

Problemas con la asistencia sanitaria urgente a mutualista de Muface

Últimamente se vienen planteando con relativa frecuencia ante esta Institución, quejas promovidas por mutualistas de Muface o sus beneficiarios, que ante una situación de emergencia sanitaria, realizan la demanda de asistencia a través del teléfono 112, o bien directamente al teléfono de emergencias sanitarias 061, con la consecuencia común en ambos casos, de que se genera la activación de un dispositivo asistencial perteneciente al sistema sanitario público de Andalucía (ambulancia del servicio de emergencias 061, u otros vehículos ambulancias integrados en distintos dispositivos del Servicio Andaluz de Salud), que en caso de precisar el traslado del paciente a un centro sanitario para ser asistido en el mismo, lo realiza indefectiblemente a un hospital de aquel.

A partir de entonces se produce el efecto indeseado para el paciente o sus familiares, de tener que hacer frente a los gastos de la asistencia que se dispense, por mucho que al personal de la ambulancia, o ya en el propio hospital, se advierta de la condición de mutualista del paciente, pues habitualmente se pone de relieve la imposibilidad de realizar el desplazamiento a un medio hospitalario distinto de los reseñados, a lo que se une también frecuentemente el consejo médico

contrario a la derivación del enfermo a otro centro, una vez que aquel accede al hospital público, por la premura que revisten las actuaciones sanitarias que requiere, o los perjuicios que pudieran derivarse de un nuevo desplazamiento.

La Consejería de Justicia e Interior, en tanto que organismo responsable de la gestión del dispositivo de emergencias 112, sostiene que el sistema se dedica a coordinar de manera integrada las demandas urgentes y emergentes de los ciudadanos y entidades públicas y privadas a través de un teléfono único, pero una vez que contacta con el organismo competente para la resolución de la incidencia, es éste el responsable de la decisión sobre el tipo de recurso interviniente.

“Hemos sugerido establecer un convenio que clarifique la atención de urgencias a este colectivo que no debe verse perjudicado por falta de coordinación entre MUFACE y las entidades de emergencia”.

Por lo que a la asistencia sanitaria se refiere alegan que el procedimiento para la atención a través del teléfono único 112, se vehiculiza de acuerdo con el sistema sanitario público de Andalucía, más concretamente en relación con los centros de coordinación de urgencias (CCU-061), que asumen la organización y prestación de la asistencia sanitaria urgente más adecuada, por lo que en estos casos corresponde a EPES valorar la situación y realizar el traslado al hospital, a lo que añaden que las mutualidades disponen de teléfonos propios de urgencias.

De esta manera las personas afiliadas a la mutualidad que estamos considerando y sus beneficiarios, quedan materialmente excluidas del ámbito de atención del dispositivo de emergencias 112 en lo que a las demandas de atención sanitaria se refiere, puesto que aunque la demanda de atención sanitaria urgente o emergente conlleve la puesta en marcha del dispositivo que se determine por los centros coordinadores de EPES, la obligatoria derivación (en caso de que sea necesario) hacia un medio asistencial del sistema sanitario público de Andalucía, les lleva en muchos casos a tener que hacer frente a los gastos de la asistencia, incluso cuando el supuesto que las motive sea considerado como urgencia vital, pues se ha llegado a estimar que la demanda de asistencia a dicho dispositivo no implica una elección razonable del medio.

Ahora bien el sistema de emergencias 112 se instaura en nuestro país atribuyendo



a las Comunidades Autónomas la prestación del servicio de atención de llamadas, mediante el establecimiento de los centros de recepción de llamadas de urgencia, y las redes que fuera necesario instalar para establecer otros puntos de atención de los servicios que hubieran de proporcionar la asistencia objeto de las llamadas de urgencia.

Este dispositivo ofrece el acceso rápido, sencillo y eficaz a los servicios públicos de urgencias y emergencias, desarrollando un sistema de coordinación integrada de las demandas de urgencias y emergencias a través del teléfono único europeo 112, que permita solicitar la asistencia de los servicios públicos en materia de asistencia sanitaria de urgencia, extinción de incendios, salvamento, seguridad ciudadana, y protección civil, cualquiera que sea la Administración Pública o entidad de la que dependan.

Tres aspectos resultan destacables a nuestro entender en la regulación normativa

del operativo que estamos considerando: por un lado que el ámbito subjetivo de la atención se define en relación con los ciudadanos, y las entidades públicas y privadas; en segundo lugar que la demanda de asistencia se deriva a los servicios públicos que la vienen proporcionando en los distintos ámbitos; y por último que resulta indiferente la Administración Pública o entidad de la que aquellos dependan.

A nuestro modo de ver los requisitos referidos concurren igualmente cuando la demanda de asistencia sanitaria urgente o emergente a través del 112 procede de un mutualista o beneficiario. Y es que en buena lógica no existe argumento alguno que permita excluir a los mutualistas de Muface del colectivo de ciudadanos a los que se reconoce el derecho a demandar el servicio de atención sanitaria a través del mismo. Igualmente hay que entender que los servicios sanitarios que se proporcionan en el ámbito del mutualismo administrativo configuran un régimen de naturaleza

pública, y ello con independencia de que la prestación sanitaria pueda dispensarse a través de medios privados concertados. Y por último, como ya hemos visto, a la hora de coordinar y proporcionar los servicios públicos para solventar la demanda de asistencia sanitaria que se formule, resulta indiferente que dependan de alguna entidad no administrativa.

Desde esta Institución consideramos por tanto que el teléfono de emergencias 112 está al servicio de toda la ciudadanía, y que las personas afiliadas a la mutualidad también se incardinan en un sistema público de asistencia sanitaria, por mucho que el mismo se preste a través de entidades privadas, por lo que nos pronunciamos a favor de arbitrar procedimientos que permitan que desde el teléfono de emergencias puedan coordinarse igualmente los servicios sanitarios urgentes correspondientes a estas últimas, o bien que los dispositivos móviles del sistema sanitario público andaluz puedan trasladar a estos pacientes a los centros que les correspondan en razón de la entidad que les asiste por concierto con su mutualidad de pertenencia.

Creemos que esta posición resulta reforzada a la vista de la novedad que presenta el vigente concierto de Muface con las entidades prestadoras de asistencia sanitaria a los mutualistas o sus beneficiarios que opten por recibir la misma a través de aquellas, dado que se prevé expresamente la posibilidad de que Muface formalice convenios con los responsables autonómicos del teléfono único de emergencias 112 y los responsables de los equipos de emergencias sanitarias públicas, para que las llamadas realizadas a dicho número sean desviadas al centro de atención de emergencias de las entidades y para que, en su caso, los mutualistas o beneficiarios puedan ser trasladados en caso de urgencias a medios de las entidades.

Desde esta Institución hemos demandado la iniciativa de los responsables del

dispositivo de emergencias 112 en nuestra Comunidad Autónoma, para la suscripción de dicho convenio, a fin de que los mutualistas y sus beneficiarios puedan demandar atención sanitaria urgente a través del teléfono único de emergencias, con el objeto de que dichos requerimientos sean derivados a los centros de atención de urgencias de la entidad por la que han optado para recibir la asistencia sanitaria.

De la misma forma nos hemos dirigido a la Empresa Pública de Emergencias Sanitarias (EPES), en la medida en que el concierto de Muface con las entidades prestadoras de asistencia sanitaria también recoge la posibilidad de conveniar, en los casos de demanda de asistencia sanitaria urgente de mutualistas o sus beneficiarios a través del teléfono único de emergencias 112, que los mismos puedan ser trasladados por los equipos de emergencias sanitarias públicas a medios de la entidad prestadora

de asistencia sanitaria que les corresponda.

Y por último hemos dado cuenta de lo actuado a la Defensora del Pueblo del Estado en la intención de que por esa Institución, si así lo estima oportuno, se valore la posibilidad de realizar actuaciones ante Muface, que pudieran propiciar la suscripción del convenio referido, y ello con independencia de la posibilidad de que esta problemática esté afectando a los mutualistas residentes en otras Comunidades Autónomas, con lo que el asunto pudiera ser susceptible de alguna intervención más general.

Desde los ámbitos de responsabilidad autonómica a los que nos hemos dirigido se nos ha trasladado la intención de mantener una reunión para estudiar nuestras Sugerencias, planteándose después la posibilidad de contactar con Muface, por lo que nos encontramos a la espera de recibir una respuesta definitiva sobre este asunto.

Las consecuencias para los afiliados de Muface que se han visto envueltos en algún episodio de este tipo, que implican el hacer frente al pago de importantes sumas por la asistencia sanitaria recibida en los hospitales del SAS, u otros centros del Sistema Sanitario Público de Andalucía, y que alcanzan incluso al embargo de sus bienes, bien merecen el consenso de todos los implicados en pos de una solución.

*(Ver Sección 2ª,
Capítulo IX, Apartado 2.1.4.)*

