

**INSTRUCCIÓN DE 17 DE OCTUBRE DE 2014, DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y ATENCIÓN AL USUARIO POR LA QUE SE ESTABLECEN ACTUACIONES PARA LA ATENCIÓN SANITARIA ACOMPAÑADA Y DE MÍNIMA ESPERA A DETERMINADOS COLECTIVOS DE PERSONAS EN EL MARCO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN.**

**I. ANTECEDENTES**

El Sistema Sanitario tiene como finalidad contribuir a mejorar el nivel de salud de la población y se rige por principios de eficacia, integralidad y calidad, entre otros. No obstante, en el caso de la atención a ciertas enfermedades o trastornos como el autismo, enfermedades mentales o enfermedades degenerativas como el Alzheimer, ocasionalmente, se pueden producir situaciones en que, dadas sus dificultades de comprensión del contexto que les rodea, el entorno sanitario les parezca, confuso y amenazante. Se trata de pacientes que, en general, tienen especiales dificultades cuando salen de su entorno habitual, pudiendo tener alteraciones graves de comportamiento en relación con los cambios en su rutina.

Las consultas médicas son un ejemplo de cómo puede verse alterada una persona. Empiezan con una estancia en la sala de espera, un tiempo de espera sin actividad y lleno de ruidos y personas, lo que suele ser muy negativo. En estas situaciones se produce no sólo un sufrimiento del paciente sino que también puede conllevar un comportamiento agresivo hacia sí mismo o hacia los que le rodean.

Todas estas razones pueden suponer que una simple visita médica termine siendo estresante y de difícil manejo, por supuesto para el paciente, para los familiares que le acompañan y también para los profesionales que le atiendan, que desconocen o no están familiarizados con la reacción de estos pacientes, no ayudando de esta forma a entablar una apropiada relación y comunicación con ellos.

**II. OBJETO**

La presente Instrucción tiene por objeto establecer la Atención sanitaria acompañada y de mínima espera para aquellas personas cuya enfermedad y/o patología, les impide la comunicación y relación en el marco de la normalidad. Se dirige a todos los profesionales sanitarios y no sanitarios de los centros sanitarios del Servicio Aragonés de Salud para su conocimiento y cumplimiento.

Su finalidad es doble:

1º Facilitar el acompañamiento de estas personas por parte del cuidador o acompañante durante la consulta o acto médico, si ello es compatible con la asistencia sanitaria y puede contribuir a la colaboración del paciente. El acompañamiento tan solo podrá limitarse cuando su ejercicio perjudique u obstaculice de forma grave y evidente la atención sanitaria y su tratamiento.

2º Procurar, en la medida en que la asistencia sanitaria lo permita en cada momento y situación, minimizar los tiempos de espera previos a las consultas o actos médicos, sean programados o no, a las personas que resulten beneficiarias de lo previsto en la presente Instrucción.

A estos efectos, en los casos de asistencia programada se procurará que la atención se ajuste al máximo a la hora indicada para la cita. En los supuestos de asistencia en servicios de urgencia se procurará una mínima espera en la atención, siempre que las circunstancias sanitarias globales que concurran en ese momento en el centro sanitario lo permitan.

### **III. CENTROS Y SERVICIOS SANITARIOS INCLUIDOS**

La presente Instrucción resultará de aplicación en los centros y/o servicios sanitarios del Servicio Aragonés de Salud, que seguidamente se enumeran:

- Centros de Salud y/o consultorios de atención primaria.
- Centros de Especialidades.
- Consultas Externas de centros hospitalarios.
- Servicios de Urgencias, tanto de atención primaria como hospitalaria.

### **IV. ÁMBITO DE APLICACIÓN. PERSONAS BENEFICIARIAS**

Podrán ser beneficiarias aquellas personas que reúnan, los dos requisitos siguientes:

1. Padecer alguna de las siguientes enfermedades y/o patologías, y que, como tal, haya sido diagnosticada por informe médico:
  - Trastornos del espectro autista
  - Discapacidad intelectual
  - Alzheimer y otras demencias graves
  - Enfermedad mental
2. Que dicha enfermedad y/o patología genere en la persona afectada una situación de especial penosidad, estrés o dificultad ante las posibles esperas o retrasos en la asistencia sanitaria, que hagan aconsejable reconocer la necesidad de una atención acompañada y de mínima espera, a juicio del médico y trabajador social de atención primaria.

Si únicamente se cumple uno de los requisitos, no podrá aplicarse la presente Instrucción.

## **V. PROCEDIMIENTO PARA EL RECONOCIMIENTO DE LA CONDICIÓN DE BENEFICIARIO**

Para obtener la acreditación de la condición de beneficiario, el interesado o la persona cuidadora formulará esta petición ante el médico o trabajador social, que comprobará si el paciente reúne los requisitos especificados en el apartado anterior de la presente Instrucción. En los supuestos en que el diagnóstico de la enfermedad y/o patología del paciente no conste en su historia clínica, el interesado o su cuidador deberán aportar informe médico que acredite que la enfermedad y/o patología que padece el paciente está incluida en el ámbito de aplicación de esta Instrucción.

Asimismo, el médico o trabajador social, de atención primaria podrá realizar de oficio los trámites de acreditación, cuando aprecie que uno de sus pacientes reúne los requisitos exigidos, siempre previo conocimiento y/o conformidad del interesado, cuidador, tutor legal o representante.

Tras la valoración del paciente, el médico y trabajador social de atención primaria emitirán informe normalizado (Anexo) reconociendo las especiales circunstancias del paciente, dejando constancia de ello en su historia clínica. En el caso de que no exista trabajador social en la zona básica de salud a la que pertenezca el usuario, podrá firmar el informe un trabajador social del sistema público de servicios sociales.

Dicho informe será entregado al interesado, el cual podrá ser utilizado para acreditar esta circunstancia.

Asimismo, una copia sellada del mismo, será remitida por el centro de salud a la correspondiente Unidad de Tramitación de Tarjeta Sanitaria. La inclusión de la circunstancia de Atención sanitaria acompañada y de mínima espera en Base de Datos de Usuarios (BDU), a los efectos de su reconocimiento y de la incorporación de esta circunstancia a los datos personales del interesado, corresponderá a las Unidades de Tramitación de Tarjeta Sanitaria de Huesca, Teruel y Zaragoza.

## **VI. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN DE LOS PROFESIONALES Y CENTROS SANITARIOS PARA GARANTIZAR LA ATENCIÓN SANITARIA ACOMPAÑADA Y DE MÍNIMA ESPERA.**

Una vez incluida esta circunstancia en BDU y cuando sea visible para los profesionales, éstos deberán atender esta preferencia en función de la situación del momento y de conformidad con las previsiones contenidas en la presente Instrucción.

En caso de que dicha circunstancia no sea visible para los profesionales, el usuario podrá mostrar el Informe según ANEXO para acreditarla.

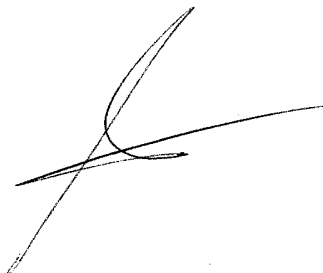
La presente Instrucción conlleva la implicación de los facultativos y profesionales sanitarios y no sanitarios del sistema sanitario público de la Comunidad Autónoma de Aragón, cuando atiendan a alguna de las personas que resulten beneficiarias.

#### **VII. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS**

El desarrollo del protocolo hace necesario iniciar las adaptaciones técnicas que doten a la Base de Datos de Usuarios de un identificativo para que determinados pacientes puedan obtener una atención acompañada y de mínima espera en sus visitas a los distintos centros del Sistema sanitario. Estas adaptaciones técnicas se aplicaran en la propia Base de Datos de Usuarios así como en todas aquellas otras aplicaciones que se relacionen con la atención a usuarios, Atención Primaria, Oficina Médica Informatizada (OMI), Puesto Clínico Hospitalario de Urgencias (PCH) y Sistema de Información Hospitalaria (HIS), etc.

#### **VIII. EXCLUSIÓN**

En caso de que finalizarán las circunstancias que dieron lugar a la Atención acompañada y de mínima espera, se habilitaran los mecanismos necesarios para eliminar dicha circunstancia en Base de Datos de Usuarios y en el resto de aplicaciones informáticas.



Lourdes Rubio Sánchez  
Directora General de Calidad y Atención al Usuario

**ANEXO**  
**INFORME ATENCIÓN SANITARIA ACOMPAÑADA Y DE MÍNIMA ESPERA**

**1. DATOS DEL PACIENTE**

Primer Apellido	Segundo Apellido	Nombre
Domicilio (denominación de la vía pública, número, piso, letra, escalera)		Código Postal
Localidad	Provincia	CIA

**2. INFORME**

Dada la situación clínica actual se considera que este paciente necesita, siempre que las disponibilidades del servicio lo permitan, sea atendido mediante:

- Atención acompañada**
- Atención de mínima espera**
- Ambas: Atención acompañada y de mínima espera**

Por lo tanto se SOLICITA sea incluida esta circunstancia en la Base de Datos de Usuarios y en el resto de aplicaciones informáticas del Departamento de Salud, Bienestar Social y Familia

**3. IDENTIFICACIÓN DE LOS PROFESIONALES**

(imprescindible la firma de ambos profesionales, médico y trabajador social)

Informe médico emitido por  
Colegiado nº \_\_\_\_\_  
En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201

Observaciones

---



---

Informe social emitido por  
Colegiado nº \_\_\_\_\_  
En \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201

Observaciones

---



---