



León, 30 de mayo de 2016

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

Expediente: 20160231

Asunto: Identificación del personal de enfermería de la Gerencia Regional de Salud/ Sugerencia

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 autor de la queja denunciaba el aumento de agresiones verbales y físicas a los profesionales de la enfermería por parte de los usuarios del servicio de salud.

Según manifestaciones del reclamante, esta situación se ve incrementada con la circunstancia de que en las tarjetas identificativas de los profesionales sanitarios, en concreto para el caso de los enfermeros, figuran el nombre y los apellidos de los mismos, lo cual supone amenazas e insultos hacia su labor profesional e incluso hacia su persona, que pueden derivar posteriormente en posibles denuncias falsas hacia los mismos.

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 ha recibido el pasado 5 de abril un informe emitido por la Secretaría General de la Consejería de Sanidad en el cual se manifiesta tener constancia de la controversia expuesta en el escrito de queja a través de una solicitud presentada el día 1 de septiembre de 2014 por el sindicato SATSE, en la que se proponía que la tarjeta identificativa de los trabajadores de los centros sanitarios indicase únicamente el número de plantilla o de nómina y la categoría profesional de los trabajadores, al menos en los puntos críticos o de mayor incidencia de agresiones.



Dicha solicitud fue abordada en la sesión constitutiva de la Sección de Agresiones al personal de los centros sanitarios del Observatorio de la Comunidad de Castilla y León celebrada el día 18 de febrero de 2015, en la cual el representante de SATSE planteó su propuesta. En ese momento, el Director Gerente de la Gerencia Regional de Salud manifestó que la solicitud estaba siendo estudiada por la Asesoría Jurídica para valorar su legalidad.

Con base en el contenido del informe de Asesoría Jurídica relativo al derecho de los pacientes o familiares a conocer la identidad de los profesionales sanitarios que los han atendido, en fecha 7 de abril de 2015, la Directora General de Recursos Humanos de la Gerencia Regional de Salud remitió la respuesta a la solicitud del sindicato SATSE. En dicha respuesta, básicamente se manifiesta que el deber del personal estatutario de ser identificado por su nombre y categoría profesional por los usuarios del Sistema Nacional de Salud (art. 10 o) de la Ley 2/2007, de 7 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto Jurídico del Personal Estatutario del Servicio de Salud de Castilla y León) implica que la identificación tanto del facultativo como del personal de enfermería responsable ha de ser comunicada a los destinatarios (pacientes, familiares, etc.), los cuales deben tener conocimiento en todo momento de quién es su interlocutor en materia de información asistencial.

En fecha 20 de mayo de 2016 ha tenido entrada en esta Institución un escrito del autor de la queja en el que se manifiesta que la Sección de Agresiones al personal de centros sanitarios del Observatorio de la Comunidad de Castilla y León no ha vuelto a abordar la problemática objeto de la queja y que el Servicio Vasco de Salud (*Osakidetza*), en determinados casos, ha autorizado a los profesionales sanitarios a ser identificados únicamente con los datos de nivel profesional y número de personal, con fundamento jurídico en el derecho del personal estatutario a recibir protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo, como sobre riesgos generales en el centro de trabajo o derivados del trabajo habitual y en el derecho al respeto de su intimidad personal en el trabajo.

A la vista de lo informado por esa Consejería y de la documentación aportada por el promotor de la queja, en primer lugar conviene destacar que la identificación de los profesionales sanitarios, en la doble perspectiva de derecho de los pacientes y usuarios del Servicio de Salud, por un lado, y deber del personal estatutario de los Servicios de Salud, por otro, constituye una cuestión incontrovertida y por ello, nada cabe objetar al informe emitido por Asesoría Jurídica sobre el asunto.

Asimismo, es importante reseñar que la Agencia de Protección de Datos en diversas consultas (entre otros, Informes 0666/2008 y 0028/2011) ha avalado la legalidad de que figuren el nombre y los apellidos en las tarjetas identificativas de los trabajadores que deben llevar visibles mientras ejerzan sus funciones.



Los propios profesionales de la enfermería (Revista Enfermería CyL Vol.7, nº.2, 2015, pág. 50ss), en un trabajo suscrito por cinco enfermeros del Complejo Asistencial Universitario de Salamanca, con el título “*Identificación del personal hospitalario relacionado con la calidad asistencial al paciente*”, uno de cuyos objetivos es el de mostrar la necesidad de la identificación del personal sanitario como derecho del paciente, llegan a la conclusión de que la identificación del personal hospitalario, solicitada por el paciente, es necesaria y, además le aporta más confianza y seguridad conocer el profesional que le está tratando.

Ahora bien, siendo indudable que, con carácter general, no plantea problema alguno la identificación de los profesionales con nombres y apellidos, lo cierto es que en casos excepcionales y siempre previa motivación adecuada, a juicio de esta Procuraduría, dicha identificación podría llevarse a cabo sin contener de manera preceptiva tales datos (por ejemplo, como en el caso de *Osakidetza*, que admite la identificación con los datos a nivel profesional y número de personal), sin que ello conlleve una vulneración de los derechos de los usuarios.

Esta propuesta viene basada en dos circunstancias: En primer lugar, el trabajo anteriormente citado, el cual, si bien referido al Complejo Asistencial Universitario de Salamanca, contiene datos que podrían ser extrapolables a otros centros de nuestra red hospitalaria, llega al resultado de que un 77,6% de los encuestados dice que le aporta mayor seguridad y confianza conocer la categoría de quién le trata, dando mayor importancia en un 85,6% al conocimiento de la categoría profesional de quién le atiende frente a su nombre. Este resultado nos hace deducir que el conocimiento expreso del nombre y apellidos del profesional sería una cuestión secundaria -o, cuando menos, de menor relevancia- desde el punto de vista de las preferencias de los usuarios.

En segundo lugar, la comunicación de 7 de abril de 2015 de la Directora General de Recursos Humanos de la Gerencia Regional de Salud que da respuesta a la solicitud formulada por el sindicato SATSE admite expresamente la posibilidad de efectuar interpretaciones alternativas del deber del personal estatutario de ser identificados por su nombre y categoría profesional por los usuarios del Sistema Nacional de Salud.

En efecto, según se indica en dicha comunicación, se plantea “la duda de si sería suficiente con la indicación del nombre sin apellidos de los profesionales de determinados centros o servicios considerados más conflictivos” y se afirma que “la Gerencia Regional de Salud se muestra abierta a nuevas propuestas que se enmarquen dentro de la protección de los profesionales frente a las agresiones que sufran en su puesto de trabajo o como consecuencia de la realización del mismo”.

Pues bien, teniendo claro que los usuarios deben tener garantizado el derecho a identificar los profesionales que les atienden, parece razonable pensar que en determinados casos excepcionales (que



deberían ser determinados de manera consensuada entre los representantes de la Administración y de las organizaciones sindicales en el ámbito de la Sección de Agresiones al personal de centros sanitarios y del Comité de Seguridad y Salud) podría prescindirse de la obligación de incluir en las tarjetas identificativas el nombre y apellidos de los profesionales, incluyendo otros datos, como, por ejemplo, el nombre e inicial del primer apellido o el número de plantilla y la categoría profesional del trabajador, como ocurre en el Servicio de Salud del País Vasco, en el cual esta medida se aplica a las unidades de hospitalización de penitenciaría, psiquiatría y consultas infecciosas.

Como ejemplo de esta medida, el promotor de la queja aporta copia de informe de consulta de prevención de riesgos laborales emitido en fecha 29 de abril de 2015 por la técnico de prevención de riesgos de la Organización Sanitaria Integrada Bilbao-Basurto, en el cual se manifiesta que, en los casos estrictamente necesarios, no hay inconveniente para que el personal pueda taparse la identificación con pegatinas o esparadrapo.

Si bien de una manera implícita, otros centros hospitalarios también parecen admitir la posibilidad de que los profesionales sanitarios excepcionalmente no estén identificados con su nombre y apellidos. Así, la guía del paciente sobre el proceso de hospitalización del Hospital “Severo Ochoa” de Madrid, en el apartado de “Estancia” señala lo siguiente: “El personal lleva una tarjeta de identificación en la que figura su nombre y categoría profesional. De no ser así, no dude en preguntárselo”.

En conclusión, siendo concedores del derecho de los usuarios del Servicio de Salud de Castilla y León a conocer el nombre, la titulación y la especialidad de los profesionales sanitarios que los atienden, al mismo tiempo debe tenerse en consideración que, en determinados casos excepcionales, la concreción del nombre y apellidos de los profesionales sanitarios podría poner en grave riesgo su derecho a la protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo.

Y, en este sentido, a nuestro juicio, la flexibilidad del deber de identificación, siempre y cuando venga limitada a los casos excepcionales motivados que se acuerden en el marco de la Sección de agresiones al personal de centros sanitarios del Observatorio de la Comunidad de Castilla y León y bajo la fórmula que se estime más oportuna, sería una medida que, no provocando perjuicio alguno a los usuarios, redundaría en una mejor efectividad del derecho de los trabajadores a recibir una protección eficaz en materia de seguridad y salud en el trabajo y, muy probablemente, a reducir el riesgo de agresiones dentro y fuera del centro de trabajo correspondiente.

En virtud de 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 **Sugerencia**:



Que a fin de garantizar el derecho del personal estatutario del Servicio de Salud de Castilla y León a recibir protección eficaz tanto sobre materia de seguridad y salud en el trabajo, como sobre riesgos generales en el centro sanitario o derivado del trabajo habitual (art. 8.1 d) de la Ley 2/2007, de 7 de marzo, por la que se aprueba el Estatuto Jurídico del Personal Estatutario del Servicio de Salud de Castilla y León), se proceda, en aquellos casos excepcionales y debidamente motivados que formen parte de los denominados “Puntos críticos con mayor riesgo de incidencia de riesgo de agresión”, a flexibilizar, en la manera que se estime más oportuna, la exigencia de incluir el nombre y apellidos en las tarjetas identificativas de los profesionales de la enfermería.

Esta es nuestra sugerencia 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