

AL EXCMO. DEFENSOR DEL PUEBLO

Doña Mónica García Gómez, con DNI n.º [REDACTED], actuando en su nombre y en representación del **Grupo Parlamentario Más Madrid de la Asamblea de Madrid** como portavoz del mismo, con dirección de correo electrónico a efectos de notificaciones, legal@masmadrddid.org y domicilio, a los mismos efectos, en Plaza de la Asamblea de Madrid, 1, 28018 Madrid, y **Doña Rita Maestre Fernández**, con DNI número [REDACTED], en nombre propio y como portavoz y en representación del **Grupo Municipal Más Madrid del Ayuntamiento de Madrid**, con domicilio a estos efectos en la sede de este Grupo Municipal, calle Mayor número 71, 28013 Madrid, y dirección de correo electrónico grupomasmadrid@madrid.es, ante el Defensor del Pueblo comparecen y, como mejor proceda en Derecho, **DICEN:**

Que con arreglo a la legislación reguladora de la Institución del Defensor del Pueblo elevan la siguiente:

QUEJA:

1º/ Del cierre de los SUAP

El pasado julio de 2022 la Comunidad de Madrid anunció la decisión de reorganizar los Servicios de Urgencias de Atención Primaria (SUAP), que pasarían a ser denominados PAC (Puntos de Atención Continuada), dentro de una reforma que incluiría a los Servicios de Atención Rural (SAR). Con esta decisión, de los 37 SUAP existentes en la Comunidad de Madrid, se cerrarían de manera permanente 20, permaneciendo 17 abiertos, aunque 7 de los mismos tan sólo con personal de enfermería destinado a actividad programada, es decir, sin capacidad para atender urgencias extrahospitalarias.

Fechas más tarde, ante la protesta generalizada de la ciudadanía que con esta decisión veía mermada la disponibilidad de asistencia sanitaria de urgencias en el área donde reside, la Comunidad de Madrid afirmó que los SUAP se reabrirían por fases a partir del mes de octubre. Mientras tanto, en época estival, el departamento de Recursos Humanos del Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) publicó una Resolución en la que los profesionales estatutarios fijos del SUMMA 112 que tenían plaza adjudicada como destino en los antiguos SUAP concursarían de forma provisional a los nuevos PAC.

Distintos sindicatos pidieron amparo al Defensor del Pueblo para que la institución supervisara estas actuaciones de la Administración Pública en el ámbito de la sanidad madrileña y velara por la prestación de un servicio tan básico como es la atención de urgencias extrahospitalarias.

El Alto Comisionado de las Cortes Generales, en su función de defender los derechos fundamentales de los ciudadanos, tras la petición de documentación a la Comunidad de Madrid, concluyó que en la misma no se detallaba en ningún caso los datos en los que dicen apoyarse para la adopción del cierre de los SUAP.

Este cierre, dilatado en el tiempo, ha supuesto varias consecuencias indiscutibles:

-Desbordamiento de la Atención Primaria al incrementar las consultas y asistencia hacia la medicina de familia y enfermería.

-Aumento en un 60% de la atención de pacientes en los servicios hospitalarios de urgencias, con su consiguiente saturación.

-Dificultad para distintos sectores de la población en los desplazamientos a los centros hospitalarios ubicados lejos de sus viviendas.

Con todo ello, el Defensor del Pueblo recomendó en el momento del cierre de los SUAP a la Consejería de Sanidad de la administración autonómica adoptar todas las medidas necesarias que aseguren una correcta atención urgente presencial en los centros extrahospitalarios de la Comunidad de Madrid, cumpliendo los principios básicos de accesibilidad y atención en proximidad para los pacientes.

2º/ De la reapertura de los servicios de urgencias extrahospitalarios.

El pasado jueves 27 de octubre de 2022, la Comunidad de Madrid puso en marcha el nuevo modelo de atención de las urgencias extrahospitalarias en la región, anunciando la apertura de 80 “centros sanitarios 24 horas”, denominados PAC (Puntos de Atención Continuada).

Así, la Comunidad de Madrid culminaba la conversión de los citados 37 Servicios de Urgencias de Atención Primaria (SUAP) y los 41 Servicios de Atención Rurales (SAR) en Puntos de Atención Continuada (PAC), 78 centros de salud destinados a las urgencias extrahospitalarias. La puesta en marcha de este plan de reorganización de las urgencias extrahospitalarias se llevó a cabo de forma problemática, no quedando garantizada la apertura de todos los PAC, así como tampoco la correcta dotación de personal de aquellos que sí se mantuvieran abiertos. Además, la gestión llevada a cabo por el gobierno autonómico, tampoco permitía prever qué PAC estarían abiertos cada día y cuáles tendrían incidencias tales como su cierre o la falta de profesionales sanitarios. El propio delegado de AMYTS, asociación mayoritaria de titulados superiores en medicina, advirtió textualmente a los medios de comunicación que “estamos ante un problema brutal”.

En esos primeros días de reapertura, el grupo municipal Más Madrid en el consistorio de la capital comprobó el estado de los centros ubicados en la ciudad, siendo la siguiente tabla el resumen de lo advertido en el primer fin de semana de los nuevos servicios de urgencia y en los días laborables posteriores:

| Registro de Ausencias de Medios Profesionales | | | | | | |
|--|-----------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|--------------------------|
| Centro | 30-oct | 31-oct | 01-nov | 02-nov | 03-nov | 04-nov |
| Aguacate Carabanchel - | Falta medico/a | CIERRA | Falta medico/a | CIERRA | CIERRA | Falta medico/a y celador |
| Ángela Uriarte Entrevías - | Falta medico/a | Falta medico/a | Falta medico/a | CIERRA | CIERRA | CIERRA |
| Avenida de Portugal - Latina | Falta medico/a | Cierra | Falta medico/a | Falta medico/a | Falta Celador | Falta medico/a |
| Barajas - Barajas | Falta medico/a | Falta medico/a | Falta medico/a | CIERRA | Falta medico/a | CIERRA |
| Doctor Esquerdo - Salamanca | Falta medico/a | ABIERTO CON NORMALIDAD | Falta medico/a | Falta medico/a | CIERRA | Falta celador |
| Espronceda Chamberí - | Falta medico/a | Falta medico/a | Falta medicina | Falta medico/a | ABIERTO CON NORMALIDAD | CIERRA |
| Federica Montseny Vallecas - | Falta medico/a | Falta medico/a | ABIERTO CON NORMALIDAD | Falta medico/a | ABIERTO CON NORMALIDAD | CIERRA |
| García Noblejas - San Blas Canillejas | Falta medico/a | Falta medico/a | Falta medico/a | ABIERTO CON NORMALIDAD | ABIERTO CON NORMALIDAD | Falta medico/a |
| Las Águilas Latina - | Falta medico/a | Celador | Falta medico/a | ABIERTO CON NORMALIDAD | CIERRA | Falta celador |
| Mar Báltico Hortaleza - | Falta medico/a | ABIERTO CON NORMALIDAD | Falta medico/a | CIERRA | Falta medico/a | Falta medico/a |
| Orcasitas - Usera | Falta medico/a y celador | Falta medico/a y celador | Falta medico/a | Falta medico/a | Falta medico/a | CIERRA |
| Pavones Moratalaz - | CIERRA | CIERRA | CIERRA | CIERRA | ABIERTO CON NORMALIDAD | ABIERTO CON NORMALIDAD |
| Pirámides Arganzuela - | Falta medico/a y enfermería | Falta medico/a | Falta medico/a | CIERRA | ABIERTO CON NORMALIDAD | Falta medico/a |
| Villaverde | Falta medico/a y celador | Falta medico/a | Falta medico/a | Falta medico/a | Falta medico/a | Falta medico/a |

| Registro de Ausencias de Medios Profesionales | | | | | | |
|---|----------------|----------------------------|------------------------|------------------------------|------------------------|------------------------|
| Centro | 05- nov | 06-nov | 07-nov | 08-nov | 09-nov | 10-nov |
| Aguacate - Carabanchel | Falta medico/a | CIERRA | Falta medico/a | (sin datos) | Falta médico/a | Falta médico/a |
| Ángela Uriarte - Entrevías | CIERRA | Falta medico/a y celador/a | Falta medico/a | Falta médico/a | Falta médico/a | CIERRA |
| Avenida de Portugal - Latina | Falta medico/a | Falta medico/a y celador/a | Falta medico/a | Falta medico/a | Falta médico/a | Falta medico/a |
| Barajas - Barajas | Falta medico/a | CIERRA | Falta medico/a | Falta médico/a | Falta medico/a | Falta medico/a |
| Doctor Esquerdo - Salamanca | Falta medico/a | abierto con normalidad | Falta medico/a | Falta medico/a | Falta médico/a | Falta medico/a |
| Espronceda - Chamberí | CIERRA | Falta medico/a y celador/a | Falta medicina | Falta medico/a | abierto con normalidad | Falta medico/a |
| Federica Montseny - Vallecas | Falta medico/a | Falta medico/a | CIERRA | abierto con normalidad | Falta médico/a | Falta medico/a |
| García Noblejas - San Blas Canillejas | Falta medico/a | Falta medico/a | abierto con normalidad | abierto con normalidad | abierto con normalidad | abierto con normalidad |
| Las Águilas - Latina | Falta medico/a | Falta celador/a | abierto con normalidad | abierto con normalidad | abierto con normalidad | abierto con normalidad |
| Mar Báltico - Hortaleza | (sin datos) | Falta medico/a | abierto con normalidad | Falta medico/a y enfermero/a | abierto con normalidad | Falta medico/a |
| Orcasitas - Usera | (sin datos) | (sin datos) | Falta medico/a | Falta medico/a | (sin datos) | CIERRA |
| Pavones - Moratalaz | Falta medico/a | abierto con normalidad | Falta medico/a | Falta medico/a | Falta medico/a | Falta medico/a |
| Pirámides - Arganzuela | CIERRA | Falta medico/a | Falta medico/a | abierto con normalidad | CIERRA | Falta medico/a |
| Villaverde | Falta medico/a | Falta medico/a | abierto con normalidad | Falta medico/a | abierto con normalidad | Falta medico/a |

Es fácil concluir como los días festivos la falta de médicos es generalizada, y que en los días siguientes se juega a una especie de lotería para que los usuarios que acudan a su centro en pos de solventar problemas de salud lo encuentren cerrado o sin los profesionales necesarios para su completa asistencia.

En el resto de municipios de la Comunidad en los que se residen los centros en cuestión, la situación resultó similar en la apertura:

En Móstoles, la propia alcaldesa denunció que el antiguo SUAP situado en la calle Coronel de Palma, reabrió como Centro Sanitario 24 Horas sin médicos.

<https://www.telemadrid.es/noticias/madrid/Mostoles-denuncia-que-no-habia-medicos-en-la-reapertura-de-su-SUAP-0-2500549932--20221028093749.html>

En Buitrago de Lozoya se alertó a través de redes sociales sobre la ausencia de médico.

<https://www.publico.es/sociedad/nuevas-noches-caos-urgencias-madrid.html>

En Guadarrama, tras no poder imprimir recetas por error informático del sistema, una doctora fue agredida.

<https://elpais.com/espana/madrid/2022-11-01/una-doctora-agredida-por-un-paciente-vote-a-ayuso-pero-esto-que-hacen-en-madrid-es-de-incompetentes.html>

Siguiendo con las comprobaciones in situ (valga este el ejemplo por otros muchos) los coportavoces de Más Madrid en El Escorial-San Lorenzo de El Escorial, acudieron personalmente al centro ubicado en la calle Juliana para ratificar la ausencia de médicos en el día de la reapertura (27 de octubre) y en los días posteriores, incluyendo fin de semana y día festivo del 1 de noviembre. Situaciones similares pudieron constatarse en otros municipios tales como Tres Cantos o Morata de Tajuña.

3º De la continuación de la situación originaria.

Pasada la primera semana desde la puesta en marcha del servicio en las condiciones descritas, la situación en los centros de urgencias extrahospitalarias de la Comunidad de Madrid dista mucho de mejorar y solucionar las deficiencias en atención a los pacientes. El viernes día 4 de noviembre permanecieron cerrados 14 centros y no hubo médicos en 22. Ese mismo día, los sindicatos SATSE, CCOO, CSIT-UP y UGT, formantes de la Mesa sectorial, rompieron el acuerdo suscrito con la Consejería de Sanidad el pasado 26 de octubre por la falta de personal en los PAC y denunciaron textualmente: “los incumplimientos de la Consejería de Sanidad y el maltrato y la humillación que están sufriendo los profesionales”.

El segundo fin de semana de actividad se repitió la total falta de capacidad para prestar a la ciudadanía un servicio de vital importancia al que tienen derecho. El sábado 5 de noviembre, se contabilizaron 55 centros PAC sin asistencia médica (15 cerrados y 40 sin facultativos).

Los centros que cerraron por falta de profesionales fueron los siguientes, tanto en distritos del municipio de Madrid como en otros de la Comunidad: Angela Uriarte (Vallecas), Espronceda (Chamberí), Paseo Imperial (Arganzuela) García Noblejas (Ciudad Lineal), Boadilla, Collado Villalba, Coslada, El Escorial, Fuente el Saz, Leganés, Majadahonda, Navas del Rey, Parla, Perales de Tajuña y San Fernando.

Otros 40 centros abrieron sus puertas sin un médico, dejando la responsabilidad de la atención a los ciudadanos que acudían a los mismos en manos de enfermeros y celadores. Constan en esta situación en la referida fecha los PAC de Aguacate (Carabanchel), Avenida Portugal (Latina), Barajas y Doctor Esquerdo (Retiro), Espronceda (Chamberí), Federica Montseny (Vallecas), Fuencarral y Pavones (Moratalaz), Las Águilas (Latina), Villaverde (Totanes), Luis Vives (Alcalá de Henares), Alcobendas/Sanse, Alcorcón, Algete, Aranjuez, Arganda, Buitrago de Lozoya, Campo Real, Ciempozuelos, Colmenar de Oreja, Colmenar Viejo, Fuenlabrada, Getafe (Avenida de los Ángeles), Humanes, Las Rozas, Leganés (Barrio de la Fortuna), Mejorada del Campo, Móstoles, Paracuellos, Pozuelo, Rascafría, Rivas,

Robledo, San Agustín de Guadalix, San Martín de la Vega, Tres Cantos, Torrejón de Ardoz, Valdemoro, Velilla y Villanueva de la Cañada.

Como muestra de que los datos señalados no son una anécdota puntual, el domingo 6 de noviembre, el 44% de los PAC no tuvieron médico, en el 13% faltó enfermera y en el 20% celador, estando completamente cerrados el 11,5% de los centros, y teniendo menos de la mitad del total de los PAC profesionales de todos los estamentos.

Huelga apuntar la cantidad de población que quedó sin servicio de urgencias y que vio puesta en peligro su salud por falta de triaje o rápida respuesta a situaciones de enfermedad o urgencia.-

Como consecuencia de este caos organizativo, los sindicatos del personal sanitario han convocado huelgas (con servicios mínimos del 100% en los centros 24 horas) y anunciado movilizaciones de protesta.

4º De los perjuicios para la ciudadanía.

Como consecuencia de lo anterior, la situación de cierre estival definitivo de estos servicios de urgencia extrahospitalaria ha pasado a una realidad de ausencia de recursos humanos y técnicos mínimos para la adecuada prestación del servicio sanitario, lo que pone en riesgo, sin ningún género de dudas, a los pacientes y desvirtúa la naturaleza de los centros sanitarios.

La ciudadanía cuenta con un derecho a la protección de su salud proclamado en el artículo 43 del texto constitucional, que recoge textualmente lo que las administraciones deberán garantizar:

Se reconoce el derecho a la protección de la salud.

Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La ley establecerá los derechos y deberes de todos al respecto.

Los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte. Asimismo facilitarán la adecuada utilización del ocio.

Visto el precepto de la Carta Magna, no hay sino acudir a los distintos cuerpos legales reguladores de los derechos de los pacientes para comprobar que la situación que se vive a la fecha del presente escrito vulnera y pone en riesgo el efectivo cumplimiento de las garantías sanitarias de los vecinos y vecinas de los municipios de la Comunidad de Madrid.

La Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, recoge en su artículo 3 las definiciones legales de los conceptos sobre los que pivota la problemática originada por los gestores de la sanidad pública madrileña.

Centro sanitario: el conjunto organizado de profesionales, instalaciones y medios técnicos que realiza actividades y presta servicios para cuidar la salud de los pacientes y usuarios.

Servicio sanitario: la unidad asistencial con organización propia, dotada de los recursos técnicos y del personal cualificado para llevar a cabo actividades sanitarias.

Médico responsable: el profesional que tiene a su cargo coordinar la información y la asistencia sanitaria del paciente o del usuario, con el carácter de interlocutor principal del mismo en todo lo referente a su atención e información durante el proceso asistencial, sin perjuicio de las obligaciones de otros profesionales que participan en las actuaciones asistenciales.

Analizadas las tres, resulta claro que los centros abiertos por la Comunidad de Madrid sin médicos responsables, ni son tales centros ni en ellos se presta el servicio exigido legalmente

Y aún más conforme la dicción del precepto:

Paciente: la persona que requiere asistencia sanitaria y está sometida a cuidados profesionales para el mantenimiento o recuperación de su salud.

La persona que acude a estos centros y no puede recibir asistencia ve cercenados sus derechos y es puesto en peligro al no recibir rápida y diligente respuesta a su patología, quedando su atención en muchos casos (si es que no está cerrada la puerta del centro) en manos de la encomiable actuación de médicos, doctoras, enfermeras o celadores que trabajan sin el soporte necesario del poder público responsable.

A mayor abundamiento, la Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid, recoge las obligaciones del Servicio Madrileño de Salud en su artículo 60.2:

El Servicio Madrileño de Salud contará con una organización adecuada que permita:

a) La atención integral de la salud del individuo, comprensiva tanto de la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, como de las acciones curativas y rehabilitadoras necesarias, que colabore en la reinserción social, en el ámbito de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública.

b) Proteger la salud a través de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública, en condiciones de respeto a la intimidad personal y a la individualidad de los usuarios, garantizando la confidencialidad de la información relacionada con las personas y sin ningún tipo de discriminación de raza, sexo, religión, opinión, o cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

c) Que todos los establecimientos de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública dispongan de la información pertinente sobre los derechos y deberes que asisten a los ciudadanos como usuarios del Sistema Sanitario Madrileño y del Sistema Nacional de Salud.

¿Puede entenderse cumplimentado este deber con centros de urgencia cerrados por falta de medios?

5º/ De las obligaciones de la Administración competente

Con todo lo anterior, resulta perentorio solicitar el auxilio a la institución del Defensor del Pueblo para que inste a la administración responsable a que sin demora solucione la situación de peligro originada y articule, entre las que resulten necesarias, las siguientes acciones:

-Evaluar el mapa de los servicios de urgencias extrahospitalarios en la Comunidad de Madrid, potenciando su estructura material y de recursos humanos,

-Velar por los derechos de los pacientes en el ámbito de la sanidad.

-Incidir en la facilitación del acceso a las urgencias extrahospitalarias a los sectores de población con mayor dificultad para desplazarse o acudir a centros lejanos.

-Garantizar la dotación suficiente de las plantillas, en todos los turnos y días de la semana.

-Evaluar las soluciones “transitorias” lanzadas por la Consejería de Sanidad en fechas recientes como posibilidad improvisada para paliar la ausencia de una programación adecuada, como la utilización de la telemedicina, haciendo énfasis en los protocolos y guías clínicas que la sustentan, así como en los sistemas informáticos de soporte de acceso a las historias clínicas.

En Madrid, a 14 de noviembre de 2022

Rita Maestre Fernández

Concejala y portavoz

GM Más Madrid. Ayuntamiento de Madrid

Mónica García Gómez

Diputada y portavoz

Más Madrid. Asamblea de Madrid

Al Excmo. Sr. Defensor del Pueblo

C/. Eduardo Dato, 31 28071 Madrid

Tf: 91/4327900 Fax: 91/3081158

Correo electrónico: registro@defensordelpueblo.es