



INSTRUCCIÓN NO1/2017 DE 1 DE MARZO DE 2017, DE LA DIRECCIÓN GERENCIA, DEL SERVICIO EXTREMEÑO DE SALUD, POR LA QUE SE ESTABLECE EL PROCEDIMIENTO PARA LA SOLICITUD, RESOLUCIÓN Y OBTENCIÓN DE LA INCLUSIÓN EN EL PROGRAMA DE ATENCIÓN A PACIENTES CON NECESIDADES ASISTENCIALES ESPECIALES DE DETERMINADAS PATOLOGÍAS, PARA FAVORECER SU ACCESIBILIDAD Y ACOMPAÑAMIENTO EN EL SERVICIO EXTREMEÑO DE SALUD.

## INTRODUCCIÓN

La ley 16/2003, del 28 de Mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, en su art 28.1 dice; “Las instituciones asistenciales...Asimismo, abordarán actuaciones para la humanización de la asistencia. La mejora de la accesibilidad administrativa y de su confortabilidad...”; y en otro párrafo del mismo artículo describe “La accesibilidad de los centros, servicios y prestaciones de carácter sanitario para personas con discapacidad constituye un criterio de calidad que ha de ser garantizado por el Sistema Nacional de Salud...”.

La Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura, en su artículo 11.2 dice “Los menores, mayores dependientes, enfermos mentales, los que padecen enfermedades crónicas, terminales y discapacitantes y las personas pertenecientes a grupos de riesgo, tienen derecho a actuaciones y programas sanitarios específicos y preferentes en el Sistema Sanitario Público de Extremadura”.

La presente Instrucción tiene por objeto desarrollar el procedimiento de tramitación para la inclusión en el Programa para Pacientes con Necesidades Asistenciales Especiales, que facilita la accesibilidad a determinados servicios sanitarios de los pacientes diagnosticados de ciertas patologías, cuya sintomatología, hace aconsejable en la medida de lo posible, reducir los tiempos de espera previos a la entrada en las consulta médica, acercándola todo lo posible a la hora de cita concertada. Asimismo y en la medida que la asistencia sanitaria lo permita, facilitar, siendo especialmente sensibles y conscientes de las necesidades que estos pacientes tienen de estar acompañados por sus familiares o cuidadores durante todo el tiempo que dure la espera, la consulta o el acto médico.

El Programa para Pacientes con Necesidades Asistenciales Especiales no otorga ningún derecho sanitario adicional a los pacientes que estén incluidos en él, pero permite una atención más accesible y adaptada a las necesidades de ciertos colectivos, minimizando en lo posible, las esperas en los Centros de Salud así como en las



consultas de Atención Especializada y en los servicios de Urgencias, aunque en este último caso, siempre condicionada a las circunstancias sanitarias globales que ocurran en ese servicio en el momento de la atención. En definitiva, adaptar el Sistema Sanitario a las necesidades específicas de estos pacientes para proveer una mejor asistencia.

## **PROCEDIMIENTO PARA LA INCLUSIÓN EN EL PROGRAMA**

### **1.- SOLICITUD:**

Las personas con diagnóstico de algunas de las patologías que se definen en el punto 4 de esta Instrucción, sus representantes legales, familiares o cuidadores podrán solicitar la inclusión en el programa de la objeto de esta instrucción, rellenando el modelo de solicitud adjunto en el Anexo.

La inclusión en este programa también puede ser ofrecida por los Trabajadores Sociales del Servicio Extremeño de Salud, o por los profesionales de Medicina de Familia y Pediatría de Atención Primaria, cuando detecten algún paciente que pueda ser beneficiario.

El modelo de solicitud estará disponible en las Unidades de Admisión de los Centro de Salud del Sistema Extremeño de Salud. Con la recogida de la solicitud, si el paciente o persona vinculada a él solicitara más información, se le citará en la consulta del Trabajador Social del centro, el cual le informará sobre esta Instrucción. Tras la información y una vez cumplimentada la solicitud, el paciente y/o familiar o cuidador solicitará cita para el Médico de familia o Pediatra del Centro de Salud que tenga asignado, para confirmar que reúne los requisitos especificados en el punto 4, mediante la comprobación de su historia clínica o de los informes de las consultas especializadas que aporte el paciente. El profesional sanitario incorporará a la solicitud su firma y el sello del Centro de Salud y, adjuntará un informe médico de la condición sanitaria que justifica el acceso a este programa.

La solicitud firmada por el Médico de Familia/ Pediatra de Atención Primaria se trasladará por el paciente a la Unidad Administrativa del Centro de Salud que, a su vez, remitirá la documentación por registro a la Dirección General de Asistencia sanitaria en los Servicios Centrales del SES, para su valoración por la Unidad Técnica de acceso al programa.

Será en la Dirección General de Asistencia Sanitaria del Servicio Extremeño de Salud, donde se apruebe la inclusión del usuario en el programa, enviando



posteriormente la aprobación a la Unidad Administrativa del Centro de Salud y notificando al paciente el resultado de la solicitud. De esta manera, el paciente será visualizado con un distintivo de alerta en el sistema JARA por los profesionales del Sistema Sanitario Público Extremeño.

## 2.- PROTOCOLO DE ACOGIDA:

Las unidades asistenciales que reciban pacientes incluidos en el Programa para Pacientes con Necesidades Asistenciales Especiales, facilitarán su acompañamiento permanente y les proporcionarán accesibilidad a la consulta, ajustándose lo máximo posible al horario de citación establecido, minimizando su espera para ser atendidos.

Los pacientes incluidos en este programa, serán identificados en el JARA mediante una alerta visible exclusivamente para los profesionales del SES, y que aparecerá junto a su nombre y apellidos en los listados de los pacientes citados en las consultas de Atención Primaria, Atención Especializada y las distintas Unidades Diagnósticas y de hospitalización. De igual manera, aparecerá esta alerta en los listados de Urgencias cuando los pacientes acudan a estos servicios para ser atendidos. Esta información será por tanto confidencial y desconocida para el resto de las personas que se encuentren en la sala de espera, protegiendo así la intimidad de los pacientes y sus familiares o acompañantes.

En todo caso, se informará, si es necesario, al resto de las personas que están esperando para ser atendidas, de la necesidad de atención preferente a estos pacientes por motivos médicos.

## 3.- COMUNICACIÓN A LOS PROFESIONALES Y USUARIOS:

Con el fin de informar a los pacientes de la existencia de este programa, se dará publicidad en los Centros de Salud, en los Servicios de Atención al Usuario y en las páginas web de la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales de la Junta de Extremadura y en la página web del Servicio Extremeño de Salud. También se informará a los profesionales sanitarios mediante comunicación interna.



4.- PATOLOGÍAS INCLUIDAS:

Pueden incluirse en el Programa para Pacientes con Necesidades Asistenciales especiales, las personas con las siguientes patologías:

- Demencias con nivel de afectación cognitivo moderado (GDS $\geq$  5).
- Discapacidad intelectual con alteraciones de conducta graves.
- Trastorno mental grave con alteraciones de conducta significativas.
- Trastornos del espectro autista.
- Daño cerebral grave en situación no reversible.
- Déficit sensorial grave que precise apoyo para su asistencia sanitaria.
- Enfermos con pronóstico de vida limitado (*patología oncológica en fase III-IV de la TMN o criterios de enfermedad avanzada que requieren medidas paliativas basada en los criterios de la herramienta NECPAL*).

5.- CENTROS Y SERVICIOS SANITARIOS INCLUIDOS:

- Centros de Salud y Consultorios de Atención Primaria.
- Consultas externas de Atención Especializada.
- Servicios de Urgencias, condicionado a la prioridad clínica de los pacientes.
- Unidades de actividades diagnósticas, condicionado también a la prioridad clínica de otros pacientes.
- Unidades de Hospitalización, sin contravenir en ningún caso el criterio médico o las normas o peculiares características de cada unidad.

En Mérida a 1 de marzo de 2017

EL DIRECTOR GERENTE DEL SERVICIO EXTERMEÑO DE SALUD



  
Servicio Extremeño de Salud  
SES  
Dirección Gerencia  
JUNTA DE EXTREMADURA

Fdo. Ceciliano Franco Rubio