

"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	2200455
Promovida por	(...)
Materia	Sanidad
Asunto	Asistencia sanitaria. Salud Mental. Falta de respuesta expresa a Hoja de Queja de fecha 21/12/2021.
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, (...), en fecha 08/02/2022 presentó un escrito, al que se le asigno el número de queja 2200455, en el que manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

Desde el mes de septiembre de 2021 no tengo asignado ningún psiquiatra en el centro de salud mental de Aldaia. La psiquiatra que me atendía, Dra. (...), n^o de colegiada (...), dejó de trabajar en dicho centro de salud por motivos que desconozco y **desde entonces no he recibido ninguna atención psiquiátrica.**

Incluso han estado aplazándose las citas, primero me dieron cita para el mes de marzo y después la cambiaron al mes de junio de 2022. Estoy diagnosticada de TDAH desde 2014 y de trastorno de la conducta alimentaria (anorexia nerviosa) y necesito tener un psiquiatra de referencia que siga mi evolución y pueda pautarme la medicación adecuada. Hemos pedido información en el CS de Aldaia y no tienen respuesta, no saben que pasa ni cuando habrá psiquiatra para sustituir a la Dra. (...).

Pusimos una **queja el 21 de diciembre en el CS de Aldaia sin que hayamos obtenido respuesta hasta el momento.** También nos quejamos verbalmente ante el SAIP del hospital de Manises sin haber recibido respuesta. Solicité que me asignara a la otra psiquiatra que trabaja en el CS de Aldaia y me contestaron que no podía ser al estar mi hermano asignado a ella.

Necesito, NECESITAMOS los pacientes de salud mental de Aldaia un psiquiatra que nos atienda, siga nuestros trastornos y nos medique adecuadamente. No puede ser que desde septiembre del año pasado hasta junio de este no vaya a ser tratada por un psiquiatra, suponiendo que en junio vaya a haber psiquiatra.

Pidan al departamento de salud de Manises y al centro de salud mental de Aldaia que contrate cuanto antes a uno o varios psiquiatras para prestar una atención adecuada y continuada. La salud mental es muy importante y no se debe abandonar (el subrayado y la negrita es nuestra).

Admitida a trámite la queja, de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges, esta institución solicitó en fecha 08/02/2022 a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, en el plazo de un mes, remitiera un informe sobre este asunto; y en particular sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

Primero. Motivos de la demora en prestar atención psiquiátrica y asignar un/a especialista en psiquiatría a la autora de la queja así como cuando estaba prevista su asignación.

Segundo. Motivos de la falta de respuesta expresa a la *Hoja de Queja* que, sobre esta cuestión, presento la madre de la autora de la queja de fecha 21/12/2021.

La administración sanitaria, a través de la directora de Gabinete de la Consellera, nos dio traslado del informe de la Comisionada del Departamento de Manises de fecha 09/03/2022 (registro de entrada en esta institución de fecha 24/03/2022) en el que, entre otras cuestiones, señalaba lo siguiente:

(...) Realizadas las gestiones oportunas con la Gerencia del Departamento de Salud de Manises, proceden a informarnos que desde que cesaron de forma voluntaria, en un plazo de dos semanas, las dos psiquiatras que ocupaban las plazas de la Unidad de Salud Mental de Buñol, están buscando soluciones para reemplazar al personal sanitario. No obstante, añaden que en la actualidad hay una manifiesta dificultad para la contratación de personal facultativo con determinadas especialidades médicas, entre ellas Psiquiatría.

Asimismo, refieren que la reincorporación de la titular de una de las plazas de psiquiatría ha permitido aliviar el problema, aunque va a resultar difícil restablecer la asistencia todo lo pronto que desean. A esta situación, también se ha unido la falta de la psicóloga de la unidad.

Nos comunican que están trabajando para proceder lo antes posible a volver a dar el mejor servicio y asistencia sanitaria que la población requiere buscando soluciones para reemplazar el personal sanitario, y lo hacen en todo el ámbito nacional.

Tras revisar el caso de la paciente, han procedido a asignarle una psiquiatra programando una consulta en dicho servicio el próximo 23 de marzo a las 13.30

En relación a la falta de respuesta a la hoja de queja presentada por la madre de la paciente el pasado 21/12/2021, nos informan que efectivamente se ha producido un error en el proceso previo al registro oficial de la queja en el Servicio de Atención al Paciente (SAIP),- fecha de registro en SAIP 18/01/2022-, que llevo a una demora en el mismo desde la interposición de la queja en el mostrador del Centro de Salud.

Según nos indican, parece ser que al recogerse en el Centro de Salud durante periodo vacacional y haber cambio de personal, no se siguieron los procedimientos habituales. No obstante, han establecido un registro para evitar que esta situación de envío de información y documentación, desde los mostradores de los centros de salud a los distintos SAIPs, se vuelva a producir.

El día 18/01/2022 se registró la hoja de queja en el Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP) de Primaria de Manises, que es el órgano competente para su resolución. **El personal del SAIP inició las indagaciones y diligencias que consideraron pertinentes y se contestó a la persona interesada el 11/02/2022** (el subrayado y la negrita es nuestra).

Del contenido del informe dimos traslado a la autora de la queja en fecha 24/03/2022 al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones. No consta que dicho trámite haya sido realizado por la interesada.

Llegados a este punto, no constando escrito de alegaciones que desvirtúen lo informado por la administración sanitaria así como habiendo sido asignada a la autora de la queja un especialista en psiquiatría (citada en consulta el 23/03/2022) y obtenida respuesta expresa y directa a su *Hoja de Queja* de fecha 21/12/2021, 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

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