

"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 2101458

Fecha de inicio 04/05/2021

Promovida por (...)

Materia Sanidad

Asunto Asistencia sanitaria.

Trámite Petición de informe. Resolución.

Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública

Hble. Sra. Consellera

C/ Misser Mascó, 31-33

València - 46010 (Valencia)

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 04/05/2021, sustancialmente, manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

- Que presentó reclamación en fecha 7/04/2021 al Hospital Universitario y Politécnico La Fe, recibiendo respuesta expresa el 4/05/2021.
- Que:

"(...) **Tras recibir nota de evolución y respuesta a mi queja** procedo a comentar mi disconformidad por ambas resoluciones.

En la nota de evolución se reconoce mi patología, y sobre todo la palabra "dolor" tanto en sedestación como bipedestación, falta añadir decúbito supino. La doctora que realiza el informe escribe "intensa verborrea con dificultad para centrarnos en el problema del paciente". Considero que no es la mejor palabra para definir una enfermedad que lleva años de evolución, no puedo comprender que la Doctora no sepa empatizar con los enfermos para ayudarles, base fundamental para un buen diagnóstico y habilidad imprescindible para comunicar la patología que sufrimos.

La resonancia se me realizó en julio de 2020, descubro ahora que pese a ser sido operado de una Resección PINCER+CAM+Reinserción Labrum el 13 de julio de 2016, sigo teniendo en la cadera izquierda una significativa joroba en unión cervicefémica superior del fémur que provoca un choque femoroacetabular. Desconozco si la operación sirvió para algo porque durante todos estos años he empeorado, necesito deambular con un bastón y con un andador si debo llevar peso. También en la derecha tengo deformidad en joroba superior en el fémur.

Para mayor abundancia descubro también que tengo divertículos en asa de colón sigmoide. Desde octubre de 2020 casi todos los meses sangro abundantemente en la defecación, he acudido varias veces a Coloproctología pero ningún doctor solicitó pruebas y lo atribuían a hemorroides, pese a mi insistencia en que consideraba demasiado sangrado para una hemorroide pequeña y no tener dificultad para ir habitualmente al baño.

Lo más insólito de esto es que **se me da el alta sin comunicación alguna**, me entero tras solicitar una nueva cita y ahora tras la reclamación formulada veo que han agotado los procedimientos terapéuticos y debido a la gran carga asistencial por el aumento continuo en la demanda de primeras visitas tras la pandemia de COVID-19.

Por ese motivo se me aparta, se me degrada a otro escalón, el de los enfermos no atendidos que ha llevado esta pandemia a diferenciar entre los que tenían posibilidad de salvar o los que por motivos insuficientes no debían tener ya asistencia médica, una excesiva carga no es motivo para no tratarlos. Habrá que hacer algo con todos los pacientes con dolor, no apartarlos.

Considero que sigo siendo un enfermo con dolor, un dolor extenuante, diario, constante, capaz de llevar a una persona a la locura. Pese a ello se me da el alta de la Unidad de Dolor, tras varias reclamaciones y solicitudes conseguí que se me atendiera en La Fe tras haber estado en el Hospital de Manises y ver la falta de entrega e interés por parte de la misma unidad.

En este momento no estoy siendo atendido por nadie. Atención Primaria no está preparada tampoco para mi patología. Según informe de La Fe se me traslada a Rehabilitación, ya les comenté que la doctora que me atendió tampoco sabía ni quién me enviaba, no tenía informes, no hay comunicación bidireccional entre ambas áreas, y si seguía padeciendo un choque femoroacetabular no podía realizar ninguna rehabilitación y no podía ayudarme en nada.

Soy un enfermo sin asistencia médica.

En el informe se dice que COT descarta intervenir de caderas. El Doctor (...) con el que tuve una cita el 26 de noviembre de 2018 (adjunto informe) no pidió ninguna prueba, no sabía, como ahora sabemos que sigo teniendo un choque femoroacetabular, en ambas caderas. No comprendo por qué no me visita de nuevo tras detectar el motivo de mi dolor.

Tras todo este suplicio solo logro ver que soy una piedra pesada que nadie quiere cargar, permanezco ahí, sólo, con mis dolores, con una palabra muy castellana en "el limbo".

Ya les comenté que el motivo de mi queja era la frustración por la burocracia y la repetición de quejas y reclamaciones para **ser tratado de forma considerada"**

Admitida a trámite la queja, en fecha 07/05/2021 solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Publica, en especial, sobre la situación médico-asistencial del autor de la queja

Tras un requerimiento (en fecha 01/06/2021), la administración sanitaria, en fecha registro de entrada en esta institución de 02/06/2021, remitió informe de la Gerencia del Departamento de Salud Valencia La Fe de fecha 27/05/2021 en el que, entre otras cuestiones, señalaba lo siguiente:

(...), por parte de esta Gerencia se han solicitado informes al Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP), al servicio de cirugía Digestiva, al servicio de Traumatología y al servicio de Admisión en orden a determinar la cronología de los hechos que se describen, así como revisar la historia de las atenciones dadas a la paciente.

A la vista de la documentación recibida pasamos a informar:

Estamos ante un paciente correspondiente al Departamento Sanitario Hospital de Manises, que acude a este centro **puntualmente con carácter de segunda opinión.**

Consultado el SAIP de este departamento, constan presentadas dos reclamaciones de fechas 9 de abril de 2021 y de 6 de mayo de 2021 a las que se ha respondido con los mismos argumentos que se recogen en esta respuesta.

Respecto a la atención recibida se han recibido diversos informes sobre la asistencia prestada al paciente, parte de los cuales transcribir:

Informé Cirugía General y Digestivo.: (...)

Informe de Dirección de Área Quirúrgica de la que depende la Unidad de Dolor del Centro: (...)

Informe de Cirugía Ortopédica y traumatológica: (...)

De la lectura de la historia clínica del paciente no se infiere que estemos **ante una desatención, sino ante un agotamiento de las posibilidades terapéuticas por parte de este centro.** Una vez la asistencia no se justifica como hospital terciario que a su vez tiene asignada su propia población, es por lo que el paciente es remitido a su correspondiente departamento tal como establece la ordenación sanitaria vigente.

En el cuerpo del escrito se hace referencia a otras circunstancias de la atención, que transcurren dentro de la relación médico-paciente, y que muchas veces están condicionadas por aspectos de percepción o circunstanciales y que son difícilmente valorables por esta Gerencia.

Finalmente señalar que somos conscientes de la complejidad clínica del paciente y de las dificultades por las que está pasando, aun cuando consideramos que hemos hecho todo lo que nos corresponde como institución sanitaria.

Lamentamos que el paciente este pasando por esta situación y que considere que por parte de este centro no se le ha dado la debida atención (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 08/06/2021 en el sentido de discrepar con el contenido de los informes de Cirugía General y Digestiva, de la Dirección del Área Quirúrgica de la que depende la Unidad del Dolor y de Cirugía Ortopédica y Traumatológica. A este respecto señalaba:

(...) Todo se generaliza como Dolor Neuropático. **Debería de ser atendido por una Unidad de Dolor** porque el nivel cada vez es más elevado, pero se me ha dado el alta. **No tengo ningún tratamiento farmacológico para el dolor. La lista de espera en el Hospital de Manises es para un año y considero que después de ser atendido en La Fe en los últimos años debería de ser la misma Unidad la que hiciera un seguimiento, marear al paciente de un Hospital a otro no lo beneficia en absoluto.** (...) (el subrayado y la negrita es nuestra).

Asimismo, hacía referencia a la falta de coordinación entre el Hospital de Manises (su hospital de referencia) y el Hospital Universitario y Politécnico La Fe, en este sentido señalaba "(...) La información entre ambos no se comparte".

Por último, el autor de la queja, en su escrito de alegaciones, indicaba que:

(...) En fecha 30 de abril de dos mil diecinueve el JUZGADO DE LO SOCIAL Nº 5 me declaró en situación de incapacidad permanente absoluta. Dicha sentencia fue recurrida por la Seguridad Social y el veintiséis de mayo de dos mil veinte el TRIBUNAL SUPERIOR DE JUSTICIA DE LA COMUNIDAD VALENCIANA desestimó el recurso interpuesto por la Seguridad Social. A fecha de hoy la Seguridad Social sigue sin reconocerla (pese a haberme abonado un año de atrasos de dicha incapacidad absoluta) y el 6 de noviembre de 2020 se presentó recurso al mismo juzgado para que se ejecutara la sentencia, se admitió y a fecha de hoy sigo esperando la resolución (adjunto documentos sentencia). Se me concede dicha incapacidad por toda la patología que estoy viviendo desde hace años. **Con esto quiero reiterar mi lucha por una patología demostrada y que debe tener un seguimiento por parte de la Unidad de Dolor, el dolor no ha dejado de desarrollarse, sigue una evolución al alza** (el subrayado y la negrita es nuestra).

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

Con carácter previo, de lo actuado se desprende la total discrepancia de posiciones entre la Administración sanitaria y el promotor de la queja en relación a la atención sanitaria recibida. Efectivamente, de una parte, el interesado manifiesta sufrir una desatención médica mientras que, por otra, el Hospital Universitario La Fe de Valencia hace referencia a un "agotamiento de las posibilidades terapéuticas por parte de este centro" (centro hospitalario al que el interesado fue remitido por el Departamento de Manises como segunda opinión).

En relación a este desacuerdo, no podemos dictar una resolución por imposibilidad de practicar o abordar pruebas que permitan concluir con certeza la realidad de los hechos alegados por ambas partes, más tratándose de cuestiones técnico-médicas.

No obstante lo anterior, el autor de la queja, tanto en su escrito inicial como en sus últimas alegaciones, señala la necesidad de ser atendido ya que "(...) el dolor no ha dejado de desarrollarse, sigue una evolución al alza". Sobre esta cuestión, le ruego considere los argumentos y reflexiones, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos.

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 que el ciudadano, como titular del derecho a la salud, tiene que ser asistido por los servicios de salud para su curación y/o rehabilitación. En este sentido, consideramos que la eficacia en la protección de la salud dependerá, en gran medida, del buen funcionamiento de los servicios sanitarios.

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 Sindic 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 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 Sindic de Greuges.

Atentamente,



Ángel Luna González
Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana