



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
11/04/2017
EIXIDA NÚM. 09526

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

=====
Ref. queja núm. 1700042
=====

(Asunto: Asistencia sanitaria. Demora en cita con el especialista).

(S/Ref. Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad. Exp. 95/2017. AMA/CDR/CG/AP)

Hble. Sra. Consellera:

Acusamos recibo de su escrito por el que nos remite informe en relación a la queja de referencia formulada por Doña (...).

La autora de la queja en su escrito inicial de fecha 5/01/2017 sustancialmente manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que es madre de (...), de 14 años de edad, diagnosticado de trastorno de conducta desafiante negativista.
- Que acudió al psiquiatra del Hospital Marina Salud en **junio 2016**.
- Que en octubre de 2016 y enero de 2017 presentó queja ante el Hospital Marina Salud de Dénia, dándole cita con el psiquiatra para el **25/01/2017**.
- Que, en base al diagnóstico y a la edad del menor, considera imprescindible que sea citado por el psiquiatra con mayor periodicidad.

Admitida a trámite la queja 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 09/02/2017 lo siguiente:

Atendiendo a su solicitud de INFORMACIÓN sobre la queja presentada por Dña. (...) queja 1700042 (en nombre de su hijo menor (...)) desde el SAIP de Dénia nos transmiten la respuesta dada por el comisionado de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública del Departamento de Salud de Dénia vía correo ordinario con fecha 10-1-2017:

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 11/04/2017	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		

Sra. (...):

Hemos recibido su escrito de queja, presentado el día 3 de enero, en el Servicio de Atención e Información al Paciente del Hospital de Dénia. En él nos informa de que su hijo, (...), está pendiente de una cita en psiquiatría desde septiembre del pasado año.

Queremos agradecer que haya puesto en conocimiento de la Oficina de Comisionado a través del Servicio de Atención e Información al Paciente su queja que nos ayuda a detectar problemas, ya que es nuestro interés que se ofrezca un Servicio Sanitario de calidad, evitando situaciones que incomoden a los pacientes y sus familias.

Se ha dado traslado de su escrito al Dr. (...), Director Asistencial del Departamento de Dénia, así como al Dr. (...), Jefe del Área de Salud Mental del Departamento de Dénia, quienes informan que le han dado una cita para el 25 de enero a las 17:30 h.

No obstante, si vuelve a tener problemas en citas que perjudiquen el correcto seguimiento de su hijo, no dude en ponerse en contacto con la Oficina del Comisionado a través del servicio de atención e Información al paciente.

Recibido el informe, le dimos traslado del mismo a la promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones; no obstante ello, y a pesar del tiempo transcurrido desde entonces, no tenemos constancia de que dicho trámite haya sido verificado.

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente.

El trastorno desafiante negativista (en adelante TDN) es una categoría nosológica incluida en el Manual Diagnóstico y Estadístico (DSM-IV) de la American Psychiatric Association. El TDN forma parte de los denominados trastornos de conducta que padecen muchos/as niños/as y adolescentes.

El objeto del presente expediente se centra en la denuncia de la autora de la queja de que su hijo, que padece un TDN, tiene un escaso e insuficiente seguimiento por parte del Servicio de Psiquiatría del Hospital de Dénia. A este respecto, de lo actuado se desprende que el menor estuvo en consulta en junio de 2016 y, tras dos reclamaciones de su madre, fue nuevamente citado el 25/01/2017 (esto es, más de seis meses entre cada consulta) en respuesta a la queja que el 3/01/2017, habiendo ignorado la presentada en el mes de octubre de 2016.

No corresponde al Síndic de Greuges determinar la periodicidad que debe ser visto en consulta el hijo de la autora de la queja (periodicidad en el seguimiento) por tratarse de cuestiones científico-médicas que exceden de nuestro ámbito competencial. No obstante, le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de las sugerencias con las que concluimos.

El Título I de la Constitución, en su artículo 43, reconoce el derecho a la protección de la salud, siendo competencia de los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de prestaciones y servicios necesarios. Nos encontramos, pues, ante un derecho de rango constitucional, el derecho que tienen los ciudadanos a contar con una cobertura sanitaria que responda de forma inmediata y eficaz.

En lo que afecta al artículo 43 de la Constitución, el Tribunal Supremo mantiene que:

(...) la importancia de este derecho humano primordial no puede supeditarse a una deficiente organización burocrática hospitalaria o a meros formulismos, desgraciadamente muy usuales en los ámbitos sanitarios, para eludir los deberes de prestar cuidado eficaz a los pacientes, sin condicionamientos, disculpas, ni aplazamientos más o menos convencionales o acomodados a otros intereses ajenos a los que impone la completa asistencia a los enfermos que confían en el médico y le entregan el don tan preciado como es el cuidado de su salud.

Nos encontramos ante un derecho subjetivo con todos los requisitos de poder ser ejercitado, garantizado por el ordenamiento jurídico, tutelado constitucionalmente en cuanto fundamento o soporte del resto de los derechos fundamentales y cuya demora en ponerse en práctica, en lugar de dejarlo vacío y sin contenido, está afectando grave y lesivamente a otros derechos básicos que posibilitan un desarrollo pleno de la personalidad en condiciones de igualdad y no-discriminación respecto al resto de ciudadanos.

En el ámbito de la Comunidad Valenciana corresponde a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública el cumplimiento del mandato constitucional previsto en el artículo 43. Efectivamente, el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública establece que es el máximo órgano encargado de la dirección y ejecución de la política del Consell de La Generalitat en materia de sanidad, ejerciendo las competencias en dicha materia y en la asistencia sanitaria que legalmente tiene atribuida a estos efectos.

En el ámbito territorial y competencial valenciano, destacar la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunidad Valenciana que dedica el capítulo II a los «Derechos de los menores». A este respecto, el artículo 54.1 señala:

Todos los menores tienen derecho a la protección y a la atención sanitaria, así como a los cuidados necesarios para su salud y bienestar en su calidad de usuarios y pacientes del Sistema Nacional de Salud.

En este sentido, el artículo 56.2 establece:

Se atenderá de manera específica los problemas de salud que inciden de una manera significativa en la adolescencia, relacionados, sobre todo, con hábitos de salud, conductas de riesgo, conductas adictivas, **problemas de salud mental**, trastornos de conducta alimentaria así como trastornos de las relaciones afectivo-sexuales.

Por otro lado, el artículo 58.1 se refiere a los derechos de los menores en situación de vulnerabilidad:

La Generalitat desarrollará actividades para garantizar la promoción, prevención, atención integral y temprana, rehabilitación e integración mediante recursos ambulatorios, de día, hospitalarios, residenciales y unidades especializadas para atender las necesidades de personas con discapacidad, **enfermedades crónicas o mentales**. Para ello elaborara Planes individualizados de atención y programas diseñados y ejecutados por equipos multidisciplinares.

A este respecto, la Estrategia Autonómica de Salud Mental 2016-2020 destaca la importancia de la atención a la salud mental infanto-juvenil. Efectivamente, dentro de la línea estratégica 2 (atención a las personas con problemas de salud mental), señala lo siguiente:

(...) Una de las áreas de atención que requiere mayor atención, es sin duda la **infanto-juvenil**. Antes de los 14 años ya han aparecido la mitad de los problemas de salud mental y a los 17 años el 70 %. Además, los problemas de salud mental en la infancia y en la adolescencia tienen tasa más altas de problemas mentales en la vida adulta. Por este motivo es necesario intervenir en la salud mental de la infancia y la adolescencia y con la colaboración y participación de todos los sectores implicados, especialmente la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deportes y la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

La Estrategia Autonómica establece como “objetivo general” la mejora de la calidad de la atención a la salud mental en todas las edades, así como uno de sus “objetivos específicos” el de garantizar la continuidad asistencial a la población infanto-juvenil.

Por último, cúmpleme informarle que esta Institución ha sido y es especialmente sensible con las cuestiones relacionadas con los problemas que afectan a la salud mental en general y de la infanto-juvenil en particular, extremo que se acredita a través de los informes que anualmente presentamos ante les Corts (puede acceder a los mismos en nuestra página Web www.elsindic.com). A este respecto, recientemente hemos procedido a la apertura de la queja de oficio nº 6/2017 (expediente nº 1704901) referida a la atención que reciben personas menores de edad que padecen problemas de salud mental.

Con fundamento en las anteriores consideraciones y, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, **SUGIERO** a la **Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública** que se extreme al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios en pro de garantizar una protección integral de la salud mental y la continuidad asistencial a la población infanto-juvenil, mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas. A este respecto, le **SUGIERO** que adopte las medidas adecuadas que garanticen un correcta y suficiente seguimiento del hijo de la promotora de la queja.

De conformidad con lo previsto en el Art. 29, de la Ley de La Generalitat 11/1988, de 26 de Diciembre, reguladora de esta Institución, le agradecemos nos remita en el plazo de un mes el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las Sugerencias que se realiza, o en su caso, las razones que estima para no aceptar.

Transcurrido el plazo de una semana, al que se hace referencia en el párrafo anterior, la presente resolución será incluida en la página Web de la Institución.

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

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

Código de validación: *****

Fecha de registro: 11/04/2017

Página: 5