



León, 25 de abril de 2012

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

Expediente: 20120283

Asunto: Incumplimiento de horarios de información a pacientes y/o familiares en el Hospital Universitario Río Hortega de Valladolid / Resolución

Centro directivo: Consejería de Sanidad

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 el presunto incumplimiento por parte del Hospital Universitario Río Hortega de Valladolid de las previsiones en orden a los horarios de información a pacientes y/o familiares en el citado centro hospitalario, ni siquiera de modo aproximado. Sobre esta cuestión fue presentada reclamación en el Servicio de Atención al Paciente del meritado centro hospitalario en cuya respuesta se admitía la existencia de esta deficiencia y se anunciaba la implantación de medidas para solucionarla.

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 requiriendo se nos detallase expresamente en qué iban a consistir las medidas adelantadas por el Servicio de Atención al Paciente en carta dirigida al interesado y el plazo para la implantación de las mismas.

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

“PRIMERO: La información clínica es un derecho de los pacientes que tiene por finalidad permitirles conocer de una manera veraz y adecuada, su estado de salud en un momento y respecto de una patología concreta, así como las terapias disponibles, para poder decidir libre, y voluntariamente, entre las alternativas propuestas.

SEGUNDO: Esta Administración, como garante de los derechos de los ciudadanos en materia de sanidad, garantiza los derechos de información de los pacientes mediante la implantación del Plan de Garantía de los Derechos de las Personas en Relación con la Salud, que se puso en marcha en el año 2007.

Este Plan incorpora una línea estratégica dirigida a la protección de los derechos relativos a la información asistencial y a la información sanitaria general, que ha dado lugar a la elaboración de un Plan de Información Asistencial, aplicable a cada centro, que ordena quién es el responsable de la información, a quién informar y cómo, dónde y cuándo se va a transmitir.



TERCERO: El referido Plan de Información Asistencial pretende proporcionar al paciente la información clínica de una forma comprensible y adecuada a sus necesidades para facilitarle la toma de decisiones sobre su salud de acuerdo con su libre voluntad, por lo que la información clínica se facilitará exclusivamente al paciente o a las personas por él autorizadas. La información clínica, durante el ingreso hospitalario, generalmente es verbal y se facilita por el profesional responsable en cada caso. En las excepciones contempladas en la norma, la información verbal es complementada mediante el documento de consentimiento informado.

CUARTO: Cada centro establece los protocolos y recursos necesarios para el efectivo cumplimiento de las obligaciones de información clínica, garantizando su conocimiento por todos los pacientes. Con el mencionado Plan de Información Asistencial, esta institución pretende homogeneizar, en la medida de lo posible, la manera de transmitir la información que se facilita en los centros, para garantizar el derecho a la información de los pacientes y usuarios en condiciones de igualdad.”

A la vista de lo informado, procede realizar las siguientes consideraciones:

En primer lugar debemos indicar que la información recibida no contiene los extremos solicitados por esta Procuraduría, es decir, no se nos detallan las medidas a implantar ni el plazo para tal implantación. Son más bien consideraciones de carácter general de las que resulta que la responsabilidad última corresponde a cada centro dentro de unos parámetros generales uniformes recogidos en el Plan de Información Asistencial.

Sin embargo y de lo que no cabe ninguna duda es de que en el caso descrito, como en la generalidad de los supuestos, los horarios de información al paciente y a sus familiares no son cumplidos en la mayoría de los centros hospitalarios de Castilla y León dando lugar a la necesidad de que quienes están interesados en conocer la evolución diaria del paciente deban permanecer en la habitación del mismo o en sus alrededores a la espera de que el facultativo pase consulta en una hora “aproximada” pero nunca cierta. Esta es una experiencia común y constatada por cualquier castellano y leonés que se haya visto en tal situación.

Tal circunstancia nos lleva a la paradoja de que quienes no son necesarios en el centro hospitalario y que no hacen sino obstaculizar la labor del personal deban permanecer en él para ser adecuadamente informados en la forma prevista en la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

Otra de las cuestiones que se aprecian es que tal información se recibe o bien en la propia habitación o en el pasillo del centro hospitalario lo que en algunos supuestos no cumple (o podría no cumplir) los requisitos de confidencialidad normativamente previstos en el citado texto legal.

Todas estas cuestiones están sobradamente abordadas por el Plan de Información Asistencial citado en la información remitida por la Consejería de Sanidad y puede observarse en cada centro hospitalario castellano y leonés que se han puesto los medios materiales adecuados (carteles informadores, Salas especiales para información de pacientes y familiares, ...etc) para su implantación. Sin embargo la práctica es muy distinta siendo habitual la situación descrita en el escrito de queja y en la reclamación que dio lugar al mismo so pretexto de las urgencias y/o emergencias o de la propia organización interna de cada centro. Esta cuestión no sólo no es puntual (como debería serlo si la causa son urgencias o emergencias) sino que complica además del trabajo en el centro hospitalario, la vida laboral, profesional y/o personal de los familiares de personas hospitalizadas sobre todo si se trata de ingresos largos o periódicos.

Es por ello que nos vemos en la necesidad de requerir a la Consejería de Sanidad que adopte las medidas oportunas para la puesta en práctica del Plan de Información Asistencial vigilando así que el derecho a la información de los pacientes y sus familiares se lleve a cabo de forma adecuada tanto en cuanto a su periodicidad como a su forma respetando todos los intereses en presencia.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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 de la Consejería de Sanidad se lleven a cabo las medidas necesarias (tanto de implantación como de vigilancia e inspección) para que el derecho a la información de pacientes hospitalizados y de sus familiares se ajuste adecuadamente al Plan de Información Asistencial cohonestando todos los intereses en presencia (los de pacientes, los de sus familiares, los del personal del centro y los organizativos).*

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 Consejería de Sanidad en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente

EL PROCURADOR DEL COMÚN,

Fdo.: Javier Amoedo Conde