



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
19/04/2018
EIXIDA NÚM. 09464

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

=====
Ref. queja núm. 1800196
=====

(Asunto: Asistencia sanitaria)

(S/Ref. Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad. Exp. 100/18. AMA. CGB/CGB/CG).

Hble. Sra. Consellera:

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

La autora de la queja en su escrito inicial de fecha 17/01/2018, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

(...) PRIMERO.- Que con fecha 10/02/2016 es atendida en Consultas Externas del "Hospital Universitario de Torrevieja" por el Servicio de Dermatología, aquejada de "LESIÓN PIGMENTADA EN CARA - CAMBIOS EN LA TEXTURA DE LA PIEL", el cual es propuesta para continuar tratamiento.

Que, habiéndose producido un agravamiento de su estado, es propuesta con fecha 31/03/2016, para "C.I. PARA BIOPSIA CUTÁNEA -biopsia cerrada de piel y tejido subcutáneo-", sin que hasta la fecha se conozca nada al respecto. Siendo que el 16/05/2016, es requerida "PARA TRATAMIENTO QUIRÚRGICO DEL MELANOMA".

Habiendo causado Ingreso y Alta el mismo día 24/06/2016, donde se destina de Alta: Domicilio, habiéndole practicado:

INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA BAJO,
ANESTESIA CON SEDACIÓN
EN LA QUE LE HA SIDO EFECTUADA EN REGIÓN
MEJILLA IZQUIERDA / SUBPALPEBRAL IZQUIERDA

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 19/04/2018	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		

EXCLUSIÓN STANDARD SEGÚN PROTOCOLO DE UNA LESIÓN DE 20 X 30 MM (BIOPSIA PREVIA).

LENTIGO MALIGNO MELANOMA QUE LLEGA EN SU ZONA SUPERIOR A BORDE PALPEBRAL EFECTUANDO ESCISIÓN RADICAL SIN MÁRGENES ESTÁNDAR POR LA LOCALIZACIÓN Y TRAS HERMOSTASIA CUIDADOSA, CIERRE DEL DEFECTO RESULTANTE MEDIANTE COLGAJO DE ROTACIÓN DE MEJILLA CON TRIÁNGULOS DE DESCARGA CUBRIENDO CON APOSITO COMPRESIVO.
DEBIENDO ACUDIR A ENFERMERÍA.

SEGUNDO.- Que, hasta la fecha, se desconoce en cuanto a la BIOPSIA practicada, y las lesiones se han reproducido, no recibiendo la interesada atención debida a su estadio patológico, lo que motiva la presente queja y reclamación, a los efectos oportunos

Se acompaña documentación acreditativa, como son:

- Fotos del rostro de la interesada.
- Informes Médicos de atención.

Por lo expuesto, a V.,

SOLICITA: Que teniendo por presentado este escrito, con la documentación adjunta, se sirva admitirlos y, en su virtud, se digne proceder en consecuencia en cuanto a **la atención de Dña. (autora de la queja), y en cuanto a los daños y perjuicios sufridos por la misma, y sea informada en cuanto al resultado de la BIOPSIA y se prosiga con su atención directa, y sin más retraso de la atención a su malignidad,** y conforme a lo expuesto en el cuerpo del presente escrito a los efectos legales oportunos

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, a través de la Dirección General de Investigación, Innovación, Calidad y Atención nos comunicó en fecha 20/02/2018 lo siguiente:

Atendiendo a su solicitud de información sobre la queja referenciada el Comisionado del Departamento de Salud de Torrevieja, D. (...), nos traslada la respuesta dada a la interesada en fecha 16 de febrero de 2018 junto a la respuesta del Director Médico del Hospital de Torrevieja de 15/02/2018 que adjuntamos aparte:

"Estimada señora (autora de la queja):

En referencia a su queja presentada en la Dirección Territorial de Alicante (Conselleria de Sanitat), y registrada en el SAIP con fecha 23 de Enero de 2018, y con el nº 301 por la que nos expone su disconformidad por el proceso seguido por el Servicio de Dermatología, y solicita que la paciente sea informada del resultado de la Biopsia a que hace referencia en su queja, y se prosiga con su atención directa y sin más retraso de la atención a su malignidad.

Tras realizar las gestiones y averiguaciones pertinentes, procedemos a adjuntarle la respuesta del Director Médico del Hospital de Torrevieja.

Agradeciendo de antemano su colaboración".

Damos así cumplimiento a lo establecido en el art. 19.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre del Sindic de Greuges y las obligaciones contraídas por las Administraciones Públicas.

En el informe del Director Médico del Hospital de Torrevieja señalaba, entre otras cuestiones, que

(...) Que de la relación de consultas expuestas desde la sospecha de recurrencia puede concluirse que ha habido un adecuado seguimiento y control estrecho por parte de los facultativos a la hora de garantizar la continuidad asistencial, siendo razonable desde el hecho de que se han producido 9 consultas en 12 semanas.

Y que en tanto que ya está **iniciado** y que continua **vigente** su proceso terapéutico, no podemos compartir que exista “retraso en la atención a la malignidad”.

Del contenido del informe, así como de la documentación que se adjuntaba, 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 28/03/2018.

Llegados a este punto y 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 autora de la queja y la administración sanitaria. Efectivamente, en su escrito de alegaciones la promotora de la queja muestra su desacuerdo con lo informado por la administración sanitaria en relación a la asistencia sanitaria prestada, en este sentido manifestaba, entre otros aspectos, que “(...) estamos como al principio de la consulta de 2017; con remedios para el dolor pero sin solucionar el problema, que era haber extirpado en su momento el tumor que cada vez ocupa más extensión de la cara, con el consiguiente sufrimiento físico y moral de la paciente”. A este respecto, cúmpleme informarle que no corresponde al Sindic de Greuges resolver este tipo de desacuerdos o discrepancias por exceder de nuestro ámbito competencial, no obstante le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de las sugerencias con las 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. 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.

De la normativa anterior se concluye, pues, que la eficacia en la protección de las 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 Universal y Salud Pública** 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 a la autora 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.

Agradeciendo por anticipado la remisión de lo interesado,

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana