



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

=====
Ref. queja núm. 1804406
=====

(Asunto: Demora en atención de Unidad del Dolor del Hospital Dr. Peset).

(S/Ref. Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad. AMA/GGB/CGM. Exp. 468/18).

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 31/05/2018, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

El 03/02/2016 acudí al traumatólogo del Centro de Especialidades de (...) en Valencia, (...).

El 24 de ese mismo mes de febrero, me realizan una resonancia y espero hasta el 19/05/16 para que la vea el traumatólogo, quien me informa de que tengo 2 hernias discales cervicales y solicita que me realicen una electromiografía.

Hasta 6 meses después, el 24/11/16 no me realizan la electromiografía a pesar de que los dolores van en aumento.

El 14/12/16 vuelvo al traumatólogo y me dice que tengo radiculopatía con signos de cronicidad.

En enero del año siguiente, es decir, casi 1 año después de mi primera visita al traumatólogo, **me dicen que me llamarán de la Unidad del Dolor del Hospital Doctor Peset.**

A finales de marzo de 2017 no aguanto más el dolor y el médico de cabecera me vuelve a mandar al traumatólogo.

En mayo me hacen otra resonancia y tuve que ir al SAIP porque me daban cita con el traumatólogo para el 21 de agosto.

Finalmente me visita el traumatólogo en junio y me dice que siga esperando, **que ya me llamarán de la Unidad del Dolor.**

A lo largo de todos estos meses tengo que ir con cierta frecuencia al médico de cabecera y un par de veces a urgencias por los dolores de cuello,

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 10/10/2018	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		

hombros, espalda, contracturas, parestesias, dolores de cabeza, mareos, etc., que estoy padeciendo.

Llamo en varias ocasiones al SAIP del Hospital Doctor Peset y en una de esas llamadas me dicen que el único doctor que hay en la Unidad del Dolor se jubiló el 31 de octubre y que está todo paralizado porque no hay ningún médico que atienda a los pacientes.

En febrero de 2018, 2 años después de mi primera visita al traumatólogo, pongo una reclamación al Hospital y me llaman a los pocos días, dándome fecha para que vaya a la Unidad del Dolor ese mismo mes.

Me ve el doctor y me dice que me van a infiltrar y que me llamarán para decirme la fecha.

El 9 de mayo, ante la falta de noticias de la Unidad del Dolor, vuelvo a acudir al médico de cabecera quien decide derivarme al traumatólogo, ya que hace más de 1 año que me vio la última vez y estoy mucho peor, pero **no me dan fecha hasta el próximo 8 de agosto.**

El pasado 15 de mayo tuve que acudir otra vez a urgencias con dolores muy fuertes. Me recetan más medicación, que ya no surte efecto, y me dice la doctora que vaya con el parte de urgencias a la Unidad del Dolor, ya que ha pedido que me atiendan con preferencia.

Acudo a la Unidad del Dolor y no aceptan cogermelo parte de urgencias, diciéndome que en esos momentos están dando fecha para septiembre del 2018.

El día 22 de este mes puse una reclamación al Hospital por las continuas demoras y esperas interminables para ser atendida por la Unidad del Dolor y por el empeoramiento en mi estado de salud, solicitando ser atendida con la mayor celeridad posible.

Teniendo en cuenta que en la Unidad del Dolor están dando fecha para septiembre y a mí aún no me han citado, es muy probable que cuando lo hagan lleve esperando cerca de 2 años desde que me dijeron que me llamarían de dicha Unidad y 3 desde que acudí por primera vez al traumatólogo, con un empeoramiento evidente, tanto a nivel físico, como psicológico, ya que esta situación está afectando a todos los ámbitos de mi vida, impidiéndome llevar a cabo una vida normal. Es intolerable que una persona tenga que padecer estas esperas continuas e interminables para acceder a un derecho tan esencial como la Sanidad Pública (el subrayado y la negrita es nuestra).

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, Tecnología y Calidad, en fecha 9/07/2018 nos dio traslado del informe del Director Médico del Hospital Dr. Peset que señalaba lo siguiente:

En contestación a la queja presentada por Doña (autora de la queja) referente a la demora en su atención en la Unidad del Dolor de ese centro les comunicamos que consultados nuestros archivos informáticos, nos consta que fue vista en consulta de la Unidad del Dolor el pasado 7 de junio de 2018, teniendo la próxima consulta en fecha 6 de noviembre de 2018.

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 fechas 13/08/2018 y 12/09/2018 manifestando, entre otras cuestiones, lo siguiente:

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 10/10/2018	Página: 2

(...) Después de este año y medio de espera para que me infiltraran en la **Unidad de Dolor**, y que no me haya hecho ningún efecto, ahora continúa la pesadilla para que me citen en la **Unidad de raquis**, a pesar de que hay cursadas 5 solicitudes desde distintos departamentos y unidades.

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

El Síndic de Greuges, de acuerdo con el Art. 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, es el Alto Comisionado de las Cortes Valencianas que velará por los derechos reconocidos en el Título 1 de la Constitución española en el ámbito territorial y competencial de la Comunidad Autónoma Valenciana.

El Título I de la Constitución, en su Art. 43, reconoce el derecho a la protección de la salud, siendo competencia de los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de prestaciones y servicios necesarios. Nos encontramos, pues, ante un derecho de rango constitucional, el derecho que tienen los ciudadanos a contar con una cobertura sanitaria que responda de forma inmediata y eficaz.

En el ámbito de la Comunidad Valenciana corresponde a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública el cumplimiento de ese mandato constitucional. Efectivamente, el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública establece que es el máximo órgano encargado de la dirección y ejecución de la política del Consell de La Generalitat en materia de sanidad, ejerciendo las competencias en dicha materia y en la asistencia sanitaria que legalmente tiene atribuida a estos efectos.

Como bien conoce esa Conselleria, con relación a la problemática de las listas de espera sanitarias, esta Institución, a lo largo de su existencia, ha sido y es especialmente sensible. En este sentido, debemos realizar una reflexión sobre la operatividad de dos preceptos constitucionales, concretamente de los artículos 10.1 y 43, en la problemática que estamos estudiando.

Así, el Art. 10.1 establece que

«La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social».

Por su parte, el Art. 43 dispone que:

«Se reconoce el derecho a la protección de la salud.

1. Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La ley establecerá los derechos y deberes de todos al respecto.

2. Los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte. Asimismo, facilitarán la adecuada utilización del ocio».

Consideramos que el sistema constitucional español contempla una concepción dinámica de la salud, tanto en su prevención como en la dotación de medios para recuperarla, en la medida en que considera como base para la elevación social y personal del individuo y, por ello, podemos decir que la dignidad y la libertad constituyen el fin primario de la persona, cuyo respeto constituye el fundamento del orden político y la paz social que recoge el Art. 10 de la CE.

Por último, y en lo que afecta al Art. 43 de la Constitución, el Tribunal Supremo mantiene que:

«(...) la importancia de este derecho humano primordial no puede supeditarse a una deficiente organización burocrática hospitalaria o a meros formulismos, desgraciadamente muy usuales en los ámbitos sanitarios, para eludir los deberes de prestar cuidado eficaz a los pacientes, sin condicionamientos, disculpas, ni aplazamientos más o menos convencionales o acomodados a otros intereses ajenos a los que impone la completa asistencia a los enfermos que confían en el médico y le entregan el don tan preciado como es el cuidado de su salud.

Nos encontramos ante un derecho subjetivo con todos los requisitos de poder ser ejercitado, garantizado por el ordenamiento jurídico, tutelado constitucionalmente en cuanto fundamento o soporte del resto de los derechos fundamentales y cuya demora en ponerse en práctica, en lugar de dejarlo vacío y sin contenido, está afectando grave y lesivamente a otros derechos básicos que posibilitan un desarrollo pleno de la personalidad en condiciones de igualdad y no-discriminación respecto al resto de ciudadanos».

Consideramos que esa administración sanitaria ha de presentarse como garante de la dignidad humana. En este sentido, los Poderes Públicos están obligados a garantizar a todos los ciudadanos la obligada asistencia sanitaria de acuerdo con los principios de celeridad y eficacia.

De lo anterior se concluye 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, **RECOMENDAMOS** que por la **Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública** se adopten, a la mayor brevedad, cuantas medidas organizativas sean necesarias para la reducción de las lista de espera sanitarias y, en particular, en las Unidades del Dolor y de Raquis del Hospital Doctor Peset, todo ello a fin de garantizar una protección

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

Código de validación: *****

Fecha de registro: 10/10/2018

Página: 4

integral de la salud, haciendo cumplir, así, con los principios de eficacia y celeridad, ofreciendo a la autora de la queja la mejor opción de tratamiento médico.

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, le agradecemos nos remita en el plazo de un mes el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de la recomendación que se realiza, o en su caso, las razones que estima para no aceptar.

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