

**Resolución por la que se Sugiere se mejoren los procedimientos de información para la programación de consultas.**

**EQ. 0086/2010. Sugerencia al Director Gerente del Hospital Universitario de Gran Canaria Doctor Negrín, para la mejora en el traslado de información al paciente sobre programación de consultas, acorde con los recursos disponibles del Sistema Canario de Salud.**

Nuevamente nos dirigimos a Ud. en relación con el expediente de queja tramitado en esta institución a instancia de don...., la cual tuvo entrada en este alto comisionado en el mes de enero de 2010.

En esta queja, como Ud. conoce, el Sr..... manifestaba que había venido sufriendo taquicardias desde los años 2002-2003, la más grave de las cuales le había ocurrido en el mes de noviembre de 2009. Tras acudir al Servicio de Urgencias de ese hospital, la doctora que le atendió le derivó, con carácter preferente, a la Unidad de Arritmias del mismo, sin que a la fecha de presentación de la queja en nuestras oficinas, se le hubiera citado para ello.

Una vez admitida la presente reclamación a trámite, iniciamos gestiones con ese centro hospitalario, que nos remitió un informe de fecha 17.03.2010, en el cual, no obstante, apreciamos que no coincidían las fechas que el hospital ofrecía con las registradas en la hoja de programación de consultas que se adjuntaba al informe citado, por lo que nuevamente le dirigimos otro escrito solicitando aclaración sobre dicho extremo.

Posteriormente recibimos aclaraciones al respecto en un nuevo informe de fecha 04.05.2010, sobre la confusión originada con el adelanto de la cita que, al parecer, no fue comunicada por parte del personal sanitario que se comprometió a ello, al usuario de la queja de referencia, si bien el servicio de admisión de dicho centro hospitalario realizó la comunicación interna adecuadamente.

Esta institución dio traslado de una copia de dicho informe al reclamante, para su conocimiento. Igualmente, le mostramos nuestro agradecimiento por las gestiones que se han realizado para que el usuario sanitario sea atendido conforme a su derecho, así como la colaboración prestada a esta institución en el desempeño de las funciones encomendadas.

No obstante lo anterior, como consecuencia de la valoración realizada de la documentación e informes pertinentes que obran en el expediente y, a la vista de lo expuesto, y en virtud de las facultades previstas en el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, se formula la siguiente *SUGERENCIA*:

*“Al objeto de lograr una atención sanitaria de calidad centrada en las personas y sus necesidades, y para procurar reducir las esperas y retrasos de nuestro sistema sanitario, que ocasionan daños en el estado de salud de los ciudadanos, le SUGERIMOS que ante solicitudes de usuarios sanitarios*

*de adelanto o cambio de cita concertadas por parte del Servicio Canario de Salud, se avise al usuario de los servicios sanitarios de manera personalizada mediante gestión telefónica o, preferentemente, por escrito y con la antelación suficiente, así como de la fecha, hora y condiciones previstas para su atención."*

Según dispone el artículo 37.3 de la Ley del Diputado del Común, deberá **dar respuesta a esta sugerencia en término no superior al de un mes**, comunicando a esta institución las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma o, en su caso, motivando su rechazo.