



**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: 3366/2021**

**Asunto: Disconformidad con actuación 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 de la paciente Dña. XXX, vecina de Ávila y quien formuló reclamación ante el Servicio de Atención al Paciente en fecha 1 de marzo de 2021, habiendo obtenido respuesta el día 22.

Según manifestaciones del autor de la queja, la interesada se hallaba totalmente disconforme con la respuesta obtenida, estimando asimismo que se vulneraba su derecho al honor con las manifestaciones en ella vertidas, puesto que no resultan ciertos los extremos expresados.

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 una relación detallada de la atención sanitaria prestada con indicación de las fechas en que se había dispensado y se añaden una serie de consideraciones:



*“Como queda reflejado en el parte de quirófano y en los informes de las revisiones posteriores no ha habido ninguna complicación intraoperatoria ni ha podido constatarse ninguna complicación postquirúrgica. La sospecha de un posible edema macular cistoide tras la cirugía quedó descartada después de realizar la tomografía de coherencia óptica macular.*

*La paciente ha recibido en todas las visitas médicas información de su proceso con entrega del informe clínico con los hallazgos y resultados de las pruebas realizadas. Se le han realizado todo tipo de pruebas para hacer un seguimiento de su patología y no hay en la historia clínica ni en las pruebas realizadas indicios de la patología que figura en el informe de oftalmología de la consulta privada.*

*Ante una “alteración visual no asociada a daño orgánico” hay que considerar otras posibilidades diagnósticas (trastornos psicósomáticos, simulación, trastorno facticio y trastornos somatomorfos) no tan infrecuentes en la práctica oftalmológica habitual. Todos estos diagnósticos médicos son técnicamente correctos y carentes de carácter peyorativo sobre los que existe amplia bibliografía en dicha especialidad.*

*En base a lo anterior concluimos que el manejo del proceso ha sido adecuado y acorde los protocolos establecidos en el Complejo Asistencial de Ávila para el manejo de la catarata quirúrgica del adulto, considerando que puede haberse producido una falta de entendimiento entre los facultativos y la paciente, manifestando ésta desconfianza hacia el personal de forma reiterada, lo que no ha permitido establecer una relación médico-paciente adecuada”.*

A la vista de lo informado y de la información aportada por el autor de la queja, ha de precisarse con carácter previo que la resolución se centrará exclusivamente en las cuestiones relativas a la relación médico-paciente dejando a un lado los aspectos médicos.

Así las cosas debemos indicar que en situaciones como la que ha dado lugar a la presentación de la queja, y tratándose de una relación oral, inmediata y sin más testigos que los implicados (la paciente, su acompañante y el personal sanitario), carecemos de elementos de juicio suficientes para reconocer con exactitud qué ocurrió y cuál es la versión más veraz.

Ahora bien, parece que no hay duda sobre la realidad de la ruptura de la confianza que debe presidir la relación médico-paciente.



Por todo ello nos vemos en la necesidad de recordar con carácter general y sin prejuzgar la realidad de los hechos en el caso concreto, los deberes que han de regir la actuación tanto de la Administración pública como de los usuarios.

Así, el artículo 13.e) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, reconoce el derecho de quienes se relacionan con las Administraciones Públicas *“a ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones”*.

A su vez, el artículo 12 de nuestro Estatuto de Autonomía recoge el derecho a la llamada buena administración y por su parte el artículo 10 de la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, dispone que los ciudadanos tienen derecho a ser atendidos de forma respetuosa.

En un plano más específico, y concretamente respecto de los derechos y deberes de los ciudadanos en relación con la salud, la Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud recoge en su artículo 3 que *“los Poderes Públicos de Castilla y León adoptarán las medidas necesarias para garantizar que cuantas actuaciones se lleven a cabo en relación con la salud estén regidas por los principios de máximo respeto a la personalidad y dignidad”*. Este deber se completa con lo dispuesto en el artículo 46 como contrapartida: *“En el ámbito de la presente Ley, todas las personas tienen el deber de mantener el respeto debido al personal de los centros, servicios y establecimientos tanto en su dignidad personal como profesional, debiendo respetar asimismo a los otros pacientes, familiares o acompañantes”*.

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 recordando los deberes legales de la Administración sanitaria:**

**ÚNICA: Recordar a la Consejería de Sanidad el deber legal de observar un respetuoso trato también en las respuestas ofrecidas a los usuarios verificando la veracidad de lo manifestado en las mismas.**

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.



PROCURADOR DEL COMÚN  
DE CASTILLA Y LEÓN

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