

Falta del informe médico de un estudio radiológico

Expediente: I.5.Q/495/23

Santiago de Compostela, 15 de Marzo de 2023

Sr. conselleiro:

En esta institución se inició expediente de queja a raíz del escrito de una ciudadana referente a la ausencia de informe especializado de un estudio radiológico.

ANTECEDENTES

En su escrito la enferma esencialmente nos indica que:

“Desde el 23 noviembre que hice una placa por problemas de salud, no me dan el informe. **El médico de cabecera de Carballo, me dice que no puede hacer nada y que haga reclamación**, ya hice varias por el e-salud, ya que hace 3 meses, y solo pido y necesito ese informe para ser tratada. Solo tengo subida la imagen pero no el informe”.

Ante eso requerimos, información a esa consellería. En el informe aportado por dicho órgano con fecha de 1 de marzo de 2023 y registrado en esta institución el día 7 de marzo de 2023, se indica lo siguiente:

“Revisada la historia clínica de la Sra. XXX se comprueba que el día 23 de noviembre de 2022 **se realizó radiografía de columna cervical AP y Lat y que en IANUS consta la imagen, pero no el informe.**

Tras las gestiones realizadas por esta subdirección con el servicio de Radiodiagnóstico, el informe correspondiente a la radiografía realizada a Dña. XXX, se sube a IANUS el día 1 de marzo.

A través de la aplicación CONTACTE comprobamos también que la Sra. XXX había puesto reclamaciones por este motivo los días 19 de diciembre de 2022, 9 de enero y 29 de enero de 2023. De acuerdo con nuestros procedimientos, la segunda y tercera reclamación se acumularon a la primera, y fueron derivadas al servicio de radiodiagnóstico para su valoración.

Con esta fecha, respondemos a las reclamaciones presentadas con la información de que el informe solicitado se encuentra ya en la aplicación IANUS donde puede ser consultado por su médico de atención primaria”.

ANÁLISIS

A la vista del contenido del escrito de queja, de la documentación aportada por la persona que promovió este expediente y de lo que se manifiesta en el informe de esa administración, resulta conveniente trasladar las siguientes consideraciones:

La administración sanitaria dispone de una capacidad de autoorganización que le confiere la normativa vigente por la que estructura los procedimientos internos necesarios para dispensarle a los enfermos a asistencia sanitaria que necesitan. La administración, por lo tanto, establece los mecanismos que considera oportunos para que pruebas complementarias que se realizan en el marco del SERGAS dispongan del correspondiente informe especializado, de ser el caso, para que los facultativos que las solicitan puedan evaluar los resultados de estas pruebas conjuntamente con la sintomatología y la exploración clínica de los enfermos.

Es por ello que, cuando los profesionales constaten algún incidente en los procedimientos establecidos para que estas pruebas complementarias sean informadas por los facultativos correspondientes, como parece ser este el caso, en el que, después de casi tres meses, los médicos no tienen a su disposición el informe radiológico requerido, estos facultativos deben de disponer de mecanismos para que las dichas pruebas complementarias sean informadas y trasladar así al enfermo a calidad debida en la asistencia sanitaria dispensada.

Conviene destacar aquí que la paciente presentó tres reclamaciones ante el SERGAS los días 19 de diciembre de 2022, 9 de enero y 29 de enero de 2023, como así traslada esa administración en el informe remitido, sin conseguir una solución satisfactoria al problema, motivo por lo que la enferma acudió a esta institución el día 14 de febrero de 2023.

CONCLUSIÓN

Por todo lo señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, del 5 de junio, de la Valedora do Pobo, hacer llegar a ese órgano la siguiente **recomendación**:

“El SERGAS debe poner a disposición de los facultativos de atención primaria los mecanismos que sean necesarios para obtener el informe especializado de las pruebas complementarias que estos solicitan, de ser el caso, en un período de tiempo razonable considerando el estado clínico del enfermo en cuestión”.

Le agradezco de antemano la acogida a lo manifestado en esta resolución de la Valedora do Pobo, y le recuerdo la necesidad de que en el plazo de un mes (art. 32.2), dé cuenta a esta Institución de la aceptación de la recomendación formulada, de ser el caso, y de las medidas adoptadas para darle efectividad, también si es el caso.

Además, le hacemos saber que, en aplicación del principio de transparencia, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se dictó la presente resolución, esta se incluirá en la página web de la institución.

El principio de publicidad de las resoluciones de esta institución se refuerza en el artículo 37 de la Ley 6/1984, cuando prevé que la Valedora do Pobo, en su informe anual al Parlamento de Galicia, dará cuenta del número y tipos de queja presentadas; de aquellas que fueron rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y su resultado, con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por la administración pública gallega.

Reciba un atento saludo.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo