



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
<b>31/07/2019</b>
EIXIDA NÚM. <b>19493</b>

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

=====  
Ref. queja núm. 1900576  
=====

**Asunto: Demora en realización de colonoscopias de control. Derivación a centro hospitalario concertado fuera de la provincia del paciente. Falta de respuesta a reclamación.**

S/Ref. Informe de la Directora del Gabinete de la Consellera de fecha 26/04/2019. Registro general de salida núm. 20292/12 de 24/05/2019.

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 25/02/2019, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

Estoy operado de un tumor colo-rectal hace 3 años y dos meses. Periódicamente hay que hacerme **colonoscopias de control** para vigilarlo, y siempre he tenido muchos problemas para realizármelas en el Hospital de la Plana, que es mi hospital de referencia y donde fui operado. Siempre tienen una lista de espera de 14 meses, sin que lo solucionen, porque hace dos años, la última que me realizaron, tuve que poner una queja por escrito, porque faltaban días para la visita de mi oncólogo, y todavía no la tenía realizada.

Ahora me tocaba en enero esta prueba, y como no me llamaban, fui a interesarme. La misma respuesta de siempre: hay 14 meses de espera, pero me remiten a Valencia al hospital IMED de Burjasot a 60 Km. de mi domicilio! con lo que este traslado supone para una persona que lleva 2 días sin comer y toda la noche en el baño con laxantes. Al llegar allí me encuentro 4 familias de mi provincia con el mismo problema y desplazamiento, y obviamente, indignados. No hay hospitales privados en Castellón cerca de donde vivimos que hagan esta prueba (que los hay) para que el pobre paciente tenga que ir a 60 km. a hacérsela? Por no decir que la obligación de sanidad es haber solucionado este problema en el Hospital de la Plana que lleva años enquistado para darnos el servicio que merecemos en nuestra zona. Además del gasto que me ocasiono el viaje y todos los problemas (tengo una hija de 3 años y no la llevamos al colegio porque no

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 31/07/2019	<b>Página:</b> 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		

tenemos a nadie que la recogiera, vino con nosotros al hospital, lo cual no es lo mejor para ella ni para mi) Todo esto es un problema muy grande, y no se está dando servicio a esta enfermedad tan grave como corresponde, no se puede jugar con esta enfermedad.

Les adjunto la queja que puse al Hospital de la plana y a la cual todavía no me han contestado.

Les pido su ayuda en este sangrante asunto que no hace más que empeorar para el paciente, que se solucione de una vez.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

Tras dos requerimientos (9/04/2019 y 23/05/2019), la Directora del Gabinete de la Consellera nos dio traslado del informe de la Directora General de Asistencia Sanitaria de fecha 25/04/2019 en el que, tras exponer los "antecedentes", nos comunicó lo siguiente:

(...) JUSTIFICACIÓN

Por lo anteriormente expuesto, la demanda de colonoscopias se ha incrementado en todos los departamentos de salud de la Comunidad Valenciana. Este incremento en la realización de colonoscopias no se debe a un incremento de patologías malignas colorrectales, sino que se debe al aumento de colonoscopias de control, derivadas de la aplicación del programa de diagnóstico precoz de cáncer de colon implantado por la Conselleria de Sanitat.

Con el objeto de que esta demanda preventiva no repercuta en el adecuado control y seguimiento de las patologías malignas colorrectales, los facultativos especialistas de los centros sanitarios dependientes de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública clasifican la realización de las pruebas, en este caso colonoscopias, en función de las características clínicas de los pacientes. Así pues, se establecen las peticiones de colonoscopias en base a tres niveles de prioridad: urgente, preferente y ordinaria.

Las prioridades "**urgente y preferente**" son aquellas en las que existe sospecha de patología maligna colorrectal, por lo que no existe ninguna demora en la realización de las mismas.

Sin embargo, la **prioridad "ordinaria"** entra dentro de lo que se considera ausencia de patología maligna, por lo que, para dar una respuesta adecuada a la realización de las mismas, dado el volumen de ellas, al paciente se le dan dos opciones:

1. Realizarse la prueba de prioridad ordinaria en su hospital de referencia, aguardando los tiempos de espera de dicho hospital
2. En aquellos hospitales donde la demora para la realización de pruebas de prioridad ordinaria supera los tres meses, se le ofrece al paciente realizarse la misma prueba de prioridad ordinaria en un centro sanitario ajeno al sistema sanitario público de la Comunidad Valenciana, pero donde

se cumplen los criterios de calidad y seguridad adecuados para la realización de las mismas.

En el caso que nos ocupa, y centrándonos en el departamento de salud objeto de la queja, se informa que, además de lo anteriormente expuesto:

Con fecha de 12 de febrero de 2018 se solicitó el nombramiento de personal temporal por acúmulo de tareas de un facultativo especialista en aparato digestivo y una enfermera con la finalidad de reducir las demoras en colonoscopias.

Con fecha de 29/10/2018 se solicitó la creación de tres puestos de trabajo que conformaban un equipo completo de endoscopias: facultativo especialista en aparato digestivo, enfermera y TCAE, también con la finalidad de reducir demoras en colonoscopias y gastroscopias.

Desde abril de 2018 se ofrece la opción, a los pacientes que llevan más de 3 meses en lista de espera para una colonoscopia de **prioridad ordinaria**, realizarse la prueba en centros ajenos al sistema sanitario público donde la aceptación por parte del paciente es de carácter totalmente voluntario.

Desde enero de 2019 se han incluido las colonoscopias en horario de tarde, dentro del ACUERDO de 18 de enero de 2019, del Consell, de regulación del programa especial de productividad para la reducción, en 2019, de la demora asistencial en el Sistema Valenciano de Salud, con lo que se ha incrementado la realización de colonoscopias con medios propios y se ha conseguido invertir la tendencia creciente en la demora de colonoscopias de prioridad ordinaria (el subrayado y la negrita es nuestra).

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 31/05/2019.

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 lo siguiente:

- Que, la reclamación del promotor de la queja de fecha 8/02/2019 obtuvo respuesta expresa por parte del Gerente del Departamento de Salud de la Plana el día 19/02/2019.
- Que, dentro del Programa de Prevención de Cáncer Colorrectal, las colonoscopias de “prioridad urgente y preferente” no existe demora.

En las colonoscopias de “prioridad ordinaria”, ante una demora de más de tres meses, los usuarios voluntariamente pueden acudir a un centro ajeno al sistema público.

- Que, no obstante lo anterior, en el departamento de salud del autor de la queja se están realizando gestiones para aumentar el personal, así como, a partir de enero de 2019, se han incluido las colonoscopias en el turno de tarde.

Aclarado lo anterior, le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la sugerencia con la que concluimos.

El artículo 43 de la Constitución Española, ubicado en su Título I, reconoce el derecho a la protección de la salud y establece que compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las 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.

Asimismo, el artículo 10.5 reconoce el derecho a que se informe a la ciudadanía sobre los tratamientos alternativos, de lo que se desprende la inclusión de aquellos tratamientos más óptimos para el paciente.

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.

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 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 organizativas oportunas, haciendo cumplir, así, con los principios de eficacia y celeridad.

De conformidad con lo previsto en el art. 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 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 la sugerencia que se realiza, o en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página Web de la Institución.

Atentamente le saluda,

Ángel Luna González  
Síndic de greuges de la Comunitat Valenciana (e. f.)