

Expte. DI-1042/2001-9

**Exmo. Sr. CONSEJERO DE SALUD,
CONSUMO Y SERVICIOS SOCIALES
DIPUTACIÓN GENERAL DE ARAGÓN
Edificio Pignatelli
50004 ZARAGOZA**

En su día, tuvo entrada en esta Institución un escrito de queja que quedó registrado con el número de referencia arriba expresado al que ruego haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

En el mismo se aludía a la situación padecida por el D. J.J. durante su ingreso en el Hospital "Miguel Servet" en Zaragoza, exponiéndose, en definitiva, lo siguiente:

El pasado 16 de agosto de 2001, en el Servicio de Urgencias del citado Hospital "Miguel Servet" de Zaragoza, a D. J.J. se le diagnosticó Ictericia Obstructiva, considerándose oportuno su ingreso para la realización las pertinentes pruebas.

Cuando fue trasladado a la habitación 1007 de la planta 10 de Medicina Interna, el Sr. J. manifestó su disconformidad en ocupar una cama cruzada, asegurándole que en un par de días obtendría plaza en otra habitación.

Pese a ello, permaneció en esta situación durante cinco noches, exponiendo sus quejas en la mañana del martes día 21 de agosto tanto al Jefe de Planta como a la Supervisora de la misma, justificando la existencia de este tipo de camas por la falta de espacio derivado de la decisión de haber cerrado dos plantas del Hospital durante los meses de verano "*para equilibrar presupuestos*".

En la habitación 1007 no podía activarse el aire acondicionado, ya que la salida estaba orientada hacia la cama del Sr. J., siendo que en aquellas fechas, la temperatura exterior superaba los 35 grados, con el agravante de permanecer tres personas ingresadas en la misma.

Asimismo, se nos señala que dado que D. J. permanecía en la misma situación, el miércoles día 22, a las 19:30 horas, decidió vestirse dispuesto a abandonar el Hospital, pero el Médico de Guardia decidió trasladarle a la cama 2 de la habitación 823, que resultó no tener ducha ya que normalmente es utilizada por enfermos inmovilizados, ofertándosele el acceso a un baño próximo.

En la mañana del día siguiente, jueves 23 de agosto, se pudo comprobar que el baño en cuestión era un improvisado almacén en el que se agolpaban diversos utensilios y aparatos, señalándose que la bañera estaba en malas condiciones con incrustaciones de óxido que cubrían la grifería, y al ser utilizada, de la misma fluía barro, por lo que se requirió la presencia de la Supervisora quien manifestó que cuando el Hospital tuvo problemas con el brote de legionela, las tuberías fueron sometidas a fuertes temperaturas surgiendo el óxido.

Por otra parte, se indica que en la planta 10, frente a la Sala de Visitas, había un servicio mixto para el uso de visitantes que se hallaba en mal estado higiénico-sanitario, careciendo además de pestillos interiores, lo que al parecer del reclamante, atenta contra la intimidad de los usuarios.

A la vista de todo lo expuesto, con fecha 13 de septiembre del año en curso se presentó una reclamación en el Servicio de Atención al Paciente (R.E. nº 1428/1), reiterada el día 10 de octubre (R.E. nº 1558/01), sin que hasta esa fecha hubiera obtenido respuesta alguna.

I.- ANTECEDENTES.

Primero.- Habiéndose examinado el dicho escrito de queja, se acordó admitir el mismo a supervisión y dirigimos al organismo competente con la finalidad de recabar la información precisa sobre la queja y, en particular, sobre las condiciones en las que permaneció el Sr. J. durante su ingreso en el Hospital "Miguel Servet", así como los motivos a los que obedecía el hecho de la falta de contestación a los escritos presentado en la Oficina de Atención al Paciente.

Segundo.- En cumplida atención a esta solicitud, se nos trasladó un escrito, al que adjuntaban determinada documentación, en el que se hacía constar lo siguiente:

"Después de solicitar y recibir los informes pertinentes, le expongo el contenido de los mismos.

De la reclamación del usuario y de la revisión de la historia clínica, se deduce que el diagnóstico y tratamiento fueron correctos, por lo que dese el punto de vista de asistencial no ofrece duda alguna.

En los aspectos de confort, reconocemos que el nivel no ha sido el adecuado. Tanto por la infraestructura del Hospital como por el alto índice de ocupación, el paciente ha sufrido una situación, que somos los primeros en lamentar, pero que desgraciadamente es difícil de solucionar, ya que la presión asistencial nos obliga en ocasiones a ingresar una tercera cama en las habitaciones de dos, pero entendemos que siempre es mejor solución que no ingresar al paciente.

Todas estas circunstancias, le fueron contestadas al paciente, que presentó reclamación el día 22 de octubre, con el texto que adjunto”.

Tercero.- Del examen de todo lo facilitado, esta Institución consideró que sería preciso ampliar algunos aspectos para poder llegar a una decisión en cuanto al fondo del expediente, interesando en particular que se nos informara si durante el mes de agosto del pasado año, permanecieron abiertas y en funcionamiento todas las plantas y consiguientes habitaciones que integran el Hospital “Miguel Servet”.

Cuarto.- Y nuevamente, atendiendo a este requerimiento, se nos informa que,

“Según la documentación remitida por el Servicio de Admisión del Hospital Universitario Miguel Servet, la situación real de camas en el Hospital (Residencia General) durante el mes de agosto de 2001, fue la siguiente:

- Número de camas instaladas en el Hospital General: 672.

-Inutilizadas:

Aislamiento: 18

Servicios Técnicos:18

Disminución de la actividad médico quirúrgica por periodo vacacional: 132

TOTAL: 168.”

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS.

Primera.- En la respuesta proporcionada por el Servicio de Atención al Paciente del Hospital “Miguel Servet” , se dice que con respecto al problema

de la ubicación de una tercera cama en habitaciones destinadas para dos enfermos, están de acuerdo con el paciente, por lo que intentan dar mayor celeridad a sus actuaciones para evitar mayores molestias a los mismos, pero que, sin embargo, su obligación es prestar la asistencia sanitaria a la población, primando sobre otras consideraciones, como la comodidad de sus instalaciones, por lo que cuando un paciente necesita ser ingresado se lleva a cabo donde se puede.

No obstante lo anterior, esta Institución ha de poner de manifiesto que durante el mes de agosto del pasado año, y según datos proporcionados por el Servicio de Admisión del Hospital Miguel Servet, de las 672 camas disponibles en dicho Centro Hospitalario, 168 permanecieron sin ocupar, afirmando que el motivo radicaba en la *“disminución de la actividad médico quirúrgica por periodo vacacional”*.

Por ello, resulta oportuno señalar que la asistencia sanitaria se ha de prestar en las debidas condiciones, por lo que no se puede obviar la situación a la que se vio abocado el paciente, ya explicada al principio de este escrito, debiendo precisar que en el mes de agosto permanecieron sin ocupar al menos 132 camas, por lo que debería haberse actuado en este y en otros muchos casos que puedan presentarse, con independencia de la circunstancia de que se esté en periodo vacacional, habilitando al efecto las habitaciones que resultaran necesarias para que los pacientes que se encuentran ingresados, evidentemente, porque su estado de salud así lo precisa, no vean agravado su estado ya de por sí mermado por una enfermedad.

Al respecto, el artículo 7 de la Ley 14/86, de 25 de abril, General de Sanidad, establece que los servicios sanitarios, así como los administrativos, económicos y cualesquiera otros que sean precisos para el funcionamiento del Sistema de Salud, adecuarán su organización y funcionamiento a los principios de eficacia, celeridad, economía y flexibilidad.

De otra parte, la recientemente aprobada Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, en su artículo 4 relativo a los derechos de los ciudadanos, establece que los titulares a que se refiere este el anterior artículo gozarán de los siguientes derechos:

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 posible, de las funciones biológicas, psicológicas y sociales”.

Y creo todos estaremos de acuerdo con el hecho de que las circunstancias que rodearon el ingreso el Hospital del Sr. J. no contribuyeron a su recuperación, *“dentro de la mayor confortabilidad, con la menor lesividad posible, de sus funciones biológicas, psicológicas y sociales”*.

Segunda.- Esta Institución que represento entiende que en la medida de lo posible siempre se ha de tratar de equilibrar presupuestos. Sin embargo, no creemos que sean precisas demasiadas explicaciones para poner de manifiesto que los hechos que rodearon el ingreso del Sr. J. no fueron motivados por la aludida presión asistencial, ya que, por otra parte, se informa que muchas habitaciones permanecieron sin ocupar.

No obstante, en la confianza de que por parte de la Dirección del Servicio Aragonés de Salud existe un deseo de superar cualquier disfunción que pudiera producirse en el tratamiento y asistencia a los0 ciudadanos en el Hospital “Miguel Servet” de Zaragoza, es por lo que, en uso de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de Junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto elevar a la consideración lo siguiente:

III.- RESOLUCIÓN.

Sugerir que en lo sucesivo, y cuando se diesen casos como el que evidencia la queja objeto del presente expediente, se atienda primordialmente a cumplir, con una racional flexibilidad, el principio de la menor lesividad posible para los afectados que hubieran de ser ingresados en ese Centro asistencial, procurando arbitrar soluciones factibles cuando existieren camas libres y pueda proporcionarse al paciente un más adecuado tratamiento y estancia que coadyuve a una mejor recuperación en todos los órdenes de su estado de salud.

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

19 de Junio de 2002

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

FERNANDO GARCÍA VICENTE