



Desacordo coa atención sanitaria recibida e o sistema de notificación de desestimación de citas.

Expediente: I.5.Q/406/20

Santiago de Compostela, 15 de xuño de 2020

Estimado Sr. [REDACTED]:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do seu escrito referente ao desacordo coa atención sanitaria recibida e o sistema de notificación de desestimación de citas.

ANTECEDENTES

No seu escrito, esencialmente, indicábanos que:

“PRIMERO. Debido a mi estado de salud, el Dr. [REDACTED], del Centro de Atención Primaria O Ventorrillo, me remitió a la consulta de Neurocirugía en julio de 2019, extendiéndome el oportuno volante, después de solicitar un TAC como prueba de imagen (realizado el día 23 de junio de 2019), en donde se reflejan los siguientes hallazgos:

Osteocondrosis intervertebral en todos los espacios de C2-C3 a C6-C7 con disminución de altura y abombamiento global de los discos que se asocia a osteofitosis marginal y osteoartrosis de las articulaciones uncovertebrales. Los hallazgos descritos resultan en:

- Obliteración del espacio subaracnoideo anterior, de forma más significativa en C4-05 y C5-C6.

- Moderada estenosis foraminal bilateral en C3-C4 y C4-05 y de grado severo en C5-C6, fundamentalmente izquierdo, con probable afectación de las respectivas raíces emergentes.

SEGUNDO. La solicitud de la cita fue desestimada el día 9 de agosto de 2019 por el departamento de Neurocirugía, presentando posteriormente reclamación en el Servicio de Atención al Paciente, respondiendo éstos que: el 09/08/19, desde el Servicio se respondió a mi Médico de Familia que era necesario realizar más pruebas de imagen, para acudir con ellas a consulta siguiendo el protocolo vigente en el Área de A Coruña.

TERCERO. Tras dicha respuesta acudo al Médico de Familia quien me informa que no había recibido respuesta alguna por el citado departamento y que considera más que suficiente como prueba de imagen el TAC realizado. Aun así, me solicita una segunda prueba de imagen, una resonancia magnética. Tras la realización de dicha prueba, solicita una tercera (un electromiograma) que se realiza el pasado día 3 de febrero en el H. San Rafael.

El día 10 de febrero del presente año acudo a consulta de mi médico de cabecera y considera que las pruebas realizadas son más que suficientes, y que tras su valoración considera que mi problema debe ser valorado sin más demora en el departamento de Neurocirugía.

Considero un fallo grave de protocolo que no se me haya avisado por ningún medio de que mi primera cita fuera desestimada y las causas por las que se ha desestimado, lo que ha provocado un aumento del tiempo de espera para la solución de mi problema. Por tanto considero que el tiempo que he perdido sin conocer que mi cita fuera desestimada, sumado al tiempo en la realización de las demás pruebas y luego ser atendido por Neurocirugía es inadmisibles, superando con creces la media para esa consulta o el tiempo de espera garantizado según el "Decreto 105/2017, de 28 de septiembre, por el que se regula el sistema de garantía de tiempos máximos de acceso a las prestaciones sanitarias públicas", pues entiendo que se están vulnerando mis derechos a una atención sanitaria digna y en condiciones, por lo que les hago responsables de aquellos daños y perjuicios que pueda sufrir hasta el momento de la atención especializada.

CUARTO. Así mismo quiero hacerles constar el estado de necesidad e incertidumbre que me genera esta situación de larga espera puesto que si se me remite a un médico especialista es porque mi problema de salud así lo requiere y, consiguientemente, no se me aplica el tratamiento médico adecuado, por lo que mi problema puede verse agravado.

Por todo ello, SOLICITO que admita este escrito y tenga por formulada reclamación frente a mi inclusión en listas de espera para la atención sanitaria correspondiente, al mismo tiempo que se modifique/mejore el protocolo de notificación de desestimación de citas. Y también

que acuerde mi atención asistencial, la consulta con el especialista de la forma más rápida posible, siempre dentro del plazo máximo de respuesta establecido, si lo hubiere.”

Ante iso requirimos informe á Consellería de Sanidade que xa nolo remitiu. En dito informe indícase esencialmente o seguinte:

“En relación coa queixa presentada ante esa Institución por Don ██████████, e unha vez recibida información previa da Xerencia da Área Sanitaria da Coruña e Cee, compre informar que o paciente xa foi valorado na consulta de neurocirurxía o 21 de febreiro de 2020.

ANÁLISE

Á vista do contido do seu escrito de queixa e da documentación achegada por vostede e do que se manifesta no informe da Administración, cómpre facer as seguintes consideracións:

Existen uns protocolos de derivación de Atención Primaria á Atención Especializada elaborados segundo criterios médicos que non podemos valorar por carecer de competencias a este nivel, non obstante os tempos das citacións que de estes protocolos se deriven teñen que ser razoables.

Polo que atinxe as notificacións aos interesados de desestimacións de citas de Atención Especializada solicitadas por Atención Primaria, a Administración non aporta ningunha información motivo polo que esta institución solicita novamente o correspondente informe. O doente ten dereito á información sobre os dereitos e deberes en relación coas prestacións sanitarias de acordo co artigo 1.e da Lei 12/2013, de 9 de decembro, de garantías de prestacións sanitarias.

CONCLUSIÓN

Tras a investigación realizada na que se avaliou o contido da súa queixa e o exposto no informe da citada consellería, dedúcese que a Administración revisou a situación polo que respecta a citación no servizo de neurocirurxía e adoptou as medidas necesarias para resolvela, fixando unha cita o día 21 de febreiro de 2020. Queda pendente o informe relativo á notificación da desestimación das citas solicitadas por Atención Primaria e desestimadas por Atención Especializada por mor da falta de requisitos contemplados no protocolo de derivación dos doentes para o que solicitamos novamente informe á Consellería de Sanidade.

Por todo o anterior, resolvo dar por concluído este expediente ao considerar que a intervención desta institución, requirindo información sobre os feitos, orixinou que a administración afectada revisara a situación, comprobara o problema que motivou a súa queixa e adoptara as medidas adecuadas para resolvelo no que atinxe á cita no servizo de neurocirurxía.

Ademais, comunicámoslle que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta incluírase na páxina web da institución.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que o Valedor do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas; daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega. Neste sentido, no informe anual ao Parlamento de Galicia darase conta das queixas que foron solucionadas ou resoltas positivamente no curso das actuacións desta institución.

Agradézolle a súa confianza nesta institución e saúdoo atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo