



León, 26 de abril de 2019

Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Secretario General
Plaza de Castilla y León, 1
47071 - VALLADOLID

Expediente: 20182030

Asunto: Demoras en citación por parte del Servicio de Urología del Complejo Asistencial de Salamanca / Resolución

Centro directivo: Gerencia Regional de Salud

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará V.I. el motivo de la queja era la situación de XXX quien, formando parte del Programa de Vigilancia activa/observación del Cáncer de próstata estima que no ha sido adecuadamente atendido al no respetarse la periodicidad requerida y pauta por el facultativo que le atiende. Asimismo indica que las reiteradas reclamaciones que ha presentado no solucionan su problemática y esto supone un innegable nerviosismo y la consiguiente perturbación de su vida diaria.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe en el cual se hacía constar lo siguiente:

“El paciente XXX es incluido en lista de espera quirúrgica el 12 de marzo de 2018 con PSA 4,2 ng/ml para realización de biopsia de próstata. Esta es realizada el 26 de julio de 2018 y los resultados son informados el 17 de agosto de 2018 como Adenocarcinoma Acinar Prostático Gleason 3+4 en 1 cilindro del lóbulo derecho.

En este momento se informa al paciente del resultado y de posibles opciones de tratamiento: vigilancia activa & tratamiento activo con prostatectomía o radioterapia. Se decide



vigilancia activa y se firman consentimientos, con copia entregada a paciente. Se proyecta revisión en 3 meses con nueva analítica.

La revisión es realizada el 27 de noviembre de 2018 (3 meses y 10 días desde informe de resultados) donde se reevalúa al paciente, PSA (4,8 ng/ml), tacto rectal (fibroelástico en lóbulo derecho, no patológico) y se vuelve a informar de ventajas e inconvenientes de vigilancia activa y tratamientos activos. El paciente entiende y acepta continuar en protocolo de vigilancia activa. Se entregan volantes para realizar nueva analítica y RMN en plazo aproximado de 3 meses.

El CAUSA añade que los diferentes protocolos validados por las principales Sociedades Científicas internacionales de Urología y Oncología (EUA, NCCN, AUA), en lo referente a los plazos de seguimiento de pacientes incluidos en vigilancia activa, explicitan seguimientos individualizados según cada paciente y sus factores de riesgo así como a juicio del facultativo.

Los tiempos de estas revisiones no deben exceder los seis meses, al menos en las primeras consultas.

Por lo anteriormente mencionado la atención recibida por XXX se considera apropiada y se adhiere de manera completa a las recomendaciones contempladas en las recomendaciones de máximo nivel de evidencia científica”.

El artículo 13.2 del Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las Guías de Información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario dispone que “El plazo para comunicar a los usuarios la contestación de las reclamaciones y sugerencias no excederá de treinta días naturales contados a partir del día siguiente al de la entrada de las mismas en el centro, servicio o establecimiento al que se refieran.” Así las cosas, y examinados los plazos para la respuesta de las reclamaciones por Ud. presentadas, la superación de los mismos a la hora de emitir respuesta no ha sido excesiva si bien desde esta Institución se entiende el nerviosismo del paciente dada su situación médica. En otros casos el paciente ha presentado una reclamación y al día siguiente otra urgiendo la respuesta de la primera o solicitando se dé respuesta a una solicitud de cita del día anterior lo que, si bien es humanamente comprensible dada la dolencia del paciente, supone a nuestro juicio un celo excesivo¹ y puede entorpecer incluso el funcionamiento del Servicio de Atención al Paciente.

¹ Otro ejemplo de esta conducta es la presentación de una queja el día 1 de abril cuando ha sido dado de alta hospitalaria el día 31 de marzo pautándosele revisión en el plazo de un mes.



Al margen de estas consideraciones de lo que no cabe duda es de la necesidad de realizarse las revisiones con periodicidades pautadas por los facultativos y con cierta antelación para que el propio paciente pueda organizar su vida cotidiana y gozar de tranquilidad dada su situación médica y puesto que el personal que le atiende le han prevenido específicamente sobre la necesidad de cumplir escrupulosamente los plazos que ellos han estimado en tres meses.

Para finalizar hemos tenido conocimiento en fechas recientes de la intervención del paciente y de que se le ha prescrito revisión en un mes (más o menos el treinta de abril) siendo éste un nuevo motivo de preocupación para el paciente. Así las cosas instamos de esa Administración sanitaria la citación del Sr. XXX (si no ha sido citado ya) a fin de cumplir las prescripciones pautadas tras la operación.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

ÚNICA: Que por parte del órgano competente se impartan las instrucciones necesarias para respetar los plazos pautados por los especialistas en las revisiones médicas en general y, en particular a XXX por parte del Servicio de Urología del Complejo Asistencial de Salamanca.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Gerencia Regional de Salud en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN

Fdo.: Tomás Quintana López