

Número de queja: 25011955

Se ha recibido informe de esa Administración, con relación a la queja registrada con el número arriba indicado, en el que se detalla el funcionamiento del sistema de Gestión Integral de Demanda en Equipo (XIDE) que prioriza la atención solicitada, así como el de las agendas de calidad, referidas a la duración y programación de las consultas; y se recalca el aumento que experimenta la población atendida en el Centro de Salud O Grove durante un periodo amplio del año, como es el comprendido entre mayo y septiembre. Con relación a este aspecto, se informa de la posibilidad, ofrecida a los profesionales, de realizar prolongaciones voluntarias de sus jornadas para atender la sobrecarga de su cupo y para hacer sustituciones ante ausencias de los compañeros.

También se informa de la demora para consulta durante el periodo del que se solicitaron datos cuantificables, en el servicio de enfermería, así como en medicina de familia, concretándose, en esta categoría, una lista de espera superior a los 14 días en el 92,9 por ciento de las agendas.

Consideraciones

Cabe señalar al respecto que suplir las ausencias de los profesionales, de manera preferente, a partir de la aplicación de un complemento a la prestación de servicios de aquellos que se hacen cargo de las tareas de compañeros ausentes no sustituidos por personal temporal, puede suponer un aumento de la carga de trabajo. En ese sentido es preciso recalcar que la presión asistencial elevada genera a los profesionales una tensión excesiva al tener que realizar esfuerzos que van más allá de lo razonable, con eventual incidencia en su salud laboral y hasta en la seguridad del paciente, y propicia, entre otros factores, el abandono progresivo de actividades no asistenciales propias de la atención primaria como la investigación y la formación continuada, en un contexto de renovación ininterrumpida de la información médica en el ámbito de la prescripción, lo que puede condicionar la capacidad resolutive de dicha atención, e impactar de manera desfavorable en la satisfacción de los usuarios.

La demora media para consulta en medicina de familia en el periodo correspondiente a los datos aportados supera, en la mayor parte de los casos, la previsión contemplada en la Acción C.1.3 del Marco Estratégico para la Atención Primaria y Comunitaria, que se orienta a garantizar que las demandas de atención no urgentes se atiendan en menos de 48 horas. Cabe señalar que la accesibilidad es un valor básico de la atención primaria a la que se opone el establecimiento de listas de espera con periodos extensos para la atención, según se desprende del contenido del Plan de Acción de Atención Primaria y Comunitaria 2022-2023.

El retraso de una consulta podría condicionar el pronóstico de algunas enfermedades, mientras que es posible evitar la progresión y secuelas de aquellas con su realización en el momento oportuno. En ese sentido, la reducción de la lista de espera es un elemento de garantía de equidad y un indicador de calidad de las prestaciones sanitarias.

Decisión

Teniendo en cuenta lo expuesto, y en uso de las atribuciones que le vienen conferidas por el artículo 54 de la Constitución y el artículo 30 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, esta institución dirige a esa consejería la siguiente:

RECOMENDACIÓN

Que se refuerce la dotación de medicina de familia del Centro de Salud O Grove en los periodos de mayor presión asistencial, a fin de reducir la demora para realizar consulta, cumpliendo con el principio básico de accesibilidad.

Agradeciendo su preceptiva respuesta escrita, en el plazo no superior a un mes al que hace referencia el artículo 30 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, en el sentido de si se acepta o no la Recomendación formulada, así como, en caso negativo, las razones que se estimen para su no aceptación.

Le saluda muy atentamente,

Ángel Gabilondo Pujol

Defensor del Pueblo