

Más de cincuenta quejas a la semana de pacientes por falta de atención presencial

Ignacio Cabanes

5-7 minutos



Atención a pacientes a las puertas de un centro de salud de la provincia de Valencia. | PERALES IBORRA

La cajera del supermercado al hacer la compra, el camarero que te sirve el café en un bar, o el peluquero. Todos han atendido de forma presencial al ciudadano durante la pandemia —siempre y cuando pudieran estar abiertos al público—. Sin embargo, un médico de atención primaria, al que se le presupone una vocación de servicio al enfermo, pasa consulta telefónica y realiza valoraciones clínicas sin ni siquiera ver al paciente en cuestión. Esto ha provocado la indignación de muchos usuarios de la sanidad pública valenciana, quienes han presentado quejas por falta de atención presencial en los ambulatorios tanto a la propia conselleria como a otros organismos. La asociación el Defensor del Paciente recibe semanalmente una media de más de 50 quejas en este sentido en la Comunitat Valenciana.

Algunos usuarios incluso han consultado a despachos de abogados para emprender acciones legales por lo que consideran una mala atención que vulnera los derechos del paciente, ya que la sanidad es un derecho constitucional. Los retrasos en la realización de pruebas, consultas, intervenciones y seguimientos —incluso en casos de detección de cáncer— son algunas de las quejas más habituales que ha recibido el Defensor del Paciente desde que comenzó la pandemia.

«Es una situación bastante grave, se están prescribiendo medicamentos y están haciendo valoraciones sin saber, sin ver al paciente», critica Carmen Flores, presidenta de El Defensor del Paciente.

«La máxima de un médico es ver a su paciente para poder atenderlo, pero se están violando los derechos constitucionales, los médicos no son videntes para prescribir por teléfono, diagnosticar, ni mandar un fármaco sin ver realmente qué le ocurre al enfermo», añade. Así constan quejas de pacientes que han llamado a su centro de salud por una mancha en la piel que ha ido creciendo y en vez de atenderle presencialmente su médico de cabecera, éste le pide que le mande una fotografía de la mancha para ver si considera necesario darle cita con el especialista o no. «Si tienes un lunar o un bultito que te ha salido te lo tiene que ver y analizar, de nada sirve una foto», apuntan desde el Defensor del Paciente.

Esta atención telefónica conlleva errores de prescripción, de diagnóstico e incluso genera desconfianza en el paciente y enconamiento entre los profesionales y el usuario. Muchos de los pacientes, hartos de los retrasos o de que a los diez días les llamen para darles una solución telefónica, acuden finalmente a urgencias para ser atendidos presencialmente, con la consiguiente reprimenda si se trata de una cuestión no prioritaria y el colapso que genera, justo lo opuesto de lo que se pretende con la consulta telefónica.

Por su parte, fuentes de la Conselleria de Sanidad aseguran que hace un mes ya se envió una instrucción a todos los departamentos de salud recomendando ir recuperando la presencialidad acorde a la evolución de la situación epidemiológica. El Foro de Médicos de Atención Primaria de la Comunitat Valenciana matiza que «en ningún momento ha dejado de existir esa atención presencial por parte de los médicos de familia y pediatras de atención primaria». Y que lo que se ha tratado es de evitar aglomeraciones en los centros sanitarios y reducir el riesgo de transmisión aérea del virus.

Sin embargo, esta fase de recuperación para que la gente pueda volver a tener citas en sus ambulatorios tiene que compaginarse con el proceso de vacunación masiva, el cual implica también mucho personal sanitario.

Establecer un triaje telefónico para evitar desplazamientos

La Conselleria de Sanidad envió una circular a los departamentos de salud a mediados de marzo para ir recuperando la presencialidad. Así se indicó que se realizara cualquier actividad programada «atendiendo siempre a los planes de contingencia de cada departamento y favoreciendo progresivamente la actividad presencial, sin menoscabo de la realización de consultas no presenciales y telemedicina para evitar desplazamientos innecesarios de los pacientes». En un futuro no se descarta establecer un sistema de 'traje' telefónico en atención primaria para cribar aquellos casos que no requieran de presencialidad.