

"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** 2101501

**Fecha de inicio** 10/05/2021

**Promovida por** (...)

**Materia** Sanidad

**Asunto** Demora en cita tratamiento con FCP (Factores de Crecimiento Plaquetario)

**Trámite** Petición de informe. Resolución.

Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública

Hble. Sra. Consellera

C/ Misser Mascó, 31-33

València - 46010 (Valencia)

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 10/05/2021, sustancialmente, manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

- Que había sido intervenido de la rodilla derecha (en 2015 y 2020) e izquierda (en 2018).
- Que «(...) no tengo edad suficiente (49 años) para prótesis, con lo que mi cirujano me trata con FCP (Factores de Crecimiento Plaquetario)».
- Que, durante 2016, 2017 y 2018 se realizaron las infiltraciones.
- Que en 2019 «(...) mi cirujano lo solicita, pero pasado el tiempo sin recibir cita llamo a la administrativa de traumatología y me dice que la han suspendido, por lo que decido ponérmelas en una clínica privada (...)».
- Que en 2020 «(...) mi cirujano la solicita de nuevo porque las necesito (mientras me ponen alguna de ácido hialurónico, pero sólo me dura el efecto un par de meses y no tengo tanta mejoría como con las FCP) me hago la prueba de serología y nunca me dan cita. insisto al teléfono de la administrativa de traumatología reclamando la cita, voy a atención al paciente, allí me indican que ponga una queja (septiembre de 2020) me responden la queja dándome cita con el cirujano que las vuelve a solicitar para cuando las reanuden».
- Que en 2021 no había recibido la cita para las infiltraciones. El 06/04/2021 interpuso una queja ante el SAIP del Hospital General Universitario de Alicante.

Admitida a trámite la queja, en fecha 13/05/2021 se solicitó informe a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, en especial, sobre la demora en dar cita al promotor de la queja para tratamiento con FCP (Factores de Crecimiento Plaquetario).

La Administración sanitaria, a través del Gerente del Hospital General Universitario de Alicante, en fecha registro de entrada en esta institución de 31/05/2021, nos comunicó lo siguiente:

(...) Con fecha 9/04/2021 el paciente presenta queja ante el SAIP, donde refiere estar pendiente de una infiltración de FCP en ambas rodillas solicitada por su traumatólogo y solicita que se le envíe a un centro concertado si es posible a realizar la técnica en el Hospital.

En respuesta a esta queja con fecha 29/04/2021, la **Jefa de Sección de la Unidad de Rodilla** nos informa que la técnica anteriormente referida ha dejado de realizarse como tratamiento conservador en dicha Unidad, no habiendo ningún tipo de concierto de la Conselleria para este tipo de tratamiento facilitándosele una nueva cita en traumatología para el día 20/05/2021, tras dicha cita tenemos constancia que fue remitido al **Servicio de RHB** para valoración.

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 fecha 08/06/2021 en los siguientes términos:

(...) Efectivamente acudí a la cita del cirujano que me envió a rehabilitación indicándome que ahora las infiltraciones de FCP las ponen en rehabilitación y ya no en cirugía. El problema es que estoy en lista de espera para rehabilitación desde febrero del 2020 fecha de la última operación. Y aun no tengo cita en rehabilitación para que me las pueda poner el médico rehabilitador.

A la vista de las alegaciones del ciudadano y al objeto de mejor proveer la resolución del presente expediente de queja, en fecha 20/07/2021 solicitamos una ampliación de informe a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública en el sentido de que nos precisase, de acuerdo con los datos que constaban en el Hospital General Universitario de Alicante, cuándo estaba previsto que el autor de la queja fuese citado en el Servicio de Rehabilitación.

En su segundo informe, el Gerente del Hospital General Universitario de Alicante, con fecha de registro de entrada en esta institución de 27/07/2021, nos comunicó lo siguiente:

En contestación a la solicitud de ampliación de información realizada por el Sindic, en referencia queja núm. 2101501 interpuesta por D. (autor de la queja) y una vez recabada la información pertinente, le comunicamos que el paciente **tiene una cita el día 9 de agosto de 2021** (será avisado telefónicamente), **en Consultas Externas de Rehabilitación** del Hospital General de Alicante donde se evaluará su caso y se decidirá el tratamiento más adecuado a su patología

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, como así hizo en fecha 06/08/2021 en los siguientes términos:

(...) Es correcto que por fin me han dado cita en rehabilitación del hospital de Alicante, he tenido que cambiar la cita para el 31/09 a las 16:15 de la tarde. Entonces veré si por fin deciden ponerme las infiltraciones de Factores de crecimiento plaquetario.

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

De lo actuado se desprende que el interesado, tras la interposición de esta queja, fue citado por los servicios de traumatología (en fecha 20/05/2021) y de rehabilitación (09/08/2021, en este último caso el autor de la queja cambio la cita para el 31/09/2021) del Hospital General Universitario de Alicante al objeto de decidir el tratamiento más adecuado para su patología.

Sin perjuicio de lo anterior, le ruego que considere las consideraciones que a continuación le expongo que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos.

Desde esta institución, consideramos que la salud es un elemento básico en la calidad de vida 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 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.

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.

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, norma aplicable a la tramitación de esta queja, **RECOMENDAMOS** a la **CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA** que adopte cuantas medidas sean necesarias a fin de garantizar una protección integral de la salud del autor de la queja, ofreciéndole las mejores opciones de tratamiento médico.

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