

Expte. **DI-1816/2007-9**

**EXCMA. SRA. CONSEJERA DE SALUD Y
CONSUMO DEL GOBIERNO DE ARAGÓN**

**Pº María Agustín 36, Edificio Pignatelli
50004 ZARAGOZA**

14 de marzo de 2008

I.- HECHOS

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.

Segundo.- En el mismo se aludía a lo que seguidamente se transcribe:

“El día 9 de agosto A. D., fue intervenido de urgencia por una fractura abierta de calcáneo con herida inciso contusa en el pie derecho.

Con fecha 31 de agosto le intervienen por segunda vez. Utilizan anestesia epidural, como la vez anterior.

A la hora de salir del quirófano, el paciente comienza a sentir fuertes dolores en la zona lumbar, llama al timbre y acude la auxiliar (la acompañante del enfermo está en el pasillo, porque estaba el servicio de limpieza en la habitación).

Comentándole sus dolores, ésta le contesta que, son propios de la intervención y que tiene que aguantar un poquito, que no hay nada que se pueda poner, ni hacer.

Entra su compañera, una vez finalizada la limpieza y observa que está blanco, sudoroso y con dolor muy fuerte en la zona lumbar; va al control a buscar a la ATS y la misma auxiliar, le dice que hay que tener un poco de paciencia, que está recién operado, pero se insiste en que la ATS debe ir a ver al paciente.

Al cabo de unos diez minutos aparece la ATS, con el nolutil, lo pone en la vía, sin mirar y sin preguntar al enfermo qué le ocurre. Cuando se va a marchar, la acompañante del enfermo le indica, que tiene dolor suprapúbico y ha empapado la cama. Piensa que hay algún problema, el enfermo está a punto de desvanecerse.

Ante el aviso, la enfermera lo palpa y se da cuenta que tiene un globo vesical, lo que ocasiona un gran sufrimiento al paciente y necesita una solución rápida. Tiene que sondar. Recogió en un primer momento, más de un litro de orina, pinzó la sonda, diciendo que volvería cada cuarto de hora.

Así lo fue haciendo, hasta que cambió el turno. No dio el aviso al nuevo turno, que había dejado sondado y pinzado al paciente.

Éste volvió a sufrir los dolores y de nuevo hubo que avisar a la ATS, que desconocía lo ocurrido y tuvo que ser informada por el propio enfermo.

Lo mismo ocurrió con las auxiliares, la cama estaba mojada, entraron a cambiarla y estaba la ATS sondando, dijeron que volverían cuando acabara, pero no volvieron, cambiaron el turno y tampoco comunicaron a sus compañeras lo que tenían pendiente.

Fue la acompañante del paciente, la que, en el pasillo, les preguntó. Le dijeron que era la primera noticia que tenían y que acudían inmediatamente a cambiar la cama.

El paciente llevaba más de 4 horas mojado.

Es labor de enfermería, especialmente en postcirugía, mitigar y sobre todo prevenir, el dolor del paciente. Eliminar las complicaciones que conlleva el dolor en sí, y sobre todo utilizar el dolor como parámetro para descubrir a la mayor brevedad, posibles complicaciones quirúrgicas. Observar signos vitales, como sudoración, palidez para conocer el estado del paciente y tratarlo.

Ante el dolor de espalda se puede colocar una almohada en la curvatura, considerar la postura del quirófano y buscar otra que no incida sobre los mismos puntos de presión siempre se puede, cuando menos, intentar aliviar el sufrimiento del enfermo.

Cualquier persona con un mínimo de sensibilidad se hubiera molestado en preguntar al paciente que le estaba ocurriendo, solo verlo era suficiente para saber que estaba sufriendo y a punto de desvanecerse. Ni le preguntaron, ni le miraron.

Acudió una auxiliar sin cualificación para valorarlo y lo mas grave: la

enfermera se dejó llevar por la opinión de la auxiliar, sin mostrar el más mínimo interés por lo que el paciente sentía, acudió con el nolutil dando por sentado que todo eran las molestias propias de la intervención.

Exijo tomen las oportunas medidas para que, tanto la ATS como la auxiliar, reciban apercibimiento su falta de responsabilidad, así como aseguren el seguimiento de protocolos, respeto jerárquico e identificación de responsabilidades, por el buen funcionamiento de la sanidad pública.

Respeto por el paciente

Cuando un enfermo es hospitalizado durante tres o cuatro días, de cualquier manera soporta la incomodidad de un acompañante quejoso o la falta de respeto del personal, entrando como quien entra en un mercado, hablando de sus cosas, sin tener en cuenta las horas de descanso

Hago hincapié, hablando en voz alta y de sus vacaciones, una noche a las cuatro de la mañana, para cambiar el pañal al paciente de la cama de al lado. Se les tuvo que pedir que, por favor, bajaran el tono de voz, y siguieron hablando de Cádiz en voz más baja, pero completamente audible.

Cuando se está pocos días también es posible soportar que a las seis de la mañana, entren con el termómetro, abriendo la puerta y dando luces, como si de una emergencia se tratara...

Pero cuando el enfermo debe pasar un mes, es imprescindible su comodidad, su descanso y cubrir la necesidad de aire y sol. Los patios deberían abrirse a los enfermos que, por sus condiciones, deben permanecer durante periodos prolongados en el hospital y su salud se ve afectada por la falta de sol y luz.

Todos conocemos la importancia del sol en la salud, en el sistema inmunitario, en el bienestar físico y psíquico.

Ante la negativa de poder salir a una terraza o un patio a tomar el aire y el sol, el enfermo solicitó el cambio a la cama de la ventana.

En cuatro ocasiones no obtuvo respuesta de las enfermeras a las que, se les pedía, la información necesaria para efectuar la solicitud.

En la quinta ocasión, respondieron que era imposible por la cantidad de trabajo que representaba.

Tuvo que ser el Dr. B., que entendió perfectamente la situación, el que se hiciera cargo del cambio.

La cocina.

El paciente lleva, de forma habitual una dieta exenta de carne. Se pide a la cocina, "no carne".

En mas de seis ocasiones hubo de devolver el segundo plato a la cocina porque le pusieron pollo, lomo, macarrones con salchichas, escalopes.....

¿Hacen lo mismo con "no sal" "no lactosa" ?.

Para evitar este problema, se pidió dieta vegetariana:

Desayuno: té con galletas.

Comida: puré de verduras y acelga.

¿Es una dieta equilibrada?.

La alimentación es salud, "somos lo que comemos", "que tu alimento sea tu medicina".

La seguridad.

Por saludable y recomendable que sea subir escaleras, en el hospital Ernest Lluch, de Calatayud es muy peligroso.

Hay peldaños rotos, con el riesgo que supone, hay que ir mirando al suelo para no tener un accidente.

Rogaría, por el bien de los enfermos y la sanidad pública se tenga en consideración los puntos mencionados, en especial los que afectan, directamente, al enfermo.

El paciente esta en un hospital para su recuperación y esto debe ser lo que no debe olvidar ni la administración ni el personal del centro.

En un hospital la prioridad es el enfermo. Sin enfermo, no hay hospital. Ello necesita y ello sostiene."

Tercero.- Habiendo examinado dicho escrito de queja se acordó admitir el mismo a supervisión, y dirigirnos al Departamento de Salud y Consumo de la Diputación General de Aragón con la finalidad de recabar la información precisa sobre las cuestiones planteadas en la misma.

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

"Con fecha 23 de enero de 2008, fue remitido al paciente D. A. B. contestación a la queja presentada el 4 de diciembre de 2007 en el Servicio

de Atención al Paciente del Hospital Ernest Lluch, en relación con la asistencia sanitaria recibida durante su ingreso, queja que fue puesta en conocimiento de la Dirección del Hospital, de la Dirección de Enfermería y de la Dirección de Gestión.

Por otro lado, procede indicar que, con el objeto de mejorar en todo momento la calidad asistencial, se ha creado en dicho Hospital un grupo de trabajo para tratar aquellos temas relacionados con el confort del paciente, y tratar de buscar la mejor solución en cada caso concreto.

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- En primer lugar, esta Institución valora positivamente el anuncio por parte del Departamento de Salud y Consumo de la Diputación General de Aragón de la creación de un grupo de trabajo en el Hospital Ernest Lluch para tratar todos los temas que se refieran al confort del paciente, con el fin de mejorar en lo posible la calidad asistencial; afirmación que comparte el propio reclamante.

Segunda.- No obstante lo anterior, hace unos días el interesado presentó un nuevo escrito en esta Institución manifestando su satisfacción con la respuesta obtenida en los mismos términos que lo expuesto en el considerando anterior, pero mostrando su malestar con un informe, del que ha aportado copia, suscrito por la Supervisora de Enfermería "A", en el que, en contestación a la reclamación presentada por el paciente, se contienen, entre otras, las siguientes manifestaciones:

".....las enfermeras hasta el momento, no han sido dotadas del poder de la videncia, por lo que el paciente y sus familiares o cuidadores deben decir lo que siente o le ocurre al enfermo",...."recordar que el paciente se sometió a una intervención quirúrgica, en la cual se requería anestesia loco-regional, y manipulación de una articulación, no a un tratamiento en un balneario..", y, por último, "también sentimos que el hospital no tenga las características de un Resort en la playa, o de un simple hotel, sino de las características de un hospital, en el que no siempre es posible cambiar de cama por gusto del enfermo..."

Tercera.- Hemos de manifestar que esta Institución carece de medios y competencias para tratar de determinar si la atención estrictamente médica que fue dispensada al paciente fue o no la adecuada a la vista de las circunstancias que concurrían en su persona.

Sin embargo, de la lectura y el examen del informe emitido por la

Supervisora de Enfermería, transcritas algunas de sus manifestaciones anteriormente, no cabe dejar de consignar que dicho contenido, y determinadas expresiones, no se ajustan a aquellas prescripciones que la vigente Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas contiene en orden a garantizar el derecho de los ciudadanos, -que no ya simples administrados-, particularmente, en atención a lo estatuido en su art. 35,i), en cuanto a ser tratados *“con respeto y deferencia por las autoridades y funcionarios, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones”*.

En el mismo sentido se pronuncia el artículo 4 de la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, que se refiere a los derechos de los ciudadanos y establece que han de ser tratados con respeto y dignidad.

En definitiva, los pacientes tienen derecho a ser tratados con respeto y consideración durante su cuidado por todo el personal del Hospital, y a que el Médico, la enfermera y el personal que le brinden atención médica se identifiquen y otorguen un trato digno (Carta de los Derechos de los Pacientes).

Cuarta.- Nos encontramos ante un escrito, para cuya redacción podían y debían, con prudente e inexcusable reflexión, haber ponderado y medido la forma de manifestarse y las expresiones utilizadas por la persona que suscribió el informe, tomando además en la debida consideración que el estado anímico de los pacientes que están en un Hospital es vulnerable al encontrarse enfermos y mermados físicamente, agravado en este caso por una persona que estaba padeciendo fuertes dolores.

Además, ni el tono ni las expresiones utilizadas favorecen ni proporcionan la resolución o aclaración del conflicto, sino que más bien contribuyen a crear un ambiente con una mayor tensión, poco propicio para conseguir la recuperación del paciente, del modo más rápido y con la menor lesividad posible, de sus funciones biológicas, psicológicas y sociales.

III.- RESOLUCIÓN.

En méritos a todo lo expuesto, en uso de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de Junio, reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente **Sugerir** al Departamento de Salud y Consumo que, en sus relaciones con los pacientes, se eviten expresiones inadecuadas como las puestas de manifiesto en este informe, máxime teniendo en cuenta el hecho de que se está tratando con personas cuyo estado de salud se encuentra mermado y, por tanto, precisan de una atención especial.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no la sugerencia formulada,

indicándome, en este último supuesto, las razones en las que funda su negativa.

EL JUSTICIA DE ARAGON

FERNANDO GARCÍA VICENTE