24PES-339

El Consejero/a de Salud del Gobierno de Navarra, en relación con la pregunta para su contestación por escrito formulada por la Parlamentaria Foral Ilma. Sra. D.ª Leticia San Martín Rodríguez, adscrita al Grupo Parlamentario Unión del Pueblo Navarro (UPN), sobre ¿qué medidas pone el Departamento de Salud para garantizar que se cumplen los “tres intentos de comunicación debidamente acreditados de la fecha de la asistencia”, previstos en el punto 4 del artículo 10 del Decreto Foral 21/2010, de 26 de abril, por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la ley foral 14/2008, de 2 de julio, de garantías de espera en atención especializada? (11-24/PES-00339), informa lo siguiente:

Los canales de comunicación con el paciente utilizados son carta, SMS, llamada y correo electrónicosi el paciente lo tiene registrado y además tiene publicadas sus citas pendientes en Carpeta Personal de Salud (CPS).

Dentro de los deberes del paciente está el tener actualizados sus datos (dirección y teléfono). Así fue regulado en la Resolución 1392/2012, de 21 de septiembre, del Director Gerente del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, por la que se aprueban las "Instrucciones para la gestión del Registro General de Pacientes en Listas de Espera de Navarra" adscrito al Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea (BON N.º 211 de 26 de octubre de 2012).

En el punto 8 Obligaciones de los usuarios se especifica:

*"Para que pueda ser efectiva la garantía de tiempo máximo de acceso previsto, los usuarios inscritos en el Registro de espera están obligados a:*

1. *Mantener actualizados los datos sobre su teléfono, domicilio o correo electrónico a efectos de llamamiento."*

Y para facilitar el cumplimiento de esta obligación se pone a disposición de la ciudadanía los mecanismos para poder actualizar dicha información en cualquier momento, ya sea desde Carpeta Personal de Salud, a través de la cual puede comprobarse y modificarse, si es necesario, los datos de contacto (domicilio, teléfono y correo electrónico) como en cualquiera de los puntos de admisión de los centros de atención, ya sea hospitalarios, de consultas externas y en las unidades administrativas de todos los centros de salud y consultorios.

Por tanto, consideramos que tanto las cartas como los SMS de citación llegan correctamente.

Cuando el paciente es citado entendemos que está en plazo y correctamente comunicado desde Admisión, al entender que los datos que disponemos son correctos.

Las casuísticas que motivanlos tres intentos de comunicación son varias.

Uno de los casos puede ser por cartas devueltas por Correos motivada por dirección incorrecta.En ese caso, se intenta localizar telefónicamente al paciente mediante un mínimo de tres llamadas en diferentes rangos horarios (mañana/tarde) en diferentes días para actualizar datos. Puede darse el caso de que la cita sea pasada y haya salido de registro de lista de espera por "fallida", o por el contrario la fecha de la cita es posterior a la recepción de la carta devuelta intentando telefónicamente contactar para confirmar la asistencia a la cita y actualización de datos domicilio.

En el caso de la citación telefónicase aplica el procedimiento de ilocalizables que consiste en realizar un mínimo de tres llamadas en diferentes rangos horarios (mañana/tarde) en diferentes días, en caso de no localización se envía carta certificada con acuse de recibo indicándole al paciente que se ponga en contacto con Admisión en el plazo de 10 días desde la recepción de la carta para actualizar sus datos. En el caso que no se pongan en contacto en el plazo indicado se procede a salida del registro de la lista de espera.

Es cuanto informo en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 215del Reglamento del Parlamento de Navarra.

Pamplona-Iruñea, 17 de septiembre de 2024

El Consejero de Salud: Fernando Domínguez Cunchillos