



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

=====
Ref. queja núm. 2002097
=====

Asunto: Demora cita Traumatología (Hospital de Alcoy y Hospital de Alzira).

Hble. Sra. Consellera:

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

El autor de la queja en su escrito inicial, sustancialmente manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

(...) Que en consulta de fecha 19/12/2019 con mi médico de primaria, le comunico que desde noviembre de 2019 se me ha complicado la movilidad, tengo dificultad en caminar tan solo 100 a 200 mts, dolor mecánico en rodilla derecha operada de Prótesis Total el 21/03/2017 en el Hospital de "La Ribera" Alcira, resintiéndome de cadera y sacro ciático o lumbar. El cual solicita ínter consulta al Centro de Especialidades "La Fábrica" de Alcoy, dándome cita para el 27/01/20 con Trauma-Cirugía-Ortopédica, resultando: que todo estaba bien (diagnóstico sobre datos de mi historia en el ordenador, sin ninguna exploración ni nuevas pruebas. La PTR está bien, la cadera y sacro lumbar siguen igual que tiempo atrás).

Reclamo a mi médico de primaria, el cual me dijo: que él había cumplido con la ínter consulta.

Presenté reclamación en Atención al Paciente del Hospital Virgen de los Lirios de Alcoy el 27/01/2020, solicitando libre atención, aceptándomela en escrito, diciéndome que ya me avisaran la cita con otro Trauma.

Por eso contacto el 27/01/2020 con el Departamento de Admisión Propuestas Externas, del Hospital Universitario "La Ribera" de Alcira, con la ínter consulta de fecha 19/12/2019, dándome cita para el 25/02/2020, en Trauma-Cirugía-Ortopédica, explorando mi rodilla derecha y consultando RX rodilla derecha de fecha 19/09/2019 (que yo tenía en mi móvil), no veía anomalías en PTR, solicitando pruebas de RX cadera derecha, y **dándome cita para RX y cita en Trauma-Cirugía-Ortopédica el 30/03/2020 (cuya cita han sido anulada por alarma general de crisis de corona virus).**

Aparte mi médico de primaria ante mi situación, solicita RX de Raquis Lumbar Sacro el 07/02/2020, viendo resultado RX. Solicita RM el 26/05/2020, remitiendo informe el Medico Radiólogo de fecha 01/06/2020.

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

Código de validación: _____ **Fecha de registro:** 10/12/2020 **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

Y en vista de que no me citan para consulta en Trauma-Cirugía-Ortopédica con el Dr. (...), por mi cuenta llamo al Centro de Especialidades “La Fábrica “ de Alcoy, dándome cita para el 16/06/2020, el cual me atiende explorando mi pierna, y sobre la prótesis total de rodilla derecha no entra en mucho detalle, opinando que el cartílago rotuliano está un poco corto debido a la intervención quirúrgica, pero observa que la pierna se está desviando hacia fuera, y pide una RX de cadera, y que ya me citaran, hasta la fecha en espera de la cita. Yo le digo que todo esto es debido a la PTR der.

Tanto en el Hospital Universitario “La Ribera” de Alcira como en el Centro de Especialidades “La Fábrica” de Alcoy llamas a citas de trauma y no cogen el teléfono, centralita dice que están cerradas las citas de trauma.

Sigo teniendo consultas con mi médico de primaria por teléfono, ya que no camino bien con dolor mecánico que empieza por la rodilla y se va complicando en cadera y sacro ciático o lumbar. La verdad es que a fecha de hoy aun no tengo un diagnóstico. Le digo a mi médico de primaria que mi rodilla derecha después de tres años de ser intervenido de PTR me funciona mal, y es lo que está provocando que la cadera y el sacro ciática o lumbar se resientan. Le pido que solicite un TAC o RM de rodilla derecha para ver que tiene la rodilla, ya que una RX no aclara nada, y me dice que eso tiene que pedirlo el Trauma.

Mi situación es deprimente estoy desde noviembre de 2019, esperando una solución, he reclamado en Atención al Paciente y en la Dirección del Hospital de Alcoy, no me solucionan nada, me dicen que tenga un poco de paciencia a ver si en agosto me citan con trauma, y en el Hospital de Alcira no puedo reclamar no atienden al teléfono de trauma, tendría que presentarme directamente a reclamar a Dirección o en urgencias (...).

Admitida a trámite la queja, en fecha 06/08/2020 solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

Tras tres requerimientos (en fechas 31/08/2020, 27/09/2020 y 23/10/2020) la Administración sanitaria, con fecha 27/10/2020, a través del Director de Gabinete de la Consellera, nos dio traslado del informe del Departamento de Salud de la Ribera y de la carta remitida al autor de la queja desde la Gerencia del Departamento de Salud de Alcoi.

El informe de la Gerente del Departamento de Salud de La Ribera señala lo siguiente:

(...) Como contestación al escrito de queja recibido en la Gerencia del Departamento de la Ribera el día 20 de octubre de 2020, presentado por el paciente D. (autor de la queja) en el Sindic de Greuges. Que hace referencia a su disconformidad con la demora en la asignación de cita sucesiva para ser valorado por el servicio de traumatología del Hospital de la Ribera.

Le comunico que tras las averiguaciones realizadas a través de la unidad de gestión administrativa, se ha constatado que el paciente hizo una solicitud de libre elección de hospital para el servicio de traumatología y fue valorado por primera vez en el servicio de traumatología del Hospital de la Ribera con fecha 27/09/2016. **Fue intervenido de una prótesis de rodilla derecha el día 21/03/2017**, realizando seguimiento en las consultas hasta el día 17/10/2017. Con fecha 6/02/2019 de nuevo solicita una libre elección de hospital para la misma especialidad, asignándole cita en las consultas de traumatología para el día 1/04/2019, **después de diferentes citas sucesivas y la realización de diferentes pruebas complementarias el día 21/05/2019 tras la valoración del paciente en la consulta es incluido en la lista de espera quirúrgica para la realización de una prótesis de rodilla izquierda**. Pero según consta, el paciente llamó por teléfono el día 7 de octubre de 2019 al servicio de lista de espera quirúrgica anulando la cita que tenía con el servicio de anestesia y consecuentemente renuncia a la intervención quirúrgica, mandándole carta desde dicho servicio con la notificación de renuncia voluntaria expresa del paciente para dicha intervención.

Con fecha 25/02/2020 fue valorado de nuevo en las consultas de traumatología pero la situación vivida de emergencia sanitaria provocó que la atención programada se viera disminuida. Desde la unidad de Admisión, junto con las jefaturas Médicas de servicio se reorganizaron las agendas y las atenciones a los pacientes en las consultas externas, valorando caso por caso la prioridad y necesidad de atención médica. **Por lo que la siguiente cita no se le asignó hasta el día 24/08/2020 y posteriormente tuvo cita el día 14/09/2020, teniendo programada otra cita para el día 9/11/2020.**

Informarles también que según relata el paciente en su escrito de queja, **ha sido valorado también en su departamento del Hospital de Alcoy por el servicio de Traumatología, habiéndole realizado también radiografías de la cadera, igual que en el Hospital de la Ribera. La elección de médico de atención especializada supondrá que todos los actos relacionados con un mismo proceso serán atendidos en un mismo hospital. Por lo que el paciente no puede ser valorado por la misma patología en dos hospitales diferentes (...).**

Por otro lado, en su respuesta, la Gerencia del Departamento de Salud de Alcoy indicaba, entre otras cuestiones, lo siguiente:

(...) la demora en la realización de las pruebas complementarias y la posterior citación en consulta probablemente ha sido generada por la crisis sanitaria de la COVID-19 en la que estamos inmersos. Por lo que respecta a la cita en el Servicio de Traumatología, ya dispone de la misma según hemos comprobado el **día 26 de agosto de 2020.**

De todo lo actuado se dio traslado al promotor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fechas 12 y 13/11/2020 de las que destacamos lo siguiente:

(...) El pedir cita con la interconsulta de mi médico de primaria fue porque en el **Centro de Especialidades La Fabrica de Alcoy** el Traumatólogo que me atendió el 21-01-2020 me dijo que todo estaba bien y que estas molestias me las tenía que atender mi médico de primaria (sin pruebas actuales, y consultando en el ordenador pruebas de fechas anteriores). **Es por lo que decidí solicitar nuevo Traumatólogo de libre atención en el S.A.I.P. del Hospital de Alcoy el 23-01-2020, y en vista de mi situación traumática me aconsejaron que pidiera cita con el Traumatólogo que me opero de prótesis total de rodilla derecha del Hospital de la Ribera de Alcira, dándome cita para el 25-02-2020,** cuya valoración del Traumatólogo era problema de cadera, solicitando RX de cadera y **nueva cita para el 30-03-2020** la cual fue anulada por emergencia del confinamiento de covid-19, es por lo que estoy siendo valorado en dos hospitales diferentes. **A fecha de 11-11-2020 he recibido solicitud de intervención quirúrgica para pacientes en lista de espera.** Operarme de prótesis de cadera derecha sabiendo que mi rodilla derecha no funciona bien por la rótula baja por estar corto el tendón rotuliano, es debido a mi entender que la prótesis total de rodilla derecha que pusieron es de medida grande para mi rodilla (...) (el subrayado y la negrita es nuestra).

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

Con carácter previo, consideramos que la Administración sanitaria deberá determinar qué centro hospitalario es el competente para valorar la patología del interesado.

Sin perjuicio de lo anterior, centraremos la presente queja en los siguientes presupuestos de hecho:

- a) Que, con fecha 25/02/2020 el autor de la queja fue valorado por el Servicio de Traumatología del Hospital de la Ribera “pero la situación vivida de emergencia sanitaria provocó que la atención programada se viera disminuida”.
- b) Que “Desde la unidad de Admisión, junto con las jefaturas Médicas de servicio se reorganizaron las agendas y las atenciones a los pacientes en las consultas externas, valorando caso por caso la prioridad y necesidad de atención médica. Por lo que la siguiente cita no se le asignó hasta el día 24/08/2020 y posteriormente tuvo cita el día 14/09/2020, teniendo programada otra cita para el día 9/11/2020”.
- c) Que el autor de la queja en sus alegaciones nos indica que: “a fecha de 11-11-2020 he recibido solicitud de intervención quirúrgica para pacientes en lista de espera”.

Una vez precisados los hechos anteriores, tal y como le indicábamos en nuestra petición inicial de informe, debemos señalar que esta institución es consciente de la situación de excepcionalidad que están atravesando las administraciones públicas como consecuencia de la pandemia producida por la Covid-19.

Efectivamente, la crisis sanitaria provocada por la Covid-19 no tiene precedentes en nuestro país, tanto por su amplitud y gravedad como por el extraordinario riesgo de contagio y el alto número de ciudadanos afectados. Esta situación ha provocado la consiguiente presión sobre los servicios sanitarios lo que se tradujo, en un primer momento, en una saturación de los hospitales (Atención Especializada).

Consideramos que la salud es un elemento básico en la calidad de vida de la ciudadanía. En este sentido, se hace necesario intensificar la defensa de los derechos y libertades de las personas cuando las circunstancias extremas hacen de los servicios públicos el soporte fundamental para la vida de gran parte de la ciudadanía.

A este respecto, nuestra norma fundamental, la Constitución española, en su Título I, Art. 43, reconoce el derecho a la protección de la salud, estableciendo que es competencia de los poderes públicos el organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de prestaciones y servicios necesarios.

Por otro lado, el artículo 103.1 del texto constitucional consagra, entre otros principios, la eficacia, en cuya virtud debe desarrollarse la actuación de la Administración Pública.

Por su parte, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en su artículo 3.1 determina:

Los medios y actuaciones del sistema sanitario, están orientados a la promoción de la salud.

De la misma forma, dispone en su artículo 6.2 que las actuaciones de las Administraciones Públicas Sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud, actuaciones que, además, deberán estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.

Por último, la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunidad Valenciana, en su artículo 3, letra g), incluye entre los Principios Rectores:

Racionalización, eficiencia y efectividad en la organización y utilización de los recursos sanitarios.

De la normativa anterior se concluye, pues, que la eficacia en la protección de la salud dependerá, en gran medida, del buen funcionamiento de los servicios sanitarios. **Las demoras en la asistencia sanitaria**, en la realización de las pruebas e **intervenciones quirúrgicas necesarias**, así como en la aplicación de tratamientos, hace que los pacientes afectados vean obstaculizado el acceso efectivo a las prestaciones, con la carga de soportar un importante menoscabo en su salud.

Los continuos aumentos que sufren estos listados de tiempos de espera de los pacientes se han visto, además, agravados de forma evidente durante la pandemia del coronavirus.

Sobre esta cuestión, destacamos algunas consideraciones y reflexiones efectuadas en la queja de oficio 7/2020 sobre “actividades y recursos quirúrgicos, listas de espera” que esta institución apertura en el mes de febrero de 2020 y que a continuación le expongo.

(...) En este sentido, pueden resultar ilustrativas las “consideraciones generales” que aparecen en el documento remitido por la Conselleria titulado “Indicaciones para la reanudación de la actividad quirúrgica programada durante el periodo de transición de la pandemia Covid 19 en la Comunidad Valenciana” (25 mayo de 2020), que señala lo siguiente:

(...) Desde la publicación del Real Decreto 463/2020 el pasado 14 de marzo, estableciendo el Estado de Alarma, las actividades quirúrgicas programadas en horario ordinario se aplazaron, así como el programa de Autoconcierto y la derivación de pacientes al Plan de Choque. Con la restricción de los recursos asistenciales quirúrgicos las cirugías realizadas desde esa fecha han sido de carácter urgente, las cirugías a realizar en menos de 4 semanas, tipificadas como preferentes no demorables y las oncológicas.

La paralización de la actividad quirúrgica programada ha frenado los logros conseguidos durante el último trimestre de 2019 y principios de 2020, dentro de los objetivos que se había previsto en el Plan Optima de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública para garantizar el acceso de la prestación sanitaria en tiempo adecuado a las personas incluidas en las listas de espera quirúrgicas, pruebas diagnósticas y consultas externas. Las listas de espera quirúrgicas habían disminuido a 61.793 pacientes, así como la demora media estructural, siendo esta de 80 días en febrero.

A partir del establecimiento del Estado de Alarma y cesar las actividades quirúrgicas programadas, de nuevo las listas de espera quirúrgicas han aumentado, así como la demora media estructural. (...)

De lo anterior, se desprende que las urgencias en atender a los pacientes con Covid 19 y la prudencia en no generar contagios ha provocado, en muchos casos, que la atención y tratamientos a pacientes que padecen otras patologías se haya vista suspendidas y/o pospuestas. Este extremo también lo hemos podido confirmar a

partir de las numerosas quejas que muchos ciudadanos/as valencianos/as han dirigido al Síndic de Greuges.

Si a este hecho le añadimos el temor de muchos pacientes (sobre todo los pacientes de riesgo) de acudir a los centros sanitarios, a pesar de tener un problema de salud, nos lleva a una situación muy complicada. En muchos casos, ese miedo de los pacientes se ha visto justificado por el propio mensaje de las autoridades sanitarias de no acudir (o evitar hacerlo) a los centros sanitarios, salvo los casos de urgencia.

En este escenario, las personas de riesgo han retrasado o pospuesto sus visitas al hospital y a los centros de especialidades, lo que podría haber generado un empeoramiento en su calidad de vida.

De alguna manera, podemos afirmar que la Covid 19 ha provocado problemas en la salud de muchos/as ciudadanos/as que no son del propio virus.

Efectivamente, pacientes diagnosticados de otras patologías que no han recibido la atención sanitaria que precisan, pueden haber evolucionado de forma negativa, empeorando su estado de salud o, en algunos casos, produciéndose el fallecimiento de la persona.

Consideramos que el concepto de “bienestar en la salud” ha sufrido un cambio, ya que ha pasado de considerarse como la ausencia de dolor a entenderse como una cuestión de pura supervivencia

(El contenido íntegro de la resolución se encuentra en la página WWW.elSindic.com)

El sistema sanitario tiene ante sí el desafío de dar una respuesta a todos los enfermos crónicos, cuyos tratamientos se han visto afectados por la pandemia con un preocupante incremento en las listas de espera.

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, **RECOMENDAMOS** a la **CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA** que, en general, extreme al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios, en pro de garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas y acciones organizativas oportunas, haciendo cumplir, así, con los principios de eficacia y celeridad en relación a la demora en la prestación de la asistencia sanitaria, ofreciendo en el presente caso al autor de la queja la mejor opción de tratamiento.

Le agradeceríamos que, en el plazo de un mes, nos remita el preceptivo informe en el que nos manifieste si acepta la recomendación que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Esta resolución se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,

Ángel Luna González
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: 10/12/2020

Página: 6