

"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 2002629

Fecha de inicio 14/09/2020

Promovida por Dña. (...)

Materia Sanidad

Asunto Covid19. Demora en los resultados del test PCR en Centro de Salud de Mislata.

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 14/09/2020, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

"(...) Quisiera instar una queja acerca de la mala respuesta que, hoy en día, está proporcionando el **Centro de Salud de Mislata** en cuanto a la gestión del Coronavirus.

En la actualidad, atención primaria está realizando test PCR a cualquier persona que tenga síntomas relacionados con el Covid-19 (fiebre, tos, diarrea, dolor de garganta, dolor de oídos), por cualquiera de estos síntomas (no hace falta tenerlos todos).

Esto en principio puede parecer una gestión impecable, o al menos a mí desde el desconocimiento en la materia me lo parece. Pero, y ahí viene el problema, el sistema comienza a fallar si se tarda 11 días en informar del resultado.

Esto es justamente lo que, a día de hoy, está sucediendo en los centros de atención primaria adscritos al Hospital de Manises, el Centro de Salud de Mislata por desgracia es uno de ellos.

Así pues, les rogaría pudiesen tomar medidas para que no nos sintamos ciudadanos de tercera categoría, dado que es de total conocimiento público que en otros centros de atención primaria NO adscritos a esta zona, el funcionamiento es muchísimo más ágil" (el subrayado y la negrita es nuestra).

Admitida a trámite la queja, en fecha 18/09/2020 solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, en especial, sobre la demora en los resultados de los test PCR en el Centro de Salud de Mislata.

Tras tres requerimientos (en fechas 22/10/2020, 23/11/2020 y 8/01/2021), la Administración sanitaria, a través del Director de Gabinete de la Consellera, nos comunicó, en fecha registro de entrada en esta institución de 14/01/2021, lo siguiente:

Atendiendo a su solicitud de información sobre la queja indicada y su registro de salida 22972, de 18/09/2020, y reiterada en fechas 22/10/2020, 23/11/2020 y 08/01/2021, se informa que, **en efecto, en esas fechas de finales de agosto hubo un problema puntual de suministro de los reactivos**

necesarios para la realización de las pruebas PCR, que fue resuelto en los primeros días de septiembre.

Desde la dirección asistencial del Departamento de Salud de Manises lamentan las molestias sufridas por esta situación extraordinaria y le agradecen a la persona promotora de la queja su aportación e interés mostrado que nos ayuda a seguir trabajando cada día.

Sirva el presente escrito como respuesta a la notificación recibida.

Damos así cumplimiento a lo establecido en el artículo 19.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges y las obligaciones contraídas por las administraciones públicas (el subrayado y la negrita es nuestra).

Del contenido del informe dimos traslado a la promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones. No consta que dicho trámite haya sido realizado por la interesada.

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

En relación a la situación del Centro de Salud de Mislata, de lo informado por la Administración sanitaria se desprende que el problema de suministro de "los reactivos necesarios para la realización de las pruebas PCR" fue resuelto en los primeros días de septiembre de 2020. Sin perjuicio de lo anterior, en relación a la demora en la realización de las pruebas PCR, le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos.

Con carácter previo, 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.

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

A este respecto, interesa destacar la importancia que tienen las pruebas PCR en la lucha contra la pandemia que actualmente estamos viviendo.

Según la página web de la Conselleria, la prueba PCR (que responde a las siglas en inglés de "Reacción en Cadena de la Polimerasa") permite hacer el diagnóstico de la enfermedad y por ello está indicada cuando aparecen los síntomas (fiebre, tos, dolor de garganta, cansancio, etc.) y suele mantenerse positiva hasta los 10-14 días desde el inicio de los síntomas. Cuanto más grave es la enfermedad más tiempo permanece positiva.

Se trata de una prueba muy sensible y específica, que se analiza en los laboratorios de microbiología a partir de una muestra de las secreciones orofaríngeas, introduciendo un hisopo por la garganta y otro por la fosa nasal.

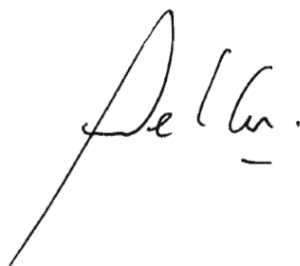
Las demoras en la realización de las pruebas PCR para la detección de la COVID 19 y el conocimiento de sus resultados, hace que los pacientes afectados vean obstaculizado el acceso efectivo a las prestaciones, con la carga de soportar un importante menoscabo en su salud.

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, en general, 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 la realización de las pruebas PCR para la detección de la COVID 19, así como en la entrega de los resultados de las mismas.

Le agradeceríamos que, en el plazo de un mes, nos remita el preceptivo informe en el que nos manifieste si acepta la recomendación 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