

"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 2002351

Fecha de inicio 20/08/2020

Promovida por D. (...)

Materia Sanidad

Asunto Asistencia sanitaria. Cita con el Servicio de Urología del Hospital La Ribera.

Trámite Petición de informe. Resolución.

Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública

Hble. Sra. Consellera

C/ Misser Mascó, 31-33

València - 46010 (València)

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 21/08/2020, sustancialmente, manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

El pasado 7 de agosto presenté una queja referente al aplazamiento de una consulta que tenía programada para el pasado día 14 de mayo de 2020. El motivo de la queja es que la cita programada era por la ampliación de un tratamiento y ver los resultados. Posteriormente, contacté telefónicamente para informarme comentándome que había una anotación de darme cita **a partir del 6 de mayo de 2021** y como única solución que llamara a la centralita y pidiera cita con el Urólogo cosa que es totalmente imposible porque ya lo había hecho anteriormente y si no que llamará a mi médico de cabecera para que le mandara un correo interno al urólogo.

No creo que deba de utilizar el servicio de atención primaria para el deficiente servicio del servicio de urología.

A día de hoy no he recibido ninguna respuesta de la consellería, imagino que tienen muchísimas quejas por el mal servicio que se está prestando (la negrita es nuestra).

El autor de la queja hacía referencia al Servicio de Urología del Hospital de La Ribera.

Admitida a trámite la queja, en fecha 27/08/2020 solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, en especial, sobre los motivos del aplazamiento, más de un año, de la cita del servicio de urología del Hospital de La Ribera.

Tras dos requerimientos (en fechas 5/10/2020 y 5/11/2020), la Administración sanitaria, a través del Director de Gabinete de la Consellera, nos dio traslado del informe de la Gerente del Departamento de Salud de la Ribera, de fecha 19/11/2020, en el que señalaba lo siguiente:

Como contestación al escrito de queja recibido en la Gerencia del Departamento de la Ribera el día 11 de noviembre de 2020, presentado por el paciente D. (autor de la queja) en el Síndic de Greuges. Que hace referencia a su disconformidad con la demora en la asignación de cita sucesiva para ser valorado por el servicio de urología del Hospital de la Ribera.

Le comunico que, tras solicitar informe aclaratorio de los hechos al jefe de servicio de urología, expone que tras revisar la historia clínica del paciente ha constatado que el urólogo encargado de su proceso en el mes de mayo revisó la historia clínica del paciente dejando una solicitud de asistencia sucesiva para revisión en mayo de 2021. No obstante, tras valorar la disconformidad del paciente ha procedido a asignarle cita para el día 15/12/2020.

Respecto al apartado en el que refleja que no ha recibido respuesta de la Conselleria del escrito de queja que presentó el día 7 de agosto de 2020, comunicarle que, en el servicio de atención al paciente, existe registro electrónico de entrada de dicha queja con fecha 10/08/2020 y contestación remitida al domicilio del paciente por carta postal ordinaria, con registro de salida 2020/2314 (adjunto les remito escrito de queja con su correspondiente respuesta).

Notificarles también que la situación vivida de emergencia sanitaria y las medidas de protección de la población y del personal sanitario provocó que la atención programada se viera disminuida, y posteriormente desde la unidad de Admisión, junto con las jefaturas Médicas de servicio se organizaron las agendas y las atenciones a los pacientes en las consultas externas, valorando caso por caso la prioridad y necesidad de atención médica.

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 la cita que el autor de la queja tenía prevista en el servicio de urología para mayo de 2020, fue aplazada al 15/12/2020 (y no al mes de mayo de 2021 como estaba previsto inicialmente), así como que la "hoja de queja" dirigida a la Administración sanitaria en fecha 10/08/2020 obtuvo respuesta expresa de la Gerente del Hospital de la Ribera en fecha 9/09/2020.

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.

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.

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