

"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 2404208
Materia Sanidad
Asunto Asistencia sanitaria. Demora en intervención quirúrgica. Falta de respuesta a Hoja de Queja de 07/10/2024.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 07/11/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2404208.

La persona promotora de la queja, en su escrito inicial, manifestaba los siguientes hechos y consideraciones (el subrayado y la negrita es nuestra):

En noviembre de 2021, el Doctor (...) jefe de **Neurocirugía del Hospital General de Castellón**, me operó debido a una discopatía en las vértebras C5 y C6. Durante la intervención, colocaron una caja que, hasta la fecha, no se ha fijado a mis huesos. Desde entonces, sufro fuertes dolores que me impiden llevar una vida normal y, para sobrellevarlos, debo medicarme diariamente con altas dosis de fentanilo (que me ha causado graves daños en la boca y otros efectos secundarios) y tramadol. Aun así, el dolor sigue siendo insoportable.

Desde marzo de 2023, estoy en lista de espera para una segunda operación, pero me han hecho repetidas promesas que no se cumplen. El doctor (...) me ha sometido a dos preoperatorios con la indicación de que la intervención se llevaría a cabo, pero llegado el momento, no ocurre nada.

En septiembre de 2023, llamé a la secretaria de Neurocirugía para preguntar por situación en la lista de espera y me informaron que ya estaba las primeras de la lista y que me llamarían en breve. Sin embargo, en junio de 2024, volví a comunicarme ya que aún no me habían operado, y esta vez la secretaria me dijo, con para mi asombro que estaba muy atrás en la lista de espera que tardarían muy en llamarme. ¿Como puede ser eso? (...)

En relación con esta demora, la autora de la queja dirigió Hoja de Queja ante el Hospital General de Castellón en fecha 07/10/2024.

El 13/11/2024 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.

La Conselleria de Sanidad, a través de la directora de Gabinete del Conseller, remitió informe de la Gerencia del Departamento de Salud de Castellón de fecha 02/12/2024 (registro de entrada en esta institución de fecha 10/12/2024) en el que señalaba lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

«En relación a la Queja nº 2404208 presentada ante el Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana por la paciente (...) (persona promotora de la queja) con DNI (...) se hace indicar lo siguiente:

En la oficina del Servicio de Atención e información al paciente de nuestro centro constan 14 atenciones a la paciente:

- Nº de registro: 2015/004943 con fecha 27/04/2015 para petición de información sobre la libre elección de médico de familia/pediatra/especialista (código 022) al servicio de Neurocirugía
- Nº de registro: 2015/003467 con fecha 09/12/2015 para emitir una queja verbal sobre educación, cortesía (código 131) al servicio de Cirugía General.
- Nº de registro: 2016/000397 con fecha 14/12/2015 para emitir una queja escrita sobre educación, cortesía (código 131) al servicio de Cirugía General.
- Nº de registro: 2016/003498-2016/003499 con fecha 03/05/2016 para consulta de gestión de casos sobre el retraso en la fecha de consulta próxima (2ª visita) (código 032) al servicio de Neurocirugía.
- Nº de registro: 2018/002566 con fecha 19/06/2018 para consulta de gestión de casos sobre demora en la realización de pruebas diagnóstica (código 035) al servicio de Prevención de Cáncer de mama.
- Nº de registro: 2021/005336 con fecha 28/06/2021 para atención verbal sobre lista de espera quirúrgica (código 041) al servicio de Neurocirugía.
- Nº de registro: 2022/011573 con fecha 01/12/2022 para consulta de gestión de casos sobre demora en la realización de pruebas diagnósticas (código 035) al servicio de Radiodiagnóstico.
- Nº de registro: 2023/001450 con fecha 20/02/2023 para queja escrita sobre disconformidad sobre la información dada sobre su enfermedad (código 121) al servicio de Neurocirugía.
- Nº de registro: 2023/002327 con fecha 24/03/2023 para atención verbal/telefónica sobre lista de espera quirúrgica (código 041) al servicio de Neurocirugía.
- Nº de registro: 2024/001225 con fecha 30/01/2024 para queja escrita sobre lista de espera quirúrgica (código 041) al servicio de Neurocirugía.
- Nº de registro: 2024/008206 con fecha 01/08/2024 para información sobre gestión de casos sobre lista de espera quirúrgica (código 041) al servicio de Neurocirugía.
- **Nº de registro: 2024/010520 con fecha 7/10/2024 para queja escrita sobre lista de espera quirúrgica (código 041) al servicio de Neurocirugía.**
- Nº de registro: 2024/011389 con fecha 30/10/2024 para información sobre gestión de casos sobre cuestiones sobre asignación de médicos y centros sanitarios (código 021) al servicio de Neurocirugía.
- Nº de registro: 2024/011855 con fecha 17/11/2024 para información sobre citas (código 014) al servicio de Neurocirugía.

Todas y cada una de las peticiones de información de la paciente han sido valoradas y contestadas en tiempo y forma. En concreto, se solicita por parte del Síndic de Greuges información referente a la queja con fecha 07/10/2024 atendiendo a la Orden 06/2018, de 13 de septiembre, de la Conselleria de Sanidad, por la que se regula el procedimiento de presentación y tramitación de las sugerencias, quejas y agradecimiento en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la Conselleria con competencias en materia de sanidad. En su artículo 7 punto 2, la contestación deberá notificarse a la persona interesada en un plazo no superior a un mes desde que la queja tuvo entrada en el registro del órgano competente de su resolución. **Atendiendo a esta orden, la queja fue contestada en plazo, en concreto el 04/11/2024 (se adjunta copia del documento).**

Actualmente, la paciente ha presentado una solicitud de cambio de especialista por libre elección de médico para una segunda opinión el día 30/10/2024, la cual fue aceptada por el servicio de neurocirugía, asignándole una cita el día 13/12/2024 a las 09:00 h. en CC.EE. de NCG puerta número 7 del HGUCS, con la Dra. (...) perteneciente al mismo servicio.

En cuanto al primer punto, requerido por el Síndic de Greuges para indicar las razones de la demora y la solicitud de informe sobre fecha aproximada de intervención, como se indica en la contestación a la reclamación, **las circunstancias de saturación de pacientes por el desequilibrio de la demanda/capacidad quirúrgica de nuestro centro hacen actualmente imposible cumplir los objetivos de demora quirúrgica debiendo priorizar los paciente con patología más grave en prioridad 1 (sobre todo patología tumoral) y la patología urgente. Se procederá a intervenir a la paciente lo antes posible intentando que sea antes de que acabe el año y dependiendo de la patología tumoral o urgente que ingrese en el Servicio de Neurocirugía.»**

En la respuesta del Director Gerente del Departamento de Salud de Castellón de fecha 4/11/2024 a la Hoja de Queja de la interesada se indicaba, entre otras cosas, lo siguiente:

«(...) Recabado informe al Jefe de Servicio de Neurocirugía, El Dr. (...), nos expresa lo siguiente:

“Dª (...) con SIP (...) es conocida por nuestro servicio y está pendiente de intervención quirúrgica por pseudoartrosis C5 C6. La paciente **fue incluida en la lista de espera quirúrgica el 9 de septiembre de 2023** para procedimiento ACDF C5 C6 “RE DO” la cual, por las circunstancias de saturación de pacientes por desequilibrio de la demanda/capacidad quirúrgica de nuestro servicio hacen insostenible a día de hoy cumplir con ese objetivo. Comentarle que esperamos poder llevar a término la intervención en breve. (...)”».

Del contenido del informe y de la documentación remitida por la Conselleria 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 05/12/2024 en los siguientes términos:

«Buenos días, yo estoy en lista de espera desde el 9 de marzo del 2023. No desde septiembre que dicen ellos. Así consta en mi historial clínico».

En fecha 22/01/2025 el Servicio de Atención Ciudadana del Síndic de Greuges contactó con la promotora de la queja al objeto de conocer su situación asistencial y si había sido citada para ser intervenida quirúrgicamente. La autora de la queja nos comunicó que hacía quince días que había sido intervenida quirúrgicamente.

2 Conclusiones de la investigación

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 13/11/2024, estaba integrado por conocer los motivos de la demora en que la autora de la queja fuese citada para ser intervenida quirúrgicamente por el Servicio de Neurocirugía del Hospital General de Castellón, así como saber qué previsión temporal tenía esa Administración sanitaria para que fuese citada para ser intervenida. Asimismo, interesaba conocer

si la Conselleria de Sanidad había dado una respuesta expresa a la Hoja de Queja que la interesada le dirigió en fecha 07/10/2024.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. En relación con la situación asistencial de la autora de la queja.

- Que existen discrepancias entre la autora de queja y la Administración sanitaria respecto al tiempo que lleva en la lista de espera quirúrgica, ya que la autora de la queja la sitúa en marzo de 2023 mientras que la Conselleria se refiere a septiembre de 2023.

En cualquiera de los supuestos, la demora en ser intervenida quirúrgicamente ha superado el año.

- Que la persona promotora de la queja, tras la tramitación de esta queja, ya ha sido intervenida quirúrgicamente por el Servicio de Neurocirugía del Hospital General de Castellón.

Segundo. Respecto a la falta de respuesta expresa a la Hoja de Queja presentada por la promotora de la queja.

- Que la Hoja de Queja de fecha 07/10/2024 obtuvo respuesta expresa del Director Gerente del Departamento de Salud de Castellón en fecha 04/11/2024.

Consideramos que la demora en el ámbito de la atención especializada, como ha ocurrido en el presente caso (más de un año en lista de espera), podría no ser lo suficientemente respetuosa con el derecho a la protección de la salud de la persona promotora de la queja.

Esta institución entiende que la salud es un elemento básico en la calidad de vida de la ciudadanía. En este sentido, se hace necesario intensificar la defensa de los derechos y libertades de las personas cuando las circunstancias extremas hacen de los servicios públicos el soporte fundamental para la vida de gran parte de la ciudadanía.

De acuerdo con lo anterior, entendemos que la excesiva demora en obtener una asistencia sanitaria (en este caso, el ser citada para una intervención quirúrgica) no se corresponde con el derecho de la ciudadanía a una buena administración al que hace referencia la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

El derecho a una buena administración supone una nueva forma de entender la relación de la Administración con los ciudadanos, en la que éstos adquieren una posición relevante y dejan de ser meros sujetos pasivos. En el ámbito sanitario el papel de la ciudadanía lo ocupan los llamados usuarios-pacientes.

En el marco sanitario, una de las variantes del derecho a una buena administración, lo constituye el derecho a obtener una respuesta (en este caso, obtener la asistencia sanitaria demandada) en un plazo razonable y, si la urgencia lo requiere, con carácter inmediato.

Desde un punto de vista normativo, debemos señalar que, si bien es cierto que la Constitución española de 1978 no recoge en su articulado el término “buena administración”, no lo es menos que nuestra norma fundamental establece unos mandatos directos dirigidos a los poderes públicos, a los ciudadanos e incluso al legislador. En el caso de la Administración sanitaria, en su artículo 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 derecho a la integridad física establecido en el artículo 15 de la Constitución está íntimamente vinculado al derecho a la salud en los términos expuestos en la Jurisprudencia constitucional.

Asimismo, el artículo 103.1 del texto constitucional consagra, entre otros principios, la eficacia, en cuya virtud debe desarrollarse la actuación de la Administración Pública.

En este sentido, la misión del Síndic de Greuges se ciñe a la protección de los derechos fundamentales, recogidos en el Título I de la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana cuando resultaran infringidos por actuaciones de algún órgano de la Administración Pública Valenciana o ésta no actuara de forma congruente con los principios de legalidad y eficacia que consagra el referido art. 103.1 de la Norma Suprema.

Por su parte, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en su artículo 3.1 determina:

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, actuaciones que, además, deberán estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.

Finalmente, en el ámbito de la Comunidad Valenciana, nuestro Estatuto de Autonomía recoge, en su artículo 9, de forma expresa el derecho de la ciudadanía a una buena administración.

En el marco del derecho a la protección de la salud, 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.

Desde la puesta en marcha del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana en el año 1993, los problemas relacionados con demoras en la atención sanitaria ha sido una preocupación constante de esta institución.

Los retrasos en la asistencia sanitaria, en la realización de las pruebas e intervenciones quirúrgicas necesarias, así como en la aplicación de tratamientos, hace que los pacientes afectados vean obstaculizado el acceso efectivo a las prestaciones, con la carga de soportar un importante menoscabo en su salud.

Consideramos que aquellos pacientes que deben esperar un elevado número de meses, como en el presente caso para recibir una atención especializada (Servicio de Neurocirugía del Hospital General Universitario de Castellón), puede verse interrumpida, durante este periodo, la efectividad del derecho a la protección de la salud.

En definitiva, la excesiva demora en obtener la asistencia sanitaria demanda no se corresponde con el derecho de la ciudadanía (usuarios/pacientes) a una buena administración y, en consecuencia, con la obligación del sistema sanitario público de garantizar una protección integral de la salud a sus ciudadanos.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones a la **CONSELLERIA DE SANIDAD**:

Primera. RECOMENDAMOS que, en general, extreme al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios, para 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 la atención sanitaria, en el marco del derecho a una buena administración.

Segunda. RECOMENDAMOS que adopte las medidas oportunas para reducir la demora existente en el Servicio de Neurocirugía del Hospital General Universitario de Castelló.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana