



Lista de agarda nas derivacións a outros centros sanitarios dentro do SERGAS

Expediente: I.5.Q/5287/22

Santiago de Compostela, 25 de xaneiro de 2023

Sr. conselleiro:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de don XXX , relativa aos sucesivos retrasos nunha intervención de ureteroplastia.

ANTECEDENTES

No seu escrito, esencialmente, indicábanos que:

“PRIMERO: El 12 de marzo del 2020 la dra. XXX de urología CHOU me incluyo en el registro de pacientes en espera para que se me realizara una uretroplastia con injerto bucal. Fui informado de lo que consistía la intervención y di mi consentimiento.

SEGUNDO: Se me hacen tres preoperatorios el 15/12/20, el 10/06/21 y el último el 22/09/21, pero nunca fui intervenido.

TERCERO: El día 22/09/21 presento un escrito en atención al paciente en el HOSPITAL de OURENSE, La respuesta fue "Disculpas. Se citará lo antes posible". El día 02/06/22 presento otro escrito en atención al paciente en el CHOU. La respuesta fue. "Sera citado a maior brevedade posible".

CUARTO: El 14 de Junio de 2022 me citan en la planta de urología del hospital de OURENSE para una consulta en la cual se me explica la tardanza de la cirugía, "al principio fue por COVID y más tarde por problemas en recursos humanos a nivel de cirujano (me entere más tarde de forma fortuita que el cirujano que estaba en el hospital de OURENSE se marchara para el hospital ALVARO CUNQUEIRO de VIGO)" y para reducir el tiempo de espera de mi intervención (porque en OURENSE se tardaría unos 3 meses en volver a preparar otro cirujano en reconstrucción de uretra) era mejor derivarme a otro centro del SERGAS en VIGO y que a la semana siguiente ya me llamaban desde ese centro, el urólogo de OURENSE me convence y acepto un poco a disgusto porque mi mujer tiene una discapacidad por movilidad reducida y para ella será un problema añadido lo de estar

fuera de OURENSE aunque por otro lado estaba contento porque al fin veía luz a tanta espera.

QUINTO: El 30 de junio 2022 recibo una llamada telefónica desde el HOSPITAL ALVARO CUNQUIERO en la cual se me cita para el 1 de agosto de 2022 en la planta -1 urología consultas externas a las 10h12. Acudo a la cita en día y hora en sótano -1 bloque 5 sala C517 me atiende el Dr. XXX me hace algunas preguntas como si seguía dilatando la uretra, sobre los problemas que tenia de micción y me confirma que la estenosis es importante, supongo que tendría mi historial clínico y conocerá todas mis patologías y por último le pregunto cuanto tiempo tardarían en intervenirme me dice que de 6 meses para adelante.

SEXTO: Al llegar a casa me preocupa por tener que esperar otra vez tanto tiempo y busco la normativa sobre lista de espera del SERGAS y me entero que un paciente al ser derivado de un centro a otro se sale del registro de pacientes en espera de origen y es incluido en un nuevo registro de pacientes en espera del centro de destino. Me siento defraudado, aunque ser intervenido en el Hospital ALVARO CUNQUEIRO quizás dé tranquilidad, lo que veo injusto es que pierda mi turno en la lista de pacientes en espera de origen por un problema que no me corresponde.

Ahora mismo me siento totalmente abandonado, me siento mal, con el ánimo decaído, noto como algo que me oprime en el pecho, aguantando desde hace tiempo bromas sobre mí en el trabajo porque voy muy a menudo al baño, no puedo viajar en transportes públicos de larga duración y si lo hago pasarlo mal, mi vida social está siempre atada a que haya un baño cerca, estuve 858 días en lista de espera en OURENSE por temas totalmente ajenos a mí, me cambian de centro para agilizar las cosas y pienso que por fin acaba el calvario y resulta que tengo que esperar otros medio año o más y volver a empezar todo de nuevo en el hospital ALVARO CUNQUEIRO ya no puedo más , ya no sé qué hacer”.

Ante iso requirimos, como vostede sabe, información á Consellería de Sanidade. No informe achegado por dito órgano, o 4 de outubro de 2022, indícase, esencialmente o seguinte:

En resposta a queixa presentada, tras consultar os rexistros de citas e Lista de espera (CLINICA) e remitir a queixa citada ao xefe de Servizo de Uroloxía do Hospital Álvaro Cunqueiro (HAC), respóndenos que o paciente procedente de outra Area sanitaria esta en Lista de Espera do HAC dende o 02/08/2022 para realizar unha uretertoplastia.

Polo tanto , atopase dentro dos prazos establecidos para a prioridade 3.

Lamentamos moito as molestias ocasionadas.

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 de varios adiamentos nunha cirurxía urolóxica pautada ao interesado. A primeira vez que se incluíu ao interesado nunha lista de agarda foi o 12 de marzo de 2020. O interesado expón no seu escrito de queixa como pasou tres consultas de preoperatorios en datas 15/12/20, 10/06/21 e 22/09/21.

O paciente refire foi derivado ao Hospital de Vigo. Tal e como indica o informe da Administración, incorporóuselle á lista de agarda do Hospital Alvaro Cunqueiro con prioridade 3.

SEGUNDA. As listas de agarda son a expresión da tensión existente entre a demanda de servizos sanitarios e a posibilidade de que esta sexa atendida de inmediato cos recursos existentes. Son un elemento común en todos os sistemas sanitarios públicos e universais. Con todo, a responsabilidade das administracións é prestar unha atención de calidade aos cidadáns.

O sistema sanitario público ten a obriga de garantir, non só o contido nominal e funcional das prestacións, senón tamén a forma de obtención das mesmas no referente a tempo e accesibilidade.

Informa a Administración que o paciente foi incluído na lista de agarda como *prioridade 3* en Vigo e, xa que logo, a intervención será programada en atención a dita prioridade.

TERCEIRA. Esta Institución é consciente do impacto que a pandemia ocasionada polo Covid 19 provocou no sistema sanitario, nos retrasos derivados do mesmo e nas consecuencias para o sistema sanitario, pero tamén o é da situación das persoas que sofren demoras nas súas citas e que, a maiores, non son informadas dos motivos e dos tempos aproximados de resposta.

Esta situación obriga á Administración sanitaria a buscar fórmulas que permitan seguir dotando de calidade ao sistema sanitario cos recursos tanto persoais como materiais, con obxecto de implantar todas as medidas que sexan necesarias para prestar unha asistencia sanitaria adecuada, algo que forma parte da súa competencia para a organización do servizo. Unha organización que ha de garantir a equidade, accesibilidade e calidade na atención dos pacientes de calquera especialidade á marxe do seu lugar de residencia.

O feito de que a petición de cirurxía non inclúa a consideración de urxente ou preferente e que, en consecuencia, permita una certa demora, non significa que os pacientes teñan que someterse a longos tempos de espera para ser atendidos, como ocorre no caso que nos ocupa e que deban facelo, ademais, sen coñecer os motivos do adiamento das citas.

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 esa Consellería a seguinte **recomendación:**

Que no presente caso, tendo en conta o anteriormente exposto, se cite á maior brevidade ao interesado.

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 recomendación 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.

Saúdoo atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo