

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	2002238	
Fecha de inicio	11/08/2020	Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública
Promovida por	D. (...)	Hble. Sra. Consellera
Materia	Sanidad	C/ Misser Mascó, 31-33
Asunto	Asistencia sanitaria	València - 46010 (València)
Trámite	Resolución, a la Administración	

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 de fecha 12/08/2020, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

El pasado día 22 de junio me ingresaron de urgencias después de tener visita con el traumatólogo, estuve 3 días ingresado en el hospital clínico para supuestamente operarme de unas hernias. **Después de estar 3 días ingresado (sin hacerme ningún tipo de prueba)** únicamente tratándome con corticoides, me mandan a casa con una faja **y me dicen que me llaman de la unidad del dolor para tratarme. Llevo más de un año con estos problemas y después de casi 6 meses esperando la consulta del traumatólogo me mandan a casa sin darme una solución** y unos dolores insuportables, he pedido un cambio de medico debido a la tardanza, me gustaría que me dieran una solución a mi situación (la negrita y el subrayado es nuestra).

Admitida a trámite la queja, en fecha 19/08/2020 solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

Tras dos requerimientos (en fechas 29/09/2020 y 31/10/2020), la Administración sanitaria, a través del Director de Gabinete de la Consellera, nos dio traslado de la respuesta que la Directora Médica del Departamento de Salud de València-Clinic-Malva-Rosa remitió al autor de la queja en fecha 16/10/2020, en la que le indicaba lo siguiente:

Nos dirigimos a Vd. en respuesta a su escrito de Queja con registro de entrada N.º 681 recibido en el Servicio de Atención e Información al Paciente con fecha 01 de setiembre de 2020, referente a la disconformidad con la asistencia recibida por parte del Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología.

En primer lugar, le pedimos disculpas por la demora en la respuesta.

Atendiendo a sus manifestaciones hemos trasladado su escrito al Jefe de dicho Servicio quien nos traslada que usted ingresó en nuestro hospital para la aplicación de un tratamiento endovenoso y de esta forma controlar la crisis aguda del proceso que padece. Así mismo, nos explica que dado que **usted no presenta patología que precise cirugía fue remitido a la Unidad del Dolor** siguiendo estrictos criterios clínicos.

No obstante, **para poder atender su petición, le recordamos que el día 12 de noviembre tiene usted concertada cita con la Unidad del Dolor en el Hospital La Malvarrosa a las 10 horas**, información que se le facilitó telefónicamente desde el SAIP.

Agradeciendo la confianza depositada en nosotros para la solución de sus problemas, el Servicio de Atención e Información al Paciente queda nuevamente a su disposición para cuantas consultas y sugerencias desee realizar.

Del contenido de la documentación remitida por la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones. No consta que dicho trámite haya sido realizado por el interesado.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, de lo actuado se desprende los siguientes hechos:

- Que el autor de la queja acudió a urgencias del Clinic Malvarrosa de Valencia en fecha 21/06/2020, donde estuvo ingresado tres días, siendo visto por el servicio de traumatología. A este respecto, el interesado señalaba que "(...) después de casi 6 meses esperando la consulta del traumatólogo me mandan a casa sin darme una solución".
- Que, por el servicio de traumatología fue remitido a la Unidad del Dolor, teniendo consulta en fecha 12/11/2020.

Expuestos los antecedentes, le ruego considere las consideraciones y reflexiones, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos.

Con carácter previo, 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 Autoconcerto 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 Publica

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 publicará en la página web del Síndic de Greuges.

Atentamente,



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana