

Resumen

En este octavo informe del Observatorio de tiempos de demoras para primeras citas con especialidades desde los Centros de Salud, aunque mejora el dato de promedio de días demora en el total de consultas y en la mayoría de Áreas de Salud ; persiste una situación general, ya reflejada en informes previos, de desigualdad entre Áreas de Salud y de grave el deterioro de los tiempos de interconsulta en varias Áreas del Servicio Murciano de Salud (SMS).

El número de consultas de especialidades en los que la espera es de más de 60 días (10%) y más de 100 días (26%), aunque ha mejorado ligeramente en relación a informes previos, sigue siendo muy elevado, con un 36% que superan las demoras máximas establecidas por norma, persistiendo las grandísimas diferencias por Áreas de Salud. Aunque menor que en el informe previo, en casi la tercera parte de las consultas (60 de un total de 189, el 32%)n no se ofrece la cita de manera directa desde el Centro de Salud. Con 12 agendas de consultas “cerradas” supone el mayor número en todos los informes de este Observatorio (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);incumpliendo claramente la [circular de 17 de febrero del Director Gerente del SMS](#), en la que señalaba que todos los pacientes en consulta deberían obtener la cita en el Centro que fueran atendidos y que no podía haber ninguna consulta “cerrada”.

En relación al informe previo, los tiempos de espera para obtener cita en consultas en atención especializada se han incrementado en el 46 % de las consultas. Siendo este incremento del 80% en el Área de Salud de Lorca, con un promedio de 143 días demora en el conjunto de todas las citas y con un 82 % de las consultas que superan los 60 días en obtener la cita.

Hemos incluido un apartado específico de la situación de la consulta telemática, en la que el médico de familia o pediatra establece una comunicación a distancia con otro especialista, que permite solucionar o enfocar la interconsulta. En fase de prueba, tan solo está iniciada en el Área de Cartagena (6 consultas) y en el Área 1 de Murcia (una consulta). Aunque puede ser una herramienta de gran utilidad, si no se cuida el equilibrio en su desarrollo en todo el territorio de la Región puede ser fuente de mayor desigualdades en el acceso a las interconsultas.

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

Este informe refleja 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 Consejería de Salud y el Servicio Murciano de Salud que prioricen una problemática que lamentablemente no ha sido abordada a lo largo de los últimos años.

1. Justificación y metodología.

Ante la poca transparencia y escasa e irregular información en relación con las listas de espera y los tiempos de demora en el Servicio Murciano de Salud en ese momento, y dado el derecho de usuarios y profesionales sanitarios a estar suficientemente informados, a finales del año 2014 la ADSPRM 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 metodología utilizada para este informe, sencilla y muy fiable, es la misma para los siete 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 24 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 hubiera sido 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 mayo de 2018, el número 8 ([Se pueden consultar todos los informes en el Observatorio de Demoras de la ADSP](#)). En éste informe se presentan los resultados obtenidos en junio del presente año, 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.

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 organizado 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 mayo 2018.

En la **Tabla 1** y gráfico 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.

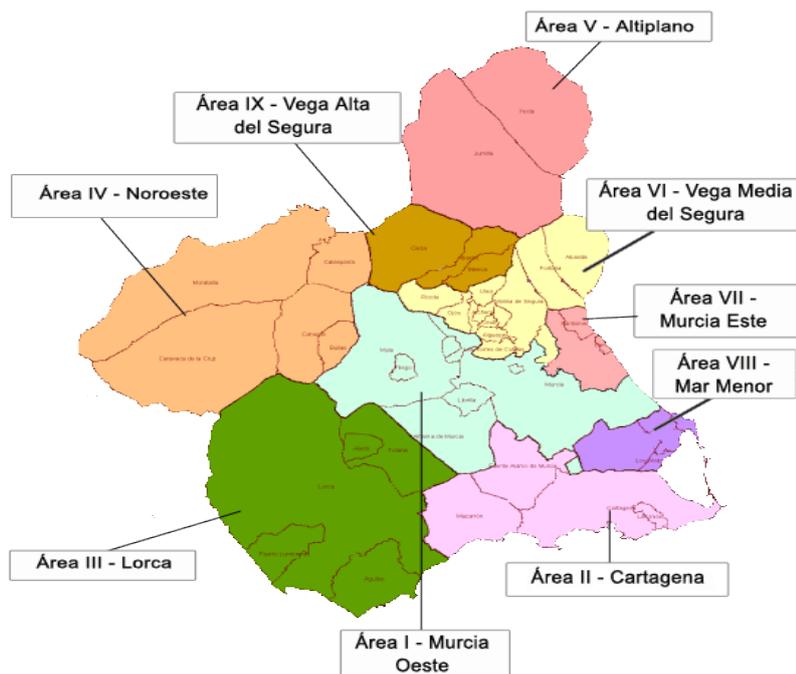
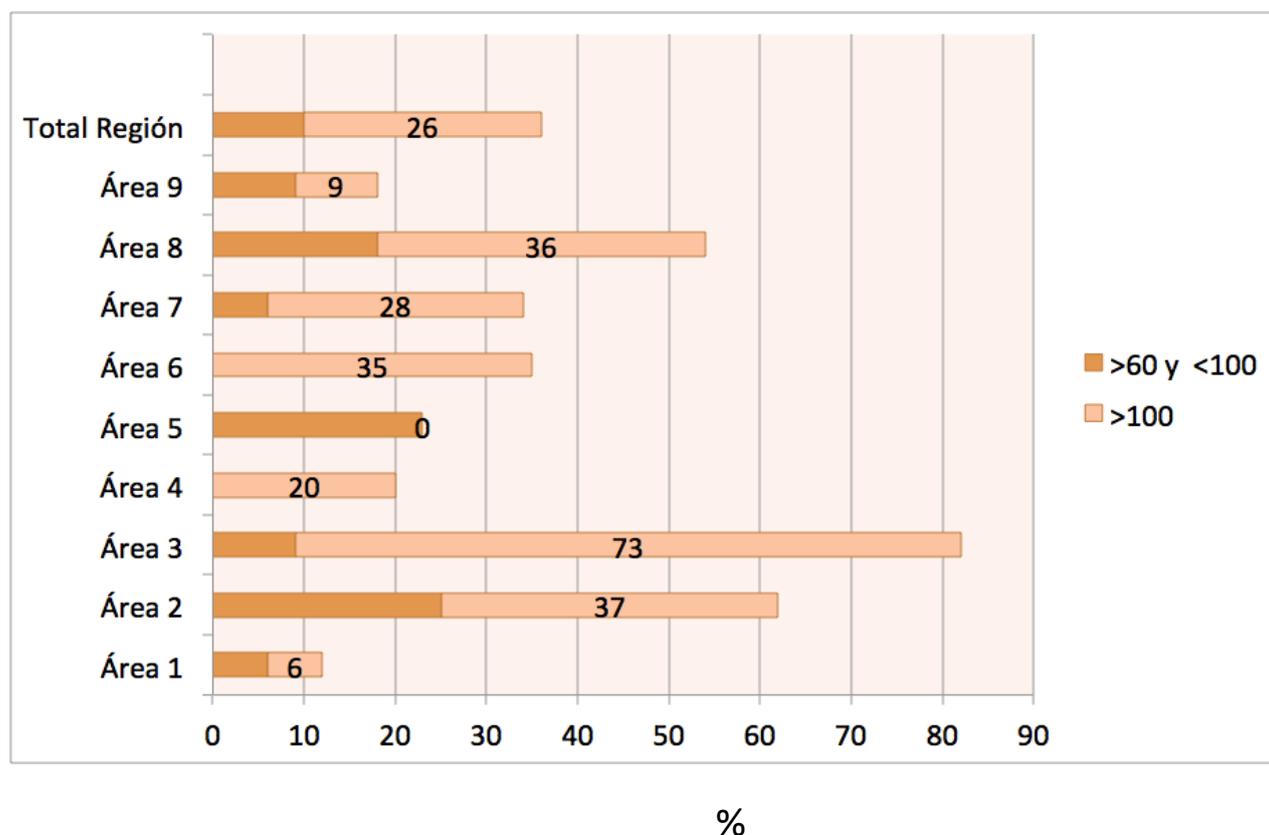


Gráfico 2. Porcentajes de especialidades en mayo 2018 con demoras entre >60 y ≤100 días y con > 100 días (la suma, demoras de más de 60 días) sobre el total de las que se citan en el centro de salud, por Áreas y en el conjunto de la Región de Murcia.



La información presentada se ha recogido en las 9 Áreas sanitarias entre los días 28 de mayo y el día 12 de junio de 2018 . Todos los resultados obtenidos se presentan de forma detallada en la Tabla 10, en las 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 36,4 % 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 26,3 % la demora es superior a 100 días (el 10 % entre >60 días y ≤100 días) con resultados muy similares al último informe de enero de este año 2018, con el dato 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 7 informes previos existen grandísimas diferencias entre las Áreas Sanitarias (**Ver 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) el 82% de las consultas tienen demoras de más de 60 días.

Las medianas de las demoras de todas las especialidades por Áreas de Salud oscilan entre los 17 días del Área 5(Yecla), a los 143 días del Área 3 (Lorca). **(Tabla 3)**

Tabla 2. Porcentajes de especialidades en mayo 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	Número consultas con cita
AREA 1	1	5,88	1	5,88	11,76	17
AREA 2	4	25,00	6	37,50	62,50	16
AREA 3	1	9,09	8	72,73	81,82	11
AREA 4	0	0,00	3	20,00	20,00	15
AREA 5	3	23,08	0	0,00	23,08	13
AREA 6	0	0,00	6	35,29	35,29	17
AREA 7	1	5,56	5	27,78	33,33	18
AREA 8	2	18,18	4	36,36	54,55	11
AREA 9	1	9,09	1	9,09	18,18	11
TOTAL REGIÓN	13	10,08	34	26,36	36,43	129

Como puede verse en las **Tablas 3, 4 y 10** son muy grandes 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 17 días en el Área 5 (Yecla) o los 28 en el Área 6(Murcia Vega Media del Segura), a los 143,5 días en el área 3 (Lorca), o los 95 días del Área 2 (Cartagena). Por especialidades, las que tienen una espera menor son Cirugía General y Digestivo con 17 días ; y las que la tienen mayor son Rehabilitación con 128 días, Neumología con 125 días y Dermatología, con 113 días.

Igualmente son muy elevadas las diferencias en demora para la misma especialidad entre las diferentes Áreas. Se citan a continuación sólo algunos ejemplos llamativos.

En 48 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. Ha disminuido discretamente en relación al último informe; pero supone más del 32% del total de consultas, sin contar las consultas de Oncología, del Dolor, ni Cirugía Cardiovascular, que no se ofrece cita de forma directa desde el Centro de Salud en ninguna de las Áreas. En este indicador también hay grandísimas diferencias por Áreas Sanitarias, que se mantienen informe tras informe. Desde las Áreas 1, 2 , 6 y 7 en la que no se obtiene la cita en el 19 % (3 ó 4 especialidades) hasta el Área 3, 8 y 9 en la esta situación que ocurre en cerca de la mitad de las consultas (En 10 consultas, que supone el 48% del total de consultas de cada Área **(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 tres para la Unidad de Mama, o en 4 en Salud Mental o en

Nefrología y continúa sin poder citarse en ninguna Área para las consultas de Oncología, Unidad del Dolor o Cirugía Cardiovascular (**Tabla 4 y 10**).

En 12 situaciones 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. Este dato supone el número más elevado desde que se llevan registros en este Observatorio.

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

ÁREA de Salud	Junio 2017	Enero 2018	Mayo 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) mayo 2018
1	50	34	28	4
2	80,5	63	95	5
3	94	133	143,5	10
4	23,5	41	29	6
5	34	18	17	8
6	35	40	28	4
7	70,5	49	32	3
8	151	50	89	10
9	19	33,5	30	10
Total Región	47	41	30	60 (el 31,74 % 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 enero de 2018.

-**No se cita de forma directa en ninguna de las Áreas en las consultas de las especialidades Cirugía cardiovascular, Oncología y Consulta del Dolor. Considerando estas consultas, no se ofrecería cita en un total de 87 consultas (el 40,4%).

Gráfico 3. Mediana de demoras por Áreas de Salud. Mayo 2018.

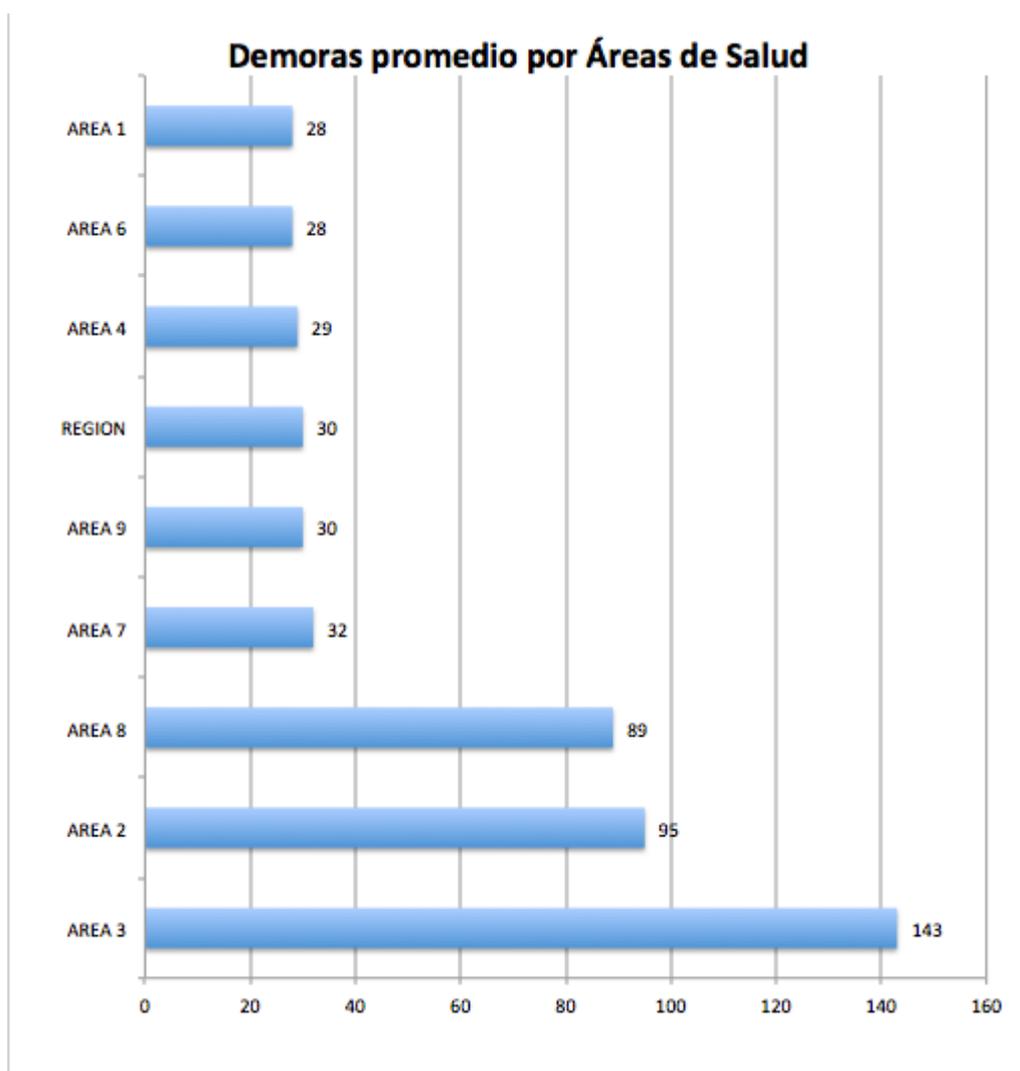


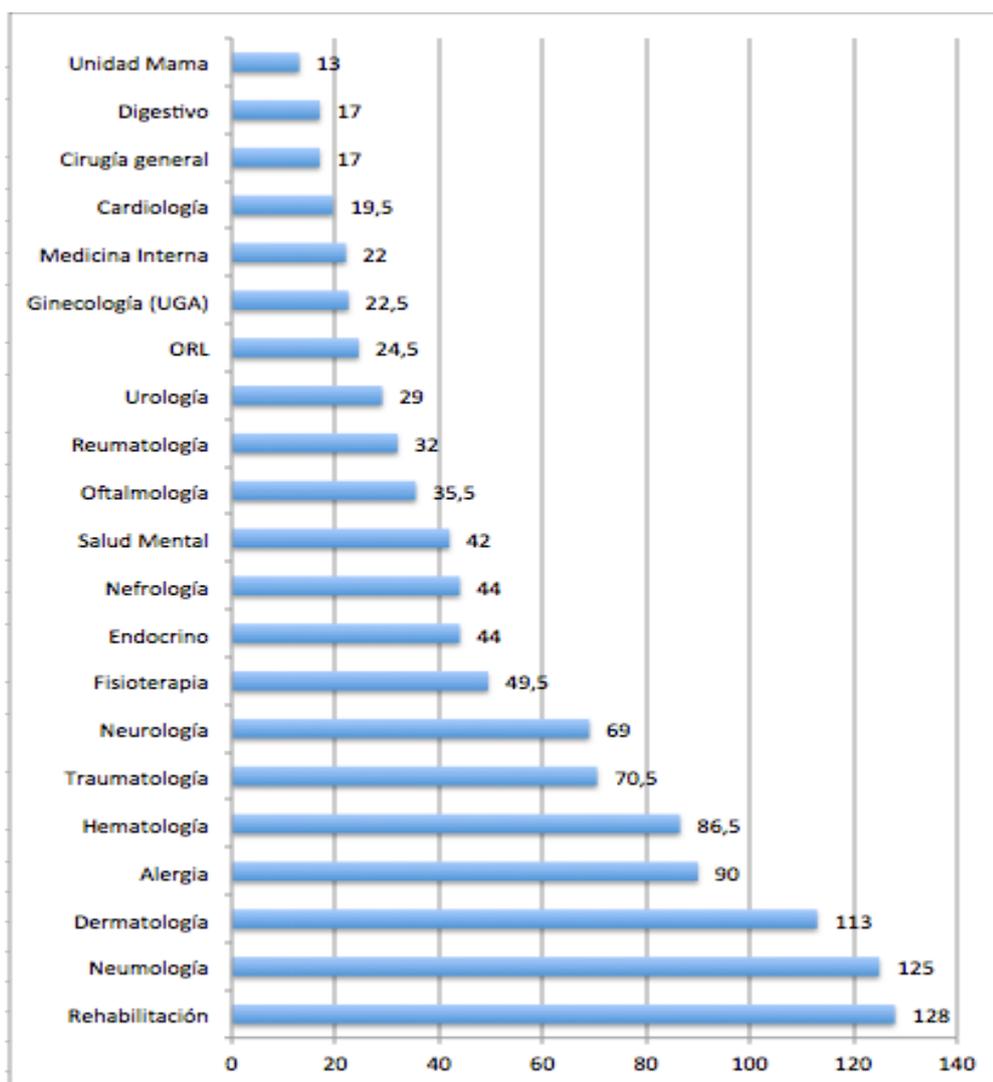
Tabla 4. Mediana de días de demora por Especialidades para el conjunto de todas las Áreas de Salud.

Especialidad	Junio 2017	Enero 2018	Mayo 2018	Rango entre áreas (enero 2018)	Número de Áreas en las que no se da la cita en mayo de 2018
Alergia	117	92	90	49-158	3 (1 cerrada)
Cardiología	32	38,5	19,5	2-166	1
Cirugía general	26	21	17	9-220	0
Dermatología	67	73,5	113	2-182	1
Digestivo	67	47,5	17	2-302	2 cerradas
Endocrino	26	15	44	5-188	0
Fisioterapia	52	40	49,5	35-63	5 (2 cerradas)
Ginecología (UGA)	35	12,5	22,5	1-195	1
Hematología	104,5	70	86,5	29-144	7
Medicina Interna	19	28,5	22	13-38	3
Nefrología	99	48	44	11-112	5
Neumología	170	132,5	125	3-296	2 (1 cerrada)
Neurología	61	58	69	3-200	3 (2 cerradas)
Oftalmología	72	57	35,5	2-143	1 cerrada
ORL	43,5	45	24,5	4-169	1 cerrada
Salud Mental	21	55	42	29-74	5
Rehabilitación	98	40	128	49-233	4 (1 Cerrada)
Reumatología	85,5	52,5	32	6-277	4
Traumatología	63	127	70,5	28-180	1
Unidad Mama	32,5	108	13	7-130	6
Urología	20	41	29	3-217	1 Cerrada

En Unidad del Dolor, Oncología y Cirugía CardioVascular no se cita en ninguna.

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

Gráfico 4.Promedio de demora para cada consulta de especialistas. Mayo 2018



3. Consulta Telemática.

Como novedad en este informe se ha recogido de forma específica la situación de la **consulta telemática** en el que desde el Centro de salud, el Médico de Familia o Pediatra pueden establecer contacto directamente, normalmente a través de la Intranet del SMS, con determinados especialistas, resolver dudas o obtener la cita ajustada al proceso sin necesidad de que el paciente se desplace personalmente a la consulta de cada especialidad. Está desarrollada como experiencia piloto en el Área de Cartagena, en seis especialidades, y en el Área 1 de Murcia (Arrixaca) tan sólo en la Consulta de Cardiología, sin que exista para ninguna otra consulta en las otras Áreas de Salud.

En el área de Cartagena, la consulta telemática, es la única vía para consultar pacientes con el Cardiólogo, con una demora de respuesta de unos 10 días. Además hay posibilidad de interconsulta a través de la Intranet(Selene) con Neumología (Para pacientes con Síndrome de Apnea del Sueño), Digestivo, Medicina Interna y, a través de petición por FAX, con Unidad de Mama, Dermatología ginecología, con tiempo de respuesta variable y que oscila entre 10 y 40 días.

En el Área 1 (Arrixaca) se cuenta con la posibilidad de consulta a través de la Intranet con Cardiología con un tiempo de respuesta de 24-48 horas.

Esta modalidad de consulta puede ser de gran utilidad, al evitar desplazamientos innecesarios del paciente, resolver de manera rápida de algunas dudas diagnóstica y de tratamiento y ajustar el tiempo de demora a las necesidades del paciente; pero si se desarrolla sin cuidar el equilibrio y coordinación de las Áreas de Salud podría ser otra fuente de desigualdades.

4. Evolución desde enero a mayo de 2018.

De las 121 situaciones que para las 21 especialidades en las 9 Área sanitarias se dispone de información sobre los días de espera, tanto en el anterior informe de enero como en éste de mayo de 2018, el tiempo de demora ha aumentado en 56, lo que representa el 46% del total(**Tabla 5**). En relación al informe previo se ha producido un aumento de la demora, en más de la mitad de las especialidades en 4 de las 9 Áreas (Áreas 2,3, 6 y 8). La demora media se ha incrementado en 3 de las 9 áreas; con una mediana de 143,3 días en el Área 3(Lorca).

En las **Tablas 6, 7, 8 y 9** se comparan los resultados para varios indicadores en todas la Áreas entre los informes previos. El número de especialidades en las que no se da la cita actualmente en el Centro de Salud es de 60 consultas (87 si tuviéramos en cuenta Oncología, Cirugía CardioVascular y Unidad del Dolor).

El número de especialidades que en el conjunto de la Región no había agenda abierta para dar citas ha sido, en mayo de 2018, de doce (**Tabla 9**); aumentando en dos desde el informe previo y supone el dato mayor desde el inicio de los informes. Las 12 consultas con agenda cerrada estaban en seis Áreas, con 3 consultas cerradas las del Mar Menor, Cieza y Altiplano .

El número de especialidades en los que hay una demora entre 60 y 100 días es de 13 y asciende a 35 las consultas con más de 100 días, siendo el dato prácticamente similar en ambos indicadores en relación al informe de enero del 2018. (**Tablas 7 y 8**)

Con doce 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 46% de las especialidades en relación al informe de junio de 2017; llegando al 80% en Lorca (Área 3) . A destacar el incremento muy llamativo de la espera en las especialidad de Dermatología (que pasa a una mediana de 73 a una de 113 días) o la de Rehabilitación (de 40 a 128 días y la persistencia de la demora de más de 100 días (125) 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 enero y mayo 2018	Nº de especialidades y % en las que los tiempos de demora han aumentado desde enero a mayo de 2018	
Área 1	17	7	41,18
Área 2	16	10	62,50
Área 3	10	8	80,00
Área 4	14	4	28,57
Área 5	13	5	38,46
Área 6	17	9	52,94
Área 7	18	5	27,78
Área 8	7	4	57,14
Área 9	9	4	44,44
Total	121	56	46,28

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						
	jul-15	ene-16	jun-16	Ene-17	Jun- 17	Ene-18*	Mayo-18*
Área 1	5	4	5	5	5	5	4
Área 2	5	3	5	5	4	5	4
Área 3	10	10	11	13	8	8	9
Área 4	5	5	7	7	7	7	5
Área 5	8	8	9	8	8	9	5
Área 6	7	7	6	6	4	5	4
Área 7	2	3	4	4	3	5	3
Área 8	6	7	10	11	6	8	7
Área 9	7	5	5	5	7	10	7
Total	55	52	62	64	52	62	48

*No se incluyen en esta relación las las consultas cerradas

Tabla 7		Nº de especialidades y unidades específicas por Áreas Sanitarias sobre un total de 21 en cada área , N° con > 60 días de demora y < ó = 100						
	ene-15	jul.-15	ene.-16	jun.-16	Ene-17	Junio-2017	Enero-2018	Mayo-2018
Área 1	3	3	1	2	2	5	1	1
Área 2	4	4	6	2	2	0	4	4
Área 3	2	0	2	2	2	4	2	1
Área 4	1	2	3	2	2	3	2	0
Área 5	0	2	1	2	2	1	2	3
Área 6	1	1	2	2	2	3	1	0
Área 7	3	5	4	2	2	7	-	1
Área 8	1	0	1	3	3	2	1	2
Área 9	1	2	3	2	2	1	1	1
Total	16	19	23	19	19	26	14	13

Tabla 8	Nº de especialidades y unidades específicas por Áreas Sanitarias sobre un total de 21, con tiempo de demora > 100 días						
	jul.-15	ene.-16	jul.-16	Ene.-17	Junio-17	Enero-18	Mayo-2018
Área 1	2	2	2	1	2	1	1
Área 2	1	1	6	5	8	5	6
Área 3	5	6	5	3	6	8	8
Área 4	2	1	5	3	2	4	3
Área 5	1	0	0	0	1	1	1
Área 6	1	1	6	4	4	3	6
Área 7	4	2	0	1	3	8	5
Área 8	11	4	8	7	8	2	4
Área 9	2	0	2	0	1	1	1
Total	29	17	34	24	35	33	35

Tabla 9	Nº de consultas en las que se indica al paciente que vuelva para ver si hay citas (Agendas cerradas)						
	Jul.-15	ene.-16	jun.-16	ene.-17	Junio-17	Enero-18	Mayo-2018
Área 1	0	0	1	0	0	0	0
Área 2	0	1	1	1	1	0	1
Área 3	2	0	1	3	0	0	1
Área 4	0	1	1	1	0	0	1
Área 5	0	0	0	0	2	0	3
Área 6	0	0	0	0	0	0	0
Área 7	0	0	0	0	0	0	0
Área 8	1	3	1	5	3	7	3
Área 9	2	0	2	0	3	3	3
Total	5	5	7	10	9	10	12

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 promedio es de 5 días con un rango de 1 a 30 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 la el Área 9 de Cieza la única que continúa citando forma directa desde el Centro de Salud en alguna pruebas de imagen, pero, a diferencia de anteriores informes en los que era posible dar la cita directa para TAC y ecografía ahora, además de Radiografía simple tan solo es posible solo obtenerla para Mamografía(con una demora de 10 días .

5. Conclusiones y valoraciones.

- 1) En este octavo 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 6 de las 9 Áreas de Salud, pero la situación continúa siendo muy preocupante:
 - a) En el 36% 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 por que la agenda está cerrada (12 en total), más que en ningún de los informes previos.
 - c) En más del 40% de las consultas no se facilita la cita desde el Centro de Salud, **incumpliendo claramente la circular del Director Gerente del SMS de 17 de febrero de 2018**, en la que se señalaba que todos los pacientes deberían obtener la cita para la interconsulta en el Centro que fueran atendidos y que no podía haber ninguna agenda de consulta “cerrada”.
 - d) Respecto al último informe, en el 46 % 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)con un tiempo promedio de 143,5 días de espera.
- 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, Dermatología y Rehabilitación; y es superior a 60 días en Traumatología, Neurología, Alergia 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 143 días y la de Yecla con 17 días, y superan la mediana de 60 días, las Áreas de Mar Menor, 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 Hematología o sólo en tres para la Unidad de Mama , o 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 obtenerla también para mamografía. 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) 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.
- 6) 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.
- 7) 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.

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, mantenemos las propuestas dirigidas a la mejora de la situación de la demora y listas de espera incluidos en los dos últimos informes que son las siguientes:

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

ii) 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.

b) Garantizar la EQUIDAD . Ello exige que:

i) 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.

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

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

c) Mejorar la ACCESIBILIDAD:

i) 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 le informe, sin que se sepa en cuanto tiempo, cómo obtener la cita.

ii) 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.

d) Garantizar la PARTICIPACIÓN:

i) 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.

ii) 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.

iii) 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.

e) OTRAS MEDIDAS NECESARIAS:

i) 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.

ii) 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.

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

(1) 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.

(2) 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

iv) 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.

v) “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 mayo 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 citao (X)	Días demora	No se cita (X)	Días demora	No se cita	Días demora	No se cita (X)	Días demora	No se citao (X)								
Alergia		X	96		90		49		63			X	158			X		Cerrada
Cardiología	3		10		166		29		2		2		131		116			X
Cirugía General	15		34		220		9		13		22		32		14		17	

Dermatología	95		145			X	182		2		50		131		148		15	
Digestivo	15		95		302		9		17		2		110			Cerrada		Cerrada
Endocrinología	24		158		44		5		19		28		80		145		70	
Fisioterapia		X	35		51			X		Cerrada	48			X	63			Cerrada
Ginecología (UGA)	55		34			X	2		3		105		11		1		195	
Hematología		X		X	144			X		X		X		X		X	29	
Medicina Interna	22			X		X	25		38		17		13			X	22	
Nefrología	44			X		X		X		X	112		11			X		X
Neumología	125		225		296		36			X	173		32			Cerrada	3	
Neurología	9			Cerrada	110			Cerrada	3		200			X	89		49	
Oftalmología	29		129		143		29		89		2		18			Cerrada	42	
Otorrino.	15		28		21		36			Cerrada	14		4		169		43	
Salud Mental	54		74			X		X		X		X	29		30			X
Rehabilitación	49			X		X	233			Cerrada	117		139			X		X
Reumatología	6		277			X	24			X	118		32			X		X
Traumatología	46		95		180		126		30		28		41		128			X
Unid de Mama		X	130			X		X	13			X	7			X		X
Urología	28		39			Cerrada	7		73		3		4		217		30	
Rx. Simple	1		4		17		1		1			X	8		30		2	
TAC		X		X		X		X		X		X		X		X		X
RMN		X		X		X		X		X		X		X		X		X
Mamografía		X		X		X		X		X		X		X		X	10	
Ecografía		X		X		X		X		X		X		X		X		X
Ecocardiograma		X		X		X		X		X		X		X		X		X
Endoscopia		X		X		X		X		X		X		X		X		X
Electromiograma		X		X		X		X		X		X		X		X		X