

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja 2002201

Fecha de inicio 11/08/2020

Promovida por Dña. (...)

Materia Sanidad

Asunto Asistencia extrahospitalaria

Trámite Petición de informe. Resolución.

Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública

Hble. Sra. Consellera

C/ Misser Mascó, 31-33

València - 46010 (València)

Hble. Sra. Consellera:

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

La autora de la queja en su escrito inicial de fecha 11/08/2020, sustancialmente, manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

- Que, en fecha 12/04/2020, encontrándose embarazada de 36 semanas, "(...) empiezo a encontrarme mal, me noto mareada y comienzan a fallarme las piernas".
- Que, su pareja decidió llamar al teléfono 112"(...) donde solicita con urgencia una ambulancia ya que no puedo mantener los ojos abiertos y él no consigue ponerme en pie y bajarme al coche".
- Que, 30 o 35 minutos más tarde "(...) yo, con unos dolores extremadamente fuertes en el vientre, sin haber acudido ningún servicio sanitario vuelve a llamar. La respuesta de la persona que le atendió la segunda llamada, le informa de que todas las ambulancias están destinadas/preparadas para covid 19 y si mandan una será responsabilidad de mi pareja si me infecto".
- Ante la no llegada de la ambulancia, consiguen desplazarse al Hospital La Fe "(...) llama de nuevo mi compañero para anular el servicio e informar que estamos yendo al hospital".
- Que, al llegar al hospital, "(...) aún tengo que esperar de 5 a 10 minutos en admisión y cuando por fin me suben a urgencias de maternidad, entro con 34.6°C de temperatura corporal y una hemorragia interna que deja a 7 de hemoglobinas. El resultado de esta situación de emergencia fue una muerte fetal intrauterina por un desprendimiento de placenta, con el consecuente parto natural".
- Que, había presentado reclamación sobre estos hechos ante la Administración sanitaria.

Admitida a trámite la queja, en fecha 17/09/2020 solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, en especial, sobre los motivos de la falta de remisión del servicio de ambulancias al domicilio de la autora de la queja el 12/04/2020, así como de las actuaciones realizadas tras la reclamación de la promotora de la queja.

Tras tres requerimientos (en fechas 19/10/2020, 18/11/2020 y 22/12/2020), la Administración sanitaria nos remite informe de la Dirección General de Asistencia Sanitaria, con registro de entrada en esta institución de 22/12/2020, en el que señala lo siguiente:

Respondiendo a su solicitud de información referente a la Queja con su número de registro 2002201 presentada por Dña. (autora de la queja) se informa:

De acuerdo con la información disponible del caso, el pasado 12 de abril de 2020, a las 13:32:22 se recibió llamada en el 112, que se traslada a Sanidad (ID 24446266) a las 13:35:19 h. Tipificada en el árbol de clasificación de la demanda como prioridad 3 y atendiendo a los criterios de priorización se asigna el servicio al médico del punto de atención continuada de su zona para que acuda al domicilio.

Ante nuevas llamadas del reclamante a las 14:04:22 h y 14:05:19 h, el Médico Coordinador del Centro de Información y Coordinación de Urgencias a las 14:08:17 h. tras contacto telefónico con el reclamante reasigna la asistencia a una unidad de Soporte Vital Básico a las 14:10:48 h. que finalmente se anuló porque acuden al hospital por sus propios medios.

Adjuntamos, además, escrito del Jefe de Sección de Obstetricia-Ginecología del Hospital Universitari i Politécnic La Fe de fecha 10 de diciembre de 2020.

Del contenido del informe y de la documentación remitida por la Administración sanitaria, 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 29/12/2020 manifestando, entre otras cuestiones, lo siguiente:

(...) No veo oportuno que quiera poner una queja/reclamación a la entidad de servicio de urgencias 112 el día que necesité un reconocimiento médico extrahospitalario, requiriendo de manera urgente una ambulancia para acudir al hospital y se centren en una visita a urgencias 5 días antes cuando estoy reclamando asistencia médica en un momento determinado responsabilizándome a mí de lo ocurrido cuando yo mi duelo lo continúo teniendo meses más tarde. El desprendimiento de placenta no pasó al día siguiente de la visita a urgencias, sino 5 días después. Únicamente les responsabilizo de no haber venido a casa a atenderme nadie y del trato telefónico que recibí mi pareja y ellos intentan exculparse con una visita que hice yo de manera voluntaria a urgencias de la FE.

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

Con carácter previo, lamentamos profundamente el resultado final del embarazo de la promotora de la queja.

Entendemos que en la presente queja son dos las cuestiones a estudiar que, aunque íntimamente relacionadas entre sí, han de ser abordadas de forma diferenciada:

- Primero. La posible actuación negligente de los servicios de urgencias que atendieron las llamadas telefónicas y el trato recibido por la pareja de la autora de la queja el 12/04/2020.
- Segundo. La problemática de la asistencia sanitaria extrahospitalaria.

Respecto a la primera cuestión, **la posible actuación negligente de los servicios de urgencias que atendieron las llamadas telefónicas de la pareja de la autora de la queja el 12/04/2020**, del estudio del expediente se desprende la discrepancia de posiciones entre la Administración sanitaria y la promotora de la queja. A este respecto, cúmpleme informarle que no corresponde a esta institución el resolver este tipo de desacuerdos y/o discrepancias por exceder de nuestro ámbito competencial.

Consideramos que la determinación de la responsabilidad civil o penal de los profesionales que han intervenido, o patrimonial administrativa al tratarse de la prestación de un servicio público, del asunto objeto de la queja presentada ante esta institución ha de dilucidarse en el seno de un proceso judicial, que es donde se encuentran presentes las garantías suficientes de contradicción de las pruebas e informes que cada una de las partes pueda aportar en defensa de sus posiciones, ya que, de acuerdo con el artículo 117.3 de la Constitución Española, la potestad de juzgar y ejecutar lo juzgado "corresponde exclusivamente a los Juzgados y Tribunales determinados por las Leyes".

No obstante, en sus alegaciones la interesada hace referencia al **trato recibido por su pareja en las llamadas telefónicas realizadas el 12/04/2020**. Sobre esta cuestión, cúmpleme informarle que el Art. 10.1 de la Constitución Española, ubicado en su Título I, señala:

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.

En este sentido, en el ámbito de la Administración sanitaria valenciana, la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunidad Valenciana, Capítulo I, Sección segunda, "Deberes en el ámbito de la salud", en su artículo 52.1, entre los deberes de los profesionales y centro sanitarios, establece que:

Los profesionales y centros sanitarios tienen las obligaciones inherentes al efectivo cumplimiento de los derechos reconocidos para los usuarios y pacientes en los servicios sanitarios, debiendo dar un trato humano, amable, comprensivo y respetuoso. Asimismo, harán un buen uso de los recursos sanitarios.

En relación a la segunda de las cuestiones (**la problemática de la asistencia sanitaria extrahospitalaria**), y a la vista de los hechos expuestos, le ruego considere los argumentos y reflexiones, que a continuación le expongo, que son el fundamento de una de las sugerencias con las que concluimos.

La Constitución Española de 1978 consagra en su artículo 103.1, entre otros principios, el de eficacia, en cuya virtud debe desarrollarse la actuación de la Administración Pública.

Asimismo, reconoce nuestra norma fundamental, en el artículo 43, 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 prestaciones y servicios necesarios.

Por su parte, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en su artículo 3.1, determina que:

"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.

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, entre ellos, los relativos a la asistencia urgente en domicilio y, si fuera necesario, posterior traslado del paciente al centro sanitario que precise.

Como VI. conoce, esta institución es y ha sido especialmente sensible a los problemas derivados de la asistencia sanitaria extrahospitalaria, extremo que se acredita en los Informes que anualmente se presentan ante Les Corts.

Con fundamento en las anteriores consideraciones y de conformidad con lo dispuesto en el Art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, procedemos a formular a la **CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA** las siguientes **SUGERENCIAS**:

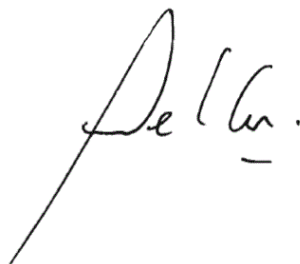
Primero. Que, en casos como el analizado, extreme al máximo la aplicación de los deberes recogidos en el artículo 52.1 de la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunidad Valenciana en el sentido de dar un trato humano, amable, comprensivo y respetuoso a los/as usuarios/as y pacientes de los servicios sanitarios.

Segundo. Que se extreme al máximo la diligencia en las actuaciones sanitarias extrahospitalarias, en pro de garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas, cumpliendo, así, con el principio de eficacia constitucionalmente reconocido.

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

Esta resolución se publicará en la página web del Síndic de Greuges.

Atentamente,



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana