



**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: 3657/2020**

**Asunto: Disconformidad con asistencia sanitaria / 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 acaecida en agosto de este año en el Centro de Salud Castro Prieto de Salamanca.

Según manifestaciones del autor de la queja, el día 17 de agosto los padres del menor XXX contactaron telefónicamente con el centro de salud porque el niño tenía fiebre. El Servicio de Pediatría les citó para el día siguiente y se le tomaron muestras. El mismo día 18 de agosto la hermana de XXX, YYY, comenzó con fiebre y también en este caso el Servicio de Pediatría le dio cita al día siguiente para tomarle muestras. Ante esta situación y a la espera de los resultados de los menores, la familia de cinco miembros se aisló en el domicilio. Sin embargo el día 21 fueron informados de que la muestra de XXX no era suficiente para obtener un diagnóstico y que la de YYY ha de esperar. Asimismo se les instó a permanecer en el domicilio a la espera de tener los resultados pese a no tener ya síntomas ninguno de los miembros de la unidad familiar. Por otra parte el autor de la queja manifestaba que la única persona que les había dado información y explicaciones había sido la pediatra pese a no ser responsable de hacerlo.

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 que *“han surgido unas incidencias en el Laboratorio de Microbiología del Hospital Clínico de Salamanca con el suministro de determinados reactivos necesarios para el procesamiento de las muestras. Para solventar esta eventualidad desde el día 4 de septiembre se han puesto en marcha los mecanismos de coordinación necesarios con el Complejo Asistencial de Segovia, para derivar el análisis de muestras y evitar en la medida de lo posible retrasos en la obtención del resultado”*.

A la vista de lo informado, procede indicar que si bien es comprensible que la existencia de incidencias en el suministro de los reactivos pueda dar lugar a problemas en la realización de las pruebas, esto no empece para que el ciudadano tenga que estar debidamente informado de la situación real, no siendo admisible que los padres de los menores no fueran adecuadamente informados de las razones del retraso. Este silencio, además de vulnerar el derecho de los pacientes, da una imagen negativa de la calidad de nuestra asistencia sanitaria, máxime cuando en este caso esa imagen no es correcta ni acorde con la realidad, dado que desde el día 4 de septiembre se estaba poniendo solución a las incidencias.

La información asistencial veraz, adecuada y transparente es uno de los pilares de nuestro sistema sanitario y una parte esencial de toda actuación asistencial en la forma prevista en el artículo 17 de la Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de los ciudadanos en relación con la salud. Así pues parece que en este caso lo oportuno hubiera sido que la familia de los menores XXX y YYY, hubiera sido puntual y adecuadamente informada sobre los problemas de suministro que se estaban sufriendo a fin de tener constancia de la situación, dado que afectaba a la salud de sus hijos.

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 que situaciones como la descrita no vuelvan a ocurrir, haciendo hincapié en la importancia de la necesidad de una información asistencial veraz, transparente, razonable y suficiente.**

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



PROCURADOR DEL COMÚN  
DE CASTILLA Y LEÓN

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