



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
10/04/2017
EIXIDA NÚM. 09289

Conselleria de Sanidad Universal y Salud
Pública
Hble. Sra. Consellera
C/ Misser Mascó, 31-33
Valencia - 46010 (Valencia)

=====
Ref. queja núm. 1613320
=====

((Asunto: Asistencia Sanitaria. UHD Hospital de San Juan)).

(S/Ref.: Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad. Exp: 7011. AMA/CDR/CG/AP)

Hble. Sra. Consellera:

Acusamos recibo de su informe por el que nos remite información en relación a la queja presentada por D. (...).

El autor de la queja en su escrito inicial de fecha 8/11/2016 manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

Me dirijo al Síndic por **la deficitaria atención sanitaria recibida por (...)** por parte de la Unidad de Hospitalización Domiciliaria (UHD) del Hospital de San Juan y por la doctora encargada de seguirla, (...).

Es una mujer de 92 años encamada que tiene cálculos en la vejiga y no se pueden operar, por lo que tiene hematuria crónica, pierde sangre de forma regular.

La ingresé en el Hospital de San Juan dándole el alta el 12 de agosto a través de la UHD, dicha unidad no la trató de forma correcta, no le hicieron los seguimientos, no le tomaron las constantes, y lo que es peor, le dieron el alta sin haberla visto. El trato ha sido malo, ineficaz, incompetente y negligente sobretodo por parte de dicha doctora.

Fui a hablar con el SAIP en repetidas ocasiones y fue infructuoso, puse varias quejas y la respuesta ha sido básicamente una disculpa pero aun así me echan en cara cosas que son directamente falsas y no la readmiten en la UHD.

Hablé con la UHD para que la volvieran a admitir, les pedí que no hacía falta que se pasaran todas las semanas con que se pasaran cada diez o quince días

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 10/04/2017	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

para tomarle las constantes y ver su estado general me bastaba, me dijeron que no, que estaba en seguimiento programado, lo cual no significa absolutamente nada, dado que cuando hay un problema leve debo ir al médico de cabecera o si está mal llevarla al hospital. Cuando les pedí que se pasasen a tomar las constantes (saturación, pulso, temperatura, tensión) me dijeron, aparte de decirme que no, que la temperatura sí que se la podía tomar yo, lo cual me pareció insultante.

Como no conseguí nada **me dirigí al SAIP del Hospital de Alicante para solicitar si podía cambiarme a la UHD de allí, me dijeron que no se podía hacer, que sólo podía cambiarme de especialista**, le pregunté si podía cambiarla de hospital directamente, amparándome en el Decreto del Consell 37/2006 a lo que me respondieron que lo que pedía era ilegal.

En la resolución de la queja me piden disculpas para acto seguido echarme la culpa de cosas que son falsas, me dicen que no ha habido comunicación fluida, que no he dicho exactamente lo que le pasaba, que no les he abierto la puerta. Si todo eso fuera cierto podrían decir qué días y cuándo he concertado una cita y qué días no les he abierto la puerta pero no lo hacen, también dicen que la situación se ha subsanado cuando no es cierto.

Lo de que no les abría es directamente falso porque cuando no aparecían y los llamaba me contestaban que no les constaba la visita y que no se iban a pasar. Cuando no venían llamaba al centro de salud, al 112 y a la Cruz Roja como explico en las quejas. Lo de la comunicación fluida también es mentira porque les llamé en repetidas ocasiones y les explicaba los síntomas. Cuando expulsó las piedras enfatiqué el hecho de que había perdido sangre y que si podían ir a verla.

El único día que no les contesté al teléfono fue el día jueves 25 de agosto del 2016 dado que el día anterior les dije que les llamaría a las 8 de la mañana para ver si se pasaban por casa o me la llevaba al hospital para hacerle la transfusión, y no lo hice porque estaba exhausto y me quedé dormido, aun así no fueron a casa dado que la sangre debe ir refrigerada y les llamé a eso de las 11 y me dijeron que a esa hora ya no se pasaban porque ya estaban haciendo la ronda y no llevaban la sangre. Y repito, es el único día que no les cogí el teléfono.

La conducta de la doctora (...) ha sido negligente, por eso pido que la expedienten. No la visitó, la gestión de su grupo es negligente, le dio el alta cuando se encontraba mal sin haberle hecho seguimientos y de forma completamente arbitraria y gracias a que insistí demostré que estaba mal y necesitaba una transfusión. Cuando se presentó el día 29 de agosto, sin avisar, y después de hablar con ella, básicamente me dijo que era falso lo que decía cuando lo único que hice fue constatar unos hechos, a lo que ella me respondió que no eran hechos eran opiniones. Cuando ella misma me reconoció que no sabía nada de los cálculos que había expulsado. Me dijo que yo la había bloqueado en la escalera impidiendo ver a la paciente, lo cual es totalmente falso le dije que podía subir pero que nadie le iba abrir la puerta porque (...) está encamada.

Lo de que "subsano la situación" es también falso, dado que pierde sangre de forma regular. El día 27 de octubre la llevé a Urgencias, ese mismo día le dieron el alta, el doctor que me atendió, (...) me dijo que debería estar bajo

seguimiento de la UHD dado que está mayor y pierde sangre siendo su hemoglobina 9,4 cuando el mínimo normal es 12, hecho que también provoca taquicardia. Aporto copia del informe de urgencias para que comprueben su situación. Aunque está delicada pero estable prefiero no ingresarla en el hospital de crónicos de San Vicente.

Aporto las quejas que puse, la resolución de dichas quejas, la hoja de seguimiento, la hoja del doctor que vino a verla a casa y el informe de urgencias del día 27 de octubre del 2016 (el subrayado y la negrita es nuestra).

Admitida a trámite, solicitamos informe a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, a través de la Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad, nos comunicó en fecha 16/01/2017 lo siguiente:

Atendiendo a su solicitud de información respecto a las alegaciones presentadas por el hermano de la paciente con relación a esta queja, el Coordinador Médico UHD (Unidad de Hospitalización a Domicilio), Dr. (...) manifiesta:

"Respecto a la queja formulada exponer lo siguiente:

El familiar que expone la queja, tiene razón en algunas de las apreciaciones realizadas y que la asistencia no ha sido todo lo adecuada que debiera ser, y la falta de una fluida comunicación entre equipo terapéutico y cuidador responsable de la paciente; por lo que vuelvo a reiterar mis disculpas y que es del todo mejorable parte de la asistencia realizada en algunos aspectos.

En ocasiones las visitas programadas, sufren cambios por imprevistos, priorizando los casos que se consideran más urgentes, por el equipo terapéutico en esos momentos y el equipo de guardia no es conocedor de todos los imprevistos que suceden a lo largo de la mañana, al resto de personal de la unidad.

Probablemente esto es lo que haya pasado en algún momento, sin querer justificar, que es razonable haber recibido alguna visita médica en el periodo previo a que se ha realizado

De todas maneras, también comentar, que en más de una ocasión, el equipo terapéutico se ha desplazado al domicilio, sin poder acceder al mismo, por no haber nadie que abriera la puerta y se sabía que iba a ir. Así como, en más de una ocasión se ha contactado con el teléfono del cuidador sin obtener respuesta, y posteriormente se ha reclamado la visita en periodo de guardia y si no se objetiva que sea de carácter urgente, no tiene porqué realizarse en esa franja horaria.

Comentar que efectivamente la asistencia era mejorable, pero han existido dificultades en la comunicación y localización entre equipo terapéutico y cuidador principal, lo que ha provocado en parte esta situación. Una de las premisas de la UHD es que exista la presencia de uno/varios cuidadores en el entorno del paciente, porque no podemos asegurar horario de visitas, ya que existen muchos factores que pueden modificarlo.

- La paciente, es conocida de la unidad desde hace más de un año, y la asistencia realizada por diferente personal de la unidad, en otros momentos, no ha generado en ningún momento conflicto, incluso realizándose visitas conjuntas de médico de UHD y enfermería de Atención Primaria.

Sin más, reiterar al familiar y a la paciente, mis disculpas por el malestar generado y que dicha situación se subsano posteriormente con la atención que se realizó y preciso la paciente, así como una transferencia de información por parte de la médico responsable en ese momento, al Equipo de atención Primaria "

Del contenido del informe, dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 10/02/2017.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente.

Con carácter previo, de la tramitación de la queja resulta evidente la existencia de dos versiones contradictorias en relación a la **asistencia sanitaria recibida por la familiar del interesado** (en sus alegaciones al informe remitido utiliza, de forma reiterada, términos como “falso” o “mentira”). A este respecto, cúmpleme informarle que no corresponde al Síndic de Greuges el resolver este tipo de discrepancias o desacuerdos por exceder de nuestro ámbito competencial. Consideramos que estas cuestiones, en su caso, deben ser sustanciadas en un procedimiento contradictorio administrativo o judicial, en el que esta institución, no puede entrar ni instituirse como árbitro para la solución de las mismas.

Por otro lado, el interesado, en su escrito inicial de queja y en sus alegaciones, hacía referencia a la actuación de una facultativa que prestaba servicios en el ambulatorio de la calle Gerona de Alicante a la que, consideraba, se le debía incoar un **expediente disciplinario**. En relación a las posibles acciones disciplinarias, consideramos que el punto de partida lo constituye la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, por la que se aprueba el Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud, que regula en su capítulo XII el Régimen Disciplinario (Art. 70 y siguientes). Concretamente, su Art. 71.2 señala

Los órganos competentes de cada servicio de salud ejercerán la potestad disciplinaria por las infracciones que cometa su personal estatutario, sin perjuicio de la responsabilidad patrimonial, civil o penal que pueda derivarse de tales infracciones.

Los procedimientos disciplinarios se inician siempre de oficio por acuerdo del órgano competente, bien por propia iniciativa, orden superior, petición de otro órgano o **denuncia**. En este sentido, la jurisprudencia ha declarado que la denuncia no tiene otro efecto que el de poner en conocimiento de la Administración la comisión de hechos supuestamente ilícitos, con el fin de que se ponga en marcha la actividad administrativa, en este caso, disciplinaria.

De la anterior normativa se deduce que, si el interesado lo estima oportuno, puede presentar denuncia contra la empleada pública a que la hace referencia en su queja por

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 10/04/2017

Página: 4

un posible incumplimiento de sus deberes y obligaciones al objeto de que se inicie por parte de la administración sanitaria un procedimiento disciplinario.

Sin perjuicio de todo lo anterior, le ruego considere los argumentos, que a continuación el expongo, que son el fundamento de la sugerencia con la que concluimos.

El Art. 10.1 de la Constitución Española, ubicado en su Título I, señala:

La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social.

En este sentido, en el ámbito de la administración sanitaria valenciana, la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunidad Valenciana, Capítulo I Sección segunda, “Deberes en el ámbito de la salud”, en su artículo 52.1, entre los deberes de los profesionales y centro sanitarios, establece que:

Los profesionales y centros sanitarios tienen las obligaciones inherentes al efectivo cumplimiento de los derechos reconocidos para los usuarios y pacientes en los servicios sanitarios, **debiendo dar un trato humano, amable, comprensivo y respetuoso**. Asimismo, harán un buen uso de los recursos sanitarios.

Con fundamento en las anteriores consideraciones y de conformidad con lo dispuesto en el Art. 29. 1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, **SUGIERO** a la **Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública** que extreme al máximo la aplicación de los deberes recogidos en el artículo 52.1 de la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunidad Valenciana.

Asimismo, de acuerdo con la normativa citada, le agradecemos nos remita en el plazo de un mes el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de la sugerencia que se realiza, o en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Para su conocimiento, le hago saber igualmente, que, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página Web de la Institución.

Agradeciendo por adelantado el envío del informe solicitado,

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana