

"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	2302052
Materia	Sanidad.
Asunto	Libre elección de facultativo. Derecho a la información sanitaria.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la persona promotora de la queja presentó un escrito, registrado el 03/07/2023, al que se le asignó el número de queja 2302052.

Del escrito de queja y de la documentación remitida se desprendía lo siguiente:

- Que la persona promotora de la queja, de 45 años, padece una enfermedad degenerativa de la espalda.
- Que manifestaba su descontento con la "poca ayuda recibida" por parte de su Médico de Atención Primaria del Centro de Salud Carrus de Elche al requerir informe médico para tramitar el certificado de discapacidad. Sobre esta cuestión, el 09/06/23 dirigió una *Hoja de Queja*. En este sentido, señalaba lo siguiente:

(...), el día 9 de Junio **procedo a solicitar un informe médico** sobre esta situación a mi médico de cabecera, entonces la señora Dra. (...) (**he solicitado cambio de médico**), y esta procede a no darme absolutamente nada. De hecho, se sorprende de que ningún médico anterior a ella me haya remitido al especialista. Cuando le solicito que me remita al mismo, no me contesta ni me soluciona el problema. Ante esto emito tanto el cambio de médico como la queja, la cuál ha sido contestada de una forma bastante excusatoria y que me deja en una situación vulnerable dado que tengo nivel 4 de 4 de artrosis, lo cual significa una incapacidad y observo mala fe en el trato emitido por parte de los facultativos dado que creo que **tengo derecho tanto a mis informes como a que, si tengo esta enfermedad con tratamiento crónico, se me remita a un especialista para una valoración más extensa.**

Remito el caso a Vds, para ver si me pueden ayudar indicándome cómo debo proceder porque considero un agravio que además de **tener dolores diarios**, deba ser tratado de esta manera (el subrayado y la negrita es nuestra)

- De la *Hoja de Queja* obtuvo respuesta expresa del Comisionado del Departamento de Salud Eix-Crevillent en fecha 27/06/23 en la se indicaba, entre otras cuestiones, lo siguiente:

"(...) las derivaciones a Atención Especializada Hospitalaria se realizan según los protocolos establecidos y no responden tan solo al criterio del facultativo de atención primaria"

El 04/07/2023 dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Administración competente (Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública) que, en el plazo de un mes, emitiese un informe sobre los extremos que detallamos a continuación:

- Primero. Que nos indicara si la persona promotora de la queja estaba siendo atendido de la patología que padece por Atención Especializada o (como nos indicaba) se le prestaba atención, exclusivamente, en el ámbito de la Atención Primaria.

En caso de no haber sido derivado a la Atención Especializada, solicitábamos información sobre los motivos de la no derivación.

- Segundo. Motivos de la no entrega a la persona promotora de la queja de los informes médicos solicitados en su escrito de 09/06/2023 que, según señalaba, es una información necesaria para iniciar ante la administración competente la tramitación de certificado de discapacidad.
- Tercero. En su escrito de queja, la persona promotora manifestaba que había presentado solicitud de libre elección de médico en el ámbito de la atención primaria del Sistema Valenciano de Salud (solicitud de cambio de médico de Atención Primaria). Solicitábamos informe sobre si se había dado respuesta expresa a la misma y en qué términos.

La Administración sanitaria, a través de la directora del Gabinete del Conseller, nos dio traslado del informe del Comisionado del Departamento de Salud Elx-Crevillent de fecha 20/07/2023 (registro de entrada en esta institución de 08/08/2023) en el que, entre otras cuestiones, señalaba lo siguiente:

- El paciente D. (...), con SIP (...), ha sido atendido por la Dra. (...) en consulta, Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria, tanto de forma presencial como telefónica, desde octubre de 2021, por **distintos motivos médicos** que incluyen radiculopatía crónica cervical, dorsalgia, osteofitosis dorsal o hipertensión arterial entre otros.
- En la última consulta presencial el paciente exige **informe de discapacidad** por parte de la Dra. (...), la cual informa al paciente que dicho informe ha de emitirse por la Unidad de valoración de incapacidad y para ello debemos actualizar las pruebas diagnósticas, ya que las radiografías previas de columna dorsal y cervical fueron realizadas en 2014 y 2019, así como solicitar valoraciones de ellas y de las pruebas complementarias pertinentes por el Servicio correspondiente de Atención Especializada Hospitalaria.
- Una vez realizadas estas radiografías, se ha realizado interconsulta con el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología y en la actualidad esta pendiente de su valoración.
- El paciente ha recibido tratamiento analgésico hasta tercer escalón terapéutico y no dispone de valoraciones previas por la especialidad referida.
- En todas las asistencias realizadas al paciente ha sido informado de los resultados de las exploraciones realizadas y se ha ofrecido la información disponible en cada momento sin intención alguna de dificultar ningún tipo de asistencia, ni mala fe en ninguna de las actuaciones, sino al contrario informando al paciente como realizar los trámites para solicitar la incapacidad que desea valorar.
- Se ha recibido la solicitud de libre elección de médico, solicitud ya cursada por lo que el paciente ya está adscrito al cupo del Dr. (...), médico de familia del Centro de Salud Carrus.

Desde la Unidad del Comisionado, lamentamos la demora en recibir los informes y las pruebas médicas solicitadas, y el posterior aplazamiento de la consulta de Cirugía Ortopédica y Traumatología; le pedimos nuestras más sinceras disculpas por las molestias que esta demora le haya podido ocasionar (el subrayado es nuestro).

Del contenido del informe dimos traslado a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fechas 08/08/2023 y 13/09/2023.

2 Consideraciones

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

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 04/07/2023, era conocer la situación asistencial de la persona promotora de la queja, los motivos de la no entrega al interesado de los informes médicos solicitados en su escrito de 09/06/2023 (información necesaria para iniciar ante la administración competente la tramitación de certificado de discapacidad) y saber si la solicitud de libre elección de médico en el ámbito de la atención primaria del Sistema Valenciano de Salud había sido resuelta.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

- Primero. Que la persona promotora de la queja, desde octubre de 2021, ha sido atendido por diferentes facultativos de diversas patologías en el Departamento de Salud Elx-Crevillent.
- Segundo. Que, en relación con la solicitud de un informe clínico actualizado para solicitar certificado de discapacidad, se indicaba que las radiografías de columna dorsal y cervical fueron realizadas a la persona promotora de la queja en 2014 y 2019. En este sentido y al objeto de actualizar los informes, se debían realizar nuevas radiografías y, una vez efectuadas, ser valoradas por el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología.

Sobre esta cuestión, entendemos que, en el momento de informar a esta institución, el referido Servicio todavía no había realizado el informe clínico actualizado.

- Tercero. Que, la solicitud de libre elección de facultativo en el ámbito de la atención primaria había sido resuelta (le ha sido adjudicado al autor de la queja otro facultativo en el Centro de Salud de Carrus).

Llegados a este punto, respecto a la demora en la realización de un informe clínico actualizado, le ruego considere los argumentos y reflexiones que a continuación le exponemos que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos.

El derecho a la información en el ámbito sanitario, lo que podríamos denominar el derecho a la información clínica, tuvo su plasmación inicial en los artículos 9, 10 y 61 de la Ley General de Sanidad 14/1986, de 25 de abril. Dichos preceptos fueron derogados, si bien parcialmente por la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

En la Comunidad Valenciana hay que destacar la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunitat Valenciana, que, en el art. 42.2, se refiere al derecho a la información asistencial. Destacamos el primer párrafo que señala lo siguiente:

Los pacientes y personas usuarias tienen derecho a conocer toda la información obtenida sobre su propia salud en cualquier proceso asistencial, incluso en situaciones de incapacidad, en la forma y con los límites establecidos en la legislación básica.

En el presente caso, la persona promotora de la queja requiere de la administración sanitaria la realización de los informes médicos actualizados al objeto de iniciar ante la administración competente (Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda) un procedimiento de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.

Efectivamente, en el impreso de solicitud de inicio del referido procedimiento administrativo, la persona promotora de la queja deberá, entre otra documentación, presentar los Informes clínicos actualizados que acrediten la discapacidad o deficiencias alegadas (física, mental, intelectual o sensorial).

Tras el oportuno procedimiento administrativo (instruido por los centros de valoración y orientación), las solicitudes de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad serán resueltas por la Dirección Territorial correspondiente de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

Esta Institución reconoce el enorme esfuerzo legislativo que la administración sanitaria ha hecho para fortalecer el derecho de los pacientes a la información sanitaria, por lo que los centros sanitarios deben encaminar sus actuaciones en consonancia con ese esfuerzo.

En este sentido, consideramos que esa administración sanitaria (en concreto, el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología del Departamento de Salud de Elx-Crevillent) debe realizar las actuaciones pertinentes al objeto de proceder, a la mayor brevedad posible, a la remisión del informe clínico actualizado que permita a la persona promotora de la queja iniciar el procedimiento de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad ante la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

3 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos la siguiente Resolución de Consideraciones a la **CONSELLERIA DE SANIDAD**:

1. **RECOMENDAMOS** que realice las actuaciones pertinentes al objeto de proceder, a la mayor brevedad posible, a la remisión a la persona promotora de la queja del informe clínico actualizado que le permita iniciar ante la administración competente (Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda) el procedimiento de reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad.
2. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.
3. **NOTIFICAR** la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Sanidad.
4. **PUBLICAR** esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana