



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 - VALLADOLID

Expediente: 362/2020

Asunto: Situación del paciente XXX en el Servicio de Traumatología del Centro de Especialidades Periféricas de Ávila / 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 la situación del paciente XXX.

Según manifestaciones del autor de la queja, el paciente fue atendido con retraso y de forma inadecuada por el Dr. XXX, en fecha 20 de mayo de 2019, lo que dio lugar a la presentación de una reclamación por su parte que fue objeto de respuesta, si bien estima que no le ofrece una explicación de la problemática por él expuesta. Asimismo estima improcedente no ser atendido por el mismo especialista en una única consulta si pone de manifiesto la existencia de varias dolencias (todas ellas de traumatología), y que ello ha dado lugar al retraso en la eventual mejoría respecto de las mismas.

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:

- Que con fecha 11 de septiembre de 2019 el paciente presentó escrito poniendo de manifiesto su insatisfacción con la atención sanitaria recibida que fue objeto de respuesta el día 24 del mismo mes.
- Que por parte de los Servicios se intenta respetar el horario de citación



para consulta si bien éste es orientativo puesto que no es posible calcular a priori el tiempo necesario para tratar a cada paciente.

- Que asimismo es preciso indicar que se informa al interesado de que en los casos en que un paciente presenta varias patologías se presentan citas diferentes para calcular el tiempo de cada consulta y que se comienza siempre por la patología a priori más grave.

- Que solicitada información sobre el caso concreto, se indica que en el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología se le han tratado a XXX las dolencias que pudieran ser susceptibles de intervención *“considerando que el resto están siendo correctamente tratadas en su Centro de Atención Primaria ya que ninguna de ellas precisaba corrección del tratamiento o atención quirúrgica”*.

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

En cuanto a la **tardanza respecto de la hora de citación**, conviene indicar que si bien la justificación de tales retrasos puede tener su origen en imposibilidad de calcular la duración de la consulta de cada paciente, tampoco puede obviarse que en muchos casos los profesionales vienen denunciando la acumulación de pacientes citados para cada día con escasos márgenes de tiempo para llevar a cabo un examen exhaustivo y adecuado de los mismos. Así pues y si bien es cierto que la planificación de las consultas es una vertiente de la potestad de auto-organización de la Administración sanitaria, no lo es menos que la misma ha de ejercerse con adecuado respeto de los derechos de los profesionales y de los pacientes, y que por ello debe racionalizarse adecuadamente la planificación de las consultas diarias de cada profesional.

Por otra parte y en lo concerniente a la **necesidad de solicitar una cita para cada dolencia**, aunque sea del mismo especialista, parece que esta cuestión ha de serle aclarada a cada paciente. Asimismo resulta indudable que esta información no ha de provenir del facultativo cuando el paciente acude a consulta sino que éste ha de ser informado en el momento de petición de la cita evitando así situaciones como la sufrida por XXX, el cual, por otra parte, ha tenido serias dificultades para pedir cita para sus otras dolencias porque ya tenía prevista una consulta. En todo caso reiteramos que parece poco práctico hacer acudir a un paciente en diversas ocasiones al mismo facultativo por mucho que se trate de diversas dolencias, máxime cuando el particular no está en condiciones de identificar como independientes en la mayoría de los casos.

Por último nos referiremos a la cuestión del trato que en ocasiones se dispensa a los pacientes por parte de los facultativos. Así, si bien es humanamente comprensible la necesidad de agilizar las consultas que a veces se encuentran colapsadas, hemos de referirnos a la importancia de la humanización y respeto en el trato a los pacientes. Así la propia Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad en su artículo 10.2 dispone



que “*todos tienen derecho a la información sobre los servicios sanitarios a que puede acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso.*”. Asimismo y como cualquier administrado pero con mayor razón, tienen derecho a ser tratados con deferencia y respeto.

En el caso concreto del XXX, si bien su atención ha sido adecuada a los protocolos médicos en los diversos recursos (Atención Primaria y Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología) debería haber sido adecuadamente informado a tal efecto.

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 evitar situaciones como la que ha dado lugar a la presente queja, racionalizando el uso de los recursos públicos de forma eficiente, informando de las decisiones que se adopten a los pacientes.

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.

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
Tomás Quintana López