



tipo: fijar un calendario que sirviera como hoja de ruta para gestionar cada asunto, con la explicación del problema, las posibles soluciones sugeridas, así como la indicación de las personas que podrían coadyuvar en la gestión de cada cuestión, quedando el asunto solventado en ese sentido, es decir, otorgándose las propias partes su protagonismo y buena disposición para debatir y solventar cada punto, en un clima de colaboración, propiciado por el escenario mediador que habían vivido.

...

2.4. Resoluciones

2.4.1. Personas

2.4.1.3. Infancia y adolescencia

...

[Queja 23/5510](#)

- ▷ **Administración afectada:** Consejería de Justicia, Administración Local y Función Pública. Dirección General de Justicia Juvenil y Cooperación. Consejería de Salud y Consumo.
- ▷ **Estado de la Tramitación:** Cerrada. Acepta.
- ▷ **Descripción de la actuación:** Medidas propuestas sobre salud mental para menores infractores. Seguimiento del Informe Especial sobre la atención a menores infractores en los centros de internamiento de Andalucía.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN para elaborar y acordar la aprobación de un convenio específico de colaboración para el impulso y mejora del conjunto de actuaciones del sistema sanitario en el marco del sistema penal juvenil que se han señalado en el contenido de la presente Resolución.

...

2.4.1.5. Salud y Bienestar

[Queja 21/8280](#)

- ▷ **Administración afectada:** Área de Gestión Sanitaria Campo de Gibraltar Este
- ▷ **Estado de tramitación:** Aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Atención sanitaria de urgencia dispensada a su bebé de poco más de un mes de vida en el Hospital de La Línea de la Concepción y las consecuencias sufridas por el pequeño a causa de una bronquiolitis aguda.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA 1: valorar la iniciación de procedimiento de responsabilidad patrimonial de oficio en el presente caso, en el supuesto de que no haya prescrito el derecho a la reclamación de los interesados, conforme al artículo 61 de



la Ley 39/2015 de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, según el cual es posible el inicio del procedimiento por petición razonada de órganos que hayan tenido conocimiento de los hechos por tener atribuidas funciones de inspección, averiguación o investigación, a fin de dirimir si la lesión producida ha sido consecuencia del funcionamiento anormal de los servicios públicos que no tengan el deber de soportar conforme a la ley, y si en consecuencia tienen el derecho a ser indemnizados.

SUGERENCIA 2: revisar que el protocolo de actuación ante episodios de menores con bronquiolitis y otras afecciones respiratorias se adecúa a las guías de práctica clínica, y establecer los casos en los que se debe efectuar interconsulta a pediatría o valorar la observación o ingreso hospitalario.

Queja 22/6219

- ▶ **Administración afectada:** Hospital Regional Universitario de Málaga
- ▶ **Estado de tramitación:** Aceptada
- ▶ **Descripción de la actuación:** Tortuoso trasladado en transporte sanitario colectivo que sufre su padre para recibir sesiones de rehabilitación prescritas tras la amputación de una pierna, y los graves perjuicios que le ocasiona el desplazamiento en medios de transporte sanitario colectivo, a la vista de su patología, su edad, y lo tortuoso y prolongado del itinerario que debe soportar.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1: Que por la persona que represente al Hospital Regional de Málaga en la Comisión de Seguimiento para el control y vigilancia del contrato del Servicio del Transporte Sanitario Terrestre Urgente y Programado en la provincia de Málaga, se compruebe el cumplimiento de los indicadores de calidad establecidos y, en caso necesario, se propongan las modificaciones pertinentes para mejorar la calidad del servicio al Plan Funcional de Transporte Sanitario Provincial (PFTSP) en su próxima revisión, así como, en caso de quedar constatado un incumplimiento o cumplimiento defectuoso por parte de la empresa, se adopten las penalidades correspondientes.

RECOMENDACIÓN 2: Que se introduzcan elementos de humanización en la gestión del servicio que permitan tener en cuenta las condiciones particulares de las personas usuarias, incluso con la finalidad de establecer medidas de priorización.

Queja 22/7124

- ▶ **Administración afectada:** Hospital Regional Universitario de Málaga
- ▶ **Estado de tramitación:** Aceptada
- ▶ **Descripción de la actuación:** Trato recibido durante su parto por cesárea en el Hospital Materno Infantil de Málaga.
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1.- Que se ofrezca a la promotora de la queja respuesta a todos los aspectos aludidos en su reclamación del 8 de abril de 2022, facilitándole la mayor información posible sobre la atención prestada durante el parto y respuesta a las dudas trasladadas al respecto.

RECOMENDACIÓN 2.- Que se revise el protocolo de gestión de reclamaciones, de forma que en caso de falta de colaboración de la unidad de gestión clínica o servicio correspondiente, se activen las medidas necesarias para garantizar el derecho de los y las pacientes a recibir respuestas adecuadas a sus reclamaciones en un plazo razonable, en concordancia con la normativa aplicable y los compromisos de mejora continua en la atención sanitaria.



[Queja 22/7522](#)

- ▷ **Administración afectada:** Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud
- ▷ **Estado de tramitación:** Aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Una mujer nos expone que tras habersele realizado dos fecundaciones in vitro en el Hospital Universitario Virgen del Rocío, y a pesar de cumplir con los criterios clínicos, se le había denegado el acceso a un tercer ciclo FIV/ICSI.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA 1: Que se adecúe el personal disponible en las Unidades de Gestión Clínica de Medicina Materno-Fetal, Genética y Reproducción de los hospitales del SSPA, a fin de que se dote convenientemente a los servicios que tengan más demanda, de modo que se pueda garantizar el principio de igualdad en el acceso a las prestaciones así como el cumplimiento de la Guía de Reproducción Humana Asistida del Sistema Sanitario Público de Andalucía.

SUGERENCIA 2: Que se realice un análisis por la Comisión de asesoramiento del Programa de Reproducción Humana Asistida del Hospital Virgen del Rocío, que permita evaluar el cumplimiento de la normativa vigente en esta materia y la equidad en el acceso a la prestación, así como la calidad de la asistencia del programa de reproducción asistida en dicho centro hospitalario.

RECOMENDACIÓN: Que se impartan instrucciones a las Unidades de Gestión Clínica de Medicina Materno-Fetal, Genética y Reproducción a fin de que se proporcione a las pacientes toda la información relevante del proceso de reproducción humana asistida al que van a someterse, incluido el máximo de ciclos, así como de la posibilidad de ejercer la libre elección de especialista y centro, de conformidad con 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.

[Queja 23/3257](#)

- ▷ **Administración afectada:** Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud
- ▷ **Estado de tramitación:** Aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Preocupación y ansiedad de una mujer que se encontraba en el programa de reproducción humana asistida en lista de espera para técnica de fecundación in vitro, por el temor de ser sometida a punción ovárica sin sedación.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se adopten las medidas necesarias que permitan culminar la implantación homogénea de la posibilidad de administración de anestesia general en las técnicas de reproducción humana asistida, en particular en la punción ovárica de FIV, en aquellos centros hospitalarios del SSPA en los que aún no se ha incorporado protocolariamente, garantizando así que todas las mujeres tengan acceso a una atención médica de calidad y en condiciones de igualdad, reduciendo la ansiedad y el dolor y obteniendo mayor confort y seguridad.

[Queja 23/4415](#)

- ▷ **Administración afectada:** Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud
- ▷ **Estado de tramitación:** Aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Sobre la insuficiencia de psicólogos en el Área de Salud Mental de Peñarroya-Pueblonuevo, que incide sobre la continuidad de los tratamientos.



▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Adoptar las medidas que permitan la cobertura de las plazas estructurales de psiquiatras en el Área Sanitaria Norte de Córdoba y en particular de la Unidad de Salud Mental Comunitaria de Peñarroya-Pueblonuevo, a fin de mejorar la calidad asistencial y en la defensa de los derechos de las personas atendidas, especialmente de aquellas afectadas por los trastornos más graves.

[Queja 23/4541](#)

- ▷ **Administración afectada:** Hospital Virgen de las Nieves
- ▷ **Estado de tramitación:** Aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** Sobre la existencia de profesionales de enfermería capacitados en el manejo de los reservorios en los servicios de atención sanitaria urgente hospitalaria.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

SUGERENCIA a fin de que se adopten las medidas necesarias para que el Hospital Universitario Virgen de las Nieves cuente con personal de enfermería formado en la manipulación del reservorio venoso subcutáneo siempre disponible en las unidades o servicios de atención sanitaria urgente y en las de análisis clínicos, para poder dar respuesta a las personas portadoras del mismo, independientemente de su situación o proceso asistencial.

[Queja 23/5317](#)

- ▷ **Administración afectada:** Dirección Gerencia del Distrito Sanitario Condado-Campiña
- ▷ **Estado de tramitación:** Aceptada
- ▷ **Descripción de la actuación:** La queja se iniciaba ante la atención médica prestada a su cuñado en el Centro de Salud de Trigueros, poco antes de su fallecimiento en el interior de su coche, aparcado en las inmediaciones de dicho centro médico.
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1.- Relativa a la conveniencia de llevar a cabo una revisión de la procedencia de, en casos de crisis hipertensiva de pacientes con antecedentes relevantes de cardiopatía que siguen manteniendo una presión arterial elevada y acuden sin acompañante a las urgencias del centro de salud, indicar la observación y/o reposo en las propias dependencias sanitarias durante un plazo temporal más amplio, o como mínimo, asegurar que el paciente va a estar acompañado a su alta, de forma que pueda estar controlado.

RECOMENDACIÓN 2.- Que se ofrezca al promotor de la queja respuesta a todos los aspectos aludidos en su reclamación del 15 de febrero, facilitándole la mayor información posible sobre la atención prestada a su familiar (incluyendo la duración de la asistencia y la información que se trasladó al mismo aquel día) y respuesta a las dudas trasladadas al respecto.

RECOMENDACIÓN 3.- Que se revisen los estándares de actuación del protocolo sobre información a pacientes y familiares, de modo que se introduzcan previsiones específicas sobre la forma y el contenido de la información a facilitar en casos de fallecimiento.

[Queja 23/5791](#)

- ▷ **Administración afectada:** Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud
- ▷ **Estado de tramitación:** Aceptada



▷ **Descripción de la actuación:** Mejora de la eficiencia de la gestión de la incapacidad temporal,

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN 1.- Adoptar las medidas necesarias para proveer información clara, accesible y detallada sobre los procedimientos de incapacidad temporal a través de los canales oficiales del SAS, incluidas las páginas web, aplicaciones móviles y en los propios centros de salud mediante cartelería. Esta información debería abarcar los trámites a seguir, los derechos de los pacientes y las competencias del personal facultativo.

RECOMENDACIÓN 2.- Mantener una comunicación transparente y continua sobre las políticas, procedimientos y cambios normativos relativos a la incapacidad temporal con todos los profesionales implicados, especialmente con los/as especialistas de Medicina Familiar y Comunitaria (MFyC) y el personal facultativo hospitalario que vaya a poder expedir la incapacidad temporal.

RECOMENDACIÓN 3.- Acelerar el desarrollo e implementación de herramientas informáticas que permitan la prescripción de la IT de manera eficiente en el ámbito hospitalario, facilitando así la eficiencia y efectividad de la gestión de la incapacidad temporal y facilitando estos procesos a las personas afectadas y al propio personal facultativo.

RECOMENDACIÓN 4.- Habilitar mecanismos que permitan la solicitud on line o telefónica de citas específicas para valoración de la incapacidad temporal dentro del plazo establecido para ello, evitando así desplazamientos innecesarios y esperas prolongadas en los centros de salud.

RECOMENDACIÓN 5.- Establecer protocolos claros para garantizar el reconocimiento médico y valoración de la incapacidad temporal dentro del plazo establecido en ausencia del o de la MfyC referente.

RECOMENDACIÓN 6.- Proveer información clara y accesible sobre el procedimiento a seguir para la emisión de la incapacidad temporal para personas residentes en otras comunidades autónomas que requieran atención urgente en Andalucía, asegurando la correcta coordinación entre las diferentes administraciones sanitarias.

RECOMENDACIÓN 7.- Examinar los criterios empleados por las Inspecciones de Servicios Sanitarios de las provincias andaluzas en relación con el proceso de incapacidad temporal, permitiendo identificar áreas de mejora y adoptar las medidas correctivas pertinentes.

Queja 23/9466

▷ **Administración afectada:** Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud

▷ **Estado de tramitación:** Aceptada

▷ **Descripción de la actuación:** Demora que acumulaba su cirugía de cambio de sexo, inscrita en el Registro de Demanda Quirúrgica del Hospital Regional Universitario de Málaga.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que se adopten las medidas organizativas y asistenciales precisas para la satisfacción de la demanda de intervenciones quirúrgicas de reasignación genital en plazos razonables, en particular las genitoplastias feminizantes, que actualmente acusan en el Hospital Regional Universitario de Málaga una espera de nueve años que, de no adoptar medidas urgentes, continuarán aumentando exponencialmente, de conformidad con el respeto a la diversidad y la dignidad de las personas transexuales consagradas en la legislación nacional y andaluza y como parte integrante del derecho a una buena administración.