



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

<p>SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL</p> <p>15/05/2012</p> <p>EIXIDA NÚM. 32866</p>

Conselleria de Sanidad
Hble. Sr. Conseller
C/ Misser Mascó, 31-33
VALENCIA - 46010 (Valencia)

=====
Ref. Queja nº 1111223
=====

(Asunto: Supuesta atención médica no respetuosa. Solicitud de cambio de especialista).

(S/Ref.: Dirección General de Evaluación, Calidad y Atención al Paciente. Exp. 2786/12)

Hble. Sr. Conseller:

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

La autora de la queja en su escrito inicial, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que, con fecha con fecha 28/06/2011, acudió al Servicio de Traumatología del Centro de Especialidades de Burjassot donde (...) *tuve la experiencia médica más desagradable que recuerdo en el tema de consultas médicas*. Por este motivo, presentó escrito de queja ante el Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP) del referido Centro con fecha 11/07/2011.
- Que la Administración Sanitaria, a través de la Gerencia del Departamento 6 de Salud, con fecha 16/09/2011, trasladó respuesta expresa a la interesada. En la misma, la Administración no informaba acerca de la petición de solicitud de cambio de especialista, realizada por la interesada.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad quien, a través de la Dirección General de Evaluación, Calidad y Atención al Paciente, nos comunicó en fecha 05/12/2011, lo siguiente:

1. *Efectivamente, la Sra. (autora de la queja) fue visitada por diferentes especialistas en el Centro de especialidades de Burjassot, por un dolor inespecífico en la mama derecha.*
2. *No satisfecha por su consulta con el Dr. (...), solicita cambio de especialista que, tal como se le comunico verbalmente y al ser dentro del mismo centro de especialidades, puede realizarse de manera automática.*
3. *Y así se realizó, de hecho Doña (autora de la queja) ha sido visitada los días 3 de agosto y 31 de octubre por el especialista en traumatología, Dr. (...).*

Del contenido del informe dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 21/12/2011 en el sentido siguiente:

(...) Tengo la impresión que la contestación al informe requerido desvía la atención del núcleo esencial de la queja: UN TRATO NO RESPETUOSO Y DESPECTIVO POR PARTE DE UN MEDICO ESPECIALISTA Y LA CONSECUENTE FALTA DE SISTENCIA.

A la vista de lo anterior y al objeto de mejor proveer la resolución del expediente, solicitamos nuevo informe de la Conselleria de Sanidad al objeto de que nos precisase si se habían iniciado actuaciones de carácter disciplinario.

La Conselleria de Sanidad, a través de la Dirección General de Calidad y Atención al Paciente, tras remitir el expediente del autor de la queja al Área de Inspección, Evaluación y Ordenación para su valoración, nos comunicó en fecha 27/02/2012, lo siguiente:

1. *(...) Puede solicitar a través de su medico de familia consulta con la especialidad que este considere necesaria para la valoración del dolor de mamas, si este persiste. Recordar que fue visitada por varios especialistas que no pudieron determinar el origen del dolor.*
2. *Respecto al trato recibido, no hicimos mención al mismo ya que en la respuesta que dio a su escrito el Gerente del Departamento de Valencia- Arnau-Lliria, le solicita disculpas por su percepción de falta de respeto (escrito de 6 de octubre de 2011, que adjunta la interesada).*

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 07/03/2012 señalando:

- 1.- *(...) con respecto a la mención que he sido visitada por varios especialistas, es cierto, así lo puse de manifiesto en el escrito de queja, y dicha documentación fue rechazada por el Traumatólogo, que no quiso ni examinarla ni prestar atención. Es evidente que he seguido con opiniones médicas, de hecho la última ha sido la del Neumólogo, donde no aprecia patología ni seguimiento neumológico, por lo que*

indudablemente he de acabar en la visita del Traumatólogo, ya que ni Ginecólogo, Cirujano, Neumólogo, Médico de familia, IVO, Prevención del Cáncer de Mama, han descartado cualquier patología en sus especialidades.

2.- Es ciertamente llamativo, que a las alegaciones que efectué sobre la imposibilidad de coincidir con el mismo especialista, para evitar pruebas y diagnósticos contradictorios, nada se dice de ni se hace referencia alguna.

3.- Que el Sr. Gerente del Departamento del Valencia-Arnau-Lliria, me pida disculpas, en nada palió la falta de profesionalidad y el trato degradante del que fui objeto.

Llegados a este punto, resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido entendemos que, aunque íntimamente relacionadas entre sí, son dos las cuestiones a estudiar en esta queja:

Primero. La Solicitud de la autora de la queja de que por parte de la Administración Sanitaria se inicie expediente disciplinario a un facultativo médico.

Segundo. Retraso en confirmar un diagnóstico y, en consecuencia, de aplicar un tratamiento.

Sobre la primera cuestión, cúpleme informarle que respecto a la posible mala praxis profesional no corresponde al Síndic de Greuges resolver este tipo de cuestiones, que entran el campo del análisis técnico-científico.

De lo informado, se desprende que la Conselleria de Sanidad no ha iniciado expedientes administrativos de carácter disciplinario. Sin perjuicio de lo anterior, la determinación de responsabilidad de los profesionales que han intervenido puede dilucidarse en 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.*

Respecto a la segunda cuestión, el retraso en confirmar diagnóstico e iniciar un tratamiento, de lo actuado se desprende que la autora de la queja acudió, por primera vez, al servicio de urgencias del CS de Moncada en el año 2009 debido a un intenso dolor en la mama derecha. A partir de ese momento se inicio una serie de visitas al ginecólogo, médico de cabecera, consulta de cirugía y finalmente traumatología. Asimismo, se realizaron varias pruebas como una mamografía y auscultación en el IVO (Instituto Valenciano de Oncología) donde se descartó cualquier patología tumoral, así como solicitud de analítica completa por el Médico de Cabecera.

A la vista de lo anterior, consideramos que, si bien es cierto que la Administración Sanitaria ha mantenido una actitud que podemos calificar de activa, no lo es menos que, a pesar de todas las consultas médicas y pruebas realizadas, la autora de la queja no cuenta con un diagnóstico exacto que le permita conocer el origen

del dolor que padece y, en consecuencia, la mejor opción de tratamiento. Por todo ello le ruego, como en otras ocasiones para casos similares, que 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.

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, **SUGIERO** a la **Conselleria de Sanidad** 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. Al mismo tiempo y para el caso objeto de queja, le **SUGIERO** que, a la mayor brevedad, se establezca el diagnóstico y su severidad con el fin de ofrecer a la autora de la queja la mejor opción de tratamiento.

De acuerdo con la normativa de referencia 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.

Asimismo, de acuerdo con la normativa citada, 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,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana