

Expte.

DI-2107/2017-9

EXCMO. SR. CONSEJERO DE SANIDAD
Via Universitatis, 36
50071 Zaragoza
Zaragoza

ASUNTO: Sugerencia relativa a intervención quirúrgica a D. L.

I.- HECHOS

Primero.- El pasado 14 de junio de 2017, 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 hacía alusión a lo que seguidamente se transcribe:

“En febrero de 2015 el paciente acude al médico de cabecera en el Centro de Salud de La Almunia refiriendo un dolor en la espalda. Este lo trata durante unos meses con medicación que en un principio consigue remitir el dolor, pero que no es efectiva como tratamiento de larga duración.

En fecha 20 de mayo de 2015, al continuar con el dolor de espalda, el paciente vuelve al médico de cabecera en el Centro de Salud de La Almunia y éste solicita una resonancia magnética lumbar para que sea evaluada por el servicio de neurocirugía.

Transcurridos 7 meses desde la solicitud de la prueba de resonancia magnética lumbar, con el empeoramiento del paciente y sin tener ninguna

noticia de la fecha de realización de la citada prueba, con fecha 11 de diciembre de 2015, se interpone una reclamación en el Centro de Salud de La Almunia para intentar agilizar el llamamiento o al menos saber sobre el estado de la solicitud de la prueba.

- Transcurridos 2 meses más, en febrero de 2016 el paciente es citado para la realización de la prueba de resonancia magnética lumbar.

Transcurridos 2 meses más, en abril de 2016, al seguir sin ninguna noticia sobre los resultados de la prueba realizada, ni sobre la cita con el Servicio de Neurocirugía del Hospital Clínico "Lozano Blesa" de Zaragoza que debiera valorar los resultados, el paciente se persona en el Servicio de Atención al Paciente del citado Hospital Clínico para preguntar por el estado de ambas cuestiones. La persona que atiende al paciente desde el Servicio de Atención al Paciente se comunica con el Servicio de Citaciones e informa al paciente que no tiene ninguna cita pendiente a su nombre en el Servicio de Neurocirugía, y ante el manifiesto error, desde el Servicio de Citaciones, se cita al paciente en el Servicio de Neurocirugía para el día 16 de junio de 2016.

En fecha 16 de junio de 2016, el paciente acude a la cita en el Servicio de Neurocirugía del Hospital Clínico "Lozano Blesa" de Zaragoza y tras la valoración del especialista, éste decide realizar el Registro de Demanda Quirúrgica para someterse a la intervención quirúrgica.

En fecha 23 de junio de 2016, el paciente recibe la notificación de aviso de preoperatorio en la cual se le cita para realizar una analítica, un electrocardiograma y una radiografía para el día 29 de julio de 2016 y una prueba de anestesia para el día 08 de agosto de 2016. El paciente acude a las mencionadas pruebas con insistente dolor que no remite y se desplaza desde la localidad en la que reside, La Almunia de Doña Godina, hasta el Hospital Clínico "Lozano Blesa" de Zaragoza, lugar donde se realizan las mencionadas pruebas.

Transcurridos 3 meses desde las pruebas de preoperatorio, ante la ausencia de noticias por parte del Servicio Aragonés de Salud (salud) y ante el empeoramiento visible en el paciente que le impide caminar acusando un dolor todavía más acentuado en la espalda que la baja hasta la pierna derecha, la esposa del paciente interpone una nueva reclamación en el Servicio de Información y Atención al Paciente del Hospital Clínico "Lozano Blesa" de Zaragoza con fecha 02 de noviembre de 2016 solicitando que sea tenida en cuenta esta especial circunstancia de empeoramiento del paciente y que se agilicen los trámites necesarios para realizar la intervención quirúrgica pendiente.

En fecha 5 de diciembre de 2016, la esposa del paciente recibe contestación a la reclamación presentada número 2068/16 por parte del Servicio de Atención al Paciente del Servicio Aragonés de Salud (salud) donde se indica que "dada la gran demanda asistencial para este tipo de patología, debemos de establecer un riguroso orden para la atención de esta problemática, teniendo en cuenta la preferencia de cada caso y el número de personas pendientes de intervenir." Además, en el mismo escrito se indica "...hemos enviado su escrito al Jefe de Servicio de Neurocirugía, para valoración y de producirse alguna agilización que pudiera afectarle, le será comunicado previamente". También, en el escrito de respuesta, se indica la posibilidad de que ante el empeoramiento del paciente se puede acudir al médico de cabecera para hacer un seguimiento de la patología y enviar al especialista para reevaluación del proceso. Por último se indica la posibilidad de acudir al Servicio de Urgencias del Hospital en caso de emergencia o mala evolución clínica.

En la misma fecha de 5 de diciembre de 2016, ante la nula solución del tratamiento analgésico facilitado por el médico de cabecera y tras un empeoramiento acusado de la situación del paciente, éste decide acudir al Servicio de Urgencias del Hospital Clínico "Lozano Blesa" de Zaragoza donde se le cambia el tratamiento a Diliban, Metamizol y Diclofenaco.

Tras las primeras dosis de tratamiento indicado, el paciente sufre mareos y una desorientación con pérdida de memoria temporal que recupera de inmediato. Tras ese proceso clínico el paciente acude al médico de cabecera de nuevo y éste le indica que vuelva al tratamiento anterior que aunque no resulta práctico en su totalidad, puesto que no alivia por completo el dolor del paciente, al menos evita recaer en procesos del tipo mencionado.

En fecha 20 de diciembre de 2016, el paciente acude a urgencias en el Centro de Salud de La Almunia y es derivado al Hospital Clínico "Lozano Blesa" de Zaragoza, por un proceso clínico de estreñimiento de 4-5 días de evolución provocado, según el paciente, por la medicación y la falta de movilidad acusada por el empeoramiento del dolor lumbar y su deriva hacia la pierna derecha.

A lo largo del mes de febrero de 2017, la esposa del paciente realiza varias llamadas telefónicas al Servicio de Atención al Paciente del Hospital Clínico "Lozano Blesa" de Zaragoza y a la secretaría del Servicio de Neurocirugía del mismo Hospital sin recibir ningún tipo de respuesta, por lo que se opta por poner otra reclamación en Centro de Salud de La Almunia que se materializa en el escrito adjunto de fecha 8 de febrero de 2017, donde se indica la demora en todos los procesos y la falta de comunicación por parte del Servicio de Neurocirugía del Hospital Clínico "Lozano Blesa" de Zaragoza. En dicha reclamación se indican brevemente todos los procesos y los retrasos conllevados durante todas las tramitaciones llevadas a cabo y se hace hincapié, de nuevo, en el empeoramiento del paciente que le lleva a la casi totalidad inmovilidad impidiendo realizar su vida cotidiana e incluso el hecho, aconsejado por el especialista y el médico de cabecera, de caminar diariamente. En dicho escrito de reclamación, también se indica que han pasado 6 meses desde las pruebas de preoperatorio y por tanto, no serán válidas ante una posible intervención.

En fecha 20 de febrero de 2017, la esposa del paciente recibe

contestación a la reclamación presentada número 362/17 por parte del Servicio de Atención al Paciente del Servicio Aragonés de Salud (salud) donde se indica exactamente los mismos motivos que la contestación recibida el día 5 de diciembre de 2016.

En fecha 18 de mayo de 2017, ante la nula respuesta del Servicio de Neurocirugía del Hospital Clínico "Lozano Blesa" de Zaragoza y el empeoramiento acusado del paciente, éste último vuelve a acudir al médico de cabecera en el Centro de Salud de La Almunia para solicitar una nueva revisión del caso. Éste deriva de nuevo al paciente al Servicio de Neurocirugía del Hospital Clínico con carácter "preferente".

En fecha 5 de junio de 2017, ante la falta de comunicación de la nueva cita con carácter "preferente" solicitada por el médico de cabecera, la esposa del paciente realiza una llamada telefónica a la secretaría del Servicio de Neurocirugía del Hospital Clínico "Lozano Blesa" de Zaragoza, desde donde informan que "son los médicos especialistas los que juzgan el orden de las intervenciones quirúrgicas". Ante esta respuesta, la esposa del paciente indica, que si la última cita con el especialista fue el día 16 de junio de 2016 y todas las reclamaciones llevadas a cabo y partes de urgencias recopilados, donde se puede observar un empeoramiento del problema inicial y el resto de cuadros clínicos sobrevenidos por dicho problema, no han sido tenidos en cuenta, "¿cómo puede valorar el médico especialista a un paciente que no ha vuelto o ver desde hace un año?".

En esa misma fecha de 5 de junio de 2017, la esposa del paciente vuelve a interponer una reclamación en el Centro de Salud de La Almunia, solicitando que sea atendida su queja y que se agilicen todos los procesos de intervención quirúrgica, puesto que el empeoramiento del paciente es latente y está llegando a límites tan acuciados que rozan la inmovilidad del mismo impidiendo al paciente realizar su vida cotidiana.

Por todo lo anteriormente expuesto se SOLICITA QUE:

- *Se considere la intervención del paciente indicada en el Registro de Demanda Quirúrgica con una prioridad asistencial de "alta" o "preferente".*

Tercero.- Habiendo examinado el escrito de queja se acordó admitirlo y dirigirnos al Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón con la finalidad de recabar la información precisa sobre la cuestión planteada y, en particular, acerca de la fecha aproximada en que el paciente podría ser intervenido.

Cuarto.- No obstante el tiempo transcurrido, y a pesar de haber sido reiterada en cuatro ocasiones nuestra solicitud de información, el Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón no ha remitido contestación alguna a la Institución que represento.

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.- La falta de contestación de la Diputación General de Aragón impide que nuestra Institución se pueda pronunciar después de haberla oído sobre las cuestiones suscitadas en la presente queja.

Tercera.- No obstante lo anterior, como ya se ha expuesto en otras ocasiones, esta Institución ha podido tener conocimiento de las dificultades con las que se encuentran los facultativos del Servicio de Neurocirugía para llevar a cabo un diagnóstico preciso tanto en pacientes hospitalizados como los atendidos de urgencia, ya que este Centro hospitalario cuenta con una

resonancia magnética desde hace más de 20 años, reivindicando desde hace tiempo la adquisición de un nuevo equipo, evitándose también la derivación a otros Centros para la realización de estudios de imagen.

Cuarta.- En el supuesto objeto de análisis, el paciente lleva un año y medio en lista de espera para la intervención, aludiéndose al progresivo empeoramiento del estado del mismo que sufre fuertes dolores y que se encuentra impedido para realizar su vida cotidiana.

Son muchas las reclamaciones que se presentan en esta Institución por la lista de espera existente en el Servicio de Neurocirugía del Hospital Clínico Universitario “Lozano Blesa”, por lo que a entender de esta Institución debería llevarse a cabo un estudio de las necesidades asistenciales así como de los recursos disponibles y, a su vista, adoptar las medidas oportunas para paliar las carencias que se presenten, dotando a dicho Servicio de los medios materiales y humanos que permitan que las listas de espera estén dentro de los márgenes aceptables en los Centros sanitarios, tanto en consultas externas como para el tratamiento quirúrgico.

Quinta.- Al respecto, en el artículo 2 de la Ley de 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón se establece que los principios rectores en los que se inspira dicha Ley son, entre otros, la consecución de una calidad permanente en los servicios y prestaciones para lograr la máxima eficacia y eficiencia en la asignación, utilización y gestión de los recursos, así como la satisfacción de los usuarios; ostentando, todos los titulares a que se refiere este artículo, el derecho 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.

Sexta.- Por otra parte, el artículo 3.1 de la Ley 14/1986, General de Sanidad, determina que *“los medios y actuaciones del sistema sanitario, están orientados a la promoción de la salud”*. Además, el artículo 6.2 prevé

que las actuaciones de las Administraciones Públicas Sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud, actuaciones que deben estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.

No obstante lo anterior, en el supuesto de que el paciente, a fecha actual, no hubiera sido intervenido, deberían agilizarse los trámites para que dicha intervención sea llevada a cabo con la mayor premura posible.

Séptima.- Además, en aras a evitar la situación de incertidumbre que genera a los pacientes el hecho de desconocer cuándo podrán ser intervenidos, a los efectos meramente orientativos y sin que resulte vinculante sería conveniente que, en función del lugar que ocupan en lista la lista de espera, se les comunique la fecha aproximada en la que los mismos podrían ser operados.

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 formular las siguiente Resoluciones:

Recordar al Departamento de Sanidad del Gobierno 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 lleve a cabo un seguimiento continuo de las necesidades asistenciales en el Servicio de Neurocirugía del Hospital Clínico Universitario "Lozano Blesa", así como los recursos disponibles, adoptándose las medidas precisas que posibiliten que las listas de espera estén dentro de los estándares aceptables en los Centros sanitarios.

Sugerir al mismo que, de ser el caso, agilice los trámites para que el paciente sea intervenido quirúrgicamente.

Sugerir que con carácter general y con efectos meramente

orientativos, se comunique a los pacientes la fecha aproximada en la que podrían ser intervenidos.

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

Zaragoza, a 17 de noviembre de 2017

EL JUSTICIA DE ARAGÓN (e.f.)

FERNANDO GARCÍA VICENTE