

**EXCMO. SR. CONSEJERO DE
SALUD Y CONSUMO
DIPUTACIÓN GENERAL DE ARAGÓN
Edificio Pignatelli
50004 ZARAGOZA**

I.- ANTECEDENTES

Primero.- 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 que con fecha 13 de diciembre de 2001, se presentó un escrito en la Delegación Territorial del Insalud poniendo de manifiesto lo ocurrido tras una intervención en la muela del juicio por el Servicio de Cirugía Oral y Maxilofacial del Hospital Universitario "Miguel Servet" en el quirófano del Hospital Militar, con fecha 19 de octubre de 2001, señalándose que en el propio quirófano, dos de las personas que allí se encontraban estaban fumando.

En concreto, se nos señalaba que a Doña M. L. le fue prescrita determinada medicación, entregándose un P10 no firmado para acudir al dentista del Centro de Salud a los 10 días con el fin de que le quitaran los puntos.

No obstante, la noche del sábado 20 de octubre la inflamación de la zona intervenida era muy importante, acompañada de dolores intensos que no remitían con la medicación prescrita, así como de un proceso febril (39º).

Por ello, se llamó al 061, indicándosele que le enviarían un servicio médico, pero a los 15 minutos se recibió una llamada telefónica informando que el protocolo para este tipo de enfermedad les impedía enviar servicio médico al domicilio, por lo que era aconsejable que acudiera al Servicio de Urgencias del Centro de Especialidades "Ramón y Cajal".

Al acudir al mismo, a la Sra. L. se le informó que lo mejor sería ir a Urgencias del Hospital "Miguel Servet", donde se le indicó que la situación

era normal y se le diagnosticó faringitis, instándole a continuar con la medicación.

Sin embargo, la situación fue a peor, y el día 21 de octubre a las 15:30 horas Doña Margarita acudió al Servicio de Urgencias del Hospital Clínico Universitario, remitiéndola al Servicio de Medicina Interna donde le ponen unos goteros, le cambian la mediación y le aconsejan que si en 24 horas no aprecia ninguna mejoría acuda al Servicio de Urgencias del Hospital "Miguel Servet"

Como la situación de Doña M. lejos de mejorar, empeoraba, el lunes 22 de octubre se puso en contacto telefónico con Consultas Externas del Servicio de Cirugía Oral y Maxilofacial del Hospital "Miguel Servet", donde se le señaló que se personara para ser atendida por un Especialista entre paciente y paciente puesto que no tenían cita y dichas consultas estaban saturadas. Una vez allí le informaron que los lunes no había consulta y que debía tratarse de un error, por lo que si deseaba atención médica tendría que dirigirse al Servicio de Urgencias, dónde nuevamente acudió la Sra. L. realizándole una ortopantomografía que indicó que sufría una muy importante infección acompañada de un trismo grave.

Por ello, se le puso un gotero permaneciendo en la sala de observación hasta que quedara disponible un quirófano donde se le pudiera practicar un drenaje para limpiar la infección después de la inevitable lista de espera, y a la vista de la imposibilidad de conseguir un quirófano, se le ingresó en una habitación compartida con dos personas más en una cama cruzada, donde permaneció una noche puesto que una de las enfermas falleció, siendo trasladada a otra habitación mientras se procedía a su atención.

Se nos señaló que debido a este incidente, el especialista no pudo visitarla puesto que *"no se encontraba en su habitación y no sabía dónde había sido trasladada"*.

El viernes 26 de octubre la Sra. L. fue dada de alta puesto que mientras esperaba un quirófano disponible para practicar el drenaje se soltaron algunos puntos y la herida fue drenando sola.

Por último, se alude a que el lunes 5 de noviembre Doña M. volvió a consultas externas del Servicio de Cirugía Maxilofacial del Hospital Miguel Servet, siendo el único momento en que pudo comentar con el especialista sus problemas, dudas e inquietudes.

El lunes 3 de diciembre tuvo la siguiente visita, citándole nuevamente al cabo de un mes, siendo que la afectada todavía sufría fuertes dolores, con la dificultad añadida de que no podía abrir la boca con normalidad.

Segundo.- Habiéndose examinado el dicho escrito de queja se acordó admitir el mismo a supervisión y dirigírnos al entonces Departamento de Salud, Consumo y Servicios Sociales de la Diputación General de Aragón interesándonos por el tema y, en particular, solicitando lo siguiente:

-Qué medidas iban a adoptarse a la vista de que varias personas se encontraban fumando en el quirófano.

-Aclaración de la actuación del Servicio 061 en cuanto a la falta de atención domiciliaria.

-Aclaración de las irregularidades cometidas.

Tercero.- En cumplida atención a nuestro requerimiento, se nos proporcionó un informe en los siguientes términos:

“Por lo que respecta a la primera cuestión planteada, medidas a adoptar a la vista de que varias personas se encontraban fumando en el quirófano, sin lugar a dudas resulta un hecho lamentable que ha provocado una notable preocupación a este Organismo responsabilizado de la gestión y asistencia sanitaria a la población aragonesa. Se ha instado, mediante la pertinente llamada de atención, a los responsables del área quirúrgica para que adopten las medidas necesarias en orden a depurar posibles responsabilidades, dada la consideración del tabaquismo como uno de los problemas más importantes de salud pública, agravada en el supuesto concreto por la “especialidad” de la zona sanitaria en la que acontece el hecho.

Referente a la actuación del servicio 061, por el cuadro médico que presentaba la Sra. L. este servicio no se considera el más indicado para prestar la asistencia sanitaria a domicilio requerida, dada su configuración como dispositivo sanitario de intervención inmediata de urgencia-emergencia, de ahí que se remitiera a la paciente al Servicio de urgencias del Centro de Especialidades “Ramón y Cajal”.

Por último y en cuanto a las irregularidades denunciadas, según consta en el informe remitido por el Servicio de Cirugía Oral y Maxilofacial del Hospital Universitario Miguel Servet, la medicación postoperatoria indicada a la paciente se considera la más adecuada para ese tipo de dolencias, acompañada de los correspondientes controles médicos, si bien es cierto que no se especificaba pauta de administración alguna. En cuanto a la falta de firma del P-10 que se denuncia, sí que consta la forma si bien no resulta legible.

Desde la Consulta de Cirugía Oral y Maxilofacial se confirma que frente a lo denunciado por la reclamante el día 22 de octubre de 2001 sí que

hubo consulta y en lo referente a las manifestaciones vertidas sobre el día 26 no se consideran correctas puesto que en la hoja de evolución del día 24 de octubre no se apunta intervención de drenaje alguno. En la hoja de evolución del día 25 se refleja que no precisa drenaje manteniendo el mismo tratamiento. El día 26 de octubre es dada de alta y el día 5 de noviembre termina la medicación, si bien se le comunica que debe seguir con la mecanoterapia y citarle un mes después. El día 3 de diciembre de 2001 tuvo lugar la última revisión refiriendo molestias a nivel angulomandibular derecho”.

En el mismo orden de cosas, pero en lo atinente a la reclamación presentada por la recurrente en fecha 13 de diciembre de diciembre de 2001, al interesarnos por la respuesta que hubiere podido merecer la misma se indica que,

“Según consta en la documentación obrante en el expediente, con fecha 13 de diciembre de 2001, Doña M. L. presentó en la Dirección Territorial del Instituto Nacional de la Salud de Aragón reclamación por la asistencia sanitaria prestada en el quirófano del Hospital Militar por el Servicio de Cirugía Oral y Maxilofacial del Hospital Miguel Servet.

Analizados los hechos denunciados y a fin de recabar la información necesaria en orden a adoptar las medidas oportunas, se solicitó informe al Jefe del Servicio de Cirugía Oral y Maxilofacial del Hospital “Miguel Servet”, así como al Servicio de Urgencias del mismo Hospital y a la Gerencia del Área II, a fin de conocer en nombre de los facultativos que atendieron a la reclamante, la comprobación de que efectivamente se estaba fumando en el quirófano y el presunto error cometido en el diagnóstico.

En este momento estamos pendientes del informe de al Inspección, el cual enviaremos en la fecha de recepción”.

Cuarto.- A la vista de lo informado, esta Institución quedó a la espera del traslado anunciado, proporcionándonos lo siguiente:

“Por lo que respecta a la primera cuestión planteada, el nombre de los facultativos que atendieron a la reclamante, desde este Servicio Aragonés de Salud se ha podido constatar que D^a M. L. fue intervenida con fecha 19 de octubre de 2001 en el Hospital Militar por el Servicio de Cirugía Oral y Maxilofacial del Hospital Miguel Servet por los especialistas del citado Servicio, concretamente por el Dr. D. y el Dr. R.

En cuanto al resto de las cuestiones planteadas, esto es la comprobación de que se estaba fumando en el quirófano y el presunto error cometido en el diagnóstico, tal y como se puso de manifiesto en el

informe remitido en su día sobre el particular, con el fin de recabar la información necesaria en orden a adoptar las medidas oportunas, desde este Organismo Autónomo se solicitó informe al Jefe del Servicio de Cirugía Oral y Maxilofacial del Hospital Miguel Servet. Con fecha 30 de octubre la Dirección Médica del Hospital remitió el citado informe a la Inspección Médica del Servicio Provincial de Salud y Consumo como órgano competente para su resolución.

A la vista de las actuaciones llevadas a cabo, así como de los distintos informes recabados, desde la Inspección Médica se ha concluido que no procede la adopción de medidas por error diagnóstico contra el facultativo del Servicio de Urgencias del Hospital Universitario "Miguel Servet" por considerar la Inspección que su actuación está dentro de la normalidad según informe aportado por el Coordinador de Urgencias de fecha 20 de octubre de 2001.

Por otro lado y en relación a la comprobación del hecho de que los facultativos que estaban en el quirófano y que participaron en la intervención se encontraban fumando, la citada manifestación ha sido negada de forma reiterada por los facultativos que realizaron la intervención.

Finalmente, cabe poner de manifiesto que, consciente de la responsabilidad que por ley tiene conferida el Servicio Aragonés de Salud, la dilación de la tramitación del expediente en el tiempo no responde sino a una clara voluntad del Organismo de afrontar la problemática planteada, con la consiguiente realización de cuantas actuaciones se han considerado pertinentes y necesarias en orden a garantizar el efectivo cumplimiento de las previsiones contenidas en la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, lamentando profundamente la desconfianza suscitada por parte de Doña M. L. respecto al funcionamiento del sistema sanitario, así como todas las molestias que por este motivo se le hayan podido ocasionar."

Quinto.- No obstante lo transcrito, la afectada ha mostrado su malestar puesto que, amen de manifestar su disconformidad con lo explicado ya que, a su entender, los hechos no se desarrollaron tal y como ha manifestado por el Departamento competente, no había recibido contestación alguna de la reclamación presentada, por lo que mostró su intención de volver a cruzar un nuevo escrito con el objeto de, al menos, recibir una contestación personal.

Sexto.- Por ello, con fecha 9 de enero de 2004 se presentó un nuevo escrito en el Registro General del Gobierno de Aragón, realizando determinadas aclaraciones y consideraciones a la vista de los informes facilitados a esta Institución; escrito que ha sido objeto de contestación a esta Institución en los siguientes términos:

“Consideramos que el escrito presentado por D^a M. L. constituye una manifestación de desacuerdo de la interesada en relación a la información facilitada por este departamento sobre los acontecimientos objeto de la queja.

Comprendemos y asumimos su derecho a discrepar, pero queremos transmitir al Justicia de Aragón que no podemos aportar información adicional en este caso que haga cambiar la opinión de la presentadora de la queja.

En cualquier caso, y atendiendo a las manifestaciones que realiza D^a M. L. en el último párrafo de su escrito, reiteramos lo dicho en nuestra respuesta el 14 de noviembre de 2003 en la que lamentábamos profundamente la desconfianza suscitada y las molestias que se le hubieran podido ocasionar”.

Del tenor de los precedentes hechos podemos extraer las siguientes:

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS.

Primera.- Primeramente, sin perjuicio de agradecer las distintas las informaciones facilitadas a esta Institución por el Departamento competente Autonómico, no podemos dejar de señalar que el malestar de la afectada radica en que la única contestación que ha recibido de las dos reclamaciones presentadas es la fechada el 17 de enero de 2003 por el Director General de Planificación y Aseguramiento indicando que se estaban recabando los informes oportunos, pero sin aclarar ninguna de las cuestiones planteadas.

Ello se pone de manifiesto con el objeto de tratar de significar que con independencia de que una ciudadana opte por presentar una reclamación ante esta Institución, a la misma le asiste el derecho a obtener una contestación por parte del organismo al que ha dirigido los escritos y solicitudes, debiendo resolver la Administración los distintos extremos que se planteen en los mismos.

Segunda.- Además, a entender de la Institución que represento, en este caso en particular se aprecia, al menos, unas cúmulo de circunstancias que merecen ser objeto de una atención especial.

Así, en la inicial reclamación de fecha 13 de diciembre de 2001, expresamente se solicitaba lo siguiente:

“1º. Identificación de las personas que le intervinieron el 19 de octubre pasado en el Hospital Militar y puesta en conocimiento de las medidas que, en su caso, se adopten contra la misma atendiendo a la situación denunciada en el punto 1º de la exposición”.

2º. Aclaración de la actuación del servicio 061 en cuanto a la falta de atención sanitaria.

3º. Puesta, igualmente, en conocimiento de las medidas que, en su caso, se adopten contra la médica del Servicio de Urgencias del Hospital Miguel Servet atendiendo al grave error de diagnóstico denunciado en el punto 4º de la parte expositiva.

4º. Aclaración de todas las demás irregularidades cometidas”.

Y consecuentemente, sin que debamos entrar a valorar el sentido de la contestación que merezcan cada uno de los extremos planteados, los mismos deberían haber sido objeto de una aclaración a la interesada presentadora de la queja mediante un escrito notificado personalmente a la misma; sin perjuicio de las distintas informaciones facilitadas a esta Institución.

Tercera.- Al respecto, es de observar que la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en su redacción dada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, y en particular, en su artículo 42, prevé que:

“1.- La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación”.

....

El plazo máximo en que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en la normativa comunitaria europea”.

Por tanto, la Administración, en este caso la Autonómica, debe dar contestación formal a la pretensión inicial formulada en fecha 13 de diciembre de 2001, así como a la posterior de fecha 8 de enero de 2004, estando clara la obligación que tiene de dictar resolución expresa de cuantas solicitudes o reclamaciones se formulen por los interesados, no habiéndose dado cumplimiento al deber que en todo caso pesa de resolver expresamente.

Asimismo, el artículo 4.h) de la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud en Aragón, establece que todos los ciudadanos tienen derecho a utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias en los plazos previstos, y en uno y otro caso, deberán recibir respuesta por escrito en los plazos que reglamentariamente se establezcan.

III.- RESOLUCIÓN

Por todo lo expuesto, y en uso de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente elevar a su consideración lo siguiente:

SUGERIR que a la mayor brevedad posible se proceda a dar contestación personal al escrito presentado el 13 de diciembre de 2001, resolviendo sobre los distintos extremos planteados.

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

14 de Abril de 2004

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

FERNANDO GARCÍA VICENTE