



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

=====
Ref. queja núm. 1806426
=====

(Asunto: Lista de espera. Falta de respuesta expresa a escritos de fecha 23/05/2018, 25/06/2018 y 29/06/2018).

(S/Ref. Informe de la Subdirectora General del Gabinete Técnico de fecha 14/09/2018. Registro general de salida núm. 34356/12 de 17/09/2018).

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 13/07/2018, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

Me dirijo a usted, después de haberlo hecho por dos veces al SAIP y otra a la propia Conselleria de Sanitat. En ninguno de los casos, he recibido ningún tipo de respuesta.

Mi nombre es (...) número de SIP (...) y con número de historia clínica (...).

Desde hace dos meses y medio tengo diagnosticado por mi médico de cabecera una lumbociatalgia izquierda que me impide adoptar una postura erguida, desplazarme correctamente e incluso permanecer acostado a la hora de dormir por lo que tengo que hacerlo semisentado en el sofá de mi casa.

A pesar de los distintos tratamientos farmacológicos que se me ha ido administrando solo se ha producido una leve mejoría pero que me sigue incapacitando para realizar una vida normal.

A la vista de esto, el 4 de mayo mi médico de atención primaria solicita una interconsulta traumatológica para ser estudiado a la vez que una resonancia magnética sin la cual no se puede valorar el origen de la lumbociatalgia.

A fecha de hoy, **ni se me ha citado para efectuárseme dicha resonancia y por tanto tampoco he sido visitado por ningún especialista.**

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

En vista de esto, decido acudir privadamente y a mi costa, pues no dispongo de seguro privado, a un traumatólogo especialista en columna lumbar. He de indicar que este trabaja también en la sanidad pública pero no me corresponde por domicilio. Aunque, teóricamente, existe la posibilidad de elegir médico y centro, por las informaciones que he recogido y como he indicado es un derecho teórico pues raramente se concede.

Este doctor, me prescribe una resonancia, otra vez a mi cargo y en cinco días dispongo de ella. Después de estudiarla, me confirma que padezco una hernia discal y dado el tiempo transcurrido con tratamiento conservador, según indica el protocolo, es susceptible de tratamiento quirúrgico, el cual debería correr, lógicamente a mi cargo.

Pese a ello, me emite un informe y me recomienda que junto con la resonancia, acuda nuevamente al servicio de urgencias de la Fe (ya lo he hecho en tres ocasiones anteriores).

Así lo hago, hoy hace dos semanas y desde entonces sigo a la espera de algún tipo de notificación. Por lo que me veo abocado a tener que costearme la intervención quirúrgica ante la falta de atención por parte del servicio público de salud.

No sé si está dentro de sus competencias actuar en estos casos. Causa estupor que se actúe rápidamente en casos mediáticos, me parece lógico en caso de personas desprotegidas, pero al fin y al cabo los que sufragamos el funcionamiento del sistema somos gente como yo que nos vemos ninguneados, desprotegidos y obligados a costearnos la atención nos sea o no posible, pues es nuestra salud.

Además, por informaciones que he obtenido, aunque podría solicitar el abono de los gastos parece ser que solo se contemplan en riesgos evidentes de muerte y claro mi dolencia parece que no es mortal.

Desearía que al menos alguna de las instituciones de nuestro gobierno se hiciera eco de mi situación, espero que sea usted ya que como le comenté al principio ni el SAIP ni la propia Conselleria han tenido la delicadeza de hacerlo.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, a través de la Subdirectora General del Gabinete Técnico, nos dio traslado del informe emitido por la Dirección de Atención Primaria del Departamento de Salud Valencia-La Fe de fecha 6/08/2018 en el que señalaba lo siguiente:

En respuesta a la queja presentada por D (autor de la queja), pasamos a transcribir la respuesta dada por la dirección de área de Aparato Locomotor con fecha 1 de agosto de 2018 a dicha reclamación:

"Estimado Sr. (...)

Hemos recibido el escrito que presentó el día 25/06/18 en el Servicio de Atención al Paciente del Hospital Universitari i Politècnic La Fe de Valencia.

En relación a su queja nº 1232-21894, le comunicamos que,

Sentimos la sensación de falta de atención por parte del Servicio de Traumatología, pero a usted se le realizó una propuesta por parte de su

Médico de Atención Primaria con fecha 11/05/18 y con fecha 17/05/18 ya fue valorado por nuestro Servicio, donde en principio no se consideró que estuviera indicado el tratamiento quirúrgico, solicitándosele una RMN y aconsejándosele tratamiento analgésico y rehabilitador. La citación de la RMN no depende del Servicio de Traumatología, sino de otra Área Clínica y por tanto no somos responsables de la demora.

Es cierto que usted acudió a Urgencias tanto el 1 como el 15 de mayo, previa a la consulta que le realizamos el 17 de mayo (ni en un centro privado se le hubiera visitado con tanta celeridad).

También informarle que no todos los cuadros de lumbalgia o lumbociatalgia requieren tratamiento quirúrgico y que nosotros no podemos asumir un tratamiento indicado por otro especialista.

Igualmente, informarle que la patología de raquis es tan prevalente que la tenemos distribuida de la siguiente manera: el Servicio de Reumatología se hace cargo de la patología subaguda (hasta los 3 meses) y el Servicio de Rehabilitación de la patología crónica (a partir de los 3 meses), siendo ellos tan especialistas en patología del aparato locomotor como nosotros.

De todas maneras, en consideración a usted y saltándonos la organización normal de la prestación en especializada, que se realiza a través de una propuesta de su Médico de Atención Primaria, le daremos cita para el próximo (...). Adjuntamos hoja de citas."

Añadir que desde esta Dirección lamentamos la demora en la respuesta, y dado que la queja se plantea por la falta de respuesta a sus reclamaciones ante SAIP de este departamento y ante Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, consideramos que con el traslado de la respuesta ya enviada al paciente damos por contestada la queja ante ese Sindic, no pudiendo entrar a valorar la divergencia de criterio entre especialistas en la pertinencia o no de intervención quirúrgica, ni otras apreciaciones del paciente que se inscriben en el ámbito de la opinión (el subrayado es nuestro).

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, consideramos que, aunque unidas entre sí, son dos las cuestiones a estudiar en la presente queja:

Primera. La falta de respuesta expresa a las reclamaciones del promotor de la queja de mayo y junio de 2018.

Segundo. La asistencia sanitaria recibida por el interesado.

En relación a la primera cuestión, de lo actuado se desprende que la administración sanitaria considera que con el escrito de la Dirección de Área de Aparato Locomotor del Departamento de Salud Valencia-La Fe de fecha 1/08/2018 se da respuesta expresa a las reclamaciones del interesado de mayo y junio de 2018. Sobre esta cuestión, le ruego, considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de una de las recomendaciones con las que concluimos.

Con carácter previo, es necesario tener presente que constituye una competencia esencial del Síndic de Greuges, a tenor de lo dispuesto en el artículo 17.2 de la Ley 11/1988, reguladora de esta Institución, velar porque la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

Lo anterior se debe poner en relación con el art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece la obligación de resolver, dentro de los plazos previstos en la normativa, las solicitudes que le dirijan los/as ciudadanos/as.

En el ámbito sanitario debemos destacar la reciente Orden 06/2018, de 13 de septiembre, de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que regula el procedimiento de presentación y tramitación de las sugerencias, quejas y agradecimientos (DOCV nº 8389 de 24/09/2018) que deroga la Orden de 27 de septiembre de 2007. A este respecto, el artículo 3.1 define la queja en los siguientes términos:

Las quejas son los escritos y comunicaciones en los que los pacientes o sus representantes realicen únicamente manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios sanitarios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de las instituciones sanitarias, y que constituya o pueda interpretarse como un menoscabo en la calidad del servicio prestado.

En relación a los “plazo de respuesta”, el artículo 7 de la vigente norma (de la misma forma que establecía la Orden de 2007, vigente en el momento de los hechos estudiados en la presente queja) establece lo siguiente:

1. Todas las sugerencias, quejas y agradecimientos deberán ser tramitados y no podrán quedar sin respuesta.
2. La contestación deberá notificarse a la persona interesada **en un plazo no superior a un mes** desde que la sugerencia, queja o agradecimiento tuvo entrada en el registro del órgano competente de su resolución.

De lo actuado se deduce que la respuesta a las reclamaciones del interesado superaron los plazos previstos en la norma.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de los que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

Respecto a la asistencia sanitaria recibida por el promotor de la queja (segunda cuestión), debemos partir de lo dispuesto en el artículo 43 de la Constitución Española, ubicado en su Título I, que 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 necesarias, en la entrega de resultados de las pruebas clínicas, 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 desfase entre el diagnóstico y el probable tratamiento.

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, **RECOMIENDO** a la **CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA:**

Primero. Que, en casos como el analizado, extreme al máximo el deber de dar respuesta expresa dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.

Segundo. 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 ofreciendo al autor de la queja la mejor opción de tratamiento.

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 las sugerencias que se realizan, o en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

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,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana