



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: 4321/2021

Asunto: Disconformidad con atención sanitaria y solicitud de cambio de especialista / 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 a la paciente Dña. XXX en el Hospital Clínico Universitario, concretamente en el Servicio de Alergología. Todos los extremos se expresaban en la correspondiente hoja de reclamación presentada y versaban sobre la falta de atención y tratamiento a la paciente por presunta alergia al pescado y reacción alérgica a la vacuna COVID-19, las deficiencias en los informes emitidos, falta de emisión de los mismos en otros casos impidiendo a la paciente solicitar una segunda opinión médica, y, en definitiva, falta de información adecuada a la paciente acerca de su diagnóstico que hace que incluso actualmente carezca de información suficiente y concluyente sobre si es alérgica a la vacuna Pfizer o a los excipientes de la misma, o sobre si lo es al pescado.

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 concluía que *“en todo momento se ha actuado conforme a las recomendaciones de las Guías Clínicas de la especialidad de Alergología, así como a los Protocolos de Buena Práctica Clínica”*.



Asimismo se hacían una serie de puntualizaciones a los tres aspectos expresados en el escrito de queja, esto es: que no fue explorada durante el procedimiento de exposición controlada o test de provocación, sobre discrepancias en cuanto a la fecha del informe registrado electrónicamente, y sobre la cancelación de la revisión del día 30 de junio así como el presunto rechazo a la realización de estudio de exposición controlada con excipientes de la vacuna COVID.

Sobre esta información ha expresado la interesada su rotundo rechazo en la fase de alegaciones ofrecida por esta Institución, por cuanto manifiesta la absoluta disconformidad con lo expresado de contrario, aportando documentación acreditativa de la incorporación de informes de forma extemporánea, poniendo de relieve su derecho a recibir informes que deberían obrar de forma inmediata en su HCI digital, su expresión rotunda y manifiesta de que nunca se ha negado a realizar más pruebas para obtener un diagnóstico adecuado de su dolencia, y su conclusión de que no ha sido tratada de forma empática y con la debida humanidad.

Partiendo de la información recibida, lo primero que hemos de reseñar es la existencia de dos versiones absolutamente contrapuestas, si bien a la vista de la documentación remitida por el autor de la queja y la meticulosidad de la misma surgen dudas acerca de la atención prestada a la paciente; que, por otra parte, no nos consta que tenga un diagnóstico definitivo y acertado de sus dos dolencias.

En efecto, es evidente la falta de diagnóstico, lo que supone que la paciente haya tenido que reiterar, incluso por correo electrónico, sus síntomas, así como la solicitud de informes con el fin de acudir a otros recursos sanitarios para poder obtener una respuesta adecuada.

Por otra parte, ha quedado acreditada la inclusión extemporánea en la Carpeta del Paciente de informes de los que no pudo disponer en el momento oportuno; y también hemos de poner de manifiesto la anomalía que supone el hecho de que una prueba diagnóstica no conste por escrito, máxime cuando se afirma no haber renunciado a la misma. Ambas cuestiones suponen una vulneración de lo dispuesto en el artículo 39 de la Ley 8/2003, de derechos y deberes de las personas en relación con la salud, en cuanto dispone que debe haber constancia documental de la información clínica y del proceso sanitario.

En definitiva, estimamos que al margen de la inexistencia de un diagnóstico claro y definitivo sobre dos posibles alergias, se constata la inadecuada satisfacción de los derechos de la paciente a recibir la información asistencial, lo que es posible que le haya impedido tomar las decisiones adecuadas en relación con su salud y bienestar; ello en la forma prevista en los artículos 17 y ss. del citado texto legal.



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 el órgano competente se impartan instrucciones precisas para que la paciente Dña. XXX obtenga los informes y documentos precisos para que, si lo desea, pueda solicitar una segunda opinión médica.

SEGUNDA: Que por parte del órgano competente se impartan instrucciones para evitar situaciones como la descrita en el escrito de queja, asegurando la precisión y exactitud de la Carpeta del Paciente y evitando la inclusión extemporánea de informes.

TERCERA. Que por parte del órgano competente se ofrezca una solución adecuada a la Sra. XXX, proporcionándole los diagnósticos adecuados a sus dos procesos alérgicos y pautándole el pertinente tratamiento.

CUARTA. Que por parte del órgano competente se impartan las instrucciones adecuadas para que el trato que se dispensa a los pacientes sea siempre acorde con la necesaria empatía y humanización de la atención sanitaria.

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