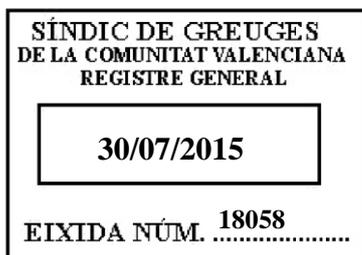




SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



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

=====  
Ref. Queja nº 1408319  
=====

**(Asunto: Menores en Servicio de extracciones del Hospital La Fe).**

(S/Ref. Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente. Exp. 4919/15. VS/SH).

Hble. Sra. Consellera de Sanidad:

Acusamos recibo del informe remitido por la entonces Conselleria de Sanidad, en relación a la queja formulada por Doña (...) y D. (...) (madre y padre de (...) de 5 años de edad).

Los autores de la queja en su escrito inicial, sustancialmente, manifestaban los hechos y consideraciones siguientes:

- Que calificaban de maltrato institucional la actuación del Servicio de Análisis Clínicos y Laboratorio del Hospital La Fe de Valencia al no permitir a los padres acompañar a sus hijos/as a la sala o servicio de extracciones de sangre. En este sentido, señalaban que "Se trata de denunciar la vulneración por parte de la Administración de los derechos y libertades de las personas, en este caso, de los Derechos de los Niños Hospitalizados (incluido nuestro hijo) y de los Derechos de los Pacientes", así como de las Ley 8/2008, de 20 de junio, de la Generalitat, de los Derechos de Salud de Niños y Adolescentes; Ley 12/2008, de 3 de julio, de la Generalitat, de Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunitat Valenciana y Ley 1/2003, de 28 de enero, de la Generalitat de Derechos e Información al Paciente de la Comunidad Valenciana
- Que el cartel informativo del Hospital bajo el título "norma para la extracción de sangre a los niños. Sala de extracciones" señalaba

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: \*\*\*\*\*

Fecha de registro: 30/07/2015

Página: 1

C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT. Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00. Fax 965 93 75 54

<http://www.elsindic.com/>

“normalmente los niños pasan a cabina de extracciones acompañados por un auxiliar de enfermería. En el caso de los padres que quieran acompañara a su hijo durante la extracción deberán esperar a que finalicen el resto de extracciones”. Los autores de la queja indicaban que “(...) ese cartel no está expuesto públicamente en la Sala, sino que sólo te lo enseñan si te plantas y exiges de forma vehemente tus derechos”.

- Que “(...) No podemos entender cómo la presencia de unos padres en la extracción de sangre que se practica a su hijo puede afectar tanto al buen funcionamiento de ese servicio o puede implicar un retraso tan grave del mismo, como para hacer primar la "tranquilidad" del profesional frente a la tranquilidad de un niño pequeño de cinco años que se ve separado de sus padres y que, de verdad, SÍ SUFRE.

El interés superior que hay que proteger SIEMPRE es el del menor sobre cualquier otro interés legítimo concurrente”.

- Que solicitaban del Síndic de Greuges:
  1. Que adopten las medidas oportunas para acabar con la situación de MALTRATO INSTITUCIONAL que vivió nuestro hijo (...) y que están viviendo a diario los niños en el Servicio de Análisis Clínicos y Laboratorio del Hospital LA FE, donde, amparándose en el bienestar de las/los enfermeras/os a la hora de llevar a cabo su trabajo, se vulnera sistemáticamente y con total impunidad la normativa autonómica sobre los Derechos del Niño Hospitalizado, y no se da prioridad a las necesidades psicológicas de los niños, cuyos derechos e intereses deben considerarse superiores a cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir, tal y como pone de manifiesto la propia normativa autonómica indicada y la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección jurídica del menor.

El hecho de que finalmente consiguiéramos entrar con (...) en la Sala de Extracciones NO BORRA todo el sufrimiento que tuvimos que pasar, nuestro hijo y nosotros. No borra la discriminación, el trato vejatorio. Y no hace desaparecer el notorio y evidente mal funcionamiento de un Servicio Público que ponemos de manifiesto ante el Síndic.
  2. Que el Jefe del Servicio de Análisis Clínicos y Laboratorio del Hospital LA FE RETIRE INMEDIATAMENTE el cartel (sólo a disposición de los profesionales) que indica que los niños que entren acompañados de sus padres deben entrar los últimos.
  3. Solicitamos que el personal del Servicio de Análisis Clínicos y Laboratorio del Hospital LA FE se informe sobre las leyes que rigen el ejercicio de su profesión y si no las saben, solicitamos que el jefe del Servicio de Análisis Clínicos y Laboratorio del Hospital LA FE y la responsable de la Dirección de Enfermería, posibiliten a los profesionales sanitarios de dicho Servicio la formación adecuada sobre dichas obligaciones legales, para que así no tengamos que ser los ciudadanos lo que tengamos que enseñarles dichas obligaciones legales que deberían cumplir

SIEMPRE y no dejar de cumplirlas amparándose en la ignorancia de las mismas.

4. Que el jefe del Servicio de Análisis Clínicos y Laboratorio del Hospital LA FE y la responsable de la Dirección de Enfermería, PROMUEVAN las acciones oportunas para proteger los derechos constitucionales de nuestro hijo (...) y de los demás niños que acceden al Hospital, su derecho constitucional a la integridad física y psicológica, a dejar de sufrir y poder estar acompañados por sus padres en TODAS LAS ÁREAS DEL HOSPITAL, de forma pacífica, sin esta constante lucha contra la ignorancia de las leyes por parte de los profesionales sanitarios, y todo ello de forma DEFINITIVA, PERMAMENTE y NO ARBITARIA.

Y que aparten de su servicio a los profesionales sanitarios que trabajen con menores y no sean capaces de cumplir su obligaciones legales de atenderles de acuerdo con su edad y velando por su bienestar.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la entonces Conselleria de Sanidad que, a través de la Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente, nos comunicó en fecha 5/03/2015 lo siguiente:

Atendiendo a su solicitud de información sobre la queja arriba referenciada, en relación a la no autorización a los padres del niño (...) para acompañarle en el momento de la extracción, la dirección del Hospital La Fe de Valencia nos informa que también se presentó la misma queja en el propio hospital desde donde se le explicó el funcionamiento de este servicio.

Actualmente este servicio está realizando extracciones en las instalaciones del nuevo Hospital La Fe en el Bulevard Sud y en las antiguas instalaciones en la Avda. Campanar, con la finalidad en todo momento de dar mejor asistencia al paciente. Cada día se realizan entre 500 y 600 extracciones, siendo muchas de ella dificultosas (recién nacidos, niños, trasplantes, pacientes oncológicos, etc.).

Comprendemos la situación que se nos plantea y por ello, se ha revisado el proceso de trabajo en la sala de toma de muestras, con el objeto de dar primacía al interés del menor sobre cualquier otro interés. **A partir de la fecha actual, aquellos padres que lo soliciten podrán acompañar a su hijo/a durante la extracción** (la negrita es nuestra).

Del contenido del informe dimos traslado a los autores de la queja al objeto de que, si lo consideraban oportuno, presentasen escrito de alegaciones, como así hicieron en fecha 6/04/2015.

Llegados a este punto, concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la sugerencia con la que concluimos.

El Sindic de Greuges, con motivo de la tramitación de las quejas nº 1204488 y acumuladas, tuvo ocasión de conocer la problemática del acompañamiento de padres o personas que les sustituyan en el caso de los menores hospitalizados en las UCIs Pediátricas. Concretamente, sugerimos a la entonces Conselleria de Sanidad “que, en la medida de lo posible, amplíe los horarios de las Unidades de Cuidados Intensivos Pediátricas (UCIPs) de los hospitales públicos valencianos, al objeto de hacer compatible el deseo de los padres/madres, o de quienes le sustituyan en el ejercicio de las funciones de éstos, con la atención médica y aplicación de tratamientos al menor hospitalizado, todo ello de conformidad con lo previsto en la Carta Europea de los Derechos de Niños Hospitalizados, así como por la Leyes de La Generalitat 8/2008, de 20 de junio, de los Derechos de Salud de Niños y Adolescentes y 12/2008, de 3 de julio de 2008, de Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunitat Valenciana” (el contenido íntegro de la resolución se encuentra en la página Web del Sindic de Greuges).

La presente queja se refiere al acompañamiento de padres o quienes le sustituyan legalmente al menor en un concreto acto médico: el momento de extracciones de sangre en la sala de toma de muestras.

La Ley de la Generalitat Valenciana 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunidad Valenciana, ha derogado, entre otras, la Ley de la Generalitat Valenciana 8/2008, de 20 de junio, de los Derechos de Salud de Niños y Adolescentes, si bien en su capítulo III se refiere a los “Derechos del menor”.

El artículo 54.1 (derechos generales y ámbito de aplicación) de la Ley 10/2014 señala:

Todos los menores tienen derecho a la protección y a la atención sanitaria, así como a los cuidados necesarios para su salud y bienestar en su calidad de usuarios y pacientes del Sistema Valenciana de Salud.

Asimismo, el artículo 57.2 (derechos en la atención sanitaria) indica:

Los menores tienen derecho a que se les facilite, en el ámbito sanitario, la compañía de su familia en las condiciones más idóneas de intimidad y de acuerdo con los criterios clínicos asistenciales. Los padres y madres tienen derecho a participar de manera activa en informada en sus cuidados.

Por otro lado, la Ley de La Generalitat 12/2008, de 3 de julio de 2008, de Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia de la Comunitat Valenciana, en su Art. 36.1, señala:

Todos los menores tienen derecho a la educación para la salud y a la promoción de la salud, a la prevención de la enfermedad, así como a **la atención sanitaria integral**, de conformidad con la legislación vigente.

A la vista de lo anterior, consideramos que actualmente existe un derecho de los padres/madres (o quienes les sustituyan legalmente) a acompañar a los menores mientras se realiza un acto médico (como podía ser el momento de las extracciones de sangre en la sala de toma de muestras), si bien no se trata de un derecho absoluto ya que encuentra límites, así: (...) de acuerdo con los criterios clínicos asistenciales (Ley 10/2014).

Por otro lado, desde el Síndic de Greuges queremos resaltar el párrafo final de su informe “(...) Comprendemos la situación que se nos plantea y por ello, se ha revisado el proceso de trabajo en la sala de toma de muestras, con el objeto de dar primacía al interés del menor sobre cualquier otro interés. **A partir de la fecha actual, aquellos padres que lo soliciten podrán acompañar a su hijo/a durante la extracción**” (la negrita es nuestra).

La competencia para determinar “los criterios clínicos asistenciales”, a que se refiere la Ley 10/2014, que limiten el derecho de los padres/madres (o quienes les sustituyan legalmente) de acompañar a los niños/as mientras se les realiza una extracción de sangre, corresponde a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública. No obstante, dejando a salvo los referidos criterios clínicos asistenciales, entendemos que no se trata de un derecho de los padres/madres de carácter rogado (que debe solicitarse) sino que, al contrario, su ejercicio se debe garantizar de oficio y en condiciones de igualdad por la Administración Sanitaria.

En virtud de todo cuanto antecede y de conformidad con lo dispuesto en el Art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, estimamos oportuno **SUGERIR** a la **Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública** que extreme al máximo el derecho de los padres/madres (o quienes les sustituyan legalmente) de acompañar a sus hijos/as menores de edad en el momento de realizar las extracciones de sangre, todo ello en condiciones de igualdad y sin perjuicio de los criterios clínicos asistenciales.

Lo que se le comunica para que, en el plazo máximo de un mes, nos informe si acepta esta sugerencia o, en su caso, nos ponga de manifiesto las razones que estime para no aceptarla y, ello, de acuerdo con lo prevenido en el Art. 29 de la Ley 11/1988, reguladora de esta Institución.

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