



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
18/11/2020
EIXIDA NÚM. 30810

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

=====
Ref. queja núm. 2002113
=====

Asunto: Demora cita Neurólogo Centro de Especialidades el Grao, Valencia; anulada por estado de alarma.

S/Ref. Informe del Director del Gabinete de la Consellera de fecha 20/10/2020.

Hble. Sra. Consellera:

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

La autora de la queja, en su escrito inicial de fecha 31/07/2020, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

(...) En representación de mi madre (...) formuló la siguiente queja:

Anulación de Cita Neurólogo el pasado día 18 de mayo del 2020 tenía cita médica para darle el diagnóstico a su posible dolencia (alzhéimer en grado o demencia), que la misma fue anulada mediante mensaje la semana antes de la cita. Indicando que volverían a citarla y a fecha 30 de julio no se ha procedido a contactar con nosotros para darnos una nueva cita. A principio de este mes de julio, me desplazé personalmente al centro de Especialidades Grao a interesarme por la nueva cita y la Sra. de atención al paciente actualizó mis datos e indicó que ya nos llamarían. No obstante, pregunté por la consulta del Neurólogo, subí y hablé con la enfermera. La cual me indicó que reclamara al médico de cabecera. Lo cual he realizado el pasado día 16 de julio en la consulta del Centro de Salud al cuál está desplazada Just Martínez (mediante cita telefónica) y a fecha de hoy sigo sin tener noticias ni cita.

Entiendo la situación sanitaria en la cual nos encontramos, pero los pacientes crónicos o con dolencias antes del COVID 19 tienen derecho a una asistencia sanitaria de calidad, que actualmente se les está negando por parte de las administraciones públicas.

Agradecería una respuesta a la mayor brevedad.

Pues yo personalmente necesito una solución o mejor respuesta a la enfermedad de mi madre. (...)

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 18/11/2020	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		

Admitida a trámite la queja, en fecha 5/08/2020 solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

Tras dos requerimientos (en fechas 31/08/2020 y 24/09/2020), la Administración sanitaria, a través del Director del Gabinete de la Consellera, nos comunicó en fecha 20/10/2020 lo siguiente:

(...) Atendiendo a su solicitud de información sobre la queja arriba indicada y su registro de salida 18225, de 05/08/2020, y reiterada en fecha 31/08/2020, salida núm. 20858, la Gerencia del Departamento de Salud de València-Clínic-Malva-rosa, ya comunicó a la persona interesada la fecha de la nueva cita, tanto por carta como por vía telefónica, para el pasado 8 de octubre.

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 28/10/2020 en el siguiente sentido:

El pasado 6 de octubre me llamaron para darme cita para el 8 de octubre en el Neurólogo, a la cual acudí con mi madre. En esta cita, nos confirmaron el diagnóstico de Alzheimer y el tratamiento. Pero quién de Ustedes nos compensa con el retraso y demora en la cita y tratamiento. Piensen que podía haber sido su madre, un hermano, hermana....

No me parece correcto, las formas en las cuales están dejando de asistir por parte de la Conselleria de Sanidad a los ciudadanos. Pues debe ser esta la que da pautas para anular, cancelar y demorar citas a hospitales y ambulatorios. Y no pueden comprender que hay pacientes no COVID que necesitan citas, pruebas y tratamientos que Ustedes les están negando. Y están falleciendo sin que hayan tenido una cita presencial, para diagnosticar determinadas enfermedades se debe ver al paciente.

Agradecería reflexionaran y pensarán en los ciudadanos y en sus necesidades de médicas, no solo en otras materias no relevantes pero que posiblemente alguien tiene interés en prestar la atención que ahora no merecen.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, centraremos la presente queja en los siguientes presupuestos de hecho:

- a) Que, como consecuencia del Estado de Alarma, a la madre de la promotora de la queja le fue anulada la cita que tenía para el mes de mayo en el Centro de Especialidades El Grao (especialidad de Neurología). En el momento de dirigirse a esta institución (finales del mes de julio) no le habían establecido otra cita.
- b) Que la Administración sanitaria informa que “la Gerencia del Departamento de Salud de València-Clínic-Malva-rosa, ya comunicó a la persona interesada la fecha de la nueva cita, tanto por carta como por vía telefónica, para el pasado 8 de octubre.

Una vez precisados los hechos anteriores, tal y como le indicábamos en nuestra petición inicial de informe, debemos señalar que esta institución es consciente de la situación de excepcionalidad que están atravesando las administraciones públicas como consecuencia de la pandemia producida por la Covid-19.

Efectivamente, la crisis sanitaria provocada por la Covid-19 no tiene precedentes en nuestro país, tanto por su amplitud y gravedad como por el extraordinario riesgo de contagio y el alto número de ciudadanos afectados. Esta situación ha provocado la consiguiente presión sobre los servicios sanitarios.

Consideramos que la salud es un elemento básico en la calidad de vida de la ciudadanía. En este sentido, se hace necesario intensificar la defensa de los derechos y libertades de las personas cuando las circunstancias extremas hacen de los servicios públicos el soporte fundamental para la vida de gran parte de la ciudadanía.

A este respecto, nuestra norma fundamental, la Constitución española, en su Título I, Art. 43, reconoce 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, 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.

Por último, la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunidad Valenciana, en su artículo 3, letra g), incluye entre los Principios Rectores:

Racionalización, eficiencia y efectividad en la organización y utilización de los recursos sanitarios.

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 e intervenciones quirúrgicas necesarias, 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 menoscabo en su salud.

Considerando que los continuos aumentos que sufren los tiempos de espera de los pacientes se han visto, además, agravados de forma evidente durante la pandemia del coronavirus.

Sobre esta cuestión, destacamos algunas consideraciones y reflexiones efectuadas en la queja de oficio 7/2020 sobre “actividades y recursos quirúrgicos, listas de espera” que esta institución aperturó en el mes de febrero de 2020 y que a continuación le expongo.

(...) En este sentido, pueden resultar ilustrativas las “consideraciones generales” que aparecen en el documento remitido por la Conselleria titulado “Indicaciones para la reanudación de la actividad quirúrgica programada durante el periodo de transición de la pandemia Covid 19 en la Comunidad Valenciana” (25 mayo de 2020), que señala lo siguiente:

(...) Desde la publicación del Real Decreto 463/2020 el pasado 14 de marzo, estableciendo el Estado de Alarma, las actividades quirúrgicas programadas en horario ordinario se aplazaron, así como el programa de Autoconcierto y la derivación de pacientes al Plan de Choque. Con la restricción de los recursos asistenciales quirúrgicos las cirugías realizadas desde esa fecha han sido de carácter urgente, las cirugías a realizar en menos de 4 semanas, tipificadas como preferentes no demorables y las oncológicas.

La paralización de la actividad quirúrgica programada ha frenado los logros conseguidos durante el último trimestre de 2019 y principios de 2020, dentro de los objetivos que se había previsto en el Plan Optima de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública para garantizar el acceso de la prestación sanitaria en tiempo adecuado a las personas incluidas en las listas de espera quirúrgicas, pruebas diagnósticas y consultas externas. Las listas de espera quirúrgicas habían disminuido a 61.793 pacientes, así como la demora media estructural, siendo esta de 80 días en febrero.

A partir del establecimiento del Estado de Alarma y cesar las actividades quirúrgicas programadas, de nuevo las listas de espera quirúrgicas han aumentado, así como la demora media estructural. (...)

De lo anterior, se desprende que las urgencias en atender a los pacientes con Covid 19 y la prudencia en no generar contagios ha provocado, en muchos casos, que la atención y tratamientos a pacientes que padecen otras patologías se haya vista suspendidas y/o pospuestas. Este extremo también lo hemos podido confirmar a partir de las numerosas quejas que muchos ciudadanos/as valencianos/as han dirigido al Síndic de Greuges.

Si a este hecho le añadimos el temor de muchos pacientes (sobre todo los pacientes de riesgo) de acudir a los centros sanitarios, a pesar de tener un problema de salud, nos lleva a una situación muy complicada. En muchos casos, ese miedo de los pacientes se ha visto justificado por el propio mensaje de las autoridades sanitarias de no acudir (o evitar hacerlo) a los centros sanitarios, salvo los casos de urgencia.

En este escenario, las personas de riesgo han retrasado o pospuesto sus visitas al hospital y a los centros de especialidades, lo que podría haber generado un empeoramiento en su calidad de vida.

De alguna manera, podemos afirmar que la Covid 19 ha provocado problemas en la salud de muchos/as ciudadanos/as que no son del propio virus.

Efectivamente, pacientes diagnosticados de otras patologías que no han recibido la atención sanitaria que precisan, pueden haber evolucionado de forma negativa, empeorando su estado de salud o, en algunos casos, produciéndose el fallecimiento de la persona.

Consideramos que el concepto de “bienestar en la salud” ha sufrido un cambio, ya que ha pasado de considerarse como la ausencia de dolor a entenderse como una cuestión de pura supervivencia (el contenido íntegro de la resolución se encuentra en la página WWW.elSindic.com)

En definitiva, el sistema sanitario tiene ante sí el desafío de dar una respuesta a todos los enfermos crónicos, cuyos tratamientos se han visto afectados por la pandemia con un preocupante incremento en las listas de espera. En este contexto, las personas mayores con patologías crónicas son las grandes víctimas del sistema socio sanitario.

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** a la **CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA** que:

Primero: 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 y acciones organizativas oportunas, haciendo cumplir, así, con los principios de eficacia y celeridad en relación a la demora en la prestación de la asistencia sanitaria, ofreciendo en el presente caso a la madre de la autora de la queja la mejor opción de tratamiento.

Segundo: Dado que la paralización de la actividad sanitaria ha tenido un agravamiento en la lista de espera de los pacientes no diagnosticados de Covid 19, implemente las acciones o medidas de refuerzo que sean necesarias en la estructura y organización del trabajo en los centros sanitarios, entre ellas, el dotarse de la suficiente disponibilidad de profesionales sanitarios.

Le agradeceríamos que, en el plazo de un mes, nos remita el preceptivo informe en el que nos manifieste si acepta las recomendaciones que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Para su conocimiento, le hacemos saber, igualmente, que a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, esta se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana