



Dereito á información asistencial

Expediente: I.5.Q/11273/22

Santiago de Compostela, 24 de febreiro de 2023

Sr. conselleiro:

Ante esta institución, mediante escrito de queixa, compareceu solicitando a nosa intervención D. XXX, co DNI nº XXX, pertencente a Área Sanitaria de Santiago de Compostela e Barbanza.

#### **ANTECEDENTES**

No seu escrito indicaba, esencialmente:

“DENUNCIO ao servizo de uroloxía do CHUS de Santiago despois de atenderme: 3/10/2022 no cal me dixo que se non mexaba había que operarme da próstata e fixar outra data para verme, o cal me deron cita: 17/11/22 as 11,10 e agora dime que non me atenden ata: 1 de decembro 2022. Eu son unha persoa que desde o día: 5/9/2022 que me operei de 2 hernias estou conectado a unha sonda vesical, porque sin ela non orino, o cal esta sonda me acarrea infeccións, xa levo durante este tempo tomado 4 clases de antibióticos o cal me deixan para o arrastre, xa levo por 2 veces cambiándome a cita de uroloxía, unha cita : 24/9/22 pasáronma a: 3/10/22 e agora do 17/11/22 pasáronma ao : 1/12/22, dado que eu teño que estar conectado a unha sonda vesical porque non orino despois de: 7 intentos. Non teñen en conta a gravidade do doente”.

Ante iso requirimos, como vostede sabe, información á Consellería de Sanidade. No informe achegado por dito órgano, esencialmente, indícase o seguinte:

“En relación ó exposto por D. XXX, informo que a día de hoxe ten asignada cita de seguemento nas consultas externas de uroloxía para o 01/12 /2022, sendo visto por última vez nese servizo o 03/11/2022.

Achego valoración do Xefe de Servizo de Uroloxía sobre a situación clínica exposta polo reclamante na súa queixa:

*Paciente con historia de prostatismo de longa evolución ya visto en nuestro Servicio y con tratamiento desde 2019.*

*Retención urinaria tras cirugía por hernia inguinal, con varios intentos infructuosos de retirada de sonda. Presenta molestias derivadas del sondaje (hematuria, signos de infección, ...).*

*Visto en Consultas Externas el 3-noviembre-2022 donde se indica intento de retirada de sonda y posterior revisión en aproximadamente 1 mes.*

*Por problemas organizativos del Servicio (bajas, necesidad de cobertura de quirófanos urgentes o por trasplante no previstos, etc.) y dado que nuestra plantilla es ajustada y no se dispone de personal para cubrir dichas eventualidades fue preciso cambiar alguna de las consultas programadas.*

*No obstante, debo decir que las nuevas fechas se ajustan a los plazos recomendados en anteriores revisiones “.*

O día 30 de xaneiro contactouse telefonicamente co interesado que confirmou que seguía coa sonda.

## ANÁLISE

Á vista do contido do escrito de queixa, da documentación achegada pola persoa que promoveu este expediente e do que se manifesta no informe da administración, cómpre facer as seguintes consideracións:

**PRIMEIRA.** A queixa trae causa da desconformidade manifestada polo interesado ao respecto da atención sanitaria que ven recibindo desde que foi operado de dúas hernias o día 05/09/2022, intervención na que se lle deixou unha sonda vesical que non foi retirada na data da última comunicación co paciente e que lle causa prexuízos como infeccións, hematuria e molestias, tal e como se expón tanto no escrito de queixa como no propio informe da Administración

**SEGUNDA.** Segundo se informa por parte desa Consellería, houbo varios intentos “infructuosos” para retirarlle a sonda que, como se indicou anteriormente, estalle a causar infeccións e outros problemas ao paciente. Expón tamén o informe que foi preciso modificar algunhas datas nas consultas de seguimento por distintas circunstancias do servizo por causa dunha “plantilla axustada” aínda que se considera que está dentro dos prazos recomendados para a revisión.

O informe reflicte, así mesmo, que o paciente presenta un prostatismo de longa evolución e no propio texto da queixa o interesado indica que o día 3/10/2022 o especialista indicoulle que se non había micción espontánea voluntaria precisaría dunha intervención. Porén non se lle deu información concreta e clara sobre esta posibilidade e o tempo que debería agardar de estar indicada a intervención, sobre as posibles consecuencias da sondaxe, cantos intentos

de quitarlle a sonda se poderían realizar e acerca das alternativas. Cómpre sinalar, aquí, que o día do contacto telefónico co paciente -30 de xaneiro de 2023- este levaba sondado 147 días.

A información é parte integral da terapia, unha información verbal e escrita de calidade, oportuna, accesible e necesaria para apoiar o tratamento dos pacientes. E que no caso o paciente transmite a súa inquietude polos aprazamentos de consultas sen explicar a razón así como a inquietude polo tempo que leva coa sonda, coas consecuencias que iso ten para a súa saúde

Con todo, do escrito de queixa e do informe da Consellería dedúcese que a información que o paciente non obtivo unha información que clarexara a súa situación sanitaria en canto a procedementos a seguir e prazos probables dos mesmos, o que lle provoca inseguridade.

### CONCLUSIÓN

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, da Valedora do Pobo, facer chegar a ese órgano a seguinte **suxestión**:

***Se proceda a aportar ao interesado información de calidade, oportuna, accesible e necesaria sobre o seu proceso asistencial e alternativas de tratamento.***

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora do Pobo, e recórdolle a necesidade de que no prazo dun mes (art. 32.2), dea conta a esta Institución da aceptación da resolución formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o caso.

Ademais, facémolle saber 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 a Valedora 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.

Reciba un atento saúdo.

María Dolores Fernández Galiño  
Valedora do Pobo