



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: 4302/2021

Asunto: Disconformidad con atención sanitaria. Hospital General de Segovia
/ 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 eran los hechos acontecidos durante la hospitalización de la paciente XXX.

Según el promovente de la queja, se produjo un importante retraso en proporcionar información a la familia (más de cuarenta horas), hubo de presenciar la despedida familiar de su compañera de habitación que se encontraba en fase terminal y, por último, hubo de esperar unas ocho horas desde el alta hospitalaria hasta que fue recogida por el transporte sanitario.

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 efectivamente hubo falta de información a la familia a consecuencia de la presión asistencial existente y que por ello los facultativos se disculparon reiteradamente.



Que efectivamente la Sra. XXX estuvo presente en la despedida familiar de su compañera de habitación puesto que *“en esas semanas el índice de ocupación del hospital para hospitalización de pacientes No-Covid era en torno al 90%, lo que no hizo posible el asignar una habitación individual a la compañera de habitación, circunstancia excepcional en una situación de fase al final de vida”*. Finalmente se puntualiza que *“La entrada de los familiares de esta última se produjo de forma individual, respetando en todo momento las medidas anticovid”*.

Respecto al traslado en ambulancia se informa que éste fue solicitado a las 15:57 horas y que la paciente salió del centro hospitalario a las 20:28 horas, ya que existían solicitudes previas que atender (pacientes de diálisis, tratamientos de radioterapia), procediendo a organizar los servicios de transporte de forma que se garantizara la respuesta a todos ellos, siendo atendidos tan pronto como fue posible.

A la vista de lo informado, procede indicar, en primer lugar, que por parte de la Consejería de Sanidad se reconoce la existencia de las diversas cuestiones denunciadas en la queja y que han afectado tanto al derecho a la información asistencial, como al derecho a la intimidad de la persona con la que compartía habitación y que se encontraba en estado terminal, así como a un transporte sanitario en condiciones de eficiencia y con la mayor comodidad posible.

En primer lugar y sin perjuicio de que sea comprensible la existencia de problemas a la hora de informar, derivados de la presión asistencial, no podemos obviar que existe un derecho de los pacientes recogido en los artículos 17 y 18 de la Ley 8/2003, de 8 de abril, de derechos y deberes de las personas en relación con la salud.

Asimismo estimamos que también se ha producido una violación de los derechos tanto de la paciente como de con su compañera de habitación. La situación de ésta, en estado terminal, debía haberse priorizado de algún modo a fin de garantizar su intimidad a la hora de despedirse de sus allegados, y como contrapartida, debían haberse buscado los medios para que la Sra. XXX no estuviera presente en una situación tan delicada. En definitiva, estimamos que se ha producido una doble vulneración de derechos.

Por último y respecto del transporte sanitario, tampoco parece aceptable una espera tan prolongada para recibir tal prestación por mucho que existiese multitud de usuarios a la espera de ser trasladados. El transporte sanitario forma parte de la asistencia sanitaria que debe prestarse a los castellanos y leoneses en adecuadas condiciones. En el presente caso parece que la familia fue informada de que iba a cursar el alta a las 13 horas y, sin embargo, aparentemente no se solicitó hasta tres horas después. Y para agravar más aún la espera, no se realizó el traslado hasta las 20.28 horas.



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**:

PRIMERA: Que por parte del órgano competente se arbitre la forma de evitar situaciones prolongadas de desinformación como las que han acaecido en el presente caso vulnerando el derecho de los pacientes.

SEGUNDA: Que por parte del órgano competente se impartan instrucciones para priorizar el respeto al derecho a la intimidad de los pacientes en estado terminal en la forma prevista en el artículo 8 de la Ley 8/2003, de 8 de abril, de derechos y deberes de los pacientes en relación con la salud.

TERCERA: Que por parte del órgano competente se impartan instrucciones para una adecuada, racional y eficaz prestación del transporte sanitario evitando así situaciones como la que ha dado lugar a la presentación de la queja.

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