

Expte.

DI-1260/2018-5

EXCMA. SRA. CONSEJERA DE SANIDAD
Via Universíitas, 36
50071 Zaragoza

ASUNTO: Sugerencia relativa a asistencia dispensada en el Hospital Universitario Miguel Servet.

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- Ha tenido entrada en esta Institución una queja debida a los problemas que padeció un ciudadano y su familia por la asistencia dispensada en el Hospital Universitario Miguel Servet. En la misma se relata que D. (xxx) acudió al Servicio de Urgencias del Hospital Nuestra Señora de Gracia el 25 de julio de 2018, por dolor de espalda, siendo diagnosticado de lumbago. Al proseguir los dolores acudió el 29 del mismo mes al Servicio de Urgencias del Hospital Universitario Miguel Servet, en el que se emitió el mismo diagnóstico. El día 4 de agosto acude a su médico de atención primaria que lo deriva al Hospital Universitario Miguel Servet, por síndrome constitucional, refiriendo, entre otros, la pérdida de 7 kilos de peso en 2 semanas. En el Servicio de Urgencias del Hospital Universitario Miguel Servet se le diagnostica de debilidad generalizada y estreñimiento, remitiéndose, entre otros, para control de plaquetopenia tras finalizar pauta analgésica y se le da de alta.

En el mes de agosto fue ingresado durante 22 días en el Hospital Universitario Miguel Servet. Durante la primera semana no se le realizó prueba alguna ni se le aplicó tratamiento, ya que el personal del hospital les informó que no contaban con el personal necesario para realizar las pruebas diagnósticas. Posteriormente le realizaron, entre otras, una resonancia, biopsia, TAC y punción lumbar. El día 30 de agosto le realizan una endoscopia y le diagnostican cáncer de colón, falleciendo el día 3 de septiembre.

Durante su ingreso permaneció ingresado en la planta 10ª (medicina interna) sin ser trasladado a oncología. El motivo dado a la familia fue la no disponibilidad de camas en dicha planta y que además en fin de semana no

se realizaban traslados.

Durante su estancia el paciente permaneció solo durante 1 hora, ya que no había celadores para realizar el traslado.

No recibió tratamiento paliativo para el dolor.

En una ocasión, y debido a la falta de personal, le pautaron unos batidos para marcharse a su domicilio.

Han presentado una queja por el trato recibido por una Técnico en Cuidados Auxiliares de Enfermería, recibiendo contestación del servicio de información y atención al usuario.

La información médica a la familia durante el proceso se ha realizado en el pasillo de la planta, considerando que no es el sitio más apropiado, por la falta de intimidad.

En cuanto a la comunicación del fallecimiento, la familia informa que se limitaron a remitirlos a los celadores para que les informasen de los trámites a seguir, con la misma falta de privacidad e intimidad.

Han solicitado copia del informe médico de este proceso, sin haberlo recibido hasta la fecha, y solicitan que se facilite el fallecimiento junto con el resto de documentación.

SEGUNDO.- A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla a supervisión, efectuando la oportuna asignación del expediente para su instrucción. Con tal objeto, se envió un escrito al Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón, recabando información acerca de las cuestiones planteadas en la queja.

TERCERO.- La respuesta del Departamento de Sanidad hace constar, textualmente, lo siguiente:

“En relación a la información arriba referenciada, según el informe del Gerente de Sector Zaragoza II, se remitió respuesta al paciente donde se pedían disculpas por lo sucedido y por el malestar que los hechos acaecidos les hubieran podido ocasionar.

Así mismo, refiere que la Auxiliar de enfermería antes de finalizar su turno de trabajo se disculpó personalmente por lo ocurrido con el paciente y familia y del mismo modo a la mañana siguiente la Subdirectora de Enfermería junto con la Supervisora de la Unidad pidieron disculpas por lo

ocurrido durante la noche y se interesaron por el estado del paciente y familia quedando a su disposición por si necesitaban cualquier tipo de apoyo.

No obstante, la Subdirección de enfermería se entrevistó con la auxiliar de enfermería haciéndole ver la importancia de lo sucedido. Ya que, todos los profesionales del centro, en todo momento deben mantener una actitud basada en principios éticos y humanos por lo que se deben corregir actitudes que supongan un obstáculo a la hora de proporcionar un trato digno y respetuoso a todos los usuarios.

En relación a la documentación. se ha comprobado que con fecha 22 de agosto de 2018 se solicitó copia de la Historia Clínica y fue enviada por correo ordinario el día 12 de septiembre de 2018.”

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA.- Del análisis del contenido de la queja se aprecian las dudas e incertidumbres que se les plantean a los familiares del Sr. (xxx) sobre el diagnóstico y tratamiento médico efectuado al paciente durante las semanas previas a su fallecimiento.

No está dentro de las funciones de esta Institución, ni se cuenta con medios para ello, el tratar de dilucidar si el tratamiento dispensado al paciente fue el adecuado a la vista de las circunstancias que concurrían en su persona, así como si de la secuencia de acontecimientos se siguió el protocolo establecido al respecto pero, con independencia de ello, sí que estimamos que los interesados merecen ser objeto de atención tratando de aclarar las distintas cuestiones que plantean respecto a la asistencia recibida.

SEGUNDA.- En la queja recibida también se manifiesta la disconformidad de la familia del paciente con el lugar en que se les ha informado durante el proceso (en el pasillo de la planta) por la falta de intimidad del que este lugar adolece. También se hace referencia a que cuando tuvo lugar el fallecimiento, se limitaron a remitirlos a los celadores para que les informasen de los trámites a seguir, con la misma falta de privacidad e intimidad. Sobre estas cuestiones no se ha remitido información por parte del Departamento de Sanidad, por lo que no hemos podido contrastar la información.

El derecho a la intimidad de los pacientes se encuentra ampliamente regulado en la normativa vigente. Así, el artículo 7 de la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica establece que toda persona tiene derecho a que se respete el carácter confidencial de los datos referentes a su salud, así como que los centros sanitarios adoptarán las medidas oportunas para garantizar los derechos a que se refiere el apartado anterior, y elaborarán, cuando proceda, las normas y los procedimientos protocolizados que garanticen el acceso legal a los datos de los pacientes.

En la legislación aragonesa el derecho a la intimidad se encuentra regulado en la Ley de Salud de Aragón y de forma específica, para supuestos como el que nos ocupa, en la Ley 10/2011, de 24 de marzo, de derechos y garantías de la dignidad de la persona en el proceso de morir y de la muerte. Su artículo 15 establece que el paciente ante el proceso de morir y de la muerte tiene derecho a que se preserve su intimidad personal y familiar y a la protección de todos los datos relacionados con su atención sanitaria y en su título IV se regulan las garantías que proporcionarán las instituciones y centros sanitarios.

TERCERA- Otra de las cuestiones que se pone de manifiesto en la queja, y respecto a la cual sí que se ha remitido información por parte del Departamento de Sanidad, es la relativa a la queja presentada por la familia por el trato dispensado por una auxiliar de enfermería. En este aspecto, por parte del Hospital se remitió respuesta a la queja presentada y se realizaron las actuaciones que se estimaron oportunas, pidiendo disculpas personalmente e informando a la familia sobre las mismas.

CUARTA.- También se traslada en la queja la petición de informe médico que se realizó en el momento del fallecimiento, solicitando la familia que dicho documento se entregue con el resto de documentación que se facilita al fallecimiento.

El Departamento de Sanidad traslada en su informe que a la solicitud de documentación realizada el día 22 de agosto de 2018, se respondió remitiéndola con fecha 12 de septiembre de 2018.

III.- RESOLUCIÓN

Vistos los antecedentes de hecho y consideraciones realizadas, y en ejercicio de las facultades que a esta Institución confiere el artículo 22 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto efectuar al Departamento de Sanidad las siguientes **SUGERENCIAS**:

PRIMERA.- Que, en la forma y modo que ese Departamento considere oportuna, se traten de aclarar las dudas e incertidumbres sobre la asistencia que cuestiona la familia del paciente.

SEGUNDA.- Que se establezcan los protocolos y medios oportunos que eviten la información clínica en lugares carentes de intimidad.

TERCERA.- Que se elaboren o revisen, en caso de existir, los protocolos de información a familiares en caso de fallecimiento.

CUARTA.- Que se valore la petición efectuada relativa a facilitar una copia del informe médico junto con el resto de documentación que se facilita tras el fallecimiento.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no las Sugerencias formuladas, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

Zaragoza, a 20 de marzo de 2019

ÁNGEL DOLADO

JUSTICIA DE ARAGÓN