

Expte. DI-205/2009-9

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

**Vía Universitat, 36  
50017 ZARAGOZA**

**18 de enero de 2010**

## **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.

**Segundo.-** En el referido escrito de queja se aludía a lo que textualmente se transcribe:

*“PRIMERO. Que con fecha de 28 de Mayo de 2008 D. E., ingresó en urgencias del Hospital Miguel Servet a fin de que se le aspirasen unas flemas de la garganta, por indicación de la médica de urgencias a domicilio, la cual tras auscultarla, y ver que no tenía fiebre ni patología alguna, dio a elegir a la familia entre llevarla a urgencias para la aspiración o hacérselo ella en casa con una inyección a lo que la familia optó lo primero.*

*SEGUNDO. Una vez llegaron en vehículo propio (pues no era necesario el traslado en ambulancia dada la escasa importancia del problema según la doctora de urgencias a domicilio), y tras las pertinentes primeras gestiones, el médico que la atendió determinó que previamente se le hiciesen varias pruebas, y aunque en un principio se protestó por cuanto entendí que no eran necesarias, ya que para lo único que habíamos acudido era para que le aspirasen las flemas al final, se indicó que debía de seguirse un protocolo.*

*Así, la paciente fue trasladada al Hospital de día según indicó el médico para que inmediatamente le realizaran la aspiración, sin embargo, pasaron varias horas, sin que se llevase a cabo.*

*Cuando dieron la posibilidad de pasar a verla, la familia encontró a la*

*paciente en perfecto estado, y fue cuando llamaron para que pasaran por segunda vez a verla cuando se dieron cuenta de que algo había pasado por cuanto la paciente, que había entrado en perfecto estado, se había quedado inmobilizada, sin habla, y con una expresión de gran tristeza en la cara, la cual la tenía vuelta hacia un lado sin poder moverla.*

*En ese momento, la enferma que estaba en la cama n° 1, al lado de la de la S.G. que ocupaba la n° 2, se dirigió a un familiar y le dijo que a la paciente la habían dejado caer al suelo, entendiéndole que le preguntaba si la S.G. se había caído, se le dijo que no, a lo que ella le dijo literalmente: "yo he visto como la paciente se les caía al suelo", lo cual repitió varias veces insistiendo.*

*En ese momento un celador acudió a recoger a la S.G. para hacerle una radiografía, acompañando varios familiares hasta el lugar en donde se la realizaron, y como quiera que estaba en un mal estado preguntaron a un celador si había pasado algo por cuanto no era normal que la S.G. no pudiese mover el cuello, tocándole la barbilla el hombro derecho, a lo que contestó de muy malas formas que la paciente tenía muchos años....*

*Todo esto les resultó muy extraño y una vez la practicaron la prueba, la S.G. volvió al hospital de día, en donde preguntó el resultado de la radiografía sin que nadie les diese razón alguna.*

*Además preguntaron si ya se le había realizado la aspiración y nadie se avino a contestar.*

*Cuando llegó la hora de la cena no le sirvieron nada, lo cual también les resultó extraño, y preguntando el porqué, sin dar razón alguna diciendo que eran órdenes del médico. Al llegar la noche, informaron a la familia que la paciente debía quedar allí, estaba inmóvil y hacía gestos de dolor, pero no se decía nada por cuanto se le había ido el habla.*

*TERCERO. Al día siguiente por la tarde subieron a la S.G. a la planta segunda, sin dar ninguna explicación y en la mañana del viernes día 29, la doctora que acudió a visitarle por primera vez dijo en contestación a los familiares que el Lunes vería lo que le estaba ocurriendo.*

*El sábado por la noche los familiares notaron que tenía el muslo muy inflamado, inflamación que le fue bajando también hasta el tobillo, por ello llamó a la enfermera para que avisase al médico de urgencia a lo cual se negó.*

*El Domingo, tras mucho insistir, la enfermera llamó a un médico, endocrino, al que se le explicó lo que había ocurrido, el cual hizo caso*

*alguno.*

*Así, el lunes llegó la doctora indicando a la familia que iba a administrar un relajante muscular, lo cual extrañó por cuanto la paciente había entrado en el hospital por unas flemas.*

*A partir del momento en el que comenzó a tomar dicho relajante muscular, la paciente estaba dormida completamente y continuamente, y no le daban de comer, por lo que después de unos días un familiar dijo a la médico que sabía que la paciente se les había caído en el hospital de día y que por favor se enterase ella de lo que había pasado, sin embargo hizo caso omiso. Además constantemente le preguntaba el porqué no le habían hecho la aspiración, sin que contestase a nada. La desinformación era total, y nadie les decía el porqué esta persona que había llegado en perfecto estado de salud al hospital para que le aspirasen unas flemas y se encontraba en un estado tan extremo.*

*Por todo ello, el familiar dijo a la doctora que dejase de medicarla con relajantes, y pidió que viniese a verla un médico especialista en otorrinología, sin embargo no aceptó la petición y acordó que la viese un neurólogo el cual señaló que la paciente había tenido una buena calidad de vida y que si continuaba en el estado en el que estaba iba a acabar muy mal porque el relajante muscular le estaba perjudicando, por lo que se preguntó qué quería decir, contestando que la dejaba completamente dormida y que eso era malo para la cabeza. Ante esta contestación se le dijo que le había pedido a la doctora que no le suministrase relajantes, volviendo éste a decir que la S.G. en ese momento estaba bajo los efectos de un relajante muscular fuerte y tranquilizó al familiar porque le dijo que inmediatamente daba orden de que no se le administrase, lo que hizo por escrito.*

*Cuando lo vio la doctora, hizo caso omiso por cuanto le volvió a dar el medicamento, además siguió sin suministrarle comida alguna.*

*A mayor abundamiento, las enfermeras le dieron un golpe en la frente al cambiarla (según dijo su compañera de habitación), produciéndole una gran moradura.*

*CUARTO. Con fecha de 17 de Junio de 2008 la doctora informó que le daba el alta a la paciente, pero que "estaba en las últimas". Al día siguiente de llegar a casa, un familiar llamó al médico de cabecera para que le hiciese un análisis, el cual le dijo "pero que voy a hacer si esta mujer se está muriendo".*

*Con fecha de 3 de Julio la paciente falleció, y en este momento aún no sabemos el porqué, después de haber pasado el "calvario" que se relata*

*en este escrito.*

*QUINTO. Con fecha de 10 de Octubre de 2008 se solicitó copia de los informes médicos radiografías, y resultados de pruebas médicas.*

*SEXTO. Siendo que hasta el momento no se ha remitido el historial médico COMPLETO de los días en que la paciente estuvo ingresada en el Hospital y la totalidad de la correspondiente documentación médica, se solicita que se entregue el total del historial médico de los días en los que estuvo ingresada la S.G., con la documentación complementaria (radiografías, en concreto y especialmente la que se le hizo el día de su ingreso, análisis de sangre, etc, y el volante de la doctora que visitó a la misma en el domicilio y que la remitió a urgencias) y a su vez se investiguen los hechos ocurridos el día del ingreso de la paciente , en el que según la paciente de la cama de al lado, se les cayó al suelo. Para ello se solicita que una vez averiguado por quien corresponda la identidad de esta paciente se le requiera a fin de que informe cómo ocurrieron los hechos por los que la paciente se cayó al suelo, momento en el que se tiene la seguridad se le produjeron unas lesiones irreversibles.*

*Al entender que no se informó a la familia de la caída de la paciente y de la ausencia de alimentación a la que estuvo sometida durante todo el tiempo de su ingreso se les limitó la posibilidad de haber intentado acudir a otros profesionales de la medicina utilizando cualquiera de los medios que hubiesen estado a mi alcance.*

*Por todo lo anterior se SOLICITA DEL ORGANO AL QUE ME DIRIJO que se entregue el total del historial médico de los días en los que estuvo ingresada la fallecida, con la documentación complementaria (radiografías, en concreto y especialmente la que se le hizo el día de su ingreso, análisis de sangre, etc, y el volante de la doctora que visitó a la paciente en su domicilio y que la remitió a urgencia) y a su vez se investiguen los hechos ocurridos el día del ingreso de la misma, en el que según la paciente de la cama de al lado, se les cayó al suelo”.*

**Tercero.-** Habiendo examinado dicho escrito, acordamos admitirlo y dirigirnos al Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón con la finalidad de recabar la información precisa sobre la cuestión que se planteaba.

**Cuarto.-** En cumplida atención a nuestra petición, se nos proporcionó un escrito en los siguientes términos:

*“Se han realizado las gestiones oportunas con la Gerencia de Sector de Zaragoza II, desde donde nos informan que, en el Servicio de Urgencias se le practicaron los estudios médicos necesarios para establecer un*

*diagnóstico previo al ingreso, y no existen datos indicativos de que la paciente sufriera ninguna caída durante su estancia en Urgencias.*

*El Servicio de urgencias tras el estudio de la paciente, consideró necesario su ingreso en el Servicio de Medicina Interna, por ser una persona de edad avanzada con una mayor gravedad que la apreciada en domicilio. Desde el ingreso a la S.G. se le proporcionó atención correcta y estuvo ajustada a los protocolos habituales de asistencia y tratamiento que el proceso de la paciente requería, no teniendo registrado ningún incidente ni caíd. Este tipo de incidencias, son de obligada información por parte de los profesionales, por lo tanto entendemos que no se produjo la caída manifestada por la S.G..*

*Desde el Servicio de Atención al Paciente del Hospital U. "Miguel Servet", se contestó a la reclamación presentada por la hija de la paciente y se le entregó a la S.A., copia de la documentación solicitada por ella misma.*

*En el caso de precisar alguna nueva documentación, la S.A., debe dirigirse nuevamente al Servicio de Atención al Paciente del H.U. Miguel Servet y realizar la solicitud por los mecanismos habituales, expresando los motivos por los que precisa dicha documentación ya que, al ser datos de una persona fallecida, debe ser preservada la confidencialidad de los mismos."*

**Quinto.-** Una vez examinada la información recibida, estimamos que sería preciso solicitar una ampliación de la misma para llegar a una decisión sobre el contenido de la queja interesando, en particular, que se nos señalara la contestación que pudiera merecer el nuevo escrito presentado el 19 de junio en el Servicio Aragonés de Salud. (R.E. nº 20111/2009).

**Sexto.-** Han sido varias las ocasiones en las que esta Institución ha reiterado su solicitud de información a ese Departamento, sin que hasta la fecha actual se haya obtenido contestación alguna al respecto.

## **II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS.**

**Primera.-** El artículo 19 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, establece que "*todos los poderes públicos y entidades afectadas por esta Ley están obligados a auxiliar al Justicia en sus investigaciones*", y añade que "*las autoridades, funcionarios y todo el personal dependiente de la Administración deberán facilitar al Justicia o a aquel en quien delegue, las informaciones, asistencia y entrada en todas sus dependencias, centros y organismos. Igualmente deberán poner a su disposición los datos, expedientes o cualquier clase de documentos que permitan llevar a cabo adecuadamente la actuación investigadora*".

**Segunda.-** Atendiendo únicamente a las manifestaciones efectuadas

por la interesada, el pasado 19 de junio de 2009 se presentó una nueva solicitud en el Servicio Aragonés de Salud sin que, a fecha actual, se haya obtenido contestación alguna al efecto.

Al respecto, en relación con el escrito no atendido, 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 las reclamaciones formuladas, estando clara la obligación que tiene de dictar resolución expresa de cuantas solicitudes o reclamaciones se formulen por los interesados.

**Tercera.-** 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.

**Cuarta.-** Y todo lo significado con estricto cumplimiento de lo previsto en el artículo 18.4 de la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, reguladora de la autonomía del paciente y de los derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

### III.- RESOLUCIÓN

Por todo lo expuesto, en la confianza de que por parte de la Dirección del Servicio Aragonés de Salud existirá un deseo de superar cualquier disfunción que pueda producirse en el tratamiento y asistencia a los ciudadanos, 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, considero conveniente elevar a su consideración lo siguiente:

**Recordar** al Departamento de Salud y Consumo de la Diputación General de Aragón la obligación que le impone el artículo 19 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, de auxiliar a esta Institución en sus investigaciones.

**Sugerir** que se proceda a dar contestación formal a la solicitud presentada el pasado 19 de junio de 2009.

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

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN**

**FERNANDO GARCÍA VICENTE**