

A.1. DEFICIÈNCIES EN EL SUBMINISTRAMENT DE PRESCRIPCIONS MÈDIQUES O FARMACÈUTIQUES

Algunes de les queixes presentades fan referència als problemes amb què s'han trobat alguns pacients per obtenir la medicació que els cal o el material necessari per controlar la seva malaltia.

D'una banda, a principis d'any el Síndic va tenir coneixement de les dificultats amb què es troben les persones que s'han sotmès a un trasplantament renal per adquirir a les oficines de farmàcia la medicació que necessàriament han de prendre per evitar el rebuig.

Per resoldre aquesta situació, el Departament de Salut va informar que s'havia establert un procediment entre el Servei Català de la Salut i el Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya, i també un sistema de subministrament de medicaments directe del laboratori a l'oficina de farmàcia.

Després d'haver analitzat aquests mecanismes, el Síndic va fer arribar al Departament de Salut una sèrie de recomanacions per millorar-los, com ara la introducció de mesures encaminades a assegurar que totes les oficines de farmàcia coneguin els instruments de què disposen perquè el pacient obtingui la seva medicació en els casos en què no poden dispensar-la per la raó que sigui, i molt especialment que totes les persones que participin en els procediments els coneguin, sàpiguen quina és la seva funció i la duguin a terme amb celeritat.

L'Administració ha de garantir a les persones diabètiques el subministrament del material necessari per controlar la seva malaltia

El Síndic és del parer que s'ha d'informar el pacient que s'ha establert un procediment amb la finalitat d'oferir-li una solució amb

immediatesa i que aquesta informació s'ha de proporcionar des de la mateixa oficina de farmàcia. El pacient ha de saber que en cap cas ha de ser ell qui ha de peregrinar per totes les farmàcies del barri o de la seva localitat buscant la medicació que li cal. Només si se l'informa que hi ha aquest procediment tindrà la tranquil·litat que s'atén el seu problema. També és important informar-lo que, un cop activat el procediment de dispensació del medicament, en un màxim de quaranta-vuit hores disposarà de la medicació.

Finalment, el Síndic coincideix amb l'Administració que les activitats de control i d'inspecció per prevenir el desproveïment que es pot produir en els casos en què hi ha una distribució inversa i un comerç paral·lel amb aquesta medicació són del tot imprescindibles i que, davant la sospita que aquesta pràctica pugui desembocar en desproveïment, els controls s'han d'intensificar encara més fins a eradicar-la.

D'altra banda, també s'han rebut queixes de pacients diabètics perquè no se'ls proporciona material suficient per controlar la seva malaltia.

La *Guia pràctica per a l'autoanàlisi de la glicèmia capil·lar en la diabetis* de l'ICS protocol·litza el nombre de controls necessaris per a un correcte autocontrol en funció del tractament prescrit. No obstant això, també preveu que es pot prescriure un nombre de controls diferent quan es produeixen descompensacions, canvis de tractament o quan es consideri necessari.

En alguns casos, l'endocrí determina un nombre de controls superior al que estableix la guia esmentada. Tot i així, el centre d'atenció primària, que és qui proporciona el material al pacient, li indica que, d'acord amb el que estableix aquesta guia, li correspon un nombre de controls inferior i, per tant, li subministra menys material del que recomana l'especialista. Això fa que els pacients no puguin atendre el nombre de controls prescrits per l'endocrí, que es preocupin i que tinguin la percepció que la seva malaltia no està ben controlada.

En aquests casos, alguns pacients compren el material que els falta per poder

completar el nombre de controls que els ha prescrit l'endocrí, d'altres redueixen el nombre de controls i d'altres reutilitzen el material.

Cal vetllar perquè els pacients a qui s'ha prescrit una medicació la puguin obtenir amb celeritat

Davant d'aquesta situació, es va obrir una actuació d'ofici (00803/2014) i el Síndic ha suggerit a l'Administració que reforci la coordinació entre els diversos professionals que atenen els pacients diabètics i que pos-

sibiliti una comunicació ràpida entre ells davant possibles discrepàncies. En cas que després que s'hagi produït aquesta comunicació s'acordi un canvi en el nombre inicial de controls prescrits per l'endocrí, el Síndic considera que s'hauria d'informar el pacient sobre les gestions fetes amb el seu endocrí i garantir que entén els motius del canvi. Tanmateix, en cas de discrepància, és del parer que s'hauria de respectar la prescripció pautaada per l'endocrí i, en conseqüència, proporcionar al pacient el material suficient per poder fer aquests controls.

Respecte de la reutilització de material, el Síndic advoca perquè se'n faciliti una informació curosa.

Queixa 01390/2014

Els promotors de la queixa plantegen els problemes amb què es troben els pacients que s'han sotmès a un trasplantament renal per obtenir la medicació que els cal per evitar el rebuig.

Després que el Departament de Salut informés de les mesures implantades per solucionar-ho, una de les persones afectades es queixava que en dos casos en què s'havia trobat amb el problema, quan havia trucat al 061 CatSalut Respon, la persona que l'atenia no tenia coneixement del procediment previst.

El Síndic ha suggerit, entre d'altres, que cal que totes les persones que participen en aquests procediments els coneguin, sàpiguen quina és la seva funció i actuïn amb rapidesa.

Queixa 05168/2013

El promotor de la queixa exposa la seva disconformitat perquè el centre d'atenció primària no li proporciona les agulles que li calen per a l'administració d'insulina.

El Departament de Salut informa que la persona interessada pateix una diabetis de control difícil que ha requerit un seguiment d'atenció especialitzada des de fa anys i un canvi de diagnòstic del tipus de diabetis que pateix.

Un cop comprovat que el material que se li proporciona és l'adequat, ateses les prescripcions de l'especialista i les recomanacions sobre la reutilització de material que recull la Guia d'actuació sobre les recomanacions d'autoanàlisi capil·lar i d'ús d'agulles d'administració d'insulina, el Síndic va finalitzar les seves actuacions.