

"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	2000154	
Fecha de inicio	25/11/2019	Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública
Promovida por	Dña. (...)	Hble. Sra. Consellera
Materia	Sanidad	C/ Misser Mascó, 31-33
Asunto	Falta de criterio de calidad en la respuesta a queja. Asistencia sanitaria	València - 46010 (València)
Trámite	Petición de informe. Resolución.	

Hble. Sra. Consellera:

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

La autora de la queja en su escrito inicial de fecha 14/01/2020, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

El pasado 26 de septiembre, mi padre (...) falleció sin haber podido ser diagnosticado por el neurólogo del Centro de Especialidades de Monteolivete, a pesar de que los resultados de la prueba que le mandó realizar estaban desde el 9 de abril de 2019.

Su número de SIP era (...) y su historia clínica (...). Padecía una demencia difícil de diagnosticar, con lo cual esa prueba era fundamental. Pero la lista de espera para poder ser atendido en dicho Centro de Especialidades es tan larga, que falleció sin poder ser atendido.

A este respecto, la interesada manifestaba que, en fecha 26/11/2019, dirigió escrito de queja al Servicio de Información y Atención al Paciente (SAIP) del Centro de Especialidades Monteolivete, obteniendo respuesta expresa del Gerente del Departamento en fecha 20/12/2019. En relación a la respuesta de la Administración sanitaria, la promotora de la queja señalaba:

(...) Indignación es poco lo que sentimos al leer la misma. No creo que una posible negligencia en el trato a un paciente se pueda justificar con frases como "disculpen las molestias". Estamos hablando de la muerte de una persona que no fue atendida en tiempo y forma. Tampoco nos emplazan a darnos explicación alguna sobre la prueba practicada a mi padre en abril de 2019.

Admitida a trámite la queja, en fecha 21/01/2020 solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

Tras dos requerimientos en fechas 28/02/2020 y 12/05/2020 (este último reiterado en fecha 30/06/2020 por haber sido realizado durante la vigencia del estado de alarma), la Administración sanitaria, a través del Director de Gabinete de la Consellera, nos dio traslado del informe de la Gerencia del Departamento de Salud del Hospital Universitario Doctor Peset, de fecha 29/05/2020, en el que señalaba lo siguiente:

(...) Se contestó a la queja de D^a. (autora de la queja), el 20 de diciembre de 2019, cumpliendo los criterios de calidad de la Orden 6/2018 de 13 de septiembre de la Conselleria de Sanidad Universal

y Salud Pública, ya que se contestó en tiempo y forma, explicando los motivos de la demora en la entrega de resultados, los cuales no iban a modificar el diagnóstico ni el tratamiento terapéutico.

Lamentamos el fallecimiento del paciente, que se produjo por causas ajenas al diagnóstico neurológico ya conocido por la familia.

El 20/9/2019 acudió a Urgencias del Hospital Universitario Dr. Peset, siendo diagnosticado de "Infección respiratoria de vías bajas".

Se le dio el alta hospitalaria de este proceso para continuar su seguimiento por su médico de Atención Primaria y con las recomendaciones de "que si se producía un empeoramiento o aparecía una nueva sintomatología volviese al servicio de Urgencias del hospital.

El paciente fue atendido en todo momento que lo precisó, por lo que no se produjo "una posible negligencia" como indica la autora de la queja.

Del contenido del informe dimos traslado a la promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 3/09/2020 en el sentido de manifestar lo siguiente:

En relación al escrito de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública de fecha 29 de mayo de 2020, no consideramos que atienden nuestra petición ya que,

- Con respecto a **los resultados de la prueba** realizada en el Hospital Dr. Peset en abril de 2019 y que fue solicitada por el neurólogo del Centro de Especialidades de Montelivet, simplemente dicen "los cuales no iban a modificar el diagnóstico ni el tratamiento terapéutico" y eso una vez fallecida una persona ya no tiene validez.
- En ningún momento nos han explicado **los MOTIVOS de la demora**. En el escrito de la Conselleria de Sanidad, de 20 de diciembre de 2019, se limitaron a decir "que sentían la demora en las pruebas", vuelvo a adjuntar el escrito para que lo comprueben.

La pregunta es "CUÁLES FUERON ESOS RESULTADOS", insistimos en que **la negligencia está** en no haber llamado a consulta a mi padre al neurólogo para VALORAR DICHOS RESULTADOS de fecha 9 de abril de 2019 sabiendo que los procesos a esas edades avanzan rápidamente y deterioran cognitivamente.

El neurólogo nos explicó que esa prueba le sacaría de dudas ya que mi padre presentaba síntomas de varias enfermedades.

Indicar que fue atendido en urgencias del hospital el día 20 de septiembre de 2019 no sé qué sentido tiene, es un derecho de la sanidad pública y universal.

Por lo tanto, **SOLICITAMOS que nos den una explicación médica razonable sobre esos resultados y por qué a un paciente de esa edad y con una enfermedad neurológica no se le atiende en tiempo y forma**" (el subrayado y la negrita es nuestra)

A la vista de las alegaciones de la autora de la queja y al objeto de mejor proveer la resolución del presente expediente de queja, en fecha 16/10/2020 solicitamos de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que nos ampliase el contenido de su primer informe, en especial, sobre cuáles fueron los resultados de la prueba a la que hacía referencia la promotora de la queja, así como las razones de la demora.

La Administración sanitaria, a través del Director de Gabinete de la Consellera, nos dio traslado del informe de la Gerencia del Departamento de Salud del Hospital Universitario Doctor Peset de Valencia, de fecha 25/11/2020, en el que señalaba lo siguiente:

En contestación a la reclamación presentada por Dña. (autora de la queja), le transcribo literalmente **los resultados de la prueba** SPECT CEREBRAL DEL TRANSPORTADOR DE DOPAMINA: "Se realiza SPECT del transportador de dopamina con 1231-ioflupano, en un paciente de 79 años con clínica de parkinsonismo no tremórico y deterioro cognitivo.

Se evidencia una actividad y distribución del transportador de dopamina conservado, y normal en ambos estriados. Esta imagen no apoya la existencia de lesión dopaminérgica pre-sináptica.

ID: Sin signos de lesión de la vía nigro-estriada".

Ante estos resultados de las pruebas y tras valoración, el neurólogo confirma la NO existencia de patología añadida a su demencia, **no siendo necesaria la visita inmediata al paciente, por no necesitar cambio terapéutico y porque no modifica su evolución clínica, ni pronóstico.** Estaba previsto citarlo en tiempo adecuado a su patología, momento en el cual se informaría a la familia (la negrita es nuestra).

Del contenido de este segundo informe dimos traslado a la promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 1/12/2020.

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

Con carácter previo, indicar que, de lo actuado se desprende la total discrepancia de posiciones entre la interesada y la Administración sanitaria en relación a la determinar si la prueba realizada en abril de 2019 al padre de la autora de la queja era o no fundamental para el diagnóstico y tratamiento de su patología. En este sentido, la interesada señalaba que "(...) esa prueba era fundamental", mientras que la Conselleria consideraba que los resultados de la misma "(...) no iban a modificar el diagnóstico ni el tratamiento terapéutico".

Sobre esta cuestión, informarle que no corresponde al Síndic de Greuges resolver este tipo de desacuerdos o discrepancias por tratarse de cuestiones técnico-médicas que exceden de nuestro ámbito competencial, por la misma razón tampoco lo es determinar si hubo o no negligencia en la actuación de Departamento de Salud del Hospital Universitario Doctor Peset de Valencia (Hospital y Centro de Especialidades).

Consideramos que los problemas de negligencia médica o de práctica profesional, así como la determinación de la responsabilidad, civil o penal de los profesionales que han intervenido o patrimonial administrativa al tratarse de la prestación de un servicio público, 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, si bien los hechos a los que se hace referencia en la presente queja son anteriores a la crisis sanitaria, debemos señalar que esta institución es consciente de la situación de excepcionalidad que actualmente están atravesando las administraciones públicas como consecuencia de la pandemia producida por la Covid-19, tanto por su amplitud y gravedad como por el extraordinario riesgo de contagio y alto número de ciudadanos afectados.

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

- a) Que el neurólogo del Centro de Especialidades Monteoliveti prescribió la realización de una prueba médica (SPECT CEREBRAL DELTRANSPORTADOR DE DOPAMINA) al padre de la autora de la queja.

- b) Que la referida prueba fue realizada y sus resultados estaban disponibles desde el 9/04/2019.
- c) Que el padre de la autora de la queja, lamentablemente, falleció el 26/09/2019 sin haber sido citado por el Neurólogo para valorar las pruebas realizadas.

Una vez precisados los hechos anteriores, le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la sugerencia con la que concluimos.

Consideramos que la salud es un elemento básico en la calidad de vida 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.

La prueba realizada al padre de la promotora de la queja estaba disponible en el centro hospitalario el 9/04/2019, sin embargo, el 26/09/2019 (día de su fallecimiento) todavía no había sido citado para conocer los resultados de la misma, fueran estos fundamentales o no para el diagnóstico y tratamiento posterior de su patología.

En definitiva, consideramos que las demoras en la asistencia sanitaria, en la realización de las pruebas e intervenciones quirúrgicas necesarias, en la aplicación de tratamientos, **así como en la cita y valoración de las pruebas médicas realizadas**, hace que los pacientes afectados y sus familias 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 en la cita y

valoración de los pacientes al objeto de conocer los resultados de las pruebas médicas que se les haya realizado.

Le agradeceríamos que, en el plazo de un mes, nos remita el preceptivo informe en el que nos manifieste si acepta la sugerencia 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