



SESIÓN PLENARIA

10.- Pregunta N.º 654, relativa a número de quejas presentadas en el Servicio Cántabro de Salud en relación con el servicio de transporte en ambulancia, presentada por D.ª Tomasa Concepción Solanas Guerrero, del Grupo Parlamentario Regionalista. [8L/5100-0654]

11.- Pregunta N.º 655, relativa a número de quejas presentadas en relación con atención sanitaria, presentada por D.ª Tomasa Concepción Solanas Guerrero, del Grupo Parlamentario Regionalista. [8L/5100-0655]

EL SR. PRESIDENTE (Cagigas Rodríguez): Pasamos a los puntos décimo y undécimo del Orden del Día.

Sra. Secretaria.

LA SRA. BEITIA VILA: Pregunta N.º 654, relativa a número de quejas presentadas en el Servicio Cántabro de salud en relación con el servicio de transporte en ambulancia.

Y pregunta N.º 655 relativa a número de quejas presentadas en relación con la atención sanitaria, presentadas por D.ª Concepción Solanas, del Grupo Parlamentario Regionalista.

EL SR. PRESIDENTE (Cagigas Rodríguez): para formular las preguntas tiene la palabra D.ª Concepción Solanas.

LA SRA. SOLANAS GUERRERO: Muchas gracias, Sr. Presidente y buenas tardes señoras y señores Diputados.

En nuestro país la mayor parte de los ciudadanos son usuarios potenciales del sistema sanitario y los usuarios centran sus expectativas en la relación más inmediata y en los servicios que reciben de parte de los profesionales.

Si la demora en la atención es excesiva, si la demora en atención es injustificada, se genera la pérdida de la oportunidad en atención.

Un daño real se puede producir por omisión, por demora o por error si se perjudican las expectativas del paciente, la omisión de las pruebas necesarias para hacer un diagnóstico pueden privar al paciente de la oportunidad de anticipar un tratamiento, un tratamiento que podría incidir en la evolución de su problema de salud.

Cuando la calidad de la atención no es la esperada los usuarios se quejan y solamente en ocasiones formalizan sus quejas por escrito, las quejas Señorías existen, las quejas son reales y las realizan personas, personas que han sufrido situaciones que han afectado negativamente al enfermo y a sus familiares.

Desde el Grupo Parlamentario Regionalista, siempre hemos manifestado nuestro interés por mantener y mejorar la calidad en la prestación de los servicios sanitarios. Ya llevamos casi dos años de aplicación de recortes y no sabemos en qué medida están afectando estos recortes a la calidad asistencial.

Por tanto queremos efectuar dos preguntas a la Consejera de Sanidad, ¿cuál es la situación general de las quejas en Cantabria en relación a la asistencia sanitaria? Y ¿cuál es el número de quejas que se han presentado en el Servicio Cántabro de Salud en los dos últimos años en relación al transporte en ambulancia?

EL SR. PRESIDENTE (Cagigas Rodríguez): Muchas gracias Sra. Diputada.

Contestación del Gobierno, tiene la palabra la Sra. Vicepresidenta del Gobierno.

LA SRA. VICEPRESIDENTA Y CONSEJERA (Sáenz de Buruaga Gómez): Gracias Sr. Presidente.

Pues contestando directamente a sus preguntas, Sra. Diputada, la primera en relación a las quejas motivadas por el transporte sanitario decir que el número de quejas registradas en el Gerencia de Atención Primaria desde la adjudicación del contrato de transporte sanitario, del nuevo contrato de transporte sanitario al que hace referencia su exposición de motivos a la empresa Ambuibérica, es de 87, durante el año 2012 se han registrado un total de 98 reclamaciones de las que 20 corresponden al periodo gestionado por la anterior adjudicataria del servicio y 78 al periodo gestionado por la empresa Ambuibérica que como usted sabe se hace cargo de la prestación del mismo, el pasado 5 de mayo.

Durante el año 2013 y a día de hoy, hasta la fecha, el número de reclamaciones presentadas asciende a la cifra de nueve. Luego en relación a la nueva adjudicataria del transporte, 78 más 9, 87.



La situación de las reclamaciones, pues no puedo sino insistir en que las incidencias comunicadas, tanto por los usuarios internos, como por los usuarios externos, además de haber sido debidamente tramitadas, contestadas y resueltas, han servido para implantar áreas de mejora en el proceso de transporte sanitario.

Mejora en materia de accesibilidad, de calidad en la prestación, en el desarrollo de los sistemas de información y seguimiento de indicadores y en continuidad asistencial, de modo que tras un necesario periodo de adaptación en la prestación del servicio, debido a ese relevo o a esa sucesión de empresas excepcionalmente gestionado; pues dichas incidencias han quedado reducidas a la mínima expresión, a mínimos históricos diría yo, consolidándose actualmente una clara percepción de mejora en la prestación del servicio entre los usuarios internos y externos del mismo.

Me pregunta usted también por las reclamaciones relativas al ámbito global de la atención sanitaria de la Comunidad. La responderé con datos aún no definitivos, pero todos esos datos que centraliza el servicio de atención al usuario de la Consejería de Sanidad.

El número de reclamaciones recibidas en el sistema autonómico de salud, concepto que, como usted sabe, incluye, no solo el sistema sanitario público, sino también la red sanitaria de titularidad privada, ha ascendido a la suma de 4.347.

El mayor porcentaje de las reclamaciones están motivadas como en todos los sistemas de salud, por las listas de espera que acaparan un porcentaje cercano al 40 por ciento, seguidas ya de lejos por las relativas a organización y normas de servicio, que centran un 13,5 por ciento del total y por la disconformidad con el diagnóstico, seguimiento del proceso, que viene a representar alrededor del 12 por ciento. Por supuesto, aquí se incluyen además, las del transporte sanitario de mínimo impacto.

Gracias.

EL SR. PRESIDENTE (Cagigas Rodríguez): Muchas gracias, Sra. Vicepresidenta.

Réplica de la Sra. Diputada, tiene la palabra, D.^a Concepción Solanas.

LA SRA. SOLANAS GUERRERO: Bueno, nos dice usted, Sra. Consejera, que se han reducido a mínimos históricos. Tengo que reconocerle que me llama la atención lo que usted dice, comparado con el informe de la asociación del defensor del paciente.

Yo desde luego, no quiero dudar de su palabra, pero acabo de ver el informe de la asociación del defensor del paciente, presidida por Carmen Flores, y ¿en qué destacamos realmente en este informe en Cantabria? Pues exactamente en número de quejas. Destacamos en quejas en relación con la atención sanitaria y le puedo enseñar el informe, lo puede ver usted. En concreto en este informe se reflejan 13.782 quejas para el conjunto de España, 772 más que en el periodo anterior, que en el año anterior, 249 de ellas son de Cantabria y desde Navarra se han enviado 94.

Es decir, dos Comunidades Autónomas con una población muy similar, ya ven qué distinto número de quejas se envían a esta asociación del defensor del paciente.

El porcentaje o el nivel en el cual está Cantabria, en relación al porcentaje por cada 10.000 habitantes, es el segundo, el número 2, después de la Comunidad de Madrid. La Comunidad de Madrid tiene un porcentaje de quejas de 5,33 por ciento, seguido de Cantabria, con un 4,19 por ciento, por cada 10.000 habitantes.

Por tanto, Sra. Consejera, tan bien no estaremos cuando solamente nos gana una Comunidad Autónoma, que es la Comunidad de Madrid y ya sabemos lo que está pasando en Madrid, con las famosas privatizaciones.

Así es que con un poco de esfuerzo y perseverancia por su parte, igual llegamos a la primera posición. Ya ve que somos alumnos aventajados, ya ve dónde estamos posicionados. Por tanto, no creo que las quejas se hayan reducido a mínimos históricos, si nos basamos en este informe y ya ve cuál es la percepción de los usuarios en relación a la calidad de la atención y si le hemos preguntado por concreto el servicio de transporte en ambulancia, es porque nos preocupa que en este informe se describen 68 fallecimientos de personas que tras avisar al 112, o bien la ambulancia ha llegado tarde o no ha llegado al sitio adecuado.

En el resto de los temas estamos de acuerdo, que por servicios los más denunciados son traumatología, cirugía general, listas de espera, y bueno pues más o menos lo que sí le queremos decir es que la situación general de quejas pues también nos da una idea, este informe del defensor del paciente, que realmente no nos deja en muy buen lugar y no nos deja las quejas en mínimos históricos, porque estamos en peor situación que otras Comunidades Autónomas.

EL SR. PRESIDENTE (Cagigas Rodríguez): Muchas gracias, Sra. Diputada.

Dúplica del Gobierno, tiene la palabra la Sra. Vicepresidenta del Gobierno.



LA SRA. VICEPRESIDENTA Y CONSEJERA (Sáenz de Buruaga Gómez): Gracias Sr. Presidente.

Créame Sra. Diputada que esto es verdaderamente frustrante, si usted quiere preguntarme por las quejas que recoge el informe del defensor del paciente pues pregúntemelo así, ahora usted me está preguntando por las quejas registradas en el Servicio Cántabro de Salud, yo no puedo tocar de oído, ¿entiende?, yo la tengo que contestar aunque usted se empeñe en rescatar ese dato y en no utilizarle y en no darle ninguna credibilidad porque no la sirve para llegar donde usted quiere llegar, los datos que yo tengo registrados.

Yo no sé cuales son las fuentes que utiliza el defensor del paciente, suele utilizar fuentes basadas en encuestas, ahora yo sí sé, de donde son los datos recogidos de esas reclamaciones que usted decía, con muy buen juicio, procedentes de personas, las nuestras proceden de personas reales que además las van registrando en los centros públicos del Servicio Cántabro de Salud, si quiere la digo donde, 107 son reclamaciones registradas en la subdirección de asistencia sanitaria, 1.123 corresponden a la gerencia de atención primaria, 1.385 a la gerencia de atención especializada del área, uno es decir, Hospital Universitario Marqués de Valdecilla, que se complementan, con las 612 reclamaciones procedentes del Hospital de Laredo y las 449 registradas en el área tres y cuatro, es decir, Sierrallana y Tres Mares.

Decirla porque creo que es importante que se han tramitado y contestado y por lo tanto resuelto el 90 por ciento de las reclamaciones presentadas y decirla también porque es muy importante que todas ellas traducen para nosotros la opinión más relevante que es sin duda la de los usuarios para el sistema, que todas ellas constituyen una oportunidad tango para detectar áreas de mejora como para implementar acciones dirigidas a consolidar un sistema más sostenible, más eficiente y también más satisfactorio para el paciente y que son muchos los datos, los datos que permiten acreditar un proceso de mejora en ese contrato que a usted le preocupa mucho y con el que está obsesionada de un tiempo a esta parte, que es el de la prestación del transporte sanitario.

Pero también lo acreditan las estadísticas, así fíjese en el año 2011 se registraron 98 reclamaciones, un 0,045 por ciento del total de los traslados o transportes realizados, en el año 2012 idéntico número 98 reclamaciones, mientras que en el año 2013, se registran hasta el día de hoy, nueve reclamaciones, es decir, un 0,019 por ciento del total de transportes realizados, una cifra que reduce a la mitad las registradas durante ese mismo periodo por el anterior adjudicatario del servicio. Por eso he dicho que están en este momento en relación al transporte sanitario en mínimos históricos y por eso sostengo que de la evolución rigurosa de los datos fehacientes no se pueden derivar motivos fundados para preocuparse sino para todo lo contrario, porque el proceso de mejora ha sido evidente y creo que por una vez debiera utilizar esta tribuna para librarse de todas esas cosas.

EL SR. PRESIDENTE (Cagigas Rodríguez): Muchas gracias, Sra. Vicepresidenta.

Habiendo concluido el Orden del Día, y siendo las veintiuna horas y veintitrés minutos se levanta la sesión.

(Finaliza la sesión a las veintiuna horas y veintitrés minutos)

* * * * *