

Resolución sobre la tramitación de reclamaciones referentes a un centro sanitario para personas mayores.

EQ-0237/2011. Recomendación a la Dirección del Área de Salud de Gran Canaria para que las reclamaciones presentadas se tramiten siguiendo el procedimiento que establece el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, que regula la estructura y el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario.

Nuevamente nos dirigimos a V.I. en relación con el expediente de queja que se tramita en esta Institución con la referencia más arriba indicada (EQ-0237/2011), referente a falta de respuesta a una reclamación en el ámbito sanitario presentada por la hija de una usuaria de un centro geriátrico.

Una vez llevada a cabo la correspondiente investigación, constan los siguientes

A N T E C E D E N T E S

I. En su escrito de queja, la reclamante, doña (...), expone que el 27 de diciembre de 2010, haciendo una visita a su madre, doña (...), en la residencia médica asistida (...), encuentra a la misma, en la mencionada residencia, con una herida abierta de unos 10-12 cm, con indicios de haber sido tratada con betadine o algún tipo de crema. Ante tales hechos, se presenta reclamación ante el Servicio Canario de Salud y la propia residencia médica asistida, sin obtener respuesta, a pesar de la insistencia manifestada en otra reclamación con fecha 30 de diciembre de 2010. Ese mismo día se apreció en doña (...), otra herida abierta, sin indicios de atención.

II. El Diputado del Común, considerando que la presente reclamación reunía los requisitos formales establecidos en la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, acordó su admisión a trámite y solicitar informe acerca del trámite dado a la reclamación en el ámbito sanitario, presentada por la reclamante el 30 de diciembre de 2010.

III. En respuesta a nuestra solicitud de informe, esa Dirección de Área de Salud de Gran Canaria nos comunicó lo siguiente:

*“**PRIMERO.-** Con fecha 30 de diciembre de 2010 tienen entrada en la Dirección de Área de Salud de Gran Canaria dos reclamaciones: la 26092 (Nº Reg. Entrada 1633046/SCS/372621) y la 3341 (Nº Reg. Entrada 1633072/SCS/372628).*

Ambas reclamaciones, presentadas por Dña. (...), denuncian una serie de hechos relacionados con la asistencia sanitaria prestada a la paciente Dña. (...), madre de la reclamante, en la Residencia (...), los días 27 y 28 de diciembre de 2010.

SEGUNDO.- Con fecha 21 de marzo de 2011 tiene entrada en la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad reiteración planteada por Dña. (...), relativas a las dos reclamaciones a las que se ha hecho referencia en el apartado primero.

El día 19 de abril de 2011, se recibe escrito en esta Dirección de Área, procedente de la Secretaría General Técnica, en el cual se solicita copia completa del correspondiente expediente, a fin de contestar en plazo la reiteración planteada por la reclamante.

Una copia del expediente, junto a un informe de esta Dirección de Área de Salud, fueron remitidas a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad con fecha 29 de abril de 2011.

Tanto la copia del expediente como el informe remitido a la Secretaría General Técnica se adjuntan a este escrito.

TERCERO.- Con fecha 7 de marzo de 2011 tiene entrada en esta Dirección de Área (Nº Reg. Entrada 247381/SCS/34516) la reclamación 3347, presentada por Dña. (...), en la cual denuncia nuevamente una serie de hechos relacionados con la asistencia sanitaria prestada a la paciente Dña. (...), madre de la reclamante, en la Residencia (...), el día 28 de febrero de 2011.

Dicha reclamación fue contestada y notificada a la interesada el día 6 de mayo de 2011.

La contestación a la reclamación, así como el acuse de recibo, se adjuntan al presente escrito.

CUARTO.- Obra en el expediente un informe elaborado por el Director General de la Residencia, D. (...), el día 7 de enero de 2011, con entrada en esta Dirección de Área el día 17 de enero, relativo a la reclamación 3341, que literalmente expresa:

El "incidente" en cuestión se le detalló al familiar, que ocurrió tal y como ella bien explica, pero no era en absoluto de gravedad. Pues de hecho, en la actualidad la erosión está completamente resuelta desde hace días.

Vista la situación de la paciente se acordó con el personal hacer las menos transferencias posibles y de esta forma, evitar las manipulaciones en lo posible intentando minimizar las posibilidades de que los hematomas por presión aparezcan.

QUINTO.- Con fecha 24 de enero de 2011, se personaron en la Residencia (...) dos Inspectores Médicos de esta Dirección de Área, elaborando un informe (de fecha 25 de enero de 2011) acerca de la situación, en cuya parte final dice:

Se comprobó en la historia clínica del centro correspondiente a la paciente que, tanto en las hojas de anotaciones médicas como de enfermería se hicieron mención de los hechos ocurridos motivo de las reclamaciones y se indicaron las medidas terapéuticas y correctoras oportunas. Añadir que un tratamiento indicado a la paciente es un antiagregante plaquetario

(Clopidogrel) circunstancia que puede facilitar el sangrado y la aparición de hematomas con más facilidad que en condiciones normales o habituales.

Se procedió a realizar visita a la paciente en su habitación, presentando en el momento de la inspección un buen aspecto general, aseada y sentada en silla de ruedas, contestando a las preguntas básicas que se le hicieron. Se constató la existencia de señales cicatriciales de buen aspecto por heridas erosivas en zonas anatómicas coincidentes con las señaladas en la reclamación, que pudieran haber correspondido con lesiones producidas por la manipulación de la paciente.

Por último, cabe comentar que durante la visita se comprobó que en el centro existen unas condiciones generales óptimas para el cuidado de los pacientes, más si cabe con el perfil de los allí ingresados, haciendo especial referencia a las adecuadas condiciones de limpieza y orden, tanto en zonas comunes como en las de tránsito y habitaciones, condiciones ambientales (ruidos, olores, luminosidad, trato del personal...) y condiciones de ubicación de los pacientes, tanto en la planta como en las zonas comunes y áreas de tratamiento."

A la vista de los hechos reseñados, esta Institución estima necesario realizar las siguientes

CONSIDERACIONES

Primera.-

De la información obrante en nuestro expediente de queja, facilitada por esa Dirección de Área y por la reclamante, consta que la Sra. (...) presentó inicialmente dos reclamaciones (26092, con N.º. Reg. Entrada 1633046/SCS/372621, y la 3341 con N.º. Reg. Entrada 1633072/SCS/372628), que llegaron a esa Dirección de Área el 30 de diciembre de 2010. Posteriormente, con fecha 7 de marzo de 2011 tuvo entrada en esa Dirección de Área (N.º Reg. Entrada 247381/SCS/34516) la reclamación 3347, presentada también por la reclamante. Las dos primeras reclamaciones no fueron contestadas.

La tramitación de las reclamaciones en el ámbito sanitario en Canarias está regulada en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, modificado por Decreto 147/2001, de 9 de julio, que regula la estructura y el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario.

Este Decreto establece un procedimiento de instrucción de las reclamaciones en su artículo 15, que se compone de:

- Determinación y comprobación de los datos, hechos y circunstancias que figuran en la reclamación.

- Solicitud de informe al centro, establecimiento o servicio sanitario afectado, que habrá de emitirse en el plazo máximo de 20 días.
- Elaboración, si procede, de propuesta de mediación.
- Si no procede la propuesta de mediación, de completará, en su caso, la instrucción, incorporando al expediente las pruebas que se estimen de interés o que se hayan solicitado y admitido.
- Concesión de trámite de audiencia a los interesados, y formulación de propuesta de contestación. Se puede prescindir del trámite de audiencia cuando haya coincidencia sustancial entre lo manifestado por el usuario y el centro o servicio sanitario afectado.

Por otro lado, el artículo 16.1 establece el posible contenido de la contestación, a la vista de los resultados de la instrucción.

Esta contestación puede consistir en:

- Una orden de adopción de medidas tendentes a la subsanación de la anomalía o anomalías detectadas.
- Una recomendación con la misma finalidad anterior, en cuyo caso se fijará un plazo, en función de la naturaleza de aquélla, para que se informe a la Oficina convincentemente sobre las medidas adoptadas.
- La remisión de lo actuado al órgano competente, a los efectos que procedan, si se aprecian indicios de posibles infracciones del ordenamiento jurídico.
- La incoación de expediente sancionador por posible violación de derechos o incumplimiento de deberes de los usuarios, sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria del personal autor.

Además, el artículo 16.2 del Decreto 94/1999, de 25 de mayo, modificado por Decreto 147/2001, de 9 de julio, señala que la contestación de la reclamación deberá ser adoptada y notificada en el plazo máximo de dos meses a contar desde la fecha de entrada en cualquiera de los registros de la Consejería competente en materia de sanidad, y el artículo 16.3 dispone que la contestación contendrá la posibilidad del usuario de efectuar discrepancia ante el titular del órgano del que dependa la Oficina, dentro del mes siguiente a su notificación, debiendo en este último caso adoptarse y notificarse la contestación en el plazo de dos meses desde que se efectuara la discrepancia.

Como señalamos anteriormente, las dos primeras reclamaciones presentadas por la Sra. (...) no fueron contestadas, pese a que se emitió un informe por el establecimiento afectado por la reclamación y se giró visita de inspección por dos inspectores médicos de esa Dirección de Área. Esta falta de respuesta supone un incumplimiento de lo previsto en el citado Decreto 94/1999 y un caso evidente de mala administración, que ha provocado que la ciudadana interesada tenga que reiterar la reclamación ante la Consejería de Sanidad y que la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios haya tenido que reclamar a esa Dirección de Área el expediente administrativo para poder dar respuesta a las reclamaciones.

Por otro lado, en lo que respecta a la tramitación de la reclamación presentada por la Sra. (...) el 7 de marzo de 2011, cabe destacar, por un

lado, que no se le ha dado trámite de audiencia durante la instrucción del procedimiento, como prevé el reiterado Decreto 94/1999. Por otro lado, y en lo que respecta al fondo del asunto, observamos que se da respuesta a un incidente supuestamente acaecido el 28 de febrero de 2011, haciendo referencia a un informe del Director General de la Residencia emitido el 7 de enero de 2011 y haciendo igualmente referencia a un informe de los inspectores médicos emitido como consecuencia de una visita realizada a la residencia el 24 de enero de 2011. Es decir, que no consta que se haya investigado el incidente denunciado, sirviéndose esa Dirección de Área de informes previos para dar respuesta a un hecho ocurrido con posterioridad.

En virtud de los antecedentes y de las consideraciones expuestas, de conformidad con lo dispuesto en el art. 37.1 de la Ley 7/2001, de 31 de julio, HE RESUELTO remitir a V.I. la siguiente Resolución del Diputado del Común:

RECOMENDACIÓN

- La Dirección de Área de Salud de Gran Canaria (Servicio Canario de la Salud) debe tramitar las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario, entre las que se encuentran las aludidas en esta queja presentadas por la reclamante, en el plazo máximo de dos meses y siguiendo el procedimiento estipulado en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, modificado por Decreto 147/2001, de 9 de julio, que regula la estructura y el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario.

De conformidad con lo previsto en el art. 37.3 de la citada Ley 7/2001, deberá comunicar a este Comisionado Parlamentario si acepta o rechaza la presente Resolución del Diputado del Común, en término no superior al de un mes. En el supuesto de que acepte la Resolución, deberá comunicar las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma. En el caso contrario, deberá remitir informe motivado del rechazo de la Resolución del Diputado del Común.

Para su conocimiento, le comunico que esta Resolución será publicada en la página web institucional (www.diputadodelcomun.org), cuando se tenga constancia de su recepción por ese organismo.