

"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	2103375
Promovida por	(...)
Materia	Sanidad
Asunto	Asistencia sanitaria.
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El presente expediente de queja se inició como consecuencia de la presentación por parte del interesado de un escrito en fecha 16/09/2021 del que se desprendía lo siguiente:

- Que, tras la admisión e instrucción de la queja nº 2101458, en fecha 27/07/2021 se estimó oportuno recomendar a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública lo siguiente:

(...), 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 relación a la prestación de la asistencia sanitaria, ofreciendo en el presente caso al autor de la queja la mejor opción de tratamiento.

- Que la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a través de la Gerencia del Departamento de Salud València La Fe, remitió en fecha registro de entrada en esta institución de 06/09/2021, informe del que se desprendía la aceptación de la recomendación dictada por esta institución, si bien indicaba que "(...) abundando en las razones expuestas en la respuesta a la queja de D. (autor de la queja), desde esta Gerencia se agotaron todas las alternativas terapéuticas disponibles para la patología del paciente de acuerdo con el estado del conocimiento médico actual" (del expediente de queja se deducía que el interesado fue remitido al Hospital La Fe por el Departamento de Manises como segunda opinión).
- Que, a la vista de lo anterior, en fecha 16/09/2021 se procedió al cierre del expediente de queja nº 2101458, extremo que fue notificado al interesado y a la administración sanitaria.
- No obstante, lo anterior, ese mismo día, el interesado dirigió escrito a esta institución en el que señalaba lo siguiente (escrito que reitero en fecha 14/10/2021):

(...) Mi queja fue por la falta de atención sanitaria por parte de la UDO del Hospital Universitario La Fe, tras 4 años de ser asistido por dicho centro, por dar el alta a un paciente sin su correspondiente informe. Me hicieron de nuevo recorrer el camino burocrático de visitar nuevamente a las especialidades de Rehabilitación y Traumatología (sabiendo que dichas especialidades no podían hacer nada por mí), solicitar y esperar informes a La Fe para ser atendido otra vez en el Hospital de Manises.

Transcurridos seis meses desde que dejé de tener asistencia para el dolor y proceder a las recomendaciones que la Unidad de Dolor de La Fe me prescribió me encuentro ante la inexplicable pregunta: ¿quién me atiende en mi pluripatología en este momento? Nadie.

En el informe que les envíe de fecha 10 de agosto de 2021 se recomienda valoración y seguimiento por la Unidad de Dolor. Toda la tramitación que he realizado con ustedes era con el objetivo que el Hospital Universitario La Fe reconociera su error y volviera a atenderme como considero debo ser atendido, **soy un paciente con dolor**, se desprendieron de mí sin un informe de alta, sin conocimiento mío.

(...) Como enfermo **sigo estando solo y desatendido, sin la consabida atención médica** (el subrayado y la negrita es nuestra).

Considerando que la queja reunía los requisitos establecidos en los artículos 22 a 30 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, la misma fue admitida a trámite y nos dirigimos en fecha 22/10/2021 a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública solicitando informe, en particular, sobre los siguientes puntos:

Primero. Información sobre la situación médico-asistencial del autor de la queja.

Segundo. A la vista de lo informado por la Gerencia del Hospital La Fe de que "(...) *se agotaron todas las alternativas terapéuticas disponibles para la patología del paciente* (...), solicitábamos que nos indicasen qué centro sanitario estaba atendiendo al autor de la queja.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a través de la directora de Gabinete de la Consellera, nos dio traslado del informe de la Gerencia del Departamento de Salud València-La Fe de fecha 29/11/2021 (registro de entrada en esta institución de 02/12/2021), en el que señalaba lo siguiente

(...) Por parte de esta Gerencia se han solicitado informes al Servicio de Admisión y Documentación Clínica en relación con la posible desatención expresada por el paciente. Dicho servicio tras el acceso a la base de datos corporativos y a la historia clínica electrónica nos informa:

1. Como ya se comentó en el anterior informe (24-11-21) el paciente ha sido atendido en diserten consultas de especialidad de este hospital (Neurología, **Unidad del Dolor**, Traumatología.).
2. Durante todas estas asistencias se le realizaron todo tipo de pruebas, agotando todas las alternativas terapéuticas disponibles para la patología diagnosticada al paciente.
3. Actualmente está citado en la Consulta Externa del **Hospital de Manises**, dado que el paciente tiene como referencia ese Departamento de Salud. Se ha comprobado asimismo las fechas y servicio de citas que tiene previsto tanto en atención primaria como especializada para corroborar que **dichas visitas están relación con el proceso clínico que ha sido objeto de queja y para el que además reclama atención en la Unidad del Dolor de este hospital.**

Lamentamos una vez más que el arsenal terapéutico de la actual ciencia médica no pueda dar satisfacción plena a su patología y consideramos que el paciente no está desatendido puesto que está siendo seguido por su hospital de referencia (el subrayado y la negrita es nuestra).

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 03/12/2021 en el sentido de señalar que, tal y como informa la administración sanitaria, tiene cita con varios especialistas del Hospital de Manises (urología y oftalmología), del Centro de Especialidades de Mislata (rehabilitación y oftalmología) y Unidad de Salud Mental de Mislata (psiquiatría) y añadía:

(...) Como se puede observar **no tengo ninguna cita con la Unidad de Dolor, motivo fundamental de mis quejas.** Sigo reiterando el dolor en cadera y pierna izquierda, falta de movilidad, asistido siempre por un bastón, dificultad en deambulación y en posición decúbite supino y decúbite prono. Dolor en región perineal debido a la Neuralgia, que me afecta el perineo, zona inguinal, testículos que en sedestación se enrojecen del dolor, difícil estar sentado por mucho tiempo.

Este cuadro no está siendo atendido por ninguna especialidad, como ya les he remitido todas las especialidades me remiten a la UDO pero la Unidad de la Fe me dio el alta en marzo de 2021 y la última técnica que se me realizó, pese a darme esperanzas de otras posibles técnicas, fue en septiembre de 2019, cuando la pandemia no se había iniciado. Sé que este es un motivo por el cual es complicado ser atendido por dicha Unidad, ¿pero es justo no tener acceso?

A estas alturas ya han pasado dos años sin tratamiento alguno, qué más debo realizar para ser visitado por dicha especialidad (...) (el subrayado y la negrita es nuestra).

A la vista de las alegaciones del promotor de la queja y al objeto de mejor proveer la resolución del presente expediente, en fecha 19/01/2022 se requirió a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública un nuevo informe en el que le solicitábamos que nos indicase si, a la vista del cuadro médico que exponía en su escrito de alegaciones, estaba previsto que el autor de la queja fuese citado y atendido por alguna de las Unidades del Dolor a las que hacía referencia en la queja (Hospital Universitario La Fe de València y/o Hospital de Manises).

En fecha registro de entrada 18/02/2022 la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a través de la directora de Gabinete de la Consellera, nos remitió los siguientes informes:

- Informe de la Gerencia del Departamento de Salud València-La Fe de fecha 31/01/2022:
 - Actualmente el paciente no tiene pendiente ninguna consulta o prueba diagnóstica en este Departamento.
 - Como ya se indicó en la anterior respuesta, el paciente una vez agotadas las posibilidades terapéuticas en nuestro departamento, fue dado de alta y remitido al de Manises, responsable de la atención.
 - No podemos pues informar sobre las actuales disconformidades asistenciales del paciente, pues corresponde al Departamento de Manises definir las posibles terapias de las que puede beneficiarse el paciente y actuar en consecuencia.

- Informe del Comisionado del Departamento de Salud de Manises 16/02/2022:

(...) Realizadas las gestiones oportunas con la Gerencia del Departamento de Salud de Manises, el paciente **ha sido citado en la consulta de la Unidad del Dolor del Hospital de Manises el día 10 de febrero de 2022 tras la valoración realizada por el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología**, en el que se aconsejaba valoración por dicha Unidad. Esta cita es consecuencia de reiniciar la atención por su cuadro clínico en el Departamento de Salud de Manises, tras ser dado de alta en la Unidad del Dolor del Hospital Universitario La Fe

De ambos informes dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 24/02/2022 en los siguientes términos:

(...) Como ya les comuniqué me llamaron de la Unidad de Dolor del Hospital de Manises (supongo que tras la queja emitida a través de ustedes) para una cita el 10 de febrero de 2022, y la actitud sigue siendo la misma, no podemos hacer nada por usted. De forma casual se está haciendo un estudio en dicho Hospital de Estimulación Magnética Transcraneal Repetitiva como Tratamiento en el Dolor Neuropático al cual se me invitó a participar como única posibilidad de encontrar una mejoría. Estoy participando desde el 15 de febrero. Siempre he colaborado y mi actitud ha sido de absoluta disponibilidad para mejorar mi dolor. De momento después de 8 sesiones, el ensayo consta de 10, no he notado ninguna mejoría.

Me pregunto si tras un año medio de no ser atendido en la Unidad de Dolor, tanto por La Fe, como por el Hospital de Manises, y tras las quejas remitidas a ustedes, hubiera llegado a participar en dicho ensayo. Probablemente no, porque no estaba siendo atendido. De hecho cuando acabe el ensayo seguiré de alta, sin ninguna revisión, y lo que es peor, sin la posibilidad, salvo reclamaciones nuevas, de ser incluido en cualquier nuevo avance en la ciencia médica, porque seguiré como un enfermo no activo en el sistema. Me han puesto como dice la respuesta "paciente con posibilidades terapéuticas agotadas" en el futuro no podré tener otras oportunidades al no ser hacerse un seguimiento como correspondería a todas mis patologías que causan dolor.

El sistema no puede darme el alta y no volver a citarme, debería seguir siendo consultado, visitado, para saber si hay mejoría o empeoramiento, o surgen nuevas posibilidades terapéuticas, por lo menos una vez al año. Esta es mi disconformidad, la falta de un seguimiento sin que el enfermo tenga que estar reclamando para que le vuelvan a citar.

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

El objeto inicial del presente expediente de queja, tal y como se indicó en nuestra resolución de inicio, estaba definido por la denuncia del autor de la queja de falta de asistencia médica. A este respecto señalaba en su escrito inicial de queja que "(...) Como enfermo sigo estando solo y desatendido, sin la consabida atención médica".

De lo actuado se desprende que el autor de la queja, actualmente, está siendo atendido por el Departamento de Salud de Manises. En concreto, por varios especialistas del Hospital de Manises (urología y oftalmología), del Centro de Especialidades de Mislata (rehabilitación y oftalmología), de la Unidad de Salud Mental de Mislata (psiquiatría) y, de acuerdo con el último informe de la Conselleria, por la Unidad del Dolor del Hospital de Manises, centro hospitalario en el que ha iniciado un estudio de Estimulación Magnética Transcraneal Repetitiva como Tratamiento en el Dolor Neuropático.

A la vista de lo anterior, no existe justificación para continuar la tramitación de la presente queja, por ello, debemos proceder al cierre de nuestro expediente, atendiendo a lo dispuesto en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

No obstante, lo anterior, si la atención medica sufriese un nuevo rumbo y dicha variación supusiera un detrimento en el debido cuidado y seguimiento de su patología, el autor de la queja podrá dirigirse de nuevo a esta institución para valorar una nueva intervención.

Contra la presente resolución de cierre no cabe interponer recurso alguno conforme establece el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana