



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202100008434

13 SEP 2021

REGISTRO DE SALIDA

Exp: Q21/543/05

Sra. Consejera de Sanidad
eljusticiatramitesdgri@aragon.es

ASUNTO: Sugerencia relativa a la atención recibida en el Hospital Universitario Miguel Servet y la disconformidad con la respuesta dada a la queja presentada en el Servicio de Información y Atención al Usuario del citado hospital.

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- El 23 de marzo de 2021 tuvo entrada en esta Institución una queja presentada por Doña (...) en la que manifestaba su disconformidad con el trato que su padre recibió durante su ingreso en el Hospital Universitario Miguel Servet y la respuesta dada a la queja que presentó por este motivo en el Servicio de Información y Atención al Usuario de dicho hospital.

La ciudadana expone en su escrito lo sucedido durante los días, 27 de enero de 2021, fecha en la que su padre ingreso en urgencias del Hospital Miguel Servet de Zaragoza debido a un ictus, y el 11 de febrero de 2021, fecha en la que fue dado de alta. A su escrito aporta la queja presentada el día 18 de febrero de 2021 en el Servicio de Información y Atención al Usuario de dicho Hospital y la contestación recibida de fecha 22 de febrero de 2021.

Acude a la Institución por considerar que la respuesta recibida a su queja se limita a una respuesta estándar, en la que lamentan su malestar, le informan que la valoración de los profesionales es lo que cuenta y que puede incluir opciones como la de un centro residencial fuera del ámbito de la salud pública. No duda que esta opción sea una práctica habitual, pero entiende que eso lo que supone en realidad es un abandono del paciente por parte de los servidores públicos. Además, había transcurrido más de un mes desde que le informaron que remitían su queja a los responsables correspondientes para su valoración y ninguno de esos responsables había considerado oportuno responder a dicha queja.

Aunque, en dicha queja solicitada el traslado de su padre al Hospital San Juan de Dios para recibir la rehabilitación que les indicaron necesitaba, eso ya no era posible porque su padre había fallecido el día 25 de febrero de 2021, pero sí que los responsables a los que se referían en el escrito de respuesta a su queja emitiesen los informes oportunos y se los trasladasen a la familia.



SEGUNDO.- A la vista de queja presentada, se acordó admitirla a supervisión, efectuando la oportuna asignación del expediente para su tramitación. Con tal objeto, se envió el 31 de marzo de 2021 un escrito al Departamento de Sanidad recabando información acerca de las cuestiones planteadas en la queja.

TERCERO.- La respuesta del Departamento de Sanidad se recibió el 5 de julio de 2021, y en ella hace constar, textualmente, lo siguiente:

“En relación con la queja presentada ante El Justicia de Aragón por D. (...), en la que hace referencia a la disconformidad con la atención recibida por el Servicio de Neurología del Hospital Universitario Miguel Servet, en primer lugar, transmitir mis más sinceras condolencias a la familia y lamentar el malestar de los hechos acaecidos.

Efectivamente el paciente acudió al Servicio de Urgencias y fue ingresado fuera del área de neurología, hecho que se produce cuando existe más demanda asistencial que camas libres en dicha unidad. No por ello, la atención es distinta a los pacientes ubicados fuera de la planta, dado que, la valoración que realizan los profesionales es la que determina si la circunstancia del paciente requiere o no mantener la atención hospitalaria o adoptar otras opciones del alta médica, como la derivación a un centro residencial, tal y como fue en su caso para la continuidad asistencial y el seguimiento de tratamientos.

Asimismo, la remisión al Hospital San Juan de Dios depende de la Unidad de Valoración Sociosanitaria y por ello, está fuera de las competencias del Servicio de Neurología.

No obstante, a pesar de la saturación y bloqueo sufrido por el COVID y con el personal trabajando bajo extrema presión, lamentan el malestar ocasionado y no haber sido capaces de explicarle los hechos.”

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.-El artículo 43 de la Constitución Española reconoce el derecho a la protección de la salud y encomienda a los poderes públicos la organización y tutela de la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios.

Segunda.-El artículo 4 de la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, reconoce, entre otros, el derecho del paciente a recibir información adecuada y comprensible sobre su proceso asistencial, a recibir 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 posibles de las funciones biológicas, psicológicas y sociales, a utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias.

Tercera.-La ciudadana además de por la atención prestada a su padre, se queja por la respuesta recibida al escrito de queja presentado el 18 de febrero de 2021 en el Servicio de Información al Usuario del Hospital. En dicho escrito, la ciudadana expone lo siguiente:



“El pasado 27 de enero, mi padre, (...), fue trasladado de urgencia al Hospital Universitario Miguel Servet tras haber sufrido un ictus. Unas horas ms tarde, los doctores que lo atendieron me comentaron que, dado que mi padre se trataba de un enfermo crónico complejo, tanto ellos, como desde neurología, recomendaban su derivación al hospital San Juan de Dios, ya que no se le podía administrar el tratamiento habitual para el infarto cerebral sin grave riesgo para su vida.

Me informaron de que a la mañana siguiente de 8 a 9 se sabría qué plazas vacantes había, en San Juan de Dios para proceder a su traslado y que, mientras tanto, estaría en la Sala de Observación. Como nadie se puso en contacto con nosotros, llamamos al Hospital Miguel Servet, donde nos comunicaron que el retraso se debía únicamente a un brote de Covid en San Juan de Dios.

Mi padre tuvo que pasar al menos 48 horas en la Sala de Observación, algo que claramente le causó una mayor desorientación, dada la gravedad de su situación inicial. Cuando le fue asignada una habitación en planta, fue en la habitación 514 de Cardiología. Presentaba costras en labios, boca y lengua que nadie se había molestado en retirar.

De la planta de Neurología bajaron varios doctores distintos, a horas dispares, y, por supuesto en ningún caso el doctor (...), que entiendo tenía su cupo de enfermos y no se molestó en desplazarse a la quinta planta. Cada uno de estos doctores hacía preguntas similares, cuya respuesta debía estar sin duda en la historia de mi padre, y se pronunciaba de forma diferente acerca de su estado, así que solo puedo concluir que su preparación de la visita era, cuando menos, deficiente, y la coordinación, inexistente.

Cuando aún estaba mi padre en la planta de Cardiología y después de una noche sin dormir acompañándolo, se me acercó una persona que se identificó como parte del equipo de valoración. En cinco minutos, me hizo una serie de preguntas que solo aceptaban monosílabos como respuesta, no tuve acceso al formulario que rellenó, y, por supuesto, en ningún caso. pude mostrar mi acuerdo o desacuerdo con sus anotaciones. Una vez en la planta de Neurología, el doctor (...) me pidió que me ausentara de la habitación para hace una valoración del estado de mi padre. Dicha valoración se realizó en menos de diez minutos. Sus visitas posteriores tuvieron una duración media de dos o tres minutos.

Las visitas de la sección de fisioterapia se limitaron a decirnos qué ejercicios mi hermana y yo para estimular a mi padre.

La información a la familia acerca de las pruebas que le iban realizando ha sido nula. No se nos ha mantenido al tanto ni de los motivos para su realización ni de sus resultados.

Hasta el 9 de febrero no intentaron la alimentación por vía oral (que por cierto superó esa misma tarde), ni siquiera lo sentaron en una silla (ese día permaneció



media hora), como nos habían dicho que harían en repetidas ocasiones. El único estímulo que recibió mi padre en todo ese tiempo fue la amabilidad y cariño de algunos enfermeros y celadores.

Cuando repetíamos la petición de que fuese derivado a San Juan de Dios como se nos había asegurado en un primer momento, el doctor contestaba con evasivas, llegando a decir que no dependía de él, como si su opinión no fuese relevante en la toma de decisiones. A día de hoy seguimos sin saber quién decide y qué proceso se sigue.

Por supuesto, ya nos temimos lo peor. Efectivamente, mi padre-no merece un tratamiento mínimo de rehabilitación en la sanidad pública, su vida no tiene la importancia suficiente como para que le den esa oportunidad, está demasiado enfermo y es demasiado viejo como para que se considere incluso la posibilidad de derivarlo a un hospital geriátrico con financiación pública.

Se nos informó el día 10 de que podíamos ocuparnos de él en casa o recurrir a una residencia, es decir, una solución estrictamente dentro del ámbito privado. El 11 de febrero recibió el alta hospitalaria. Es evidente que la sección de Neurología del Hospital Universitario Miguel Servet se desentiende de su situación. El doctor (...) puede ser un gran técnico en su campo, pero su calidad humana, al menos en nuestro caso, ha dejado mucho que desear.

Lamentablemente, imagino que nuestro caso es el de otras familias, pero ello no excusa el fracaso de la sanidad pública aragonesa en el trato a sus mayores. Tanto mi hermana como yo somos trabajadoras en Empleo y Educación respectivamente y grandes defensoras del sector público. En este caso, nos han hecho sentir vergüenza.

Solicitamos el traslado de mi padre al Hospital San Juan de Dios en cuanto sea posible para que pueda tener acceso a la rehabilitación que desde un principio nos dijeron que necesitaba.”

La respuesta del Hospital Universitario Miguel Servet, de fecha 22 de febrero de 2021, indica, textualmente, lo siguiente:

“Nos ponemos en contacto con usted tras haber realizado una revisión de su escrito de fecha 18/02/2021, en el que manifiesta su disconformidad con la atención prestada a su padre, D. (...), por un facultativo especialista durante su ingreso hospitalario en el Servicio de Neurología y por no haberse realizado su traslado al Hospital de San Juan de Dios.

Ante todo, lamentamos el malestar que los hechos relatados le hayan podido ocasionar, ya que consideramos de gran importancia que nuestros usuarios reciban la mejor atención asistencial y profesional en todo momento, pero debemos informarle que la valoración que realizan los profesionales es la que determina si las circunstancias del paciente requieren o no mantener la atención



hospitalaria o adoptar otras opciones de alta médica, como la derivación a un centro residencial, tal y como fue propuesta al alta hospitalaria de su padre, para la continuidad asistencial y el seguimiento de tratamientos.

No obstante, hemos remitido su queja a los responsables correspondientes para su conocimiento y efectos que consideren oportunos, así como para que valoren las consideraciones que nos expone en su escrito.”

Revisados el escrito de queja presentado por la ciudadana en el Servicio de Información y Atención al Usuario del Hospital Universitario Miguel Servet y las respuestas dadas tanto por ese Servicio como por el Departamento se observa que las respuestas se refieren a la atención prestada por el Servicio de Neurología durante el ingreso hospitalario de su padre mientras que la ciudadana en su escrito manifestaba la disconformidad con el trato recibido no solo por ese servicio sino también en la sala de observaciones, a la atención prestada por los profesionales de fisioterapia, a la falta de información sobre las pruebas realizadas, los resultados de las mismas y el proceso para derivar a los pacientes al Hospital San Juan de Dios.

El Departamento por su parte, si informa sobre una de estas cuestiones en el escrito enviado a esta Institución. La remisión de pacientes al Hospital San Juan de Dios depende de la Unidad de Valoración Sociosanitaria. Y aclara que el ingreso en un primer momento fuera de la planta de neurología no significa que la atención sea distinta a si hubiese estado en dicha planta. Sin embargo, no hace referencia a ninguna de las cuestiones que motivaron a la ciudadana a presentar una queja en esta Institución.

La ORDEN SAN/1368/2018, de 7 de agosto, regula la organización y coordinación de los Servicios de Información y Atención al Usuario del Sistema de Salud y el procedimiento de tramitación de quejas, sugerencias, agradecimientos y gestiones de apoyo a los usuarios. En relación con la tramitación y respuestas de las quejas de los usuarios establece:

“Artículo 18. Tramitación y respuesta de las quejas, sugerencias y agradecimientos.

- 1. Los Servicios de Información y Atención al Usuario son los competentes para la gestión y tramitación de las quejas, sugerencias y agradecimientos que se formulen en relación con los centros y servicios de su ámbito de competencia.*
- 2. En caso de que la unidad o servicio que reciba la queja, sugerencia o agradecimiento no sea la competente para su gestión la remitirá al servicio que corresponda.*
- 3. Para la tramitación de las quejas, los Servicios de Información y Atención al Usuario recabarán la información necesaria y solicitarán los informes a las unidades servicios y órganos que consideren afectados o competentes.*

Artículo 19. Criterios para la elaboración de las respuestas a las quejas, sugerencias y agradecimientos.



El escrito de respuesta a las quejas, sugerencias y agradecimientos deberá tener en cuenta los siguientes criterios:

- a) Efectuarse en el plazo de un mes, conforme a lo dispuesto en el artículo 32 de Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.*
- b) Ser personalizado y atender a las cuestiones planteadas, haciendo referencia a los informes solicitados.*
- c) Redactarse de manera comprensible y sin tecnicismos.*
- d) Contener información sobre los derechos y deberes que asisten a quien ha formulado la queja, sugerencia o agradecimiento, y, cuando el contenido de la queja lo requiera, sobre la normativa aplicable y su cumplimiento.*
- e) Contener información sobre las actuaciones llevadas a cabo, así como las medidas correctoras adoptadas en su caso, o las dificultades para adoptar las mismas.”*

Pudiera parecer que la respuesta dada por el Servicio de Información y Atención al Usuario, dos días hábiles después de presentar la queja, es una primera comunicación con la ciudadana y que posteriormente, tras el estudio de la misma por parte del Servicio de Información y Atención al Usuario y con la información recabada de los servicios y profesionales afectados, se volverían a poner en contacto con la ciudadana contestando, de forma individualizada, a todas las cuestiones planteadas en su queja. Sin embargo, tal y como indicaba la ciudadana en el escrito de queja presentado en esta Institución, un mes después de recibir ese escrito no había recibido ningún otro y, a la vista de la información facilitada por el Departamento parece que en estos meses tampoco se le haya remitido.

Las quejas y sugerencias de los usuarios sirven, además de para ejercer con un derecho que estos tienen reconocido, para evaluar la calidad asistencial pues a través de ellas se pueden identificar problemas y efectuar propuestas de mejora en el sistema sanitario. Pero para ello es necesario que las mismas se tramiten y resuelvan conforme al procedimiento establecido, dando respuesta, y de ser posible solución, a las demandas de los ciudadanos.

Por último, indicar que no es a esta Institución supervisora a la que se debe pedir disculpas, sino que las mismas, en todo caso, deben ser trasladadas a los usuarios afectados.



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

III.- RESOLUCIÓN

Vistos los antecedentes de hecho y consideraciones realizadas, y en ejercicio de las facultades que a esta Institución confiere el artículo 22 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto efectuar al Departamento de Sanidad la siguiente SUGERENCIA:

Que, por parte del Servicio de Información y Atención al Usuario del Hospital Universitario Miguel Servet, a la vista de los informes solicitados a los servicios correspondientes, dé respuesta de forma personalizada a todas las cuestiones planteadas por la ciudadana en su queja, dando así cumplimiento a la normativa aplicable en la materia.

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.

En Zaragoza, a 7 de septiembre de 2021

Ángel Dolado
Justicia de Aragón

