

## **Acta de la Comisión Permanente del Consejo de Salud de Aragón**

**Fecha:** Zaragoza, 20 de noviembre de 2018

**Hora:** 11:00 horas

**Lugar:** Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios, Departamento de Sanidad, Vía Universitat, nº 36, 4ª planta

### **Asistentes**

**Director General de Derechos y Garantías de los Usuarios, Departamento de Sanidad.**  
Pablo Martínez Royo

**Director de Área de Coordinación Asistencial, Servicio Aragonés de Salud.** Félix Pradas Arnal

**Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios, Jefa de Servicio de Información Transparencia y Participación.** Dolores Currás Mateo

**Representante de los Gerentes de Sector, Gerente Sectores I y II.** José Manuel Aldámiz – Echevarría Iraurgi

**Representante de Colegios Profesionales, Colegio Diplomados Enfermería.** Blanca Giménez Alcántara

**Representante de las Asociaciones de Pacientes, Foro de Pacientes.** Patricia Hernández Bernal

**Representante de las Asociaciones de Vecinos, Federación Asociaciones de Vecinos de Zaragoza.** Soledad Hernández Barcelona

**Representante de los Consejos de Salud de Zona, Presidenta CSZ Torrero-La Paz.** M<sup>a</sup> Ángeles Cardiel Alonso

**Secretaria del Consejo de Salud de Aragón.** M<sup>a</sup> Luisa Aliaga Nueno

Disculpan su asistencia, el representante de la **Federación Aragonesa de Municipios, Comarcas y Provincias**, Alfonso Puertas Cantería y la representante de las **Organizaciones sindicales, UGT Aragón**, M<sup>a</sup> Ángeles Galán Ródenas

Asisten como invitada: Ana Sesé, **representante de la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios** para informar del punto 2 del Orden del día.



## **Orden del día**

### **1. Lectura y aprobación del Acta anterior**

El Director General agradece la presencia de los miembros de la Comisión Permanente y el envío de los ruegos y preguntas. No habiendo alegaciones, queda aprobada el acta.

### **2. ORDEN SAN/1368/2018, por la que se regula la organización y coordinación de los Servicios de Información y Atención al Usuario del Sistema de Salud.**

El Director General informa que se ha elaborado un Orden del Día informativo sobre distintas novedades del Departamento.

Respecto a la Orden de los Servicios de Atención al Usuario, fue publicada en agosto y destaca el establecimiento de una red de estos servicios y el procedimiento unificado para la gestión de las quejas, sugerencias y gestorías. El volumen de atenciones de estos servicios es importante, 102.200 en 2018, de las cuales solo el 11% son quejas y el resto, gestorías.

Pasa la palabra a Ana Sesé para que informe de la Orden. Comienza por explicar cómo se estructuran estos servicios y el objetivo de coordinarlos y regularizar los procedimientos de quejas, gestorías y sugerencias. Por el volumen, se observa que hay muchas más gestorías que quejas y aunque había un sistema de información para las quejas, no lo había para las gestorías y ya se ha implantado uno (instalado en los hospitales, se quiere ampliar también a la Primaria). Informa que los Servicios de Atención al Usuario están implantados en Hospitales, Centros de Especialidades y Direcciones de Atención Primaria y se pretende que haya un coordinador entre la Primaria y la Especializada, orgánicamente dependen de los Gerentes del Sector. Detalla las funciones de estos Servicios y la relación con otros servicios sanitarios, así como los mecanismos de coordinación establecidos en la Orden y el papel de la Comisión de coordinación orgánica y funcional.

Toma la palabra la representante de Consejos de Salud de Zona y propone eliminar la palabra "cliente" y solicita se envíe la Orden y la presentación. Le contesta el Director que en la Orden no aparece este nombre en ninguno de los Servicios y que se enviarán los documentos.

### **3. Novedades Salud Informa**

El Director introduce este punto poniendo en valor el cambio de Salud Informa desde sus inicios, cuando era solo una plataforma para solicitar cita con el médico y todas las prestaciones que ofrece ahora, sobre todo lo relativo al acceso a la Historia clínica del paciente.

Pasa la palabra a la Jefa de Servicio de Información Transparencia y Participación para que informe. Comienza diferenciando las tres partes de Salud Informa, web, App y centralita.



Informa del desbordamiento de las llamadas que se ha producido en el Sector II y en el I (solo falta Sta. Isabel), lo que supone que el usuario llama a su centro de salud y el teléfono se deriva directamente a Salud Informa, sin coste alguno para el usuario ni para la administración. Explica los derechos del usuario que fundamentan esta plataforma y los contenidos de la Historia Clínica Digital disponibles en la actualidad y que tienen que ver con los contenidos mínimos establecidos en el Ministerio: Informe clínico de urgencias, informes de radiodiagnóstico (incluidas mamografías), casi está al completo el cribado de cáncer de colon y la Historia de primaria resumida e informa que mañana se incorporan las pruebas de laboratorio. Explica también de las distintas formas de acceder a Salud Informa: número de AR, pin y otras de máxima seguridad como DNI electrónico, firma electrónica o cl@ve (se ha habilitado para expedir cl@ve tanto a la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios como a las Unidades de Tarjeta Sanitaria)

Informa también de las novedades en la web Salud Informa y el nuevo diseño (la web ha obtenido la acreditación de la Agencia Andaluza de Calidad Sanitaria): carpeta de salud, gestiones que permite, citas, voluntades, hoja de medicación, servicio de notificaciones y lo que contiene la Historia Clínica Digital, además de lo informado anteriormente, los datos de lista de espera. Está también prevista la posibilidad de descarga de pruebas radiológicas, que supone un reto importante. Termina su intervención con las cifras de acceso a la web, llamadas, sms, accesos con pin y con cl@ve, etc.

La representante del Colegio de Enfermería pregunta cuándo podrá verse el tiempo aproximado de espera. Le responde la Jefa de servicio que se está trabajando en ello, pero todavía no está disponible.

El Director termina invitando a los miembros del Consejo de Salud para que hagan de transmisores de esta información y lo que se está haciendo por parte de la Dirección General: folletos, distribución de éstos a través de oficinas de farmacia, curso on line, Jornada para profesionales y talleres en Centros de Mayores del IASS. Pregunta la representante de los Consejos de Salud de Zona si pueden solicitar este curso. Le responde el Director que es uno de los cursos ofertados en Escuela de Salud y, por lo tanto, está disponible para que lo solicite cualquier entidad.

La representante del Foro de Pacientes pregunta si sería posible, cuando hay un bloqueo de citas de un profesional, poner algún aviso para que se sepa el motivo. Se le informa del mensaje general que sale en estos casos, aunque no especifica motivos concretos.



#### **4. Convenio Banco Farmacéutico**

El Director General explica que se ha firmado un Convenio con la Asociación Banco Farmacéutico y, a su vez, otro entre Banco Farmacéutico y los tres Colegios Farmacéuticos para que se inicie en Zaragoza un programa para financiar los tratamientos crónicos de pacientes con bajos ingresos y pasa la palabra a la Secretaria del Consejo que ha trabajado este tema para que explique el procedimiento.

Los trabajadores sociales de los centros de Atención Primaria seleccionan a los usuarios que son susceptibles de incluirse en este programa: personas titulares de Tarjeta Sanitaria Individual, con una situación socioeconómica que dificulte costear su aportación farmacéutica (los perceptores deberán tener una renta inferior a 1,25 veces el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples, IPREM para 2018), para tratamientos de carácter crónico y durante un periodo máximo de 6 meses. El programa comenzó a implementarse en los centros de salud Canal Imperial, Bombarda, Picarral, Universitas y La Jota de Zaragoza y ahora se va a extender a otros centros de salud de la capital. La aportación económica del usuario en la prestación farmacéutica ambulatoria objeto de este convenio debe ser, en principio, superior a 20 euros al mes, aunque podrá incluirse a personas que no alcancen este límite en supuestos excepcionales, previo informe social del trabajador social de referencia. Una vez seleccionado el beneficiario con los criterios que figuran en el convenio, y aportando éste la información que lo justifica, el trabajador social le dará un documento acreditativo para que se dirija a la oficina de farmacia, donde se le dispensarán los medicamentos que figuren en su receta electrónica. Se facilita la Nota de prensa de la firma del Convenio que recoge éstas y otras cuestiones.

#### **5. Ruegos y preguntas**

Han sido enviados previamente distintas cuestiones y toma la palabra la representante de la FABZ para preguntar qué se está haciendo tras la aprobación de una proposición no de Ley sobre sujeciones. Le responde el Director que, en el asunto de contenciones, hay un mayor escenario en el ámbito de Servicios Sociales. Informa también de la experiencia de una ONG dedicada a este tema y que el Instituto Aragonés de Servicios Sociales tiene un Protocolo para sus propios centros. Pasa la palabra a la Secretaria del Consejo para que informe de este Protocolo, que se elaboró en 2014 y ahora se está actualizando. Se ha creado un Grupo de trabajo a tal efecto, en el que está también la representante del Foro de Pacientes, el Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud y técnicos del IASS y del Departamento de Ciudadanía y Derechos Sociales.



Respecto a la responsabilidad del seguimiento en el caso de las contenciones, le responde el Director General que no le consta que haya un responsable específico en Sanidad, ya que la responsabilidad de la seguridad del paciente depende de cada uno de los centros sanitarios.

Pregunta también por los traslados del pabellón de San Juan, algunos de ellos a residencias de mayores. Le responde el Gerente del Sector que, por lo que conoce de su experiencia de Huesca, hay pacientes de salud mental, que, al paso de los años, debido a un deterioro general de su salud, se considera más idóneo su traslado a una residencia de servicios sociales.

El Director de Coordinador Asistencial, puesto que tiene otra reunión a esta hora, toma la palabra para dar cuenta de las preguntas que le conciernen. La representante de los Consejos de Salud de Zona le pregunta por la utilización de los ecógrafos en Atención Primaria. Le responde el Director de Coordinación Asistencial que la ecografía que se presta en los centros de salud es la llamada "ecografía clínica" que tiene las ventajas de inmediatez, correlación entre síntomas y resultados de la prueba y que te la hace el mismo profesional que te está atendiendo. Por supuesto requiere un periodo de formación, que se está haciendo. Aporta el documento "Ecografía y Atención Primaria" que aclara más este tema y afirma que de lo que se trata es hacer una Primaria más resolutive.

La representante de la Federación de Barrios aporta un documento de las resoluciones aprobadas sobre atención bucodental por la Asamblea de la Confederación Estatal de Asociaciones Vecinales, CEAV, en Badalona en octubre de 2018.

Toma de nuevo la palabra la representante de los Consejos de Salud y pregunta por las pantallas que se han instalado en los Centros de Salud. El Director comparte la necesidad de dotar de mayor contenido a estas pantallas y el representante de los Gerentes del Sector informa de la iniciativa de cartelería digital y hacia donde tienden los centros sanitarios. También se solicita por parte de los Consejos de Salud la necesidad de formación o campañas publicitarias para la adecuada utilización de los recursos sanitarios. El Director General le informa del catálogo de los cursos de Escuela de Salud y le anima a proponer los cursos necesarios y que cada cierto tiempo se hacen campañas publicitarias dirigidas a la ciudadanía. La representante del Foro de Pacientes apunta a que no todos los pacientes hacen un uso abusivo de los servicios y, los que lo hacen, es muy difícil que cambien con una campaña.

Continúa la representante de los Consejos de Salud y pregunta por la Salud Mental: situación actual, desarrollo e implantación, actividad del Consejo Asesor de Atención a la Salud Mental, dotación. Le responde el Director que mañana 21 de noviembre se reúne este Consejo y pasa la palabra al Gerente del Sector que aporta un documento con datos sobre Salud



Mental en el Sector 2: apertura de la Unidad de Salud Mental del Hospital Miguel Servet con 30 camas, datos de ocupación, profesionales que se incorporan a Salud Mental Comunitaria y los destinos a los que van (unidad de Salud Mental de Sagasta, la Infanto-juvenil también de Sagasta, y la de Torrero. También informa de otros datos como el Hospital Ntra. Sra. de Gracia.

Pregunta también la representante de los Consejos de Salud por las listas de espera. Le responde el Director General que, aunque quedan cosas por hacer, se ha avanzado mucho, se ha pasado de los 7200 pacientes en lista de espera a casi 1800 que hay en la actualidad y además todo el esfuerzo que se ha hecho en transparencia.

Toma la palabra la representante del Colegio de Enfermería y pone de manifiesto el agradecimiento a este Gobierno por el Real Decreto que regula la prescripción de la Enfermería, y sobre todo por el beneficio para los pacientes que supone ya que van a beneficiarse de unas prestaciones que ya se estaban haciendo, pero no estaban reguladas. La representante del Foro de Pacientes le responde que están muy satisfechos con este Real Decreto.

Para terminar, el Director General informa que está previsto el próximo Pleno del Consejo de Salud para el 13 de diciembre.

No habiendo más asuntos que tratar, finaliza la sesión siendo las 13:00 h del día señalado.

Vº Bº Pablo Martínez

Presidente



Mª Luisa Aliaga

Secretaria