

Asociación 'El DEFENSOR del PACIENTE'  
**20º ANIVERSARIO – 20 años luchando por los derechos de los pacientes**  
Distinción "Pablo Iglesias 2014" de la UGT  
C/ Carlos Domingo nº 5 – 28047 Madrid  
Telf./Fax.: 91 465 33 22  
Telf.: 91 755 41 53  
[defensorpaciente@telefonica.net](mailto:defensorpaciente@telefonica.net)  
[www.negligenciasmedicas.com](http://www.negligenciasmedicas.com)  
martes, 3 de enero de 2017

## **COMUNICADO: Condena al Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Madrid por la muerte de una persona al no prestar la asistencia requerida.**

La Sección Décima del Tribunal Superior de Justicia de Madrid ha dictado Sentencia, tramitada por los Servicios Jurídicos de la Asociación 'El Defensor del Paciente', mediante la cual se condena al Ayuntamiento de Madrid al pago de una indemnización de **60.000 Euros**, por no prestar la asistencia requerida ante el aviso de un siniestro ocasionado por una caída en el domicilio madrileño de Doña D.S. que provocó el fallecimiento de Doña D.S. a los 76 años de edad.

Tras presentar la solicitud y haber aceptado ambas partes las condiciones del Servicio de Teleasistencia, Doña D.S. entregó un juego de llaves del portal y de su domicilio al Servicio de Teleasistencia. En la noche del 27 al 28 de julio de 2009, Doña D. S. **sufrió una caída en su domicilio**. A las 8:45 horas, las vecinas se extrañaron de que no hubiera acudido a su cita para ir de excursión, razón por la que la telefonaron sin éxito. Ante la lógica preocupación por la falta de asistencia y de respuesta a las insistentes llamadas, las vecinas se personaron en la puerta de su domicilio y pulsaron reiteradamente el timbre con idéntico resultado. Finalmente, y con una creciente preocupación, a las 8:57 horas del 28 de julio de 2009 decidieron alertar al Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Madrid explicando la ausencia y la falta de respuesta a las llamadas. Dicho Servicio comunicó que iba a proceder a activar la asistencia y a avisar a los familiares. A las 8:59 horas, el Servicio de Teleasistencia telefoneó a Doña D.S. sin lograr respuesta, confirmándose la presunta emergencia. Esta misma llamada se repitió a las 9:00, 9:01, 9:02, 9:04, 9:11 y 9:12 horas, sin éxito. Es decir, a las 9:12 horas, el Servicio de Teleasistencia ya sabía que la abonada no había acudido a una importante cita, que era incapaz de abrir la puerta de su domicilio y que no atendía al teléfono. Lejos de personarse en el domicilio con las llaves, según están obligados, continuaron intentando localizar a la abonada. El hijo fue avisado por su esposa y se desplazó, con la mayor premura, hasta el domicilio. Al llegar, sorprendido por la ausencia del Servicio de Teleasistencia, comprobó que su madre se encontraba inconsciente y con la parte posterior de la cabeza ensangrentada. Ante esta dantesca y dramática situación, se puso en contacto con el 112 que acudió al domicilio inmediatamente, en torno a las 11:30 horas. A las 11:46 el Servicio de Teleasistencia

realizó la vigesimocuarta llamada. Único servicio que ofrecieron a la abonada a pesar de tener las llaves de su domicilio y un protocolo de actuación que exigía su personación en un plazo inferior a 30 minutos en el domicilio.

El personal médico del Summa 112 que se personó en el domicilio y ante el estado de la enferma procedió a realizar los primeros auxilios e intubarla para su traslado. Según informa el Letrado, Álvaro Sardinero, el Médico responsable de la atención de la paciente mostró su rechazo al hecho de que desde las 8:45 no hubiera acudido nadie del Servicio de Teleasistencia al disponer de llaves del domicilio ni hubieran avisado antes al 112 ó a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para solicitar la entrada en el domicilio de la paciente. Doña D.S. fue ingresada en el Servicio de Urgencia del **Hospital Universitario Ramón y Cajal** en torno a las 12:15 horas, por un “*traumatismo craneoencefálico severo, hematoma subdural agudo hemisférico izquierdo*”. Finalmente, tras un penoso calvario, el 12 de abril de 2011, la paciente fallecía en la evolución lógica del cuadro clínico grave que padecía a consecuencia de una hemorragia tratada tardíamente debido a la desidia del Servicio de Teleasistencia.

La Sentencia concluye que: *“Dado que entre el momento de realizarse esa llamada (8,57 h) y aquel en que, finalmente, el SUMMA puede atender a la usuaria en su domicilio en presencia de su hijo, transcurren algo más de dos horas y media, es evidente que el retraso en la intervención se produce por falta de asistencia injustificada del Servicio de Teleasistencia del Ayuntamiento de Madrid. Alertados por una persona cercana a la usuaria y a pesar de los reiterados e infructuosos intentos de ponerse en comunicación con esta última, no se activó el Nivel 2 con la consiguiente movilización de recursos, provocando así un retraso de dos horas y media. En tales casos la indemnización debe referirse al daño moral ocasionado a los demandantes, como consecuencia del fallecimiento de su madre, se cifra en 60.000 euros”*.

La defensa del caso ha sido dirigida por los Servicios Jurídicos de la Asociación ‘El Defensor del Paciente’.

DEFENSOR del PACIENTE