

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

=====  
Ref. queja núm. 2001170  
=====

**Asunto. Tratamientos interrumpidos, pruebas e intervenciones pendientes como consecuencia del covid 19.**

S/Ref. Oficio del Director de Gabinete de la Consellera de fecha 7/10/2020.

Hble. Sra. Consellera:

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

El autor de la queja, en su escrito inicial de fecha 21/04/2020, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que, ha recibido respuesta del **Hospital Vinalopó-Elx** en los siguientes términos: "Acusamos recibo de su sugerencia remitida a esta Consellería de Sanitat Universal y Salut Pública y le comunicamos que, dada la declaración de estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, BOE sábado 14 de marzo de 2020) y siguiendo sus directrices, desde el Hospital Vinalopó y según el protocolo estamos realizando el seguimiento de algunos pacientes por vía telefónica".
- Que, "En mi caso, soy paciente crónico, anulándose consulta programada para el día 25 de Marzo, **prueba de cardiología**, desde febrero de 2019 no he sido revisado (disección aórtica), anulación consulta especializada para el 7 de abril, de **cirugía digestiva**, seguimiento postoperatorio intervención quirúrgica de fecha 12 de marzo.

En patologías distintas al Covid-19 que durante la pandemia no reciban la debida atención médica y sufran una evolución negativa de su enfermedad, como puede suceder con casos de pacientes de patologías oncológicas, neurológicas o cardiológicas, crónicas.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 19/11/2020	<b>Página:</b> 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		

Es decir, que la víctima no tiene obligación de soportarlo. Hospitales que no reorganizan la actividad asistencial (Paciente que no se le haya mantenida la cita), no presentan síntomas de tos, fiebre o síntomas respiratorios

Solicito, recibir asistencia médica programada, se realicen los test para los pacientes que deban acudir a consultas programadas y detectar el covid-19, en su caso, zonas libres de coronavirus en el Hospital Vinalopó, cesar la situación de incertidumbre y saber el estado y pronóstico de nuestras patologías.

Admitida a trámite la queja, en fecha 29/04/2020 solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública y, en especial, sobre los siguientes aspectos:

“Primero. En el caso del autor de la queja, indíquenos cuándo tiene previsto su centro hospitalario la realización, de forma presencial, de las pruebas, intervenciones y seguimientos que tiene pendientes.

Segundo. En general, qué actuaciones y/o acciones tiene previstas la Administración sanitaria respecto de aquellos pacientes (oncológicos, cardíacos, respiratorios y hematológicos, entre otros) a los que se les ha aconsejado que no vayan a los centros hospitalarios y se queden en sus casas para disminuir el riesgo de contagio de Covid-19, en relación a los tratamientos interrumpidos, pruebas e intervenciones pendientes”.

La administración sanitaria, a través del Director de Gabinete de la Consellera, nos dio traslado del informe de la Gerencia del Hospital Universitario del Vinalopó, de fecha 4/05/2020, en el que señalaba lo siguiente:

En respuesta a la queja formulada por D. (autor de la queja), con DNI (...), y en respuesta a las cuestiones mencionadas en dicho documento con nº de referencia 2001170, revisada su historia clínica, realizamos las siguientes consideraciones:

- 1.- Efectivamente, se trata de un paciente sin ningún registro de patología aguda en el momento de redactar este informe.
- 2.- Presenta patología crónica en seguimiento por **diferentes especialidades**, en nuestro departamento.
- 3.- Fue **intervenido el pasado 12 de marzo**, vía percutánea endoscópica, realizando colecistectomía tras establecer el diagnóstico de litiasis biliar. La evolución postoperatoria fue satisfactoria, no registrando ninguna incidencia durante la misma.
- 4.- **El último contacto médico tuvo lugar el pasado día 1 de abril, mediante consulta telefónica, en el servicio de Cirugía Digestiva.** En este episodio se constata la buena evolución postoperatoria del paciente, se descarta necesidad de nuevas intervenciones quirúrgicas y se constata que presenta una evolución favorable de su afección, encontrándose asintomático.

5.- Se intervino en el año 2010, por presentar disección de aorta tipo A. Desde entonces ha seguido sus revisiones, apreciando en todo momento una más que satisfactoria evolución, encontrándose asintomático para dolor torácico y con adecuado tratamiento de su hipertensión arterial, con una ecografía realizada en febrero de 2019 que no muestra alteraciones agudas o hallazgos que requieran tratamiento específico. Se encuentra pendiente de citar para la revisión anual que debe pasar a lo largo del año 2020.

6.- En el contexto de las condiciones establecidas por el Gobierno de España para la gestión de la crisis sanitaria ocasionada por el SARS-Cov-2 (Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo) y **siguiendo las directrices por él establecidas, se realiza seguimiento telefónico de los pacientes que no presenten una afección que requiera de atención urgente presencial, situación que no presenta el paciente.**

7.- **Respecto a la cuestión de cuando está prevista la visita presencial del paciente**, ésta tendrá lugar en cuanto se ponga en marcha el plan de desescalada progresiva, actualmente en fase de elaboración por parte de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Publica, y en el que se encuadra **el inicio de la actividad presencial**, atendiendo a los pacientes siguiendo criterios asistenciales basados en la patología que presente cada uno de ellos, estableciendo el facultativo responsable el orden de asistencia correspondiente.

8.- Respecto a la segunda cuestión planteada, referente a las acciones a seguir por parte de la Administración, seguimos a la espera de recibir instrucciones concretas referentes a este particular por parte de nuestra Conselleria. Por nuestra parte, el departamento ha elaborado e iniciado la aplicación del plan de retorno progresivo a la recuperación de la normal actividad, siguiendo los criterios para establecer el orden de las citas presenciales de nuestros pacientes mencionados en el punto anterior.

9.- **El paciente recibirá la notificación pertinente con la fecha de su cita presencial**, en base al criterio asistencial establecido por los diferentes especialistas implicados en su seguimiento.

10. Lamentamos, como el resto de profesionales sanitarios del país, las molestias ocasionadas a nuestros pacientes en base a las decisiones tomadas por nuestro Gobierno, a cuyo cumplimiento nos debemos, como no puede ser de otra manera.

11.- Recordamos al paciente que tiene a su disposición **los recursos telemáticos** que le brinda nuestro portal de asistencia *YoSalud*, que le permite relacionarse con su médico en tiempo real, la asistencia en Urgencias de nuestros Centros de Salud y de nuestro Hospital Universitario del Vinalopó para prestar la asistencia que precise en cualquier momento.

12.- Al igual que el paciente, deseamos que pronto se pueda restablecer la normal actividad que todos estamos deseando alcanzar a la mayor brevedad posible, en base a las directrices que marquen nuestras actividades sanitarias a las cuales nos debemos, tanto los profesionales sanitarios como nuestros pacientes.

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fechas 18 y 28/05/2020 en el siguiente sentido:

- Que, tras la intervención quirúrgica de 12/03/2020, todavía no ha sido citado por **Cirugía Digestiva de forma presencial tras la anulación de su cita del 7/07/2020** A este respecto, solo consta la comunicación telefónica del 1/04/2020 pero “posteriormente al día 1 de abril, no se recibe seguimiento asistencial del postoperatorio (...)”
- Que continua pendiente la **cita con Cardiología, anulada la de 25/03/2020**. En este sentido, señala “Anulación de cita prevista para el 25 de marzo, última cita febrero de 2019, transcurrido más de 365 días, se anula por parte del SAIP, debido a la situación sanitaria, al no tener evidencias o clínicas o médicas de la evolución actual de la enfermedad crónica, por parte del centro hospitalario, (motivo de la prueba diagnóstica pendiente) de la patología cardíaca por la disección aórtica recordar que encontrarse asintomático es Toda enfermedad o condición que esté presente sin ningún síntoma aparente es considerada una condición asintomática. No por ello deja de existir la enfermedad, saber la evolución después de más de un año sin revisión”
- Que “(...) y en consideración se presta la asistencia sanitaria denegada, teniendo constancia de que se están dando citas, a pacientes en idénticas situación, para el próximo mes de junio. Recordar que próximo a las vacaciones del personal sanitario estará de vacaciones, creándose una situación de ansiedad e incertidumbre al paciente, por la ausencia de consultas y pruebas en el periodo vacacional”.

A la vista de las alegaciones del promotor de la queja y al objeto de mejor proveer la resolución del presente expediente de queja, en fecha 15/07/2020, solicitamos de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública una ampliación de informe.

La administración sanitaria, a través del Director de Gabinete de la Consellera, nos comunicó en fecha 7/10/2020 lo siguiente:

Atendiendo a su solicitud de información sobre la queja arriba indicada y su registro de salida 16217, de 15/07/2020, la Gerencia del Hospital Universitario del Vinalopó informa de lo siguiente:

“El Hospital del Vinalopó cuenta con un plan interno en los términos previstos en el artículo 29 el Decreto-ley 21/2020.

Atendiendo a su solicitud, les informamos que dicho plan sí incluye actuaciones específicas para la vuelta a la normalidad tras la crisis sanitaria provocada por la Covid-19.

En lo que se refiere a la atención en Consultas Externas, en el caso que nos ocupa, se establece la apertura de agendas para la atención a los pacientes, bien de manera telemática o presencial, en base a la situación clínica y la

patología del paciente, dependiendo el que dicha atención se realice en una u otra modalidad (presencial/telemática) del criterio del facultativo correspondiente y estableciendo la prioridad de la cita en base a la patología de cada paciente, de manera individualizada”.

Sirva el presente escrito como respuesta a la notificación recibida.

Del contenido de este segundo informe dimos traslado al promotor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones.

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, al autor de la queja le fue anulada la prueba de cardiología prevista para el 25/03/2020 y la consulta con cirugía digestiva del 7/04/2020 (seguimiento postoperatorio tras intervención quirúrgica de 12/03/2020), ambas en el Hospital Vinalopó-Elche. De lo actuado se desprende que no le han establecido otras citas de carácter presencial (únicamente telefónicas).
- b) Que la Administración sanitaria informa que “(...) En lo que se refiere a la atención en Consultas Externas, en el caso que nos ocupa, se establece la apertura de agendas para la atención a los pacientes, bien de manera telemática o presencial, en base a la situación clínica y la patología del paciente, dependiendo el que dicha atención se realice en una u otra modalidad (presencial/telemática) del criterio del facultativo correspondiente y estableciendo la prioridad de la cita en base a la patología de cada paciente, de manera individualizada”.

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 Publica 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](https://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:

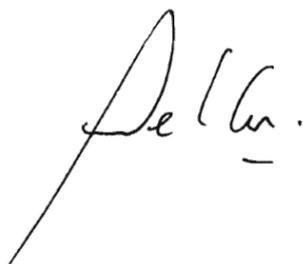
Primero: Extreme al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios, en pro de garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas y acciones organizativas oportunas, haciendo cumplir, así, con los principios de eficacia y celeridad en relación a la demora en la prestación de la asistencia sanitaria, ofreciendo en el presente caso al autor 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