

"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	2400523
Materia	Sanidad.
Asunto	Asistencia sanitaria. Demora en traumatología.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la persona promotora de la queja presentó un escrito, registrado el 13/02/2024, al que se le asignó el número de queja 2400523.

Del escrito de queja y de la documentación aportada se desprendía lo siguiente:

- Que tenía roto el manguito de rodadores desde el 15/12/2023. A este respecto señalaba que "*(...) llevo desde hace dos meses y medio con una lesión en el brazo izquierdo, lo llevo colgado desde entonces con muchísimo dolor, sin que nadie me esté atendiendo en el hospital de san juan de Alicante*". Este dolor le afectaba a las cervicales y a la espalda.
- Que había acudido en tres ocasiones a los servicios de urgencias (dos al Hospital Universitario Sant Joan d'Alacant y otra al Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis).
- Que estaba pendiente de ser citado por el Servicio de Traumatología del Hospital de Sant Joan d'Alacant (para, según manifestaba, realizarle una RNM).
- Que, sobre esta cuestión, había presentado *Hoja de Queja* en fecha 07/02/24 en el Hospital de Sant Joan d'Alacant (asimismo indicaba que había contactado por correo electrónico y de forma presencial con el SAIP del referido centro hospitalario, pero no habían solucionado el problema).

El 14/02/2024 dictamos una Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Conselleria de Sanidad que, en el plazo de un mes, remitiera un informe sobre este asunto; y en particular sobre los extremos que detallamos a continuación:

PRIMERO. Información sobre la situación asistencial de la persona promotora de la queja con relación a su lesión del brazo izquierdo.

SEGUNDO. La persona promotora de la queja indicaba que estaba pendiente de ser citada para ser atendida por el Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Sant Joan d'Alacant. A este respecto, solicitábamos información sobre los motivos de la demora en dar cita al interesado, así como la previsión temporal que tenía esa administración para que la misma se produjera.

TERCERO. Cualquier otra cuestión que considerasen de interés para la resolución de esta queja.

La Conselleria de Sanidad, a través de la directora del Gabinete del Conseller, remitió informe de la Gerencia del Departamento de Salud de Alicante-Sant Joan d'Alacant de fecha 06/03/2024 (registro de entrada en esta institución de fecha 08/03/2024) en el que señalaba lo siguiente:

(...) PRIMERO. Sobre la actual situación asistencial de la persona promotora de la queja con relación a su lesión del varazo izquierdo:

El 3 de enero de 2024, tras su reciente traslado desde Madrid a nuestra comunidad, fue atendido por su médico de familia por dolor en el hombro. Se negó a realizarle una radiografía, como establece el protocolo, por lo que su médico le solicitó una ecografía a realizar antes de la resonancia que el usuario reclamaba contrariamente a dicho protocolo que le fue explicado. Fue atendido personalmente por el jefe del servicio de Radiología y la ecografía fue realizada el 10 de enero la derivación a Cirugía Ortopédica Y Traumatología (C.O.T) se hizo el mismo día por su médico de familia. Se le proporciono **cita en C.O.T. para el 20 de febrero** como él mismo se refiere en su correo electrónico del 13 de febrero, en la documentación que aporta. **Fue atendido por el C.O.T. el 20 de febrero, se le infiltró para mejorar el dolor y se le solicitó resonancia magnética.** Dos días después el usuario acude al SAIP comunicando que va a ir todos los días a urgencias en manifestación de su disconformidad con la atención recibida. De hecho, ese mismo día, tan solo dos días después de la infiltración, acude a de nuevo a urgencias. **La resonancia fue realizada el día 24 febrero.** A la vista de los resultados, valorados tanto por el facultativo de C.O.T. que la solicitaba como el por el jefe del servicio, **se confirma la no prioridad del reclamante sobre otros pacientes y se decide mantener la cita para el 26 de marzo de 2024.**

Hacemos contar, por otro lado, que de los cuatro días que el reclamante acudió a urgencias (9 y 30 de enero, 12 y 22 de febrero) en dos de ellos consta en la historia clínica como “fugado”, vocablo empleado en terminología médica para expresa que se marcha sin esperar el diagnóstico, tratamiento, recomendaciones y alta.

SEGUNDO. Sobre los motivos de demora en dar cita al interesado.

No procede informar puesto que **ya ha sido atendido por el C.O.T. y tiene nueva cita el 26 de marzo, de acuerdo al diagnóstico establecido y según criterio de los especialistas.**

TERCERO. Sobre cualquier otra cuestión que consideremos de interés.

No es cierta la afirmación del usuario en el apartado Contenido de la hoja de registro de la queja “He abierto varias reclamaciones en el SAIP sin respuesta hasta el momento”. Las tres quejas registradas en el SAIP con fecha 19 de enero, así como la del 9 de febrero, han sido respondidas en plazo. Por otro lado, la anterior queja dirigida al Sindic, si como las dos dirigidas a la inspección General de Servicios, también han sido respondidas hoy. Nos consta asimismo que también ha interpuesto queja en el departamento de salud de Alicante-Hospital General.

Del análisis de los hechos descritos, por tanto, no puede inferirse inactividad por parte de la Conselleria de Sanidad que afecte al derecho a la protección de la salud de la persona promotora de la queja.

Respecto a la afirmaciones del usuario en la documentación que aporta, tales como “el Hospital de San Juan trata a los pacientes como si fuéramos perros a los que deseara que muriéramos en la calle sin atención medica”, “estoy 1000% seguro que estas cosas no ocurren en Madrid”, “nepotismo observado, tratándome como a un enfermo de segunda como si el hospital de San Juan estuviera ubicado en una república bananera”, etc., solo deseamos añadir que lamentamos la percepción negativa del promotor de la queja respecto a la atención médica recibida, percepción que no se corresponde con la realidad de la practica asistencial y con la misma esencia de las profesiones sanitarias que en este centro sanitario y los demás trabajan siempre con el objetivo último de brindar la mejor asistencia posible a los pacientes (el subrayado y la negrita es nuestro).

Del contenido del informe de la Administración dimos traslado a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 18/03/2024 en el sentido, sustancialmente, de exponer su discrepancia con lo informado y calificar de mala praxis la atención recibida en el Hospital Universitario de Sant Joan d’Alacant.

Asimismo, el autor de la queja señalaba en su escrito de alegaciones que estaba pendiente de ser citado para ser atendido por el servicio de rehabilitación y que “(...) *solamente 2 de mis 7 reclamaciones han sido contestadas, las remitidas al SAIP; ninguna de las remitidas al Consejero de Sanidad de la Comunidad Valenciana D. (...), como las remitidas a su directora de Sanidad de la provincia de Alicante Sra. (...) han sido contestadas*”.

2 Consideraciones a la Administración

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

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 14/02/2024, estaba integrado por conocer los motivos de la demora en dar cita al interesado para ser atendido por el Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Sant Joan d'Alacant y saber la situación asistencial del autor de la queja.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que, según indica la Conselleria, el autor de la queja fue citado por el servicio COT el 20/02/2024 (se le realiza infiltraciones) y, ese mismo día, se solicitó resonancia magnética (prueba realizada el 24/02/2024).

Segundo. Que, respecto a la situación asistencial del autor de la queja, según lo informado, una vez valorados los resultados "(...) se confirma la no prioridad del reclamante sobre otros pacientes y se decide mantener la cita para el 26 de marzo de 2024".

Tercero. Que la persona promotora de la queja está pendiente de ser citado por el servicio de Rehabilitación.

Llegados a este punto, debemos concluir que el autor de la queja, tras la interposición de esta queja, ha sido citado y atendido por el Servicio COT del Hospital Universitario de Sant Joan d'Alacant.

No obstante lo anterior, entendemos que es necesario realizar algunas consideraciones en relación a tres cuestiones planteadas por el interesado en su escrito de alegaciones:

- Primero. La posible mala praxis o práctica de la Gerencia y de los profesionales que atendieron al autor de la queja en el Hospital Universitario de Sant Joan d'Alacant.
- Segundo. La falta de respuesta expresa a algunas reclamaciones dirigidas a distintas instancias de la Administración Sanitaria
- Tercero. La demora en citar al autor de la queja para ser atendido por el servicio de Rehabilitación del referido centro hospitalario.

En primer lugar debemos indicar que los **problemas de praxis o práctica profesional (la posible actuación negligente de la Gerencia y de los servicios sanitarios del Hospital Universitario de Sant Joan d'Alacant que atendieron al autor de la queja)**, no puede ser valorados desde el Síndic de Greuges por carecer de competencias para ello ya que estamos en presencia de cuestiones científico-técnicas, y de acuerdo con las facultades legales que nos confiere la ley 2/2021, de 26 de marzo, reguladora de esta institución, el Síndic de Greuges no puede entrar a valorar ni a investigar las valoraciones médicas realizadas por los profesionales correspondientes.

En este orden reseñar que, dado el principio de autoorganización de las Administraciones Públicas, corresponde a ellas depurar la responsabilidad en que hubiesen incurrido en su actuar, bien por acción bien por omisión, los empleados públicos que dependan de ella. En este caso corresponde a la Administración sanitaria acordar, si se dan indicios racionales de una supuesta infracción del ordenamiento jurídico, la apertura de un expediente disciplinario a los posibles intervinientes en la presunta infracción, y si de su investigación se desprende que los hechos investigados se dedujeran presuntos indicios de ilícito penal, dar traslado de lo todo lo actuado al Ministerio Fiscal.

Por otro lado, y sin perjuicio de los procedimientos administrativos disciplinarios, entendemos que la determinación de la responsabilidad civil o penal de los profesionales o entidades públicas o privadas que han intervenido tanto por acción u omisión ha de dilucidarse en el seno de un proceso judicial, que es donde se encuentran presentes las garantías suficientes de contradicción de las pruebas e informes que cada una de las partes pueda aportar en defensa de sus posiciones ya que, de acuerdo con el artículo 117.3 de la

Constitución Española, la potestad de juzgar y ejecutar lo juzgado “corresponde exclusivamente a los Juzgados y Tribunales determinados por las Leyes.”

Por otro lado, el interesado en sus alegaciones hace referencia a **la falta de respuesta expresa a algunas reclamaciones dirigidas a distintas instancias de la Administración Sanitaria** de las que no especifica las fechas de presentación de estas ni aporta justificantes de registro de entrada.

Sobre esta cuestión (la falta de respuesta expresa a hojas de Quejas o reclamaciones), si la persona promotora de la queja lo estima oportuno, podrá dirigirse a esta institución adjuntando copias de estas al objeto de valorar una nueva intervención.

Por último, en relación con **la demora en citar al autor de la queja para ser atendido por el servicio de rehabilitación**, le ruego considere las siguientes reflexiones que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos,

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.

De acuerdo con lo anterior, entendemos que la excesiva demora en obtener una asistencia sanitaria (en este caso, el ser citado para iniciar la rehabilitación) no se corresponde con el derecho de la ciudadanía a una buena administración al que hace referencia la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

El derecho a una buena administración supone una nueva forma de entender la relación de la administración con los ciudadanos, en la que éstos adquieren una posición relevante y dejan de ser meros sujetos pasivos. En el ámbito sanitario el papel de la ciudadanía lo ocupan los llamados usuarios-pacientes.

En el marco sanitario, una de las variantes del derecho a una buena administración, lo constituye el derecho a obtener una respuesta (en este caso, obtener la asistencia sanitaria demandada) en un plazo razonable y, si la urgencia lo requiere, con carácter inmediato.

Desde un punto de vista normativo, debemos señalar que, si bien es cierto que la Constitución española de 1978 no recoge en su articulado el término “buena administración”, no lo es menos que nuestra norma fundamental establece unos mandatos directos dirigidos a los poderes públicos, a los ciudadanos e incluso al legislador. En el caso de la administración sanitaria, en su artículo 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 derecho a la integridad física establecido en el artículo 15 de la Constitución está íntimamente vinculado al derecho a la salud en los términos expuestos en la Jurisprudencia constitucional.

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

En este sentido, la misión del Síndic de Greuges se ciñe a la protección de los derechos fundamentales, recogidos en el Título I de la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana cuando resultaran infringidos por actuaciones de algún órgano de la Administración Pública Valenciana o ésta no actuara de forma congruente con los principios de legalidad y eficacia que consagra el referido art. 103.1 de la Norma Suprema.

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.

Finalmente, en el ámbito de la Comunidad Valenciana, nuestro Estatuto de Autonomía recoge, en su artículo 9, de forma expresa el derecho de la ciudadanía a una buena administración.

En el marco del derecho a la protección de la salud, 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.

Desde la puesta en marcha del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana en el año 1993, los problemas relacionados con demoras en la atención sanitaria ha sido una preocupación constante de esta institución.

Los retrasos 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.

Consideramos que aquellos pacientes que deben esperar un elevado número de meses, para recibir una atención especializada (Servicio de Rehabilitación del Hospital Universitario de Sant Joan d'Alacant), puede verse interrumpida, durante este periodo, la efectividad del derecho a la protección de la salud.

En definitiva, la excesiva demora en obtener la asistencia sanitaria demanda no se corresponde con el derecho de la ciudadanía (usuarios/pacientes) a una buena administración y, en consecuencia, con la obligación del sistema sanitario público de garantizar una protección integral de la salud a sus ciudadanos.

3 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos la siguiente Resolución de Consideraciones a la **CONSELLERIA DE SANIDAD**:

1. **RECOMENDAMOS** 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 la atención sanitaria.

En este sentido, le **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas oportunas para citar, a la mayor brevedad, al autor de la queja para ser atendido por el Servicio de Rehabilitación del Hospital Universitario de Sant Joan d'Alacant.

2. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.
3. **NOTIFICAR** la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Sanidad.
4. **PUBLICAR** esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana