

7º Informe: situación en enero de 2018 y comparación con informes previos

Resumen

En este séptimo informe del Observatorio de Tiempos de Demoras para primeras citas con especialidades en pacientes citados desde los Centros de Salud, aunque mejora el dato de promedio de días de demora en el total de consultas y en varias Áreas de Salud, persiste una situación general muy preocupante, ya reflejada en informes previos, de desigualdad entre Áreas de Salud y de grave deterioro de los tiempos de espera en varias Áreas.

El número de consultas de especialidades en los que la espera es de más de 60 días (37%) y más de 100 días (26%), aunque ha mejorado en relación al informe previo de hace seis meses, sigue siendo muy elevado, con más de 1/3 de consultas con demoras muy superiores a la máxima establecida en la normativa (50 días). A la vez es más elevado que nunca el número de consultas en las que no se ofrece la cita de manera directa desde el Centro de Salud, con 72 consultas (el 38% del total) y son 10 las consultas “cerradas” en los días del estudio, 7 de ellas en el Área del Mar Menor (no hay posibilidad de cita y el paciente tiene que volver a su Centro de Salud de manera periódica para saber si esta situación se ha modificado); persistiendo nuevamente las grandísimas diferencias por Áreas de Salud.

En relación al informe de Junio de 2017, los tiempos de espera para obtener cita en consultas en atención especializada se han incrementado en el 46 % de las consultas. Este incremento es del 50% en el Área de Salud de Lorca, con un promedio de 133 días demora en el conjunto de todas las citas y con un 76% de las consultas que superan los 60 días.

El número y la diversidad de situaciones que se muestran en las 9 Áreas de Salud, en relación a las citas, expresan una falta total de coordinación del Servicio Murciano de Salud (SMS) y denotan situaciones graves de desigualdad en función del lugar de residencia.

Persisten situaciones graves de desigualdad y tiempos de demora inaceptables para la atención adecuada de los problemas de salud de los ciudadanos de la Región de Murcia. La mejora de esta situación debe ser una prioridad para los responsables de la Consejería de Salud y del Servicio Murciano de Salud ante un problema que lamentablemente no ha sido abordado eficazmente a lo largo de los últimos años.

Además de reflejar en las conclusiones de este informe la situación de las demoras, se busca facilitar un debate y encontrar soluciones. Se mantienen las propuestas de mejora incluidas en el último informe, que pasan por cuidar la transparencia en la información, establecer mecanismos de participación comunitaria e introducir medidas eficaces en la gestión de los recursos y servicios.

1. Justificación y metodología.

A finales de Enero de 2014, ante la poca transparencia y la escasa e irregular información en relación con las listas de espera y los tiempos de demora en el Servicio Murciano de Salud, y dado el derecho de usuarios y profesionales sanitarios a estar suficientemente informados, la ADSP-RM creó un Observatorio para conocer y monitorizar los tiempos de demora para primeras citas en especialidades médicas y unidades específicas así como para la realización de pruebas complementarias solicitadas desde los Centros de Salud de la Región. La información aportada por el SMS ha mejorado recientemente pero aún no es completa ni está suficientemente desagregada para todas las especialidades y las 9 Áreas Sanitarias.

La metodología utilizada para este informe, sencilla y muy fiable, es la misma para los seis informes previos y consiste en comprobar en una fecha concreta, los días de demora con los que se cita a un paciente en un total de 21 especialidades médicas y unidades específicas desde que se indica por un médico de un centro de salud de cada una de las 9 Áreas Sanitarias de la Región. Se obtienen los días de demora únicamente de aquellas especialidades en las que hay posibilidad de citar desde el propio centro de salud, registrándose aquellas en las que no se da la cita en cada una de las Áreas. Aunque sería de interés conocer también los tiempos de demora de especialidades y pruebas que no se citan en los centros de salud no se ha hecho dada la variabilidad y complejidad de métodos utilizados que obligan a los pacientes a dirigirse a otros centros o esperar una llamada telefónica. Los tiempos de demora se refieren a citas normales no preferentes dado que son escasísimos los centros de salud que asignan citas preferentes y para muy pocas especialidades, teniendo los pacientes también en estos casos que obtener la cita de formas diversas o esperar una llamada telefónica. Dado que la información se recoge en un centro de salud de cada Área, podría haber diferencias con otros centros de salud de la misma Área.

En enero de 2015 se presentó el primer informe, y de forma consecutiva cada 6 meses los siguientes, siendo éste, de enero de 2018, el número 7 ([Se pueden consultar todos los informes en el Observatorio de Demoras de la ADSP](#)). En éste séptimo informe se presentan los resultados obtenidos en Enero de 2018, con idéntica metodología y se comparan con los obtenidos en las series previas. Toda la información obtenida se hace pública para conocimiento de todos los ciudadanos, tanto usuarios de los servicios sanitarios, como sus profesionales.

En este informe, como propuestas de mejora y debate de los diferentes agentes implicados, mantenemos las sugerencias que partiendo de las [conclusiones de una mesa redonda](#) sobre listas de espera organizada por la Asociación de Usuarios de la Sanidad de la Región de Murcia y la ADSPRM en noviembre de 2013, y del foro ciudadano de participación organizado por la Red Ciudadana por la Salud ([RECIPS](#)) en febrero de 2015, fueron incorporados en los dos informes previos de este Observatorio.

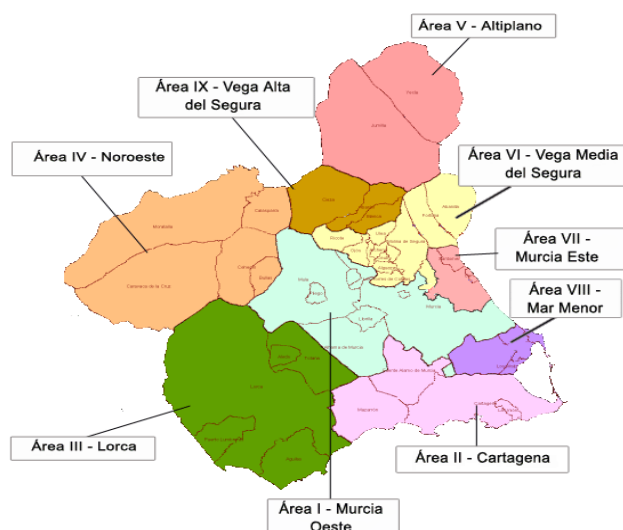
2. Resultados de enero 2018.

En la **Tabla 1** y **Gráfico 1** correspondiente se presentan las Áreas Sanitarias y sus hospitales de referencia. Se incluye en la Tabla la población de cada Área de acuerdo al padrón de habitantes de 2016.

	Denominación	Hospital de referencia	Habitantes
Área 1	Murcia Oeste	H. U. Virgen de la Arrixaca	258.537
Área 2	Cartagena	H. M ^a del Rosell y H.G.U. Santa Lucía	283.600
Área 3	Lorca	H. Rafael Méndez	173.232
Área 4	Noroeste (Caravaca)	H. de Caravaca	71.039
Área 5	Altiplano	H. Virgen del Castillo (Yecla)	59.399
Área 6	Vega Media del Segura	H. Morales Meseguer	262.595
Área 7	Murcia Este	H. Reina Sofía	197.548
Área 8	Mar Menor	H. Los Arcos del Mar Menor	104.059
Área 9	Vega Alta del Segura	H. Vega Lorenzo Guirao (Cieza)	54.838
		TOTAL	1.464.847

1. Padrón de habitantes de 2016. Fuente <http://www.murciasalud.es/pagina.php?id=154054&idsec=1084>

Gráfico 1. Áreas de Salud de la región de Murcia.



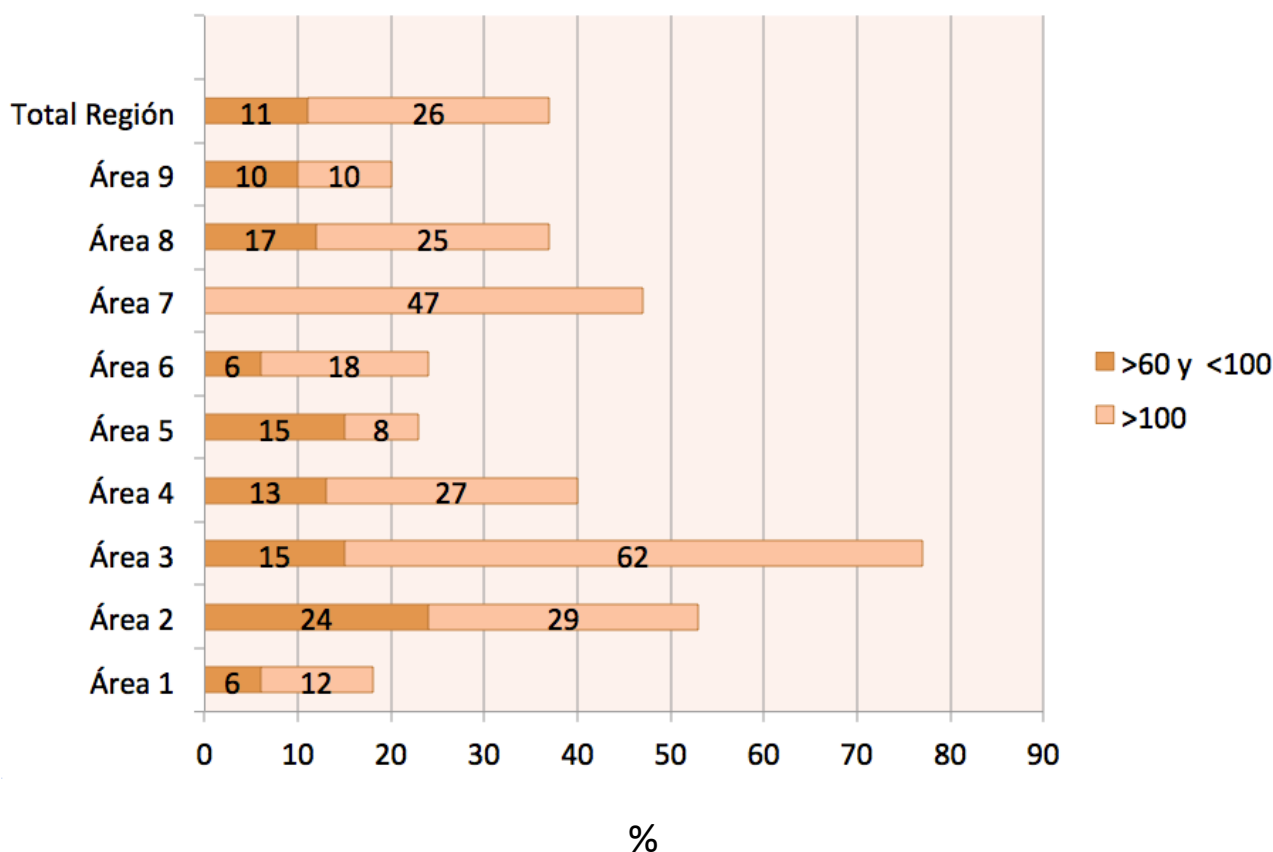
La información presentada se ha recogido en 8 Áreas sanitarias entre los días 15 y 19 de enero de 2018 y en el Área del Mar Menor el 31 de enero. Todos los resultados obtenidos se presentan de forma detallada en la **Tabla 10**, en la que se hace constar los días de demora para cada especialidad así como aquellas en las que la cita no se da en el propio centro de salud, en cuyos casos no se dispone de los tiempos de demora. Hay ocasiones en que dándose las citas habitualmente en el centro de salud a éstos se les informa desde la Gerencia de que las agendas están cerradas y no hay citas disponibles, en cuyo caso se indica a los pacientes que deben volver transcurridos unos días para ver si ya se dispone de agenda de citas. En tales casos en las tablas se indica "Agenda cerrada".

En el conjunto de la Región de Murcia, el 37 % del total de especialidades en las que la cita se da en el Centro de Salud tienen una demora superior a 60 días, y en el 26 % la demora es superior a 100 días (el 11 % entre >60 días y ≤100 días) mejorando respecto informes previos, pero persistiendo más de la tercera parte de las consultas muy por encima del límite máximo establecido por norma (50 días).

Al igual que ocurría en los 6 informes previos existen grandísimas diferencias entre las Áreas Sanitarias (**Tabla 2 y Gráfico 2**), de forma que en el Área 1 (H. Virgen de la Arrixaca) hay un 6% de especialidades con más de 60 días de espera e igualmente un 6% con más de 100 días; mientras que en el Área 3 (Lorca) hay un 15% con demoras entre 61 y 100 días y un 62 % con demoras superiores a 100 días.

Tabla 2. Porcentajes de especialidades en enero 2018 con demoras entre >60 y ≤100 días y con > 100 días (la suma, demoras de más de 60 días) sobre el total de las que se citan en el centro de salud, por Áreas y en el conjunto de la Región de Murcia.						
	>60 <100	%	>100	%	% Acumulado >60 días	Numero consultas con cita
AREA 1	1	5,88	1	5,88	11,76	17
AREA 2	4	23,53	5	29,41	52,94	17
AREA 3	2	15,38	8	61,54	76,92	13
AREA 4	2	13,33	4	26,67	40,00	15
AREA 5	2	15,38	1	7,69	23,08	13
AREA 6	1	5,88	3	17,65	23,53	17
AREA 7	0	0,00	8	47,06	47,06	17
AREA 8	1	12,50	2	25,00	37,50	8
AREA 9	1	10,00	1	10,00	20,00	10
TOTAL REGION	14	11,02	33	25,98	37,01	127

Gráfico 2. Porcentajes de especialidades en enero 2018 con demoras entre >60 y ≤100 días y con > 100 días (la suma, demoras de más de 60 días) sobre el total de las que se citan en el centro de salud, por Áreas y en el conjunto de la Región de Murcia.



Las medianas de las demoras de todas las especialidades por Áreas de Salud oscilan entre los 18 días del Área 4 (Yecla), a los 133 días del Área 3 (Lorca). **(Tabla 3 y Gráfico 3)**

Como puede verse en el **Gráfico 3** y en las **Tablas 3 y 10** son grandísimas las diferencias observadas en las demoras entre diferentes Áreas de Salud en el conjunto de las diferentes especialidades. La mediana de espera por Áreas de Salud para todas las especialidades va desde los 18 días en el Área 5 (Yecla) a los 133 días en el área 3 (Lorca), o los 63 días del Área 2 (Cartagena).

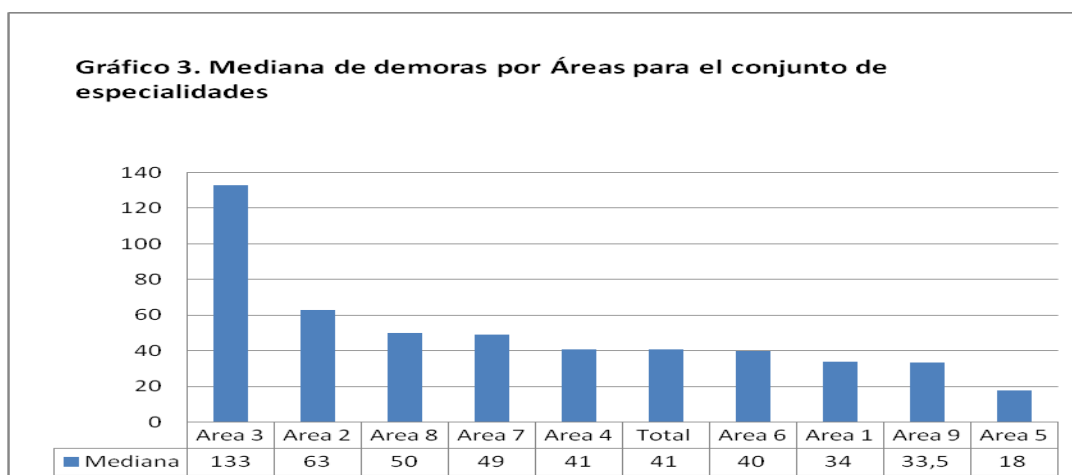


Tabla 3. Mediana* de demoras por Áreas de Salud de todas las citas.

ÁREA de Salud	Enero 2017	Junio 2017	Enero 2018	Número de especialidades y unidades en las que se no se da cita en centros salud (sobre un total de 21 en cada Área) enero 2018
1	41	50	34	4
2	70	80,5	63	4
3	78,5	94	133	8
4	24	23,5	41	6
5	15	34	18	8
6	70	35	40	4
7	47	70,5	49	4
8	138,5	151	50	13
9	29	19	33,5	11
Total Región	48	47	41	72 (un 38 % del total de 189)

*La mediana representa el valor de la variable de posición central en un conjunto de datos ordenados. Se utiliza, en vez de la media aritmética, cuando hay mucha diferencia entre los datos de una misma serie.

Se presentan en color rojo las medianas que son superiores a las del anterior corte de junio de 2017.

Por especialidades, las que tienen una espera menor son Ginecología con 12,5 días y Endocrinología con 15; y las que la tienen mayor son Neumología con 132 días, Traumatología con 127 días y Alergia, con 92 días. (Tabla 4 y Gráfico 4)

Igualmente son muy elevadas las diferencias en demora para la misma especialidad entre las diferentes Áreas (Tabla 10). Se citan a continuación sólo algunos ejemplos llamativos. En Neumología los días de espera oscilan desde 2 días en el Área 9 (Cieza), a los 187 días en el Área 1 (Arrixaca) y 155 en el Área 2 (Cartagena). En Digestivo entre 5 días en Área 9 (Cieza) y 267 en Lorca. Y en Traumatología de 3 días en Yecla (Área 5) o en el H. Morales Meseguer (Área 6), a 271 en el Mar Menor (Área 8), o 255 en Cartagena.

En 72 situaciones del total de 21 especialidades analizadas en las 9 Áreas Sanitarias (21 X 9=189 en total) la cita no se da en el centro de salud, obligando a los pacientes a desplazarse a otro centro para obtener la cita o quedar a la espera de una llamada telefónica, lo que ocurre en el 37% de los casos en el conjunto de la Región. En este indicador también hay grandísimas diferencias por Áreas Sanitarias, desde las Áreas 1, 2, 6 y 7 en la que no se obtiene la cita en el 19% (4 especialidades) hasta el Área 8 y 9 en las que esta situación ocurre en más de la mitad de las consultas (En 13 en el área 8 y en 11 en el Área 9 de un total de 21 consultas) (Tabla 3). Mientras en dos especialidades (Cirugía, Endocrino,) es posible citar directamente desde el Centro

de Salud en todas las Áreas, tan solo es posible realizar la cita en dos Áreas para Hematología o Salud Mental y continúa sin poder citarse en ninguna Área para las consultas de Oncología, Unidad del Dolor o Cirugía Cardiovascular (**Tabla 10**).

En 10 situaciones (7 de ellas en el Área 8) (**Tabla 4**) la cita correspondería darla en el centro de salud pero desde la Gerencia informan que no hay agenda abierta y se dice a los pacientes que vuelvan al cabo de un tiempo para ver si se les puede dar cita.

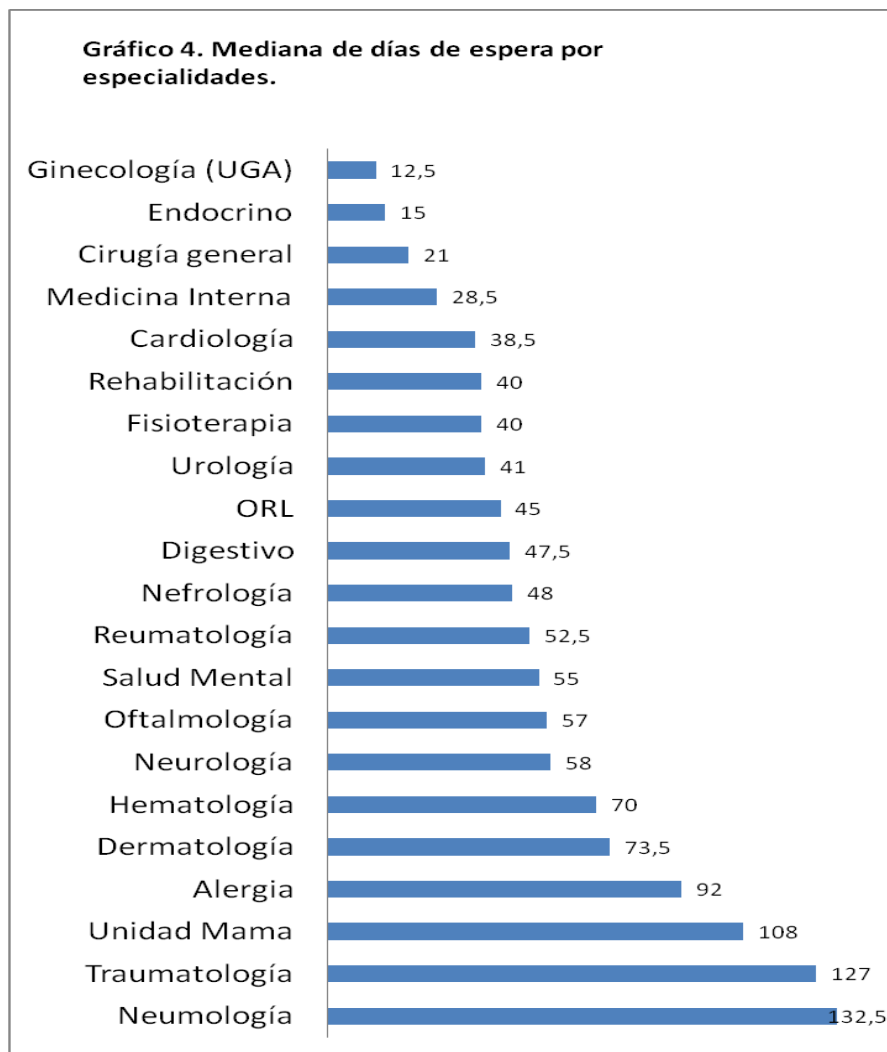


Tabla 4. Mediana de días de demora por Especialidades para el conjunto de todas las Áreas de Salud.

Especialidad	Enero 2017	Junio 2017	Enero 2018	Rango entre áreas (enero 2018)	Numero de Áreas en las que no se da la cita en enero de 2018
Alergia	66	117	92	34-258	3 (1 cerrada)
Cardiología	30	32	38,5	7-149	1
Cirugía general	20	26	21	8-39	0
Dermatología	94	67	73,5	2-120	3 (2 cerradas)
Digestivo	62	67	47,5	5-267	1 cerrada
Endocrino	49	26	15	3-112	0
Fisioterapia	51	52	40	4-60	5
Ginecología (UGA)	55	35	12,5	5-106	2(1 cerrada)
Hematología	25	104,5	70	3-137	7
Medicina Interna	32,5	19	28,5	5-40	3
Nefrología	49	99	48	28-60	5
Neumología	89	170	132,5	2-187	3 (1 cerrada)
Neurología	40,5	61	58	12-152	3 (1 cerrada)
Oftalmología	50	72	57	7-133	2 cerradas
ORL	27	43,5	45	8-119	1 cerrada
Salud Mental	28	21	55	35-75	7
Rehabilitación	64	98	40	20-223	4
Reumatología	70	85,5	52,5	11-163	3
Traumatología	109,5	63	127	3-271	2
Unidad Mama	53,5	32,5	108	-	8
Urología	21,5	20	41	11-267	1 Cerrada

En Unidad del Dolor, Oncología y Cirugía CardioVascular en ninguna se cita.

Se presentan en color rojo las medianas que son superiores a las del anterior corte de junio de 2017

3. Evolución desde junio de 2017 a enero de 2018

De las 120 situaciones que para las 21 especialidades en las 9 Áreas sanitarias se dispone de información sobre los días de espera, tanto en el anterior informe de junio de 2017 como en éste de enero de 2018, el tiempo de demora ha aumentado en 55, lo que representa el 45% (**Tabla 5**). En relación al informe previo se ha producido un aumento de la demora, en más de la mitad de las especialidades en 5 de las 9 Áreas (Áreas 2,3, 4, 6 y 7). La demora media se ha incrementado en 4 de las 9 áreas; con una mediana de 133 días en el Área 3 (Lorca).

En las **Tablas 6, 7, 8 y 9** se comparan los resultados para varios indicadores en todas las Áreas entre los siete informes desde enero de 2015 a enero de 2018. El número de especialidades en las que no se da la cita actualmente en el Centro de Salud es de 72 consultas.

El número de especialidades que en el conjunto de la Región no había agenda abierta para dar citas ha sido, en enero de 2017, de diez (**Tabla 9**); aumentando en una desde el informe previo, estando las 10 consultas con agenda cerrada en solo dos Áreas, la del Mar Menor (con 7 agendas cerradas) y la de Cieza (con 3).

El número de especialidades en los que hay una demora entre 60 y 100 días es de 14 siendo de 26 en el anterior informe y asciende a 33 consultas con más de 100 días, reduciéndose en ambos indicadores en relación al informe de junio del 2017. (**Tablas 7 y 8**)

Con diez consultas “cerradas”, se mantiene para numerosos pacientes una situación en la que tienen que volver al Centro para comprobar si se ha abierto la agenda, que en algunas situaciones está cerrada desde hace meses. Situación que además de incomprensible y totalmente injusta para el paciente, resulta de una opacidad absoluta, al no quedar reflejada esa petición en ningún registro y quedar así invisible para las estadísticas del SMS de listas de espera.

El tiempo medio de espera ha aumentado en el 45% de las especialidades en relación al informe de junio de 2017; habiéndose reducido en más del 75% en las Áreas 5 (Yecla), 8 (Mar Menor y 9 (Cieza). A destacar el incremento muy llamativo de la espera en las especialidad de Traumatología (que pasa a una mediana de 63 a una de 127 días) y la persistencia de la demora de más de 100 días (132) para Neumología.

Tabla 5. Porcentaje de especialidades por Áreas Sanitarias y en la Región en las que han aumentado los días de demora entre junio de 2017 y enero 2018.			
	Nº de especialidades en las que se obtiene el tiempo de demora en junio 2017 y enero 2018	Nº de especialidades y % en las que los tiempos de demora han aumentado desde junio 2017 a enero 2018	
Área 1	17	6	35,29
Área 2	17	10	58,82
Área 3	12	6	50,00
Área 4	13	8	61,54
Área 5	11	2	18,18
Área 6	17	9	52,94
Área 7	17	10	58,82
Área 8	8	2	25,00
Área 9	8	2	25,00
Total	120	55	45,83

Tabla 6	Nº de especialidades y unidades específicas por Áreas Sanitarias sobre un total de 21 en las que la cita no se da habitualmente en el centro de salud						
	ene-15	jul-15	ene-16	jun-16	Ene-17	Jun-17	Ene-18*
Área 1	3	5	4	5	5	5	5
Área 2	4	5	3	5	5	4	5
Área 3	7	10	10	11	13	8	8
Área 4	5	5	5	7	7	7	7
Área 5	7	8	8	9	8	8	9
Área 6	7	7	7	6	6	4	5
Área 7	2	2	3	4	4	3	5
Área 8	5	6	7	10	11	6	8
Área 9	6	7	5	5	5	7	10
Total	46	55	52	62	64	52	62

*No se incluyen en esta relación las 10 las consultas cerradas

Tabla 7	Nº de especialidades y unidades específicas por Áreas Sanitarias sobre un total de 21 en cada área , Nº con > 60 días de demora y < ó = 100						
	Ene.-15	Jul.-15	Ene.-16	Jun.-16	Ene-17	Junio-2017	Enero-2018
Área 1	3	3	1	2	2	5	1
Área 2	4	4	6	2	2	0	4
Área 3	2	0	2	2	2	4	2
Área 4	1	2	3	2	2	3	2
Área 5	0	2	1	2	2	1	2
Área 6	1	1	2	2	2	3	1
Área 7	3	5	4	2	2	7	-
Área 8	1	0	1	3	3	2	1
Área 9	1	2	3	2	2	1	1
Total	16	19	23	19	19	26	14

Tabla 8	Nº de especialidades y unidades específicas por Áreas Sanitarias sobre un total de 21, con tiempo de demora > 100 días						
	Ene.-15	Jul.-15	Ene.-16	Jul.-16	Ene.-17	Junio-17	Enero-18
Área 1	0	2	2	2	1	2	1
Área 2	1	1	1	6	5	8	5
Área 3	2	5	6	5	3	6	8
Área 4	4	2	1	5	3	2	4
Área 5	0	1	0	0	0	1	1
Área 6	1	1	1	6	4	4	3
Área 7	0	4	2	0	1	3	8
Área 8	9	11	4	8	7	8	2
Área 9	1	2	0	2	0	1	1
Total	18	29	17	34	24	35	33

Tabla 9	Nº de consultas en las que se indica al paciente que vuelva para ver si hay citas (Agendas cerradas)						
	ene.-15	Jul.-15	ene.-16	jun.-16	ene.-17	Junio-17	Enero-18
Área 1	0	0	0	1	0	0	0
Área 2	0	0	1	1	1	1	0
Área 3	5	2	0	1	3	0	0
Área 4	0	0	1	1	1	0	0
Área 5	0	0	0	0	0	2	0
Área 6	0	0	0	0	0	0	0
Área 7	0	0	0	0	0	0	0
Área 8	1	1	3	1	5	3	7
Área 9	2	2	0	2	0	3	3
Total	8	5	5	7	10	9	10

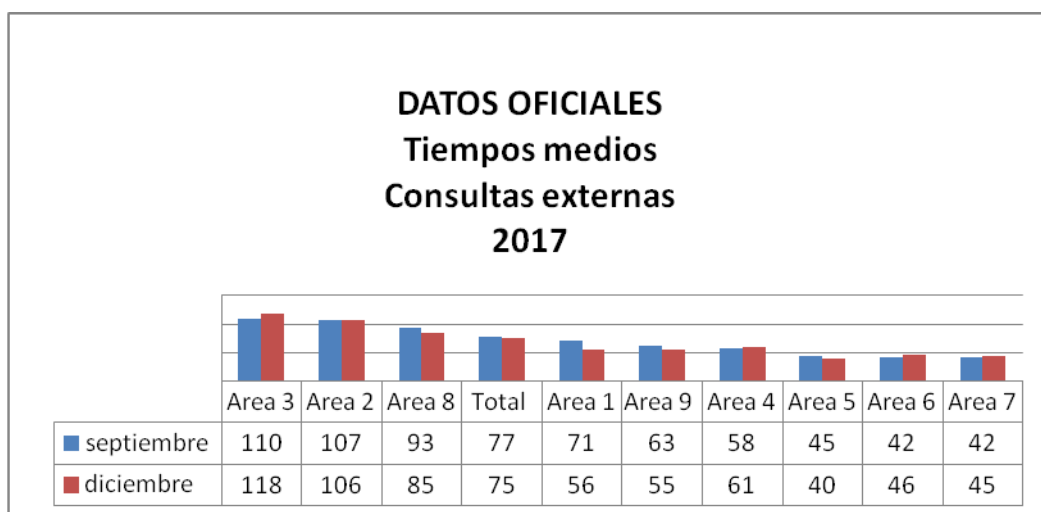
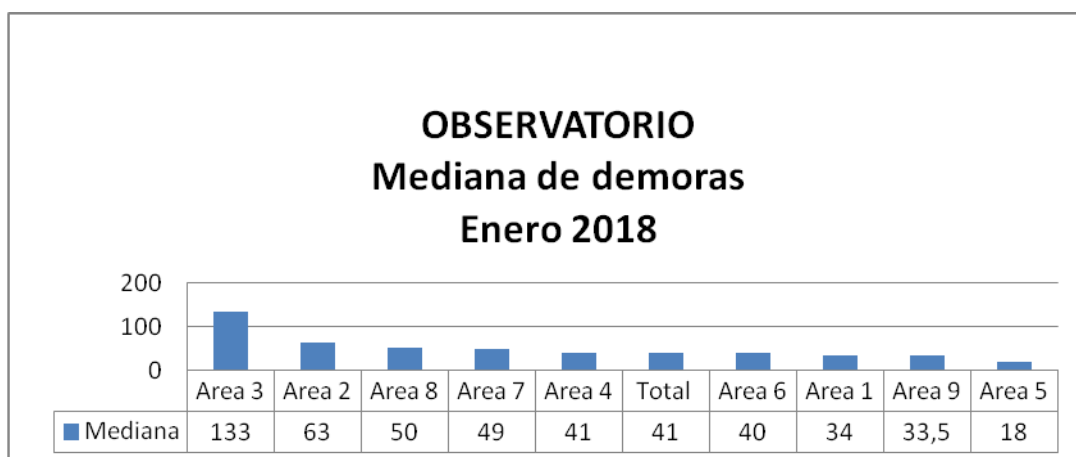
4. Petición de pruebas complementarias desde Atención Primaria

Las analíticas, los electrocardiogramas, la radiología simple y las espirometrías se citan en los Centros de Salud en todas las Áreas Sanitarias, con muy raras excepciones y se realizan mayoritariamente, excepto la Radiología, en los propios centros de salud. Los días de espera para estas exploraciones y en todas la Áreas varían entre los centros de una misma Área, siendo mayoritariamente pocos los días de demora, oscilando entre cita para el mismo día a muy raramente más de 10 días. En radiología simple que es la única prueba de imagen para la que se ofrece cita en las 9 Áreas el promedio es de 7 días.

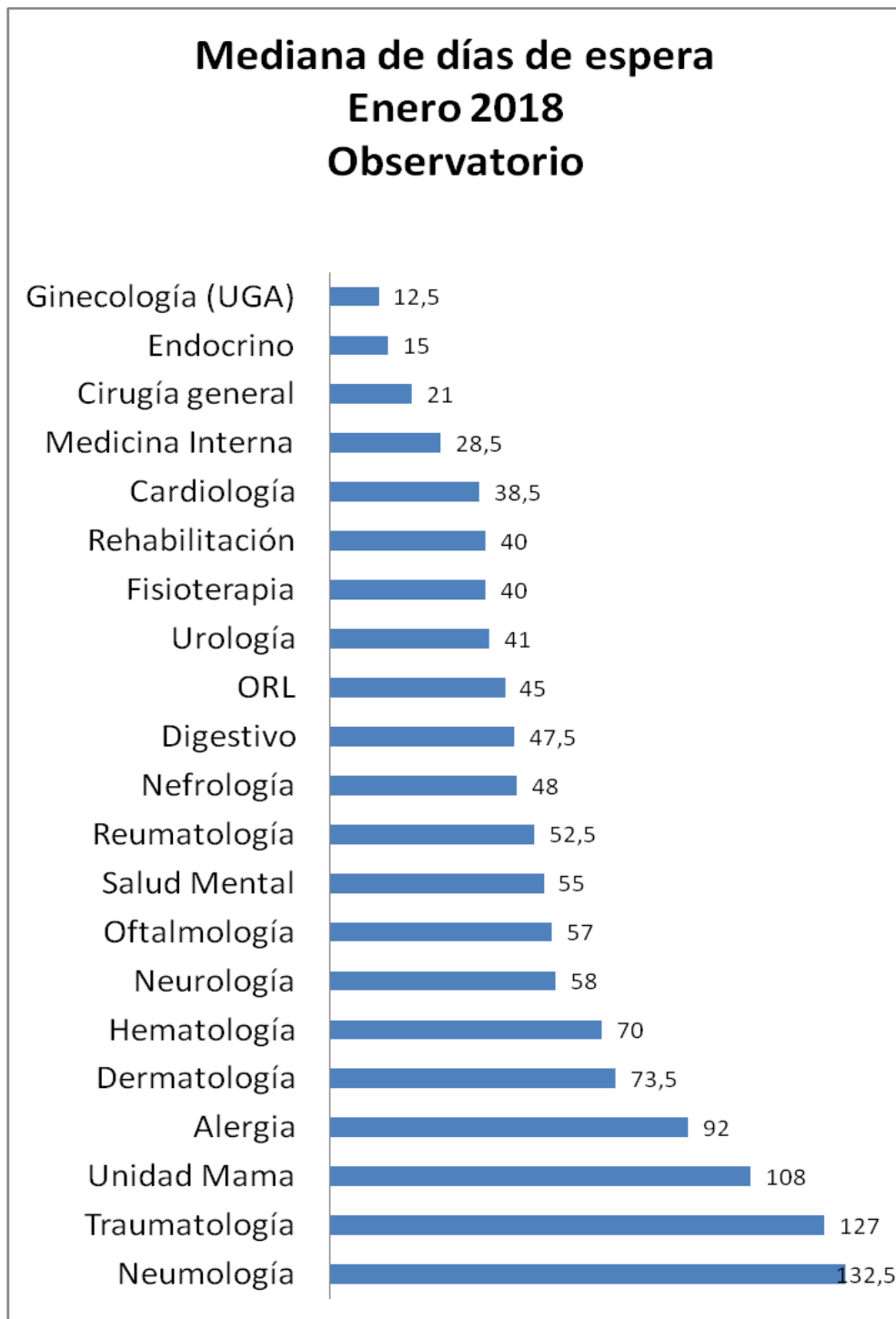
Sin embargo son siete las pruebas que solicitadas por los médicos de Atención Primaria no se citan en los centros de salud: TAC (“Escáner”), Resonancias Magnéticas, Mamografías, Ecografías, Ecocardiogramas, Endoscopias y Electromiograma para los que no se han registrado los días de demora. Sigue siendo el Área 9 de Cieza la única que continúa citando directamente desde el Centro de Salud en varias pruebas de imagen: el (TAC) con una espera, en el momento de realizar el informe, de 27 días; siendo de 3 para mamografía y sin que se citen en relación al informe de enero de 2017 para ecografía.

5. Diferencias con los tiempos de demora presentados por la Consejería de Sanidad

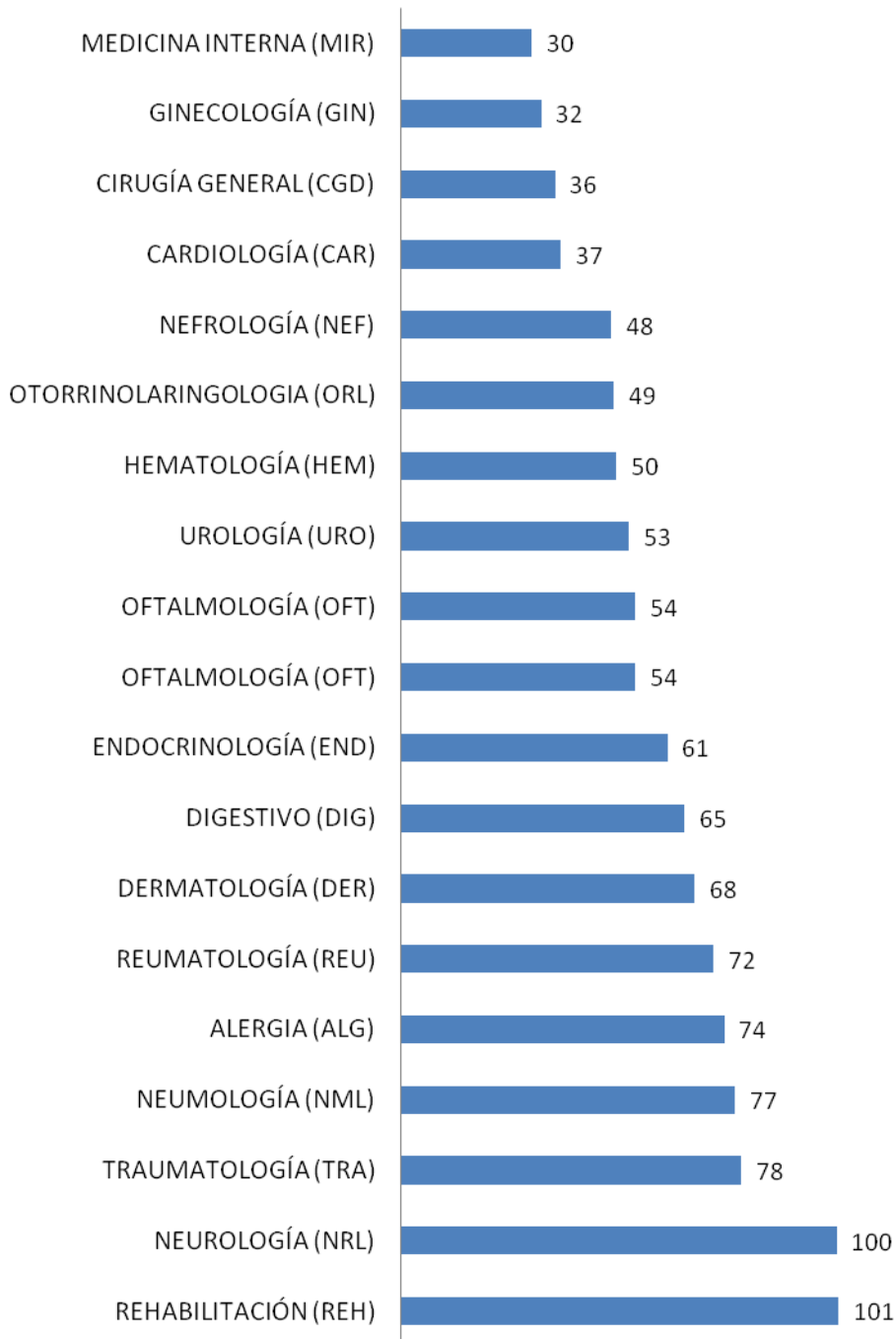
Lo que se mide a través del Observatorio de la ADSP-RM y cómo se mide difiere sustancialmente de los datos oficiales de la Consejería y por tanto no son fácilmente comparables. Como se puede ver en los gráficos que siguen la mediana de demoras del Observatorio ofrece tiempos de espera significativamente inferiores a los tiempos medios de los datos oficiales. Los datos oficiales reflejan por tanto una situación significativamente peor que los del Observatorio. Para el conjunto de la Región y para todas las especialidades el Observatorio presenta una mediana de 41 días de espera y los datos oficiales una media de 75 días. Una de las principales razones que pueden explicar diferencias tan importantes es que el Observatorio mide sólo los tiempos de espera de las especialidades que se citan en los Centros de Salud, de lo que se deduce que las especialidades que no se citan en los Centros presentan demoras muy superiores. Por tanto la situación real puede ser aún mucho peor que lo que refleja el informe del Observatorio. Sí hay clara coincidencia en las tres Áreas que presentan mayores tiempos de espera. Los pacientes del Área 3 (Lorca) seguidos de los de la 2 (Cartagena) y la 8 (Mar Menor) y por el mismo orden son los que mayores tiempos de espera tienen tanto en los datos oficiales como en los del Observatorio.



Por especialidades y comparando las que se miden tanto en los datos oficiales como por el Observatorio hay también coincidencia en las que están en peor situación como traumatología, dermatología y neumología. En este caso los resultados del Observatorio son en muchas especialidades peores que los oficiales debido a que la forma de medirlo es diferente.



Tiempos medios de demora Diciembre 2017



6. Conclusiones y valoraciones.

- 1) En este séptimo informe del Observatorio de Demoras desde los Centros de Salud, ha mejorado el tiempo promedio de demora en el conjunto de la Región y en 5 de las 9 Áreas de Salud, pero la situación continúa siendo muy preocupante:
 - a) En el 37% de las primeras visitas que se dan desde los Centros de Salud se incumple la normativa de tiempos máximos de espera, con una demora superior a los 60 días.
 - b) Se ha incrementado el número de especialidades en las que no es posible obtener la cita desde Centro de Salud (72 en total), más que en ningún de los informes previos
 - c) Respecto al último informe, en el 45 % de las consultas ha aumentado el tiempo de espera; aunque la demora media es más baja que hace seis meses, pero ha empeorado de manera preocupante en el Área 3 (Lorca).
- 2) El tiempo medio de espera en las consultas continúa siendo muy elevado. Hay una mediana de días de demora superior a los 100 días para Neumología, Unidad de Mama y Traumatología, y es superior a 60 días en Alergia, Dermatología y Hematología.
- 3) Persisten las grandísimas diferencias detectadas por Áreas de Salud, tanto en la demora calculada, como en el procedimiento seguido para obtener la cita. Por Áreas la mediana de la demora oscila entre la de Lorca de 137 días y la de Yecla con 18 días, y superan la mediana de 60 días, las Áreas de Cartagena y de Lorca. Para dos especialidades se puede obtener la cita en el Centro de Salud en las nueve áreas, pero solo en dos áreas es posible obtenerla para Salud Mental , o Hematología; sin que obedezcan estas diferencias a una lógica clínica, ni administrativa conocida.
- 4) Tan solo es posible obtener la cita para estudios de imagen desde el propio Centro de Salud en radiología simple, salvo en el Área 9 (Cieza) que es posible obtener la cita para Mamografía, y TAC. El que en más de un tercio de las especialidades y en la gran mayoría de las pruebas complementarias se obligue a los pacientes a desplazarse a otro centro o estar siempre pendiente del teléfono esperando una llamada para obtener la cita plantea un serio problema de accesibilidad y también de equidad (perjudicando a los pacientes de menor nivel sociocultural, a las personas mayores a veces sin móvil y a los que tiene dificultades para desplazarse). Estamos muy lejos de una situación aceptable, añadiendo sufrimiento e incertidumbre a los daños derivados de unas demoras claramente excesivas.
- 5) Podemos imaginar las graves consecuencias para la salud que presumiblemente tienen tantos días de demora en tantas especialidades para miles de pacientes, muchos de ellos pendientes de un diagnóstico. Los tiempos de demora de derivaciones con carácter preferente no se valoran en este informe dado que son muy pocas las especialidades en las que la cita preferente se da en el centro de salud. El argumento de que los pacientes que lo precisen se pueden derivar con carácter preferente no evita los indudables efectos negativos para la salud

de demoras tan importantes, tratándose de una primera cita con un especialista, pues son excepción las situaciones en las que estas demoras no tienen consecuencias negativas.

- 6) Es alarmante las grandísimas diferencias que en todos los sentidos se dan entre Áreas Sanitarias representando un gravísimo problema de falta de equidad dependiendo de donde residan los pacientes. Esta falta de equidad dependiente del lugar de residencia de los ciudadanos es una de las principales lacras del Servicio Murciano de Salud que exigiría de medidas enérgicas y urgentes.
- 7) Los tiempos de demora excesivos implican probablemente una mayor tasa de consultas a los servicios de urgencias hospitalarios, contribuyendo a su saturación. Sólo los pacientes que puedan permitírselo tendrán la necesidad de recurrir a servicios privados para realizar la consulta al especialista al que su médico le ha derivado y a realizarse exploraciones solicitadas, en detrimento y desprestigio del sistema sanitario público.
- 8) Al no citarse en el Centro de Salud no hemos medido los tiempos de demora de las exploraciones complementarias que no se realizan en los Centros de Salud pero es gravísimo los tiempos medios de espera para una primera prueba diagnóstica informados por la Consejería en los pacientes pendientes.
- 9) La preocupación que la Consejería de Sanidad manifiesta con las listas de espera y los esfuerzos para reducirlas, han ido dirigidos fundamentalmente a las esperas quirúrgicas, estableciendo para su mejora planes de choque contando, entre otros recursos en la concertación con entidades privadas, manteniendo parte importante de los presupuestos destinados a ésta financiación trayéndolos de los destinados a hospitales públicos. Además de manifestar desde la ADSP el rechazo a este tipo de soluciones denunciamos una vez más que no se manifieste el mismo interés por otros tiempos de demora como es el de las primeras citas con especialistas con el mismo o mayor perjuicio para los pacientes y que requerirían de medidas estructurales, de adecuación de la financiación y de incremento de la eficiencia del sistema.
- 10) El gravísimo problema de las listas de espera y tiempos de demora en la Región de Murcia, que aunque ha mejorado ligeramente, suponen un gran fracaso en la gestión del sistema sanitario y una muy grave vulneración de derechos fundamentales de los ciudadanos, pudiendo deducirse fácilmente que están causando daños físicos y psicológicos a miles de pacientes.

7. Propuestas de mejora.

En base a esta situación y tras revisar conclusiones de foros celebrados en nuestra Región sobre listas de espera y tras el análisis y reflexión de la junta directiva de la ADSP, enumeramos como propuestas dirigidas a la mejora de la situación de la demora y listas de espera las siguientes:

- 1) Garantizar la TRANSPARENCIA: ofrecer Información permanente, actualizada, exhaustiva, fácilmente accesible y comprensible.

a) Incluirá información individualizada para cada paciente: tiempo de espera estimado, criterios utilizados para establecer el nivel de prioridad, lugar donde se realizará el acto asistencial, profesional que realizará el procedimiento, pruebas adicionales que se precisarán (cuando proceda) y nivel de prioridad asignado. Los profesionales sanitarios dispondrán también de información pormenorizada sobre la situación de sus pacientes en Lista de Espera

b) Información global de la Comunidad Autónoma y desglosada por áreas de salud: publicación actualizada de tiempos medios de espera, criterios de priorización utilizados y aprovechamiento de los recursos materiales y humanos del SMS.

2) Garantizar la EQUIDAD. Ello exige que:

a) La calidad en la oferta de servicios en las diferentes Áreas y por diferentes profesionales debe ser equitativa. Para ello se favorecerán procedimientos de trabajo que garanticen la aplicación de Guías de Práctica Clínica y la creación de equipos de trabajo coordinados entre los diferentes servicios asistenciales, con la finalidad de disminuir la variabilidad de la práctica clínica y de ofrecer a todos los ciudadanos similares estándares de calidad en las prestaciones y demoras.

b) Se exigirá el cumplimiento de estos mismos estándares de calidad para las exploraciones, consultas o intervenciones quirúrgicas que se realicen en centros concertados.

c) Los criterios de priorización en la Lista de Espera deben incluir variables socioeconómicas y deben ser consensuadas entre usuarios, profesionales sanitarios y gestores.

3) Mejorar la ACCESIBILIDAD:

a) Es inaceptable y debe evitarse siempre las situaciones de “Agendas cerradas” por las que a los pacientes no sólo no se les da cita en el centro de salud sino que éstos deben volver hasta que se les informe, sin que se sepa en cuanto tiempo, cómo obtener la cita.

b) Debe invertirse la tendencia actual hacia el incremento de consultas en las que la cita no se da en el centro de salud y aproximarse a que éstas se den para todas las consultas y en todas las Áreas.

4) Garantizar la PARTICIPACIÓN:

a) Los ciudadanos han de ser los protagonistas de la acción sanitaria. Este protagonismo sólo se hará efectivo mediante la creación y promoción de foros de participación ciudadana a nivel autonómico, municipal, por Áreas de Salud y por hospitales.

b) No se trata de una participación meramente consultiva sino de desarrollar estructuras que permitan la participación real de los usuarios, a través de las organizaciones que los representan, en la toma de decisiones de gestión sanitaria, en las

auditorías de control de calidad y en la valoración y resolución de las reclamaciones de los usuarios a través de las organizaciones que los representan, en la toma de decisiones de gestión sanitaria, en las auditorías de control de calidad y en la valoración y resolución de las reclamaciones de los usuarios.

c) En los Consejos de Salud de Área recién constituidos debe informarse periódicamente sobre los tiempos de demora en cada especialidad así como de las medidas que se adoptan para disminuirlas y recoger y debatir propuestas de los ciudadanos sobre otras posibles propuestas de mejora.

5) OTRAS MEDIDAS NECESARIAS:

a) Cumplimiento estricto de la legislación vigente en materia de garantía de tiempos máximos de acceso a las prestaciones del sistema sanitario público de la Región de Murcia.

b) Aumentar la eficiencia de los Centros Sanitarios públicos, optimizando el uso de los recursos materiales y humanos; utilizando todos los medios públicos, aumentando la accesibilidad horaria, incrementando la capacidad de resolución de la Atención Primaria de salud.

c) Trabajar por la participación e implicación de los profesionales:

i) Los profesionales de Atención Primaria debería ser un agente de intermediación entre los pacientes y la administración. Ello implicaría diseñar un seguimiento planificado del paciente en lista de espera por parte de los Médicos de Familia y demás profesionales de los Centros de Salud; con un programa específico de seguimiento y de cuidados mientras el paciente espera la atención que precisa.

ii) Desarrollar modelos de Gestión Clínica. Esto significa el desarrollo de sistemas de evaluación e incentivación a los profesionales, ligada a la evaluación de los resultados en salud y a la eficiencia. Reorientar el sistema sanitario hacia los problemas psicosociales, que están detrás de muchas demandas de atención sanitaria que se resolverían con intervenciones en ámbitos no sanitarios

d) Incorporar criterios de ética en la práctica clínica, en los que sean analizados los posibles conflictos de interés tanto en lo que atañe a la práctica profesional individual, como a las decisiones por las que se decide el régimen de concertos entre el sistema sanitario público y las entidades privadas para la prestación de determinados servicios.

e) “Planes de choque”: Cualquier decisión de medidas excepcionales para aliviar las listas de espera debe realizarse de forma participada y transparente, explicitando los criterios utilizados en la toma de decisiones

Tabla 10. Tiempos de demora enero 2018 para primeras consultas derivadas desde los centros de salud en todas las Áreas Sanitarias.

ESPECIALIDAD	ÁREA 1		ÁREA 2		ÁREA 3		ÁREA 4		ÁREA 5		ÁREA 6		ÁREA 7		ÁREA 8		ÁREA 9	
	Días demora	No se cita en centro (X)	Días demora	No se cita en centro (X)	Días demora	No se cita en centro (X)	Días demora	No se cita en centro (X)	Días demora	No se cita en centro (X)	Días demora	No se cita en centro (X)	Días demora	No se cita en centro (X)	Días demora	No se cita en centro (X)	Días demora	No se cita en centro (X)
Alergia		X	34		78		84		100		X	155			Cerrada	258		
Cardiología	7	Centro piloto	7	telemática	136		149		9		50		113		27			X
Cirugía General	39		32		25		15		18		21		17		8		22	
Dermatología	32		96			X	109		2		51		120			Cerrada		X
Digestivo	34		133		267		23		9		61		139			Cerrada	5	
Endocrinología	3		63		6		5		13		15		112		64		41	
Fisioterapia	4		21			X		X		X	59			X	60			X
Ginecología (UGA)	84		76		11		7		5		106		6		14			Cerrada
Hematología		X		X	137			X		X		X		X		X	3	
Medicina Interna	39			X		X	5		26		40		31			X	26	
Nefrología	48			X				X		X	60		28			X		X
Neumología	187		155		130			X		X	135		119			Cerrada.	2	
Neurología	19			X	152		61		18		147			X	40		58	
Oftalmología	7		54		133		41		78		14		48		131	Cerrada		Cerrada
Oncología		X		X		X		X		X		X		X		X		X
Otorrino.	25		55		96		17		119		8		35			Cerrada	64	
Salud Mental		X	75			X		X		X		X	35			X		X
Rehabilitación	40		20			X	223			X	22		147			X		X
Reumatología	11		142		163		56			X	36		49			X		X
Traumatología	41		255			X	132		35		3		127		271			X
Unid de Mama		X	108			X		X		X		X		X		X		X
Urología	46		53		267		11		28		36		26			Cerrada	59	
U.del dolor		X		X		X		X		X		X		X		X		X
PRUEBAS																		
Rx. Simple	4		5		13				1			X	7					
TAC		X				X		X		X		X		X		X		
RMN		X				X		X		X		X		X		X		X
Mamografía		X				X		X		X		X		X		X		
Ecografía		X				X		X		X		X		X		X		X
Ecocardiogr.		X				X		X		X		X		X		X		X
Endoscopia		X				X		X		X		X		X		X		X
Electromiogr.		X				X		X		X		X		X		X		X