

Expte.

DI-988/2010-9

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

**Vía Universitat, 36
50017 ZARAGOZA**

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 referido escrito se aludía a que el pasado 24 de febrero de 2010. D. T. acudió al Servicio de Urgencias del “Hospital Miguel Servet”, presentado con posterioridad, en concreto, el x de marzo, una reclamación por la actitud del personal del control.

A tenor de lo que se nos señalaba, la respuesta que se dio al escrito no se correspondía con lo solicitado en el mismo, por lo que se requería que se contestase a los extremos planteados en la reclamación.

Tercero.- Habiéndose examinado dicho escrito de queja se acordó admitir el mismo a supervisión y dirigimos al Departamento de Salud y Consumo de la Diputación General de Aragón con la finalidad de recabar la información precisa sobre la cuestión planteada en la misma.

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

“Se han realizado las gestiones oportunas con la Gerencia del Sector de Salud Zaragoza II por ser el asunto de su competencia, desde donde nos comunican que el método de triaje y clasificación de pacientes que se realiza a la llegada al Servicio de Urgencias distribuye a los pacientes en equipos de asistencia con diferentes niveles de gravedad, así como a varias especialidades médicas, con lo que es habitual que el orden de llegada no corresponda con el de llamada para ser atendido. El orden de llamada se realiza de forma escrupulosa dependiendo del nivel de gravedad, así como del equipo o especialidad asignados.

El cuaderno al que se refiere el Sr. G. es un registro interno en el que se anotan los pacientes avisados por megafonía para ser ubicados en el box correspondiente de asistencia. Así mismo nos informan que el personal con acceso al ordenador se encuentra perfectamente titulado y acreditado para el uso del mismo, los profesionales son serios en su comportamiento ya que se dedican a un tema tan delicado como la asistencia sanitaria.

Por otra parte nos comunican que ningún paciente que acude al Servicio de Urgencias se queda sin asistencia médica, salvo por decisión propia del paciente.”

Quinto.- A la vista de la contestación facilitada, esta Institución estimó oportuno solicitar una ampliación de la misma en los siguientes términos:

“En consecuencia, una vez proporcionado el contenido de su información al interesado, se nos señala que el malestar del paciente radica en que era la segunda vez que acudía a un Servicio de Urgencias por los fuertes dolores que padecía.

La primera de ellas, fue en el Hospital Militar, donde manifestaron al Sr. García que acudiera al Hospital “Miguel Servet” porque allí no había especialista cardiovascular, que era lo que el paciente precisaba.

Por ello, el paciente acudió al Servicio de Urgencias del Hospital “Miguel Servet”, y después de esperar durante horas sin tener ninguna

noticia al respecto, acude a interesarse a control y le informan que el cirujano cardiovascular se encuentra operando, pero que en media hora sería atendido, debiendo personarse nuevamente en control al trascurrir en exceso ese lapso temporal, y a la vista de el estado físico y emocional en que se encontraba, agravado por el trato humano que afirma le fue dispensado, fue cuando el paciente decidió acudir a otro Centro hospitalario de Zaragoza, donde fue atendido inmediatamente, monitorizado y tratado de la dolencia que en ese momento padecía.

Además, y según se informa, el paciente ha sufrido una grave enfermedad, cuyas secuelas irreversibles le impiden permanecer en la misma posición durante rato y, después de los hechos relatados, el Sr. G. decidió no volver a acudir al Hospital "Miguel Servet".

Por todo ello, con el ánimo de tratar de dar alguna solución al tema, le agradecería que me indicara si se podrían aclarar con mayor detalle las cuestiones demandadas en reclamación presentada en el Servicio de Atención al Paciente del Hospital "Miguel Servet".

Sexto.- Nuevamente, la contestación que mereció esta solicitud fue la misma que la transcrita anteriormente.

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- Esta Institución no puede entrar a cuestionar si la primera valoración efectuada en Urgencias fue o no la correcta 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.

Segunda.- No obstante lo anterior, con todas las salvedades y cautelas posibles por los motivos anteriormente citados, el caso descrito

merecería ser objeto de una atención especial, tanto por las sucesivas visitas a distintos Centro sanitarios, como por las circunstancias que concurren en el paciente, que ha padecido una grave enfermedad y que, en consecuencia, tiene mermado su estado físico y con secuelas irrecuperables.

Tercera.- La Ley de Salud de Aragón tiene por objeto la regulación de todas las acciones que posibiliten hacer efectivo el derecho a la protección de la salud reconocido en los artículos 43 y concordantes de la Constitución.

Asimismo, en el Sistema de Salud de Aragón se articula funcionalmente el conjunto de servicios, actividades y prestaciones que tienen por finalidad la protección de la salud, la prevención de la enfermedad y la asistencia sanitaria en los casos de pérdida de la salud, además de las acciones rehabilitadoras oportunas.

También se ha de velar por la calidad permanente de los servicios y prestaciones con el fin de lograr máxima eficacia y eficiencia en la utilización y gestión de los recursos, así como la satisfacción de los usuarios, ostentando todos los titulares de los derechos y deberes contemplados en la Ley de Salud de Aragón el derecho a una atención sanitaria adecuada a las necesidades individuales y colectivas, 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.

Por ello, en este supuesto en concreto, del análisis de la secuencia de acontecimientos, y sin perjuicio de manifestar que esta Institución es consciente de la profesionalidad de todo el personal del Servicio de Urgencias, se estima que, tomando en consideración los antecedentes clínicos del paciente, que venía del Hospital Militar donde le indicaron que acudiera a Urgencias del Hospital “Miguel Servet”, centro en el que permaneció muchas horas, decidiendo a la vista de lo expuesto ser asistido

en otro Centro hospitalario público donde fue atendido inmediatamente, monitorizado y tratado de la dolencia que padecía, quedando ingresado durante unas horas, se debería tratar de dar respuestas más concretas a las cuestiones que plantea y, en cualquier caso, recibir las explicaciones oportunas para que el paciente no se quede con la sensación, a la vista de la contestación que le fue proporcionada, de que acudió a un servicio de urgencias cuando su situación no lo requería.

Por todo lo expuesto, 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 se le aclaren con mayor detalle las cuestiones demandadas en la reclamación presentada en el Servicio de Atención al Paciente del Hospital "Miguel Servet".

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, y en este último caso, las razones en las que funda su negativa.

Zaragoza, a 11 de enero de 2011

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

FERNANDO GARCÍA VICENTE