



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

=====
Ref. queja núm. 2002732
=====

Asunto. Asistencia sanitaria. Demora en intervención quirúrgica.

S/Ref. Oficio del Director de Gabinete de la Consellera de fecha 2/11/2020.

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 22/09/2020, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

El motivo de mi queja es que estoy **esperando ya más de 9 meses para que me operen de la cadera.**

Me realizaron las pruebas de la anestesia, etc. el día 13 de Marzo, pero al entrar en estado de Alarma el 14 de Marzo, todo se ha paralizado.

Llevo más de 2 años con un dolor muy intenso en la zona de la cadera, en Octubre hará 1 año que estoy de baja, y llevo desde Diciembre 2019 en la lista de espera para la operación.

Adjunto la cadena de e-mails que desde el 28 de Agosto 2020 hemos intercambiado con el SAIP del **Hospital de Denia** al respecto. Antes de empezar a enviar e-mails, he estado llamando al Hospital todas las semanas para preguntar a cerca de la lista de espera y la operación.

Adjunto también pantallazo donde pueden ver los días que llevo de espera y cuál es la media.

Estoy desesperado y deprimido y no aguanto más esta situación.

Admitida a trámite la queja, en fecha 24/09/2020 solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, a través del Director de Gabinete de la

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 11/12/2020	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		

Consellera, nos dio traslado del informe del Comisionado de Denia, de fecha 29/10/2020, en el que señalaba lo siguiente:

(...) Desde esta Unidad de Comisionado hemos comprobado que el usuario, D. (autor de la queja), presentó una queja ante el Síndic de Greuges el día 19 de Septiembre de 2020.

Mediante el Registro departamental, el Síndic de Greuges remitió esta queja al SAIP del Departamento de Salud de Denia (Reg. Entrada núm. 1977), quienes ya eran conocedores de la reclamación del Sr. (autor de la queja), al haber contactado en diversas ocasiones, y habiendo gestionado varios contactos con la Jefa del servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología, referente a su problemática.

El paciente recibió contestación por escrito, en tiempo y forma, como es preceptivo ante toda queja llegada al SAIP, junto con las alegaciones de los responsables de Gestión de Pacientes del departamento de Salud de Dénia, el día 13 de octubre de 2020 (Reg. Eixida núm. 2142). En esta se refleja:

"todas las cirugías programadas (no urgentes) se han demorado por la situación de pandemia. Durante varios meses no hemos tenido autorización para realizar cirugías programadas como la sustitución de cadera por coxartrosis.

El día 6 de octubre le llamaron para informarle de la fecha del nuevo preoperatorio y el test covid para ser intervenido el próximo día 15 de octubre".

Lamentamos que desde el SAIP no se le diese contestación al Síndic de Greuges.

Por parte de este Comisionado se ha procedido a comprobar que el paciente fue intervenido en la fecha indicada (15 de octubre de 2020) y ha seguido con su tratamiento de fisioterapia de modo ambulatorio. El próximo mes de noviembre tiene citas con rehabilitación y con el traumatólogo, los días 5 y 18 respectivamente, según consta en su Historia Clínica de Cerner (el subrayado y la negrita es nuestra).

Del contenido del informe y de la documentación remitida dimos traslado al promotor 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.

De lo actuado se desprende que el problema planteado por el interesado en su escrito inicial de queja (demora en intervención quirúrgica) ha sido solucionado, encontrándose en la actualidad en tratamiento postoperatorio (rehabilitación).

Sin perjuicio de lo anterior, 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 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 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