



**GOBIERNO
de
CANTABRIA**

CONSEJERÍA DE SANIDAD

Dirección General de Ordenación
y Atención Sanitaria



INSTRUCCIÓN Nº 01/2016

FECHA: 15-04-2016

DESTINATARIOS: CENTROS, SERVICIOS Y ESTABLECIMIENTOS DEL SERVICIO CÁNTABRO DE SALUD.

ASUNTO: PROCEDIMIENTO PARA LA OBTENCIÓN DE LA TARJETA SANITARIA AA Y PROTOCOLO DE ATENCIÓN A PACIENTES DIAGNÓSTICADOS DE DETERMINADAS PATOLOGÍAS Y POSEEDORES DE LA TARJETA SANITARIA AA PARA FAVORECER SU ACCESIBILIDAD Y ACOMPAÑAMIENTO EN EL SERVICIO CÁNTABRO DE SALUD

**EL DIRECTORA GENERAL DE ORDENACIÓN
ATENCIÓN SANITARIA**



M^a Antonia Mora González



GOBIERNO
de
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE SANIDAD

Dirección General de Ordenación
y Atención Sanitaria

INTRODUCCIÓN

La Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, en su art. 28.1 dice: *"Las instituciones asistenciales.....Asimismo, abordaran actuaciones para la humanización de la asistencia. La mejora de la accesibilidad administrativa y de su confortabilidad....."*; en otro párrafo del mismo art. dice *"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 7/2002, de 10 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de Cantabria, en su art. 25.2 dice *"Las personas que pertenezcan a grupos específicos reconocidos sanitariamente como de riesgo tienen el derecho a recibir actuaciones y programas específicos, atendiendo los recursos disponibles"*.

Esta misma Ley, reconoce en su art. 36.1.c, en los derechos relacionados con la intimidad, que el paciente puede *"solicitar la presencia de familiares o personas vinculadas a él en todo momento"*, si bien matizando a continuación la compatibilidad de este derecho con la correcta práctica clínica a juicio del equipo médico responsable.

La presente Instrucción tiene por objeto desarrollar el procedimiento de tramitación de la **Tarjeta Sanitaria AA** 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 la consulta médica, acercándola todo lo posible a la hora de cita concertada.

La tarjeta AA no otorga ningún derecho sanitario adicional a los pacientes que la posean, pero permite una atención más accesible y adaptada a las necesidades de ciertos colectivos, minimizando en lo posible, las esperas en las consultas de los centros de salud, las consultas externas de atención especializada y urgencias aunque en este caso siempre condicionada a las circunstancias sanitarias globales que ocurran en ese momento en el centro sanitario.

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 en mayor medida que otros usuarios.

PROCEDIMIENTO PARA LA EMISIÓN DE LA TARJETA SANITARIA AA

1. SOLICITUD:

Los pacientes, sus familiares o personas vinculadas a ellos, sus representantes legales o las personas debidamente autorizadas de un paciente diagnosticado de las patologías definidas en el punto 4, podrán solicitar la emisión de la tarjeta AA rellenando el modelo de solicitud que se adjunta como anexo de esta instrucción.



**GOBIERNO
de
CANTABRIA**

CONSEJERÍA DE SANIDAD

Dirección General de Ordenación
y Atención Sanitaria

La emisión de esta tarjeta también puede ser ofrecida de oficio por los trabajadores sociales del Servicio Cántabro de Salud o por los profesionales de medicina de familia o pediatría y psiquiatras asignados al paciente, cuando detecten algún paciente que puede ser beneficiario.

El modelo de solicitud estará disponible en las Unidades de admisión de los Centros de Salud del Servicio Cántabro 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, que le informará, orientará y asesorará en relación a esta instrucción. Tras la información y una vez cumplimentada la solicitud, el paciente y/o familia se citará con el profesional de medicina de familia / pediatra / psiquiatra que tenga asignado para confirmar que reúne y/o aporta los requisitos especificados en el punto 4, mediante la comprobación de su historia clínica o de los informes del especialista aportados por el paciente. El profesional sanitario junto a su firma incorporará su sello o el sello del centro de salud.

La solicitud informada favorablemente por el profesional de medicina de familia/pediatra/psiquiatra, se trasladará por el paciente o familiar al mostrador del centro de salud asignado al paciente, que la remitirá por los servicios administrativos del centro, para su tramitación por valija interna, a la Subdirección de Asistencia Sanitaria del Servicio Cántabro de Salud (Tarjeta Sanitaria).

Este servicio de Tarjeta Sanitaria procederá a la emisión de las nuevas tarjetas con el distintivo AA y las enviará al domicilio del paciente.

La solicitud estará también disponible en la página web de la Consejería de Sanidad y del Servicio Cántabro de Salud, así como en los puntos de atención al usuario.

2. PROTOCOLO DE ACOGIDA:

Las unidades asistenciales que reciban pacientes portadores de la tarjeta AA 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.

Si es posible se identificará a los pacientes mediante los sistemas de información en las hojas de citación de las consultas. Si esto no es posible la identificación se realizará en el momento de recepción del paciente en la consulta (en las consultas de atención especializada) y en el servicio de admisión del centro de salud en Atención Primaria, mediante la presentación de la tarjeta sanitaria.

Se informará al resto de las personas que estén aguardando para ser atendidas, la necesidad de atención preferente de este paciente por motivos médicos.



**GOBIERNO
de
CANTABRIA**

CONSEJERÍA DE SANIDAD

Dirección General de Ordenación
y Atención Sanitaria

3. COMUNICACIÓN A LOS PROFESIONALES Y USUARIOS:

Con el fin de informar a los pacientes y a los profesionales de la existencia de este protocolo, se dará publicidad en los centros de salud, en las unidades de salud mental, en los Servicios de Atención al Usuario y en las páginas web de la Consejería de Sanidad y del Servicio Cántabro de Salud.

4. PATOLOGÍAS INCLUIDAS:

Pueden disponer inicialmente de la Tarjeta AA, las personas con las siguientes patologías:

- Demencias con un nivel de afectación cognitivo moderado y trastorno de conducta.
- Enfermedad mental con trastorno de conducta
- Discapacidad intelectual grave y profunda o con trastorno de conducta.
- Trastornos del espectro autista con trastornos de conducta.
- Trastorno por déficit de atención con hiperactividad (TDAH)

5. CENTROS Y SERVICIOS SANITARIOS INCLUIDOS

- Centros de salud y Consultorios de Atención Primaria
- Consultas externas de Atención Especializada
- Servicios de urgencia, condicionado a la prioridad clínica de los pacientes

**EL DIRECTORA GENERAL DE ORDENACIÓN
ATENCIÓN SANITARIA**

M^a Antonia Mora González

