



**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: 4386/2021**

**Asunto: Falta de respuesta a escrito de reclamación. Gerencia de Salud de Área de Salamanca / 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 disconformidad manifestada por un ciudadano salmantino a la respuesta ofrecida por el Servicio de Atención al Paciente del Hospital de Salamanca en relación con las restricciones al acompañamiento de pacientes impuestas en el citado centro hospitalario.

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, en resumen, que las restricciones se debían a la situación epidemiológica existente y que se revocarían cuando ésta mejorase. Asimismo se informaba de que se había ofrecido respuesta al interesado en fecha 2 de julio y que el escrito de 8 de julio se consideraba reiteración del primero y que se había ofrecido respuesta en los mismo términos, con fecha 1 de septiembre de 2021.

A la vista de lo informado hemos de indicar que la problemática derivada de las restricciones al acompañamiento en el Hospital de Salamanca ya han sido objeto de tratamiento por nuestra Institución (véase, por ejemplo el expediente 4064/2021).



En nuestras anteriores resoluciones hemos venido poniendo de manifiesto que la política de acompañamiento es especialmente restrictiva en este Centro Hospitalario.

Y es que en otros expedientes se nos ha remitido información haciendo constar el llamado Plan de Humanización vigente en los centros dependientes de SACYL y en cuya virtud *“cada centro podrá establecer las pautas de visitas y acompañamiento distintas a las descritas en dicho documento siempre que estén justificadas, por ejemplo en situaciones que generen un estado de necesidad, permitiendo así individualizar las medidas, o por otra parte, se considera tener en cuenta las condiciones estructurales y arquitectónicas de cada centro sanitario en cuanto a la distribución de los pacientes según el mapa de camas, la posibilidad de mantener la distancia de seguridad entre los acompañantes, la ventilación adecuada de zonas donde puedan confluir varias personas y la disposición de equipos de protección individual para los acompañantes que deben ser adecuados al riesgo de exposición en cada caso”*.

Además se completaba la información indicando que *“el Complejo Asistencial Universitario de Salamanca desde el comienzo de la pandemia ha puesto en marcha un grupo de trabajo de hospitalización / urgencias con representantes de medicina preventiva, hospitalización (médica y quirúrgica), urgencias, coordinador covid, prevención de riesgos laborales, jefes de unidad de enfermería de plantas, dirección de enfermería y dirección médica, que entre otras actuaciones ha realizado el protocolo del acompañamiento en el hospital (se adjunta), siguiendo las recomendaciones del Plan de humanización definido por la Gerencia Regional de Salud en sus sucesivas versiones y estableciendo las medidas excepcionales de acompañamiento esencial que se establecieron en el grupo de trabajo y han quedado registradas en el protocolo”*.

Por último se precisaba que la última versión del Plan de Humanización data de 21 de junio *“sin que se hayan hecho modificaciones respecto al acompañamiento esencial (siempre autorizado por profesionales sanitarios) manteniendo el control de acceso al hospital, pero no se permiten visitas sociales por criterios establecidos de prevención de infección nosocomial al detectarse una incidencia acumulada de casos en la población”* y que *“se realiza PCR a todas las personas cuidadoras en estancias prolongadas (definida mayor de 7 días de ingreso) y al ingreso sólo al acompañamiento durante el paritorio y el puerperio”*.

A la vista de la información disponible en nuestra Institución estimamos que, si bien el escenario teórico planteado es acorde a las circunstancias epidemiológicas vigentes y tiene en cuenta las necesidades particulares de los pacientes y su derecho al acompañamiento previsto en el artículo 14 de la Ley 8/2003, de derechos y deberes de los pacientes en relación con la salud, lo cierto es que la plasmación práctica en el Hospital



Clínico de Salamanca seguramente pudiera ser objeto de mejoras. Y ello por cuanto el marco de discrecionalidad otorgado a cada centro para la humanización de la asistencia sanitaria ha dado lugar a la negación del derecho en la práctica, tal y como se ha denunciado ante esta Procuraduría y ante otras instancias, en particular ante el Servicio de Atención al Paciente.

Por tanto, estimamos que ha de llevarse a cabo un seguimiento sobre los resultados del ejercicio de la discrecionalidad que se confiere a cada centro, y particularmente al Hospital Clínico de Salamanca, con el fin de garantizar la seguridad de las personas en los centros hospitalarios sin menoscabar el derecho de los pacientes a gozar del adecuado acompañamiento.

En segundo lugar y en un plano más formal, hemos de poner de manifiesto la existencia una reclamación de fecha 8 de julio de 2021 que por más que pueda considerarse (o no) una reiteración de otra anterior, no ha sido objeto de respuesta en tiempo y forma en los plazos expresados en la Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud, que ha sido objeto de desarrollo por el Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.

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 impartan las instrucciones oportunas para verificar la debida aplicación del Plan de Humanización en relación con las visitas hospitalarias y el adecuado respeto al derecho de acompañamiento en los términos antedichos, especialmente en el Hospital Clínico de Salamanca.**

**SEGUNDA: Que por parte del órgano competente se impartan instrucciones para que las reclamaciones previstas en el Decreto 40/2003, de 3 de abril, obtengan motivada y adecuada respuesta en tiempo y forma.**

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