

Expte.

DI-1129/2018-5

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

ASUNTO: Sugerencia relativa a trato dispensado 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 durante su ingreso en el Hospital Universitario Miguel Servet. En la misma, la hija del paciente relata lo siguiente:

“Desde el principio de estar en la habitación se nos comenzó a dispensar un trato indigno e irrespetuoso porque el paciente que ocupaba la cama de al lado que tenía una actitud un tanto hostil era amigo o conocido de una de las trabajadoras de la planta la cual se posicionó de su parte.

... Observé que desde este momento no se le dispensó el trato médico-sanitario adecuado (Protocolos) ni se nos dió información sobre su posible proceso (ACV?, si era isquémica o hemorrágica, las posibles actuaciones, etc...). Tampoco se nos informó de su Médico de Referencia (que actualmente desconocemos), ni se nos requirió consentimiento para los escasos procedimientos empleados (desde el momento de su hospitalización

no ha sido sometido a ninguna RM ni TAC ni prueba similar).

A raíz de mis quejas ante estas negligencias el trato vejatorio aumentó de manera desproporcionada por el personal de la planta (por una confidente conocida se me informó que era procedimiento habitual marcar con una x el nombre de los pacientes o familiares problemáticos). Comenzó así una absoluta dejación hacia mi padre. Las auxiliares no sabían si estaba a dieta o no (por lo que no le traían comida sin ninguna explicación). Lo dejaban destapado, no seguían las prescripciones médicas de sentarlo. Tuvo una pérdida de conciencia y se nos dijo que había entrado en coma con la consiguiente desolación por nuestra parte. Este diagnóstico era falso ya que yo por mi formación conozco las características del coma y además recuperó la conciencia en media hora.

Posteriormente, ante otra ausencia o pérdida de conciencia, fue abandonado completamente a su suerte y tuve que insistir en que le fueran tomadas constantes básicas recogidas en el protocolo de actuación (Saturación, Presión Arterial, Glucemia, etc...) a lo que accedió una enfermera con dejadez y absoluta falta de profesionalidad.

Al conseguir yo que mi padre reaccionara, tres celadoras con una grúa decidieron por su cuenta y riesgo no sentarlo faltando a las prescripciones médicas que minutos antes nos habían trasladado. Como pude conseguí sentar a mi padre en una silla, al momento vino una celadora y "amenazándome" me dijo con palabras textuales: "Si tú lo has sentado, tú lo tendrás que echar a la cama", reuniéndose con otras compañeras en la misma puerta de la habitación mientras se reían y burlaban de nosotros."

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 solicitud de información sobre la asistencia recibida por D. (...) en la unidad de Geriátrica del Hospital Universitario Miguel Servet, hay que señalar que el paciente fue ingresado en dicha unidad el 18 de julio de 2018 con diagnóstico de ictus isquémico. Durante el ingreso presentó algunas complicaciones derivadas de su patología, las cuales fueron atendidas y resueltas tras el tratamiento oportuno en cada caso.

En todo momento, durante el ingreso, se le proporcionaron los cuidados de acuerdo al estado que presentaba el paciente en cada situación.

En la historia clínica se registró que el paciente debía estar a dieta dos días por orden médica, ya que había sufrido una broncoaspiración. Debido a su estado de consciencia la sedestación no estaba indicada.

No obstante, lamentan el descontento de la familia del paciente con la atención recibida, ya que el trato dispensado no fue diferente con respecto a cualquier otro paciente hospitalizado”.

CUARTO.- La familia ha comunicado a esta Institución el fallecimiento del paciente en octubre de 2018.

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA.- No está dentro de las funciones de esta Institución, ni se cuentan 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 médico 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.

SEGUNDA.- La Ley de Salud de Aragón tiene por objeto la regulación de todas las acciones que posibiliten hacer efectivo el derecho a la protección de la salud reconocido en los artículos 43 y concordantes de la Constitución.

Asimismo, en el Sistema de Salud de Aragón se articula funcionalmente el conjunto de servicios, actividades y prestaciones que tienen por finalidad la protección de la salud, la prevención de la enfermedad y la asistencia sanitaria en los casos de pérdida de la salud, además de las acciones rehabilitadoras oportunas.

También se ha de velar por la calidad permanente de los servicios y prestaciones con el fin de lograr máxima eficacia y eficiencia en la utilización y gestión de los recursos, así como la satisfacción de los usuarios, ostentando todos los titulares de los derechos y deberes contemplados en la Ley de Salud de Aragón el derecho a una atención sanitaria adecuada a las necesidades individuales y colectivas, orientada a conseguir la recuperación, dentro de la mayor confortabilidad, del modo más rápido y con la menor lesividad posible, de las funciones biológicas, psicológicas y sociales.

TERCERA.- El artículo 4 de la Ley de Salud de Aragón establece los derechos de los ciudadanos. En el caso concreto, interesa destacar los derechos:

”a) Respeto a la personalidad, dignidad humana e intimidad, sin discriminación alguna por razón de sexo, raza, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal, económica o social.

b) A que se les asigne un médico cuyo nombre se les dará a conocer, que será su interlocutor principal con el equipo asistencial. En caso de ausencia, otro facultativo del equipo asumirá tal responsabilidad.

c) A una atención sanitaria adecuada a las necesidades individuales y colectivas, de conformidad con lo previsto sobre prestaciones en esta ley, orientada a conseguir la recuperación, dentro de la mayor confortabilidad, del modo más rápido y con la menor lesividad posibles, de las funciones biológicas, psicológicas y sociales.

l) A recibir información adecuada y comprensible sobre su proceso asistencial, incluyendo el diagnóstico, el pronóstico, así como los riesgos, beneficios y alternativas de tratamiento, a la confidencialidad de los datos referentes a su salud y al acceso a la historia clínica en los términos previstos en el Título III de la presente ley.”

Por ello, en este supuesto en concreto, del análisis de la secuencia de acontecimientos, y sin perjuicio de reiterar que esta Institución no puede entrar a valorar las cuestiones técnicas sobre asistencia sanitaria prestada, del análisis del contenido de la queja se aprecian las dudas e incertidumbres que se les plantean a los familiares sobre la asistencia sanitaria recibida por el paciente, así como una queja manifiesta por el trato recibido y la falta de respeto a los derechos de los pacientes reconocidos por la normativa legal aplicable.

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 del Gobierno de Aragón las siguientes **SUGERENCIAS:**

PRIMERA.- Que se analicen y se aclaren las cuestiones asistenciales, de trato y sobre los derechos reconocidos a los pacientes que plantean los familiares del Sr. (...).

SEGUNDA.- Que se analicen las quejas recibidas por trato dispensado en los distintos centros sanitarios del Servicio Aragonés de Salud, estableciéndose, en su caso, las acciones correctoras oportunas.

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 2 de abril de 2019

JAVIER HERNÁNDEZ GARCÍA

LUGARTENIENTE DEL JUSTICIA

(P.A. Art. 39.2 Ley Reguladora del Justicia de Aragón)