

Expte. DI-1908/2008-9

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

Vía Universitat, 36
50017 ZARAGOZA

17 de febrero de 2009

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 la misma se hace alusión a lo que seguidamente se transcribe:

“Que F. aquejado de un dolor muy intenso en la zona de debajo del omoplato desde el pasado día 20 de Julio de 2008, el 22 de Julio se persona en el Servicio de Urgencias del Hospital Clínico Universitario "Lozano Blesa" de Zaragoza. Al Doctor que le atendió se le advirtió que el paciente estaba pendiente de una ecografía Abdominal, por detectarle una hepatitis C y estar en proceso de estudio y evolución, rogando que le hicieran dicha prueba considerando que en breve se le iba a dar cita. También se le hizo saber que el vientre cada día era un poco más pronunciado y que en tres días había aumentado de peso 3 kg.

Sin hacerle ningún tipo de prueba al paciente vio muy claro que se trataba de una contractura muscular, para nada sirvió insistir y decir que no se podía sentir tanto dolor por lo que él había diagnosticado, ya que llevaba varios días durmiendo en un sillón, y era tal el sufrimiento que le era imposible dormir en cama. Haciendo caso omiso, el doctor alegaba que el hígado no dolía y que la hinchazón del vientre era motivada porque llevaba dos días sin ir al baño.

Remitió al paciente a su domicilio con la medicación y sugiriendo una visita particular a un Fisioterapeuta.

El paciente cada día empeoraba, el dolor parecía más intenso, la zona abdominal aumentaba de tamaño y la orina era de un color anaranjado casi rojizo, por lo que decidió, ante la desesperación, llamar a un médico conocido que le palpó la zona que está entre el pecho y la espalda (considerando que podría tratarse de un dolor reflejo) notando que al presionar sentía un gran malestar. La valoración médica que él consideró fue que podría tratarse de algo de riñón, hígado, bazo, además no ventilaba adecuadamente. De ninguna manera se trataba de una dolencia muscular y recomendó ir de inmediato a Urgencias.

Sin mas preámbulos, ese mismo día, es decir el 26 de Julio de 2008 decidieron volver a Urgencias del Hospital Clínico donde reiteraban que era una contractura muscular, a pesar de comentarles el diagnóstico del otro médico. Finalmente, decidieron hacerle única y exclusivamente un análisis de sangre. Puede dar "gracias" a los resultados ya que sacaron niveles superiores a lo normal de bilirrubina por lo que optaron por ingresar al paciente en la planta 9 del Hospital.

Al día siguiente: 27 de Julio, domingo, no pasó ningún facultativo por la habitación. Al enfermo seguían medicándolo para su supuesta contractura muscular, el calvario iba en aumento, se pasó las noches paseando con sudoración excesiva y con falta de respiración, el color de la orina seguía siendo anaranjado, el dolor de debajo del omoplato seguía pero se había añadido una especie de "tortícolis", no podía mover el cuello y solicitó que pasase un médico de guardia. Las enfermeras explicaron que si no era algo urgente no podían avisarles y para el dolor del cuello, recomendaban que se llevara una almohada de casa.

El 28 de Julio, pasó la Doctora de Digestivo por la habitación, la cual informó al paciente, tras auscultarlo, que una persona con una contractura muscular no podía estar ingresado en un Hospital por lo que iba a proceder a darle el alta médica.

El paciente tuvo que suplicar que le hiciera la ecografía abdominal y aunque reticente finalmente accedió.

Al día siguiente, por supuesto, sin prisas, se realizó un análisis de sangre y al siguiente la ecografía abdominal.

El resto de acontecimientos... todo eran prisas, médicos por todas parte, máquinas, drenaje, transfusiones de sangre, operación de urgencia, UCI etc..

El paciente había dejado acumular todo el liquido que derramaba la pleura, le comprimía el pulmón y el corazón y era lo que no habían podido diagnosticar por no hacerle las pruebas que el paciente tanto insistía que le realizaran y que además por protocolo deben de hacer cuando un enfermo se

persona en el Servicio de Urgencias de un Hospital.

Se invita a una reflexión: si se le hubiese realizado alguna prueba el primer día que acudió a Urgencias, el SALUD, se hubiera ahorrado todas las pruebas que le hicieron con posterioridad y la ocupación de una cama durante mes y medio (desde el 26 de Julio 2008 al 9 de Septiembre de 2008),

Por otro lado hay que pensar en el lado humano, ha estado a punto de costarle la vida a una persona. No sirve de consuelo cuando dicen que "ha tenido mala suerte porque nos ha tocado periodo estival", las enfermedades no las elegimos y menos cuándo y cómo se deben de producir.

Los domingos y festivos no pasan consulta pero están los mismos enfermos con las mismas dolencias, no estamos hablando de algo que se pueda posponer, estamos hablando de seres humanos que necesitan ayuda.

Con la Doctora de la planta 9, el paciente habló el pasado 21 de agosto, reconoció que tenía razón (por decir que no era una contractura) pero alegó que ella también tenía razón porque no era nada relacionado con su planta... ¿debe el paciente acaso sospechar que no es una dolencia muscular sin más y además saber en qué planta debe de ser ingresado el paciente?

Por todo ello, el día 1 de Septiembre de 2008 el paciente presentó un escrito a Atención al Paciente del Hospital Clínico Universitario de Zaragoza. A día de hoy, 10 de Diciembre, (tres meses y pico mas tarde) todavía estoy esperando una respuesta, se pedía que de una forma y lenguaje coloquial, explicasen la enfermedad, evolución y pruebas que se le habían practicado a F.

Considerando el Silencio Administrativo que daban por respuesta, el 30 de Octubre de 2008 el paciente dirigió otro escrito similar al que pasó a Atención al Paciente a la Consejera del Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón.

Con fecha 20 de Noviembre de 2008 contesta la Dirección General de "Atención al Usuario" comunicando que han puesto la queja en conocimiento del Servicio de Atención al Paciente, lugar donde expuso en primera instancia la reclamación a fecha 1 de Septiembre de 2008.

La cuestión es que nadie da una contestación clara, se van pasando el problema de un lado a otro, pero desgraciadamente existe. ¿Es posible que nadie asuma responsabilidades o que nadie sea capaz de pedir disculpas?

Es más, a pesar de todo el daño causado, siguen con la lucha.

El pasado 30 de Septiembre de 2008, el paciente tuvo que volver a presentar otro escrito en Atención al Paciente del Hospital Clínico, en el que se solicita un TAC, a petición de la Doctora de Medicina Interna para ver la evolución de la enfermedad y le dan una fecha de citación con una demora de tres meses (cuando la médico especialista recomienda verle un mes y medio mas tarde pero con la prueba realizada). Al paciente le habían quedado restos de líquido en la zona abdominal y querían averiguar si se absorbía de forma natural. ¿es posible que después de todo lo que ha pasado el paciente, sigan tratándole así?....”.

Tercero.- Habiendo examinado el citado escrito, se acordó admitirlo a supervisión y dirigirnos al Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón con la finalidad de recabar la información precisa sobre las cuestiones planteadas.

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

“Se han realizado las gestiones oportunas con la Gerencia del Sector de Zaragoza III, desde donde nos informan que, el Servicio de Atención al paciente contestó, detalladamente, a la reclamación del Sr. A. en ella hacia referencia al Servicio de Urgencias, al Servicio de U.C.I. y al Servicio de Medicina Interna.

En la misma carta de contestación se hace referencia a un Scanner que se le realizó el día 16 de octubre de 2008, siendo visto para resultado de dicha prueba el 27 de octubre de 2008 en Medicina Interna, en esta consulta se le volvió a solicitar un nuevo Scanner para realizar control en un plazo de 6 meses, siendo citado nuevamente para el día 8 de abril de 2009, para realizarle nuevamente el Scanner, teniendo cita para resultados el día 20 de abril de 2009.”

Del tenor de los precedentes hechos podemos extraer las siguientes,

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- La Constitución Española consagra en su artículo 103.1, entre otros, el principio de eficacia, en cuya virtud debe desarrollarse la actuación de la Administración Pública. Asimismo, en su artículo 43 se establece el derecho a la protección de la salud y se indica que compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de prestaciones y servicios necesarios.

Segunda.- 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 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 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”.

Tercera.- Esta Institución no puede entrar a valorar si la actuación médica que fue dispensada al paciente, tanto en el Servicio de Urgencias como en su posterior ingreso en planta, fue la adecuada a la vista de las circunstancias que concurrían en su persona, y si de la secuencia de acontecimientos se siguió rigurosamente el protocolo médico establecido al efecto.

No obstante lo anterior, del análisis de los hechos sí que puede deducirse que este paciente y sus familiares deben ser objeto de una especial atención y consideración, comprendiendo su desazón, ya que, según se nos pone de manifiesto, y sin perjuicio de señalar que han obtenido contestación a todos los escritos que han presentado, cuando el paciente se personó en el Servicio de Urgencias del Hospital Clínico Universitario el pasado 22 de julio, ya estaba pendiente de una ecografía abdominal y, sin embargo, le fue diagnosticada una contractura muscular y remitido a su domicilio sin realizarle prueba alguna.

El paciente no sólo no mejoraba sino que su estado de salud iba deteriorándose, por lo que en una segunda visita en Urgencias, y a la vista del resultado de un análisis de sangre alterado, decidieron ingresarlo con el mismo diagnóstico anterior, y al día siguiente, al ser domingo no le realizaron ninguna prueba diagnóstica e incluso, el 28 de julio, una doctora informó al Sr. T. que un paciente con contractura muscular no podía permanecer en el Hospital, por lo que iban a proceder a darle el alta médica.

Sin embargo, tras la insistencia de los familiares para que al paciente le fuera realizada una ecografía abdominal, la misma fue llevada a cabo, determinándose que había dejado de acumular todo el líquido que derramaba la pleura, comprimiendo dicho líquido el pulmón y el corazón, teniendo que ser intervenido de urgencia dada la gravedad de su estado de salud.

Lo hasta aquí consignado se pone de manifiesto no con objeto de poner en duda la actuación médica en este caso, ya que desconocemos la existencia de indicios que hicieran presagiar esta dolencia, sino más bien para explicar que, a entender de esta Institución, al menos se deberían tratar de aclarar todas las dudas e incertidumbres que esta familia plantea y, en especial, de lo ocurrido en el Servicio de Urgencias.

Cuarta.- Además, la reclamante manifiesta su malestar por el hecho de que, el pasado 30 de septiembre tuvo que presentar un nuevo escrito en el Servicio de Atención al Paciente ya que, a petición de la Doctora de Medicina Interna, que había solicitado la realización de un TAC al paciente para ver la evolución de su enfermedad en el plazo de un mes y medio con la prueba realizada, sin embargo, la cita se la dan con tres meses de retraso, y hasta que se presentó personalmente en dicho Servicio explicando lo acaecido, no le cambiaron la fecha de la cita, pese a que telefónicamente había comentando pormenorizadamente todas las circunstancias concurrentes en este caso.

Quinta.- Esta Institución es consciente de las sobrecargas asistenciales que se producen en determinadas épocas del año y de que los ingresos hospitalarios se tramitan en función de criterios y prioridades establecidas por el Centro hospitalario y por diferentes protocolos asistenciales, así como que en muchos casos las patologías son difícilmente previsibles, pero también estima que, al menos, el propio paciente y sus familiares deberían obtener las explicaciones y aclaraciones que estimen pertinentes y, en todo caso, no sufrir demoras en las posteriores pruebas diagnósticas o citas facultativas para seguir la evolución de su enfermedad.

Por todo lo expuesto, y en la confianza de que por parte de ese Departamento tendrán voluntad de superar cualquier problema que pueda surgir con un paciente y que conlleve que su solución mejore su calidad de vida, 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 su consideración la siguiente **SUGERENCIA:**

III.- RESOLUCIÓN

Que por parte del Departamento de Salud y Consumo de la Diputación General de Aragón se lleven a cabo las gestiones oportunas con el fin de que al paciente le sean aclaradas todas sus dudas e incertidumbres, sin sufrir demora alguna, tanto en las sucesivas citas para consultas médicas como para pruebas diagnósticas.

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 las que funde su negativa.

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

FERNANDO GARCÍA VICENTE