



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
23/03/2017
EIXIDA NÚM. 07768

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

=====
Ref. queja núm. 1610948
=====

(Asunto: Unidad de Oncología del Departamento de Xàtiva-Ontinyent).

(S/Ref.: Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad. Exp 6686.
AMA/CDR/CG/AP

Hble. Sra. Consellera:

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

La autora de la queja en su escrito inicial de fecha 23/06/2016 sustancialmente manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

(...) Llevamos años reclamando un ajuste de recursos, tanto personales como de espacio físico, para la cada vez más creciente población afecta de cáncer en este Departamento.

Nuestra queja ha sido formulada por escrito, en multitud de ocasiones a los Gerentes del Departamento, e incluso hemos escrito una carta a la administración. Con fecha de febrero del 2016 las siguientes personas: Carmen Montón, Consellera de Sanidad, Dolores Sala, secretaria autonómica y Elena Pérez, como jefa del antiguo plan oncológico recibieron la carta que se adjunta.

(...) Desconocemos cuál es la causa del abandono del desarrollo de la Oncología en este Departamento.

Como leerán en los escritos, las diferentes reformas y ajustes de plantilla que se han producido en otros hospitales a lo largo de los años, no se han repetido en esta zona.

Admitida la queja dimos traslado a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, que a través de la Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad nos comunicó en fecha 19/07/2016 lo siguiente:

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 23/03/2017	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		

Atendiendo a su requerimiento con relación a la queja presentada por **Doña (...)** (ref. **queja n" 1610948**), sobre "Unidad de Oncología del Departamento de Salud Xàtiva-Ontinyent". Se trasladó dicha queja a la Gerencia del Departamento de Salud Xàtiva-Ontinyent, desde la que nos informan (se adjunta informe) que:

Como resumen se indica desde la gerencia del departamento lo siguiente:

Con relación a las plazas, *"El servicio se ha potenciado, creciendo en un FEA más en 2014"*.

Con relación a la jefatura de sección, *"Se ha presentado una línea de "servicio compartido", incluso dotada de una jefatura de sección (Alcoi) rechazada directamente, estando convencidos en esta gerencia que serviría como mejora asistencial y siguiendo la línea establecida por la Conselleria en estos momentos"*.

También con relación a la jefatura de sección, *"para que el servicio de medicina interna vuelva a integrar a las profesionales de oncología médica, en la gestión diaria, pues en aras de optimizar los recursos, esta gerencia no está de acuerdo en dotar a los cuatro profesionales de una jefatura de sección,... cuando existen otras prioridades para ello"*.

Por la parte investigadora, *"una mañana a la semana se desplaza una "técnico data manager" para gestión de investigación, de forma conjunta con el hospital Arnau de Vilanova y su servicio de oncología médica desde hace años"*.

Se ha presentado desde la gerencia, *"un plan de seguimiento en los casos posibles, desde atención primaria y para pacientes con seguimiento por encima de cinco años, con estabilidad, rechazado de la misma forma por la unidad de oncología, plan con el que se sigue insistiendo, además de poder potenciarlo con la unidad de hospitalización domiciliaria-cuidados paliativos y médicos de familia y enfermeras comunitarias referentes en atención primaria, para oncología y cuidados paliativos"*.

Con respecto a las instalaciones, *"son mejorables, especialmente en el hospital de día, no habiendo realizado reformas por la situación socioeconómica, priorizando otros asuntos en un departamento con una escasa inversión financiera para estructuras hospitalarias con una edad superior a los treinta años. Pero, por ejemplo, en enero se les amplió el espacio con una consulta más de lunes a viernes. Actualmente se ha planteado una reforma menor para adecuar los espacios actuales según las indicaciones de los propios profesionales"*.

Del contenido del informe y de la documentación remitida (principalmente el informe del Gerente del Departamento de Salud de Xativa-Ontinyent de fecha 5/04/2016) 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 27/07/2016 (en dos ocasiones), en el sentido siguiente:

(...) Primero. Las contestaciones que ustedes nos transmiten están firmadas con fecha del 5 de abril del 2016, por parte del Gerente de nuestro Departamento (actualmente destituido por la Conselleria de Sanidad)

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 23/03/2017	Página: 2

La fecha de emisión de nuestra queja es del 28 de Junio del 2016.

Solicitamos que sean ustedes, la administración, quien conteste o como mínimo, valore la situación de la Oncología Médica del Departamento de Salud Xàtiva-Ontinyent

Porque es a la administración a quien emitimos las quejas a través del Síndic de Greuges, por derecho como ciudadanos

Por tanto, tras contestar brevemente las alegaciones que nuestro gerente en, solicitamos formalmente que la administración visite estas instalaciones y conozca de primera mano dónde se atiende una población que tiene los mismos derechos que el resto de valencianos.

Segundo. Nuestra queja se ha emitido a la Conselleria de Sanidad. Hasta la fecha, no hemos recibido ninguna contestación de la Conselleria, a la que le solicitamos la respuesta.

Las contestaciones que se alegan se hacen desde nuestra Gerencia. Son todas debatibles, además de que esta vía está agotada.

Nos gustaría que Conselleria nos explicara por qué nos dirigimos a ella, y nos contesta la Gerencia del Departamento.

Les adjunto contestación punto por punto de las alegaciones de la Gerencia del Departamento.

Con relación a las plazas:

“El servicio se ha potenciado, creciendo en un FEA en 2014”

CONTESTACIÓN:

En primer lugar, no tenemos característica de Servicio. Simplemente somos una Unidad.

En segundo lugar, tal y como se ha presentado en las alegaciones anteriores, dada las cifras asistenciales, continua siendo insuficiente esta dotación. Para el número de primeras visitas desde 2014 (más de 700) deberíamos ser como mínimo 7 facultativos, tal y como establece el Plan Oncológico de la Comunidad Valencia y el propio informe de la Sociedad Española de Oncología Médica.

Así pues, **la dotación de facultativos no se ajusta a la carga asistencial y además está en desagravio comparativo con otros departamentos que, con menor carga asistencial tienen mayor número de oncólogos.**

Con relación a la jefatura de sección:

“Se ha presentado una línea de “servicio compartido” incluso dotada de una jefatura de sección (Alcoy) rechazada directamente, estando convencidos en esta gerencia que serviría como mejoría asistencial y siguiendo la línea establecida por la Conselleria en estos momentos”

CONTESTACIÓN:

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

Código de validación: *****

Fecha de registro: 23/03/2017

Página: 3

La línea de servicio compartido es un proyecto de la Gerencia de este Departamento, que curiosamente ha sido destituida por la Conselleria de Sanidad.

Este proyecto no sigue ninguna de las iniciativas de la Conselleria, puesto que su línea de trabajo son los nodos centrales y periféricos, tal y como se ha presentado recientemente con fecha del 3 de Junio del 2016. En este proyecto de la Conselleria, nuestro centro está asignado al Hospital General de Valencia.

No nos consta que oficialmente el proyecto de Servicio compartido con Alcoi tenga ningún visto bueno por parte de la Conselleria de Sanidad.

De todos modos, de forma independiente a este proyecto, en nuestro centro sigue existiendo una falta de jerarquía absoluta en un hospital público.

Cuatro facultativos con cargo de médico adjunto deben repartirse las tareas de gestión, sin que este trabajo le sea reconocido a ninguno de ellos, y sin que se contrate a una persona para aliviar la carga asistencial que supone dedicarse doblemente a asistencia y gestión.

No entendemos por qué hay que adherirse a un centro que está en otra provincia (Alicante) y además no tener físicamente una jefatura de sección en el centro.

También en relación a la jefatura de sección:

“para que el servicio de medicina interna vuelva a integrar a los profesionales de oncología médica con la gestión diaria, pues en aras de optimizar los recursos, esta gerencia no está de acuerdo en dotar a los cuatro profesionales de una jefatura de sección ... cuando existen otras prioridades para ello”

CONTESTACIÓN:

La Unidad de Oncología Médica ha estado de forma histórica vinculada a Medicina Interna. Esta integración ha sido uno de los principales motivos del lento crecimiento de la Unidad y de las condiciones en las que actualmente se encuentra.

Tras años integrados, hemos comprobado que no se han priorizado las necesidades del paciente oncológico en este Departamento. Volver a estar integrados en Medicina Interna sería un retroceso.

De sobra es sabido que se trata de especialidades totalmente diferentes. Aún en el caso de estar integrados, necesitaríamos una jefatura de sección para mantener y defender las prioridades del paciente oncológico de este departamento de salud.

Tal y como se puede extraer de la frase: esta gerencia no está de acuerdo en dotar a los cuatro profesionales de una jefatura de sección ... Parece que hay un bloqueo por parte de la gerencia en dotar a esta Unidad de las mismas características que el resto de Unidades de Oncología de los Hospitales Comarcales.

Por parte de la investigadora: *“una mañana a la semana se desplaza una “técnico data manager” para gestión de investigación, de forma conjunta con el hospital Arnau de Vilanova y su servicio de oncología médica desde hace años”*

CONTESTACIÓN:

La data manager está contratada mediante la fundación FISABIO a través de los fondos que genera la investigadora (autora de la queja). El hospital no ofrece ningún apoyo en investigación. De hecho, hemos tenido que pelear que se dispusiera de una consulta para que esta persona pudiera monitorizar los ensayos cuando acudiera al hospital.

La financiación es exclusiva de los fondos de FISABIO. En multitud de ocasiones hemos estado a riesgo de que no se le pudiera pagar su trabajo, al quedarnos sin fondos. Se financia de la bolsa de Oncología, y en particular, de la bolsa a nombre de la Dra. (autora de la queja). Por cierto, está compartida con Hematología del Hospital Arnau.

Con respecto a las instalaciones: *“son mejorables, especialmente en el hospital de día, no habiendo realizado reformas por la situación socioeconómica, priorizando otros asuntos en un departamento con una escasa inversión financiera para estructuras hospitalarias con una edad superior a los treinta años. Pero, por ejemplo, en enero se les amplió el espacio con una consulta más de lunes a viernes. Actualmente se ha planteado una reforma menor para adecuar los espacios actuales según las indicaciones de los propios profesionales”*

CONTESTACIÓN:

De la frase: priorizando otros asuntos... se deduce que la Oncología en este departamento no es una prioridad.

La consulta habilitada de lunes a viernes es un pasillo que queda entre dos habitaciones. Totalmente indigno para visitar pacientes con cáncer. De hecho, se han producido reclamaciones de los pacientes por haber sido atendidos en esa consulta.

Se ha presentado desde la gerencia *“un plan de seguimiento en los casos posibles desde la atención primaria y para pacientes con seguimiento por encima de cinco años, con estabilidad, rechazado de la misma forma por la unidad de oncología, plan con el que se sigue insistiendo, además de poder potenciarlo con la unidad de hospitalización, domiciliaria-cuidados paliativos y médicos de familia y enfermeras comunitarias en atención primaria para oncología y cuidados paliativos”*.

CONTESTACIÓN:

Oncología está de acuerdo con este plan, y de hecho hemos iniciado un proceso de formación con atención primaria para poder derivar los seguimientos.

Pero la puesta en marcha de este plan no tiene nada que ver con las reivindicaciones que se presentan. De hecho, ponen en evidencia el desconocimiento de lo que significa nuestra especialidad.

La carga asistencial se produce actualmente por el paciente con enfermedad, es decir, metastásico o enfermedad avanzada. Afortunadamente, estos pacientes actualmente están años en tratamiento.

Terapias que cada vez son más complejas, precisan de abordajes multidisciplinares y se van modificando con el tiempo.

El hecho de poner en marcha un plan de seguimiento por atención primaria, puede ser beneficioso desde todos los puntos de vista.

Pero no guarda ninguna relación con el hecho de que **somos menos facultativos por ratio de pacientes que en otras áreas, el hecho de que no disponemos de consultas para los cuatro facultativos, el hecho de no disponer de jefatura de sección, etc.** (el subrayado y le negrita es nuestro).

A la vista de las alegaciones formuladas por la interesada y al objeto de mejor proveer la resolución del presente expediente de queja, solicitamos de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública una ampliación de su primer informe.

Tras dos requerimientos, la administración sanitaria, a través de la Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad nos comunicó en fecha 3/01/2017 lo siguiente:

(...) tras solicitar información a la Dirección General de Asistencia Sanitaria nos remite informe ampliado confeccionado por la nueva gerencia del Departamento de Xàtiva-Ontinyent:

1. "Se ha producido un cambio en la gerencia del Departamento Xàtiva-Ontinyent por lo que alguno de los planteamientos de la anterior gerencia han cambiado desde entonces.

2. Es cierto que la dotación de médicos es menor que la existente en otros departamentos con igual o menor población (variabilidad existente en otras muchas especialidades) pero somos conscientes de lo difícil que es la creación de una plaza nueva. Desde la gerencia se va a pedir la creación de la Jefatura de Sección de Oncología y hasta ese momento se les comenta la posibilidad de que uno de ellos (se le propone a la Dra. autora de la queja) asuma la coordinación del Servicio, a lo cual se niega a asumirla.

3. Desde la gerencia no se comparte la idea de adherirse al Hospital de Alcoi, si apoyamos la propuesta de Redes Asistenciales con el Hospital General como Hospital referente. Ni se tiene la intención de integrar el Servicio de Oncología con el de Medicina Interna, pero si el que haya una buena relación ya que se comparten pacientes y completar un circuito asistencial rápido. Desde esta gerencia se va a intentar potenciar la colaboración y coordinación (no integración) entre los distintos servicios que precisa un paciente oncológico ya sea en el momento de su enfermedad activa (AP, MIN. Oncología) como cuando se precisa el tratamiento paliativo (AP, Atención Domiciliaria).

4. La falta de personal de enfermería es patente en varios servicios y en oncología debido a su interés por la investigación (que es apoyada por el actual equipo directivo) desde el 1 de noviembre se les ha proporcionado una enfermera durante un día a la semana con dedicación exclusiva a los Ensayos y demás proyectos de investigación. Además de la "data manager" con la que ya contaban.

5. A los quince días de asumir la gerencia visité el llamado Hospital de Día, siendo consciente de que no reunía las condiciones para dar una buena asistencia a los pacientes, tanto en consultas, sala de espera, como en sala de tratamiento. Reconocemos que el lugar ubicado la 6ª planta del hospital y los despachos que se utilizan no son los más adecuados y sentimos que nunca antes se haya intentado una mejora. Desde ese mismo día estamos elaborando un proyecto de un nuevo Hospital de Día que reúna las condiciones que creemos debe tener para dar una asistencia con calidad a nuestros posibles pacientes y lo presentaremos tanto a DGAS como a DG de Infraestructuras."

Del contenido del segundo informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Publica dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones. No consta que dicho trámite haya sido realizado por la promotora de la queja.

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

Con carácter previo, cúmpleme informarle que no entra dentro de las competencias del Síndic de Greuges el decidir la fórmula de organización administrativa que debe emplear la administración sanitaria para paliar las deficiencias en las infraestructuras sanitarias. En línea con lo anterior, tampoco lo es resolver los desacuerdos o disconformidades con los criterios de organización que pudieran producirse.

No obstante lo anterior, le ruego considere los argumentos que a continuación le expongo que son el fundamento de la sugerencia con las que concluimos.

La Constitución española de 1978, en su Título I reconoce en su Art. 43 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, a tenor de lo dispuesto en el Art. 53 de la Constitución, todos los Principios recogidos en el Capítulo III de la Constitución (entre los que se encuentra el art. 43) deben informar la actuación de los poderes públicos. Nos encontramos, pues, ante un derecho de rango constitucional.

En el ámbito de la Comunidad Valenciana corresponde a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Publica el cumplimiento de ese mandato constitucional. Efectivamente, el Decreto del Consell 37/2017, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la citada Conselleria, establece en su artículo 1.1 que:

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública es el departamento del Consell encargado de la dirección y ejecución de la política del mismo en

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 23/03/2017	Página: 7

materia de sanidad, ejerciendo las competencias en materia de sanidad, salud pública, farmacia, evaluación, investigación, calidad y atención al paciente que legalmente tiene atribuidas a estos efectos.

Por otro lado, la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de La Generalitat, de Salud de la Comunidad Valenciana, en su artículo 7 se refiere a la configuración del Sistema Valenciano de Salud, así en el apartado segundo del referido precepto señala:

Su gestión y administración será competencia de la Conselleria competente en materia de sanidad, la cual organizara y tutelara la salud individual y colectiva a través de las prestaciones, servicios y medidas preventivas necesarias. Reglamentariamente se determinarán los órganos que ejercerán la gestión y control del Sistema Valenciano de Salud.

En este sentido, entendemos que la acción administrativa en el ámbito sanitario, en cuanto a la organización y tutela de las infraestructuras sanitarias, deben estar dirigidas a contar con medidas preventivas y prestaciones y servicios necesarios para toda la población (en el caso concreto de la presente queja, pacientes oncológicos del Departamento de Salud Xàtiva-Ontinyent).

De acuerdo con el Art. 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, el Síndic de Greuges es el Alto Comisionado de las Cortes Valencianas que debe velar por los derechos reconocidos en el título I de la Constitución española en el ámbito competencial y territorial de la Comunidad Valenciana.

En estos términos, sin perjuicio de los criterios de organización sanitarios que utilice la Administración Sanitaria, esta Institución es y ha sido especialmente sensible con las problemáticas que surgen en torno a las carencias o deficiencias en las infraestructuras sanitarias en los distintos Departamentos de Salud y así se acredita en los sucesivos Informes que anualmente se presentan ante Les Corts.

Por cuanto antecede y de conformidad con lo previsto en el Art. 29 de la ley de la Generalitat 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, **SUGIERO** a la **Conselleria de Sanidad** que realice un esfuerzo organizativo y presupuestario que permita contar con unos servicios sanitarios dignos y adecuados dirigidos a los pacientes oncológicos del Departamento de Salud Xàtiva- Ontinyent, que garanticen la igualdad en el acceso y en las condiciones de las prestaciones sanitarias.

De conformidad con lo previsto en el artículo 29 de la Ley de la Generalidad Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, le agradeceremos nos remita en el plazo de un mes el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de la sugerencia que se realiza o, en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Para su conocimiento le comunicamos que, transcurrido una semana desde la fecha de la presente Resolución, ésta será insertada en la página Web de la institución.
Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 23/03/2017	Página: 8