

Desacordo coa asistencia sanitaria dispensada na Unidade de Atención Temperá
(recomendación)

Expediente: I.5.Q/2492/23

Santiago de Compostela, 04 de Decembro de 2023

Sr. conselleiro:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito dunha cidadá referente ao desacordo coa atención recibida na asistencia sanitaria dispensada a súa filla menor de idade, diagnosticada de TEA por parte dun Psicólogo do HMI Teresa Herrera.

ANTECEDENTES

No seu escrito, esencialmente, expón o seguinte:

Falta de ética profesional en relación a mi hija, una menor diagnosticada de TEA, en Centro Hospitalario Materno Infantil Teresa Herrera en A Coruña.

El pasado día XXX acudo al Centro Hospitalario Materno Infantil Teresa Herrera en A Coruña donde tenía consulta en el psicólogo mi hija, derivada del servicio de psiquiatría infantil del complejo.

Al llegar a la misma nos recibe un nuevo psicólogo, XXX. Anteriormente mi hija había sido tratada por otra psicóloga, XXX que después de ver a la niña nos pide que acudamos a la próxima consulta su padre, su madre y la niña, pues le interesaba conocernos a los tres para una mejor valoración.

Personados en consulta, el nuevo psicólogo XXX nos pregunta por el motivo de la misma. Intento comenzar a exponer el motivo y me propongo a abrir la carpeta donde guardo los informes del colegio y los informes médicos. Mi hija está diagnosticada de TEA y de un trastorno de comportamiento y recientemente se le ha abierto por parte del centro escolar un protocolo anti suicidio y de absentismo escolar debido al estado de la niña, que está en estos momentos es malo y necesita de mucha ayuda. El psicólogo prácticamente no nos deja hablar y nos interrumpe constantemente. Indica que, según lo expuesto por la anterior

psicóloga (cosa que no creo que sea cierta), no tiene sentido que estemos en la consulta, ya que no se trata de acumular citas para nada y trata de convencernos de que si trabajamos los dos padres no vamos a tener tiempo libre para acudir. Que, además, mi hija tiene una discapacidad y que de nada le va a servir 1 cita cada 4 meses, que mejor será en un centro privado.

El motivo de la reclamación es dejar constancia de la falta de empatía del profesional, de tacto, en ningún momento se dirigió a la niña, de hecho, indica que no entiende porqué llevamos a la niña, que solo teníamos que ir los dos, pero no fue lo que nos dijo la anterior psicóloga. Este psicólogo en ningún momento se dirigió a la niña para hablarle, lo que no me parece la actitud de un psicólogo infantil, no tiene ningún tacto y además delante de la niña dijo que mi hija, que tiene 10 años, tiene una discapacidad y que no hay más que hacer, lo que me parece muy grave, e indicó también que la niña no tenía ninguna actitud ni predisposición en la consulta porque estaba sentada, semi acostada sobre la silla, sin hablar (será porque es TEA...). Deseo dejar constancia de su falta de profesionalidad, de su frialdad con la niña y de su recomendación de irnos a un servicio privado. Nuestra visión es que este psicólogo recién llegado al servicio está haciendo "limpieza" de pacientes para eliminar su carga de trabajo. Al abandonar la consulta nos dice que le da el alta ya que nosotros estamos de acuerdo, pero nunca manifestamos eso, estamos de acuerdo con la atención psicológica de calidad no con trato altivo y sin ganas. Reclamamos nuestro derecho al servicio con predisposición a ayudar a la niña, que en estos momentos necesita de toda la atención y cariño.

Ante iso requirimos, información á Consellería de Sanidade. No informe achegado, indícase o seguinte:

Da revisión da historia clínica e a información facilitada polos responsables da Unidade de Saúde Mental Infantoxuvenil deste Área Sanitaria concluímos que o cambio de psicólogo debeuse a motivos de reorganización internos e que foi explicado ao comezo da consulta; que á consulta do XXX estaban citados só os pais, pero se continuo en presenza da filla por non deixala soa, ofrecendo a posibilidade de programar outro día con eles sós; que se repasou cos país intervencións con outros dispositivos, recomendándolles retomar contacto coa Federación Autismo Galicia e outras asociacións sen ánimo de lucro e con experiencia na atención a persoa con TEA e seus familiares; que se tratou de acordar cos país algún obxectivo terapéutico de cambio e ofreceuse intervención con eles orientada ao manexo de condutas problema, o establecemento de normas e límites, mellorar rutinas de sono, alimentación, uso adecuado de pantallas e fomentar o desenvolvemento da autonomía da menor. Os pais refiren ter pouco dispoñibilidade de tempo para asistir a tantas consultas, motivo polo cal se decide dar o alta, ofrecendo dispoñibilidade futura se o precisan.

Á vista de todo o anterior interpretamos que produciuse un malentendido e recomendamos, polo ben da menor, que se manteña unha nova consulta só cos pais para reorientar a situación e buscar entre ambas as partes a forma de lograr os obxectivos terapéuticos propostos polo psicólogo.

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 desa Administración, é preciso facer as seguintes consideracións:

Ao respecto da asistencia sanitaria dispensada polo servizo de psicoloxía referente á intervención sobre unha menor diagnosticada de TEA, maniféstase no informe remitido que, *“ofreceuse intervención con eles orientada ao manexo de condutas problema, o establecemento de normas e límites, mellorar rutinas de soño, alimentación, uso adecuado de pantallas e fomentar o desenvolvemento da autonomía da menor”* do que se deduce que a menor en cuestión precisa dunha intervención por parte deste servizo, máis porén, prosigue o informe que se procede á alta porque *“Os pais refiren ter pouca dispoñibilidade de tempo para asistir a tantas consultas, motivo polo cal se decide dar o alta, ofrecendo dispoñibilidade futura se o precisan.”*

O concepto de interese do menor ven recollido na Ley Orgánica 8/2015 de 22 de julio de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, que no seu artigo 1 establece:

“1. Todo menor tiene derecho a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan, tanto en el ámbito público como privado. En la aplicación de la presente ley y demás normas que le afecten, así como en las medidas concernientes a los menores que adopten las instituciones, públicas o privadas, los Tribunales, o los órganos legislativos primará el interés superior de los mismos sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir.”

Polo que a decisión de dar a alta á doente, paciente menor de idade, cando se constata que se require dunha certa intervención por parte do servizo de psicoloxía non pode fundamentarse na escasa dispoñibilidade dos pais, os mesmos pais que reclaman desde esta institución unha maior implicación do servizo de psicoloxía na estratexia terapéutica da súa filla.

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 **recomendación**:

Nas decisións que se adopten, ao respecto da asistencia sanitaria que se dispensa aos doentes menores de idade, primará o interese superior do menor sobre calquera outro interese lexítimo que puidera concorrer.

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, facémoslle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta se incluírá 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