

"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	2401155
Materia	Sanidad
Asunto	Asistencia sanitaria.
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la persona promotora de la queja presentó un escrito, registrado el 28/03/2024, al que se le asignó el número de queja 2401155, en el que manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

Soy una mujer de casi 50 años, tengo problemas de incontinencia urinaria, **la ginecóloga ... del Hospital General el 11 de octubre de 2022 me envía a Rehabilitación del Suelo pélvico**. El problema es que el Hospital General no tiene este servicio en su cartera, como consecuencia de ello se me dice que yo tengo que solicitar el cambio de especialista a otro hospital donde lo presten y se me da de baja en el Hospital General, lo solicito en la Fe (porque es el hospital de referencia para toda la Comunidad Valenciana) y se me deniega por tener muchos pacientes a lo que yo interpongo recurso de alzada puesto que mi caso no es un caso de cambio de especialista por capricho sino porque en el Hospital General no tienen este servicio, pero se me contesta el recurso de alzada denegándomelo y no me asignan ningún otro hospital donde me puedan prestar el servicio.

Posteriormente lo interpongo en el Hospital Peset la solicitud para que me presten la Rehabilitación de Suelo pélvico y me contestan una carta de 5 de marzo de 2024 en la que me la deniegan porque no está el informe del especialista. Este informe sí que está y yo me siento que me están tomando el pelo como ciudadana y vulnerando mi derecho a la asistencia sanitaria porque yo lo único que pido es que un hospital me preste el servicio de R.H.B. que no tiene el Hospital General y que creo que tengo derecho a tener.

Si en vez de vivir en Torrent que me corresponde el Hospital General, viviese en Patraix y me correspondiera el Hospital Peset, tendría derecho a tener. El informe del especialista está por tanto no entiendo porque se me ha denegado nuevamente.

He interpuesto nueva solicitud al hospital Peset para que valoren y que observen que el informe de la especialista sí que se encuentra (el subrayado y la negrita es nuestra).

El 21/03/2024 dictamos una Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Conselleria de Sanidad que, en el plazo de un mes, remitiera un informe sobre este asunto; y en particular sobre los extremos que detallamos a continuación:

Primero. Desde el Servicio de Ginecología del Hospital General Universitario de Valencia le indicaron a la autora de la queja la necesidad de Rehabilitación de suelo pélvico.

Ante la falta de consulta de fisioterapia de suelo pélvico en el Hospital General Universitario de Valencia (de acuerdo con lo que informaron a la interesada no la tiene en su cartera de servicios), solicitábamos que nos indicaran los motivos por los que la autora de la queja no fue derivada a otro centro hospitalario público o privado.

Segundo. Información sobre la situación asistencial de la autora de la queja (en particular, sobre la necesidad de rehabilitación de suelo pélvico).

Tercero. Cualquier otra cuestión que considerasen de interés para la resolución de esta queja.

La Conselleria de Sanidad, a través de la directora de Gabinete del Conseller, remitió informe de los siguientes centros sanitarios:

- Gerencia del Departamento de Salud Valencia La Fe de fecha 15/04/2024 en el que señalaba lo siguiente:

(...) Esta Gerencia ha solicitado informes al SAIP y a la UDCA y pasamos a informar:

Respecto a los **puntos primero y segundo** indicar que quedan fuera de nuestra competencia.

En relación con el **tercer punto** señalar que la paciente hizo una libre elección a este centro en fecha 23 de octubre de 2023, la misma fue rechazada indicándole que el Servicio de Rehabilitación de este hospital tenía en ese momento una lista de espera que desaconsejaba incluir pacientes por libre elección.

Posteriormente la paciente presento una queja ante este hospital en fecha 22 de febrero de 2024 que fue derivada por razón de su contenido al Hospital General de Valencia para que diese respuesta a la misma.

- Gerencia del Consorcio Hospital General Universitario de Valencia remitió informe de fecha 06/05/2024 en el que daba respuesta a los puntos primero y segundo, así :

(...) Primero. (...) La paciente Dña. (...) (persona promotora de la queja), fue diagnosticada de incontinencia urinaria y valorada por el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Consorcio Hospital General Universitario de València recomendándose disciplina miccional e instrucciones sobre ejercicio de rehabilitación del suelo pélvico y tratamiento farmacológico que la paciente expresa su deseo de no tomar, tal y como consta en vista realizada del 2 de marzo de 2021.

En visita realizada el 1 de junio de 2021 la paciente constata que no ha podido realizar los ejercicios de rehabilitación recomendados y expresa su deseo de no tomar medicación.

Nuevamente, en visita realizada el 11 de octubre de 2022 la paciente expresa su deseo de no tomar medicación. Se realiza interconsulta al Servicio de Rehabilitación que no puede ser efectuada por carecer de dicha cartera de servicios.

Nuevamente, en visita del 11 de octubre de 2023, la Sra. (...) (persona promotora de la queja) expresa su deseo de recibir rehabilitación del suelo pélvico.

Segundo. (...) Siendo sensibles con la situación de pacientes con estas características, desde el Consorcio Hospital General Universitario de València hemos iniciado las gestiones para la creación de una Unidad de Rehabilitación del Suelo Pélvico con una valoración multidisciplinar por los servicios de Ginecología, Urología, Digestivo y Rehabilitación.

En el caso concreto de Doña (...) (persona promotora de la queja), se le ha generado una cita en el Servicio de Urología donde se valorará la indicación de ejercicios fisioterapéuticos u otras técnicas instrumentales si procede.

Con la intención de dejar aclarada esta queja, atentamente reciban un cordial saludo.

Del contenido de ambos informes y de la documentación remitida 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 fecha 10/05/2024 en los siguientes términos:

No es una alegación sólo quiero hacer constar que el 25 de Abril de 2024 recibo llamada telefónica del Doctor (...) de Ginecología del hospital General para comunicarme que el hospital general va a crear próximamente una unidad de Rehabilitación de Suelo Pélvico y que mientras tanto me tratarían en Urología, yo contesto que por supuesto si que estoy interesada y me dice que si en 15 días no me llaman de urología que llame yo a ellos y me arreglarán los trámites para que me atiendan allí.

Hoy día 9-5-2024 he llamado a las 2:30, porque no había recibido ninguna llamada de Urología, y me han contestado que en mi SIP aparece ya **concedida una cita para el 20 de Mayo en Urología del Hospital General.**

Estoy muy agradecida al Síndic de Greuges porque gracias a la investigación que están llevando a cabo y al servicio que me están prestando voy a poder recibir la asistencia sanitaria que necesito y no encontrarme en la situación de desamparo que estaba como he acreditado documentalmente, ya que el hospital general escribió en mi historial que desea cambiar de hospital cuando yo lo que quería simplemente es que se me prestara el servicio de RHB. de suelo pélvico y no me mandó a otro hospital a que me lo prestaran y desde entonces estaba solicitando (que parecía que mendigaba) el servicio de rehabilitación de suelo pélvico a otros hospitales que tampoco me querían aceptar porque ya tienen muchos pacientes.

Gracias a esta institución por su maravillosa labor (el subrayado y la negrita es nuestra).

A la vista de las alegaciones de la interesada (reiteradas en conversación telefónica mantenida con el Servicio de Atención Ciudadana de esta institución en fecha 14/05/2024) y habiendo sido citada por el Servicio de Urología del Hospital General Universitario de Valencia para el día 20/05/2024 a fin de iniciar el tratamiento que precisa (objeto inicial de esta queja), 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 médica sufriese un nuevo rumbo y considerase que dicha variación supone un detrimento para su debido cuidado y seguimiento, la persona promotora de la queja podrá dirigirse 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