



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones con la Sociedad Civil
C/ Santiago Alba, 1
47008 - VALLADOLID

Expediente: 736/2022

Asunto: Acompañamiento y humanización del Servicio de Urgencias del Hospital Río Hortega de Valladolid / 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 el día XXX de XXX de 2022 en el Servicio de Urgencias del Hospital Río Hortega de Valladolid en relación con el paciente D. XXX. A este respecto se nos indicaba que a pesar de la especial vulnerabilidad del paciente derivada de su edad y situación, no se permitió el acompañamiento del mismo pese a los ofrecimientos de la familia de someterse a las pruebas que fueran necesarias y a portar los EPIs necesarios para impedir que el Sr. XXX afrontase solo la situación.

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 el Jefe de Servicio de Urgencias del citado centro hospitalario manifiesta *que “los motivos que han determinado el no acompañamiento continuo del paciente por un familiar de tan elevada edad, han sido dos, fundamentalmente; por su atención inicial en zona Covid, de riesgo para el familiar y su patología grave (XXX) que requiere un manejo diagnóstico, terapéutico y de vigilancia continuo por el personal sanitario”*.



De acuerdo con esta información la Consejería de Sanidad considera que “la decisión adoptada por los profesionales sanitarios del Servicio de Urgencias del Hospital Río Hortega ha sido la correcta” y según nos indican *“La fundamentación jurídica radica en el contenido de la versión nº 11 del Plan de Humanización de la Consejería de Sanidad de fecha 21/06/2021 que en relación con el acompañamiento dice textualmente:*

“VISITAS Y ACOMPAÑAMIENTO DURANTE EL INGRESO HOSPITALARIO Y EN RÉGIMEN AMBULATORIO:...

d) Régimen ambulatorio en Urgencias, Consultas Externas hospitalarias y Centros de Salud:...

- Se permitirá el acompañamiento de los pacientes en zonas No COVID durante su estancia en urgencias /consultas por una persona.

- En las zonas COVID, será el personal sanitario que atiende directamente al paciente quien establezca medidas de acompañamiento determinadas”.

Por lo tanto al constatar que la atención inicial del paciente D. XXX se efectuó en zona COVID el personal sanitario es quien en función de las circunstancias y el posible riesgo que puede conllevar para el familiar adopta las medidas de acompañamiento que considere oportunas.

Así mismo se informa que en la Versión 12 del vigente Plan de Humanización de fecha 23/03/2022 se recoge esta premisa exactamente igual”.

Por último, en relación con la presunta demora en recibir información por parte de los familiares, se añade que *“casi una hora (desde las 15:07 a las 15:57), esta Administración no puede considerar que sea excesivo teniendo en cuenta la situación diaria que se vive en un Servicio de urgencias de un complejo hospitalario, máxime cuando el personal sanitario requiere de tiempo para tratar una patología grave con la finalidad de ofrecer una información clara y veraz a los familiares”.*

A la vista de lo informado, procede realizar una serie de consideraciones:

El derecho del paciente a estar acompañado durante los ingresos hospitalarios, o cuando acude a los servicios de urgencias, pruebas diagnósticas o consultas externas se encuentra recogido en el artículo 14 de la Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud, que contempla la presencia de al menos un acompañante, que tenga un vínculo familiar o de hecho con el paciente, si bien se establece como limitación que esta presencia sea desaconsejable o incompatible con la prestación sanitaria conforme a criterios médicos.



La irrupción de la pandemia de Covid-19 generó una restricción, inicialmente absoluta y después modulada, del acompañamiento y las visitas a los pacientes ingresados. La necesidad de proteger de forma intensa a los pacientes y al personal que los atiende, conllevaba determinadas limitaciones, entre ellas la posibilidad de no disfrutar, o con restricciones, del derecho de acompañamiento de los pacientes ingresados.

Las consecuencias de la limitación o supresión de este derecho afectan a todas las personas y con mayor intensidad en el caso de pacientes que, por sus propias características, necesitan especialmente la presencia de familiares y allegados, grupos especialmente vulnerables que requieren de acompañamiento, como son las personas de avanzada edad y con deterioro cognitivo, que en casos en los que han de permanecer ingresados en planta o acudir a urgencias precisan de la compañía de un familiar para paliar el aislamiento y la sensación de soledad en procesos asistenciales que pueden corresponder a enfermedades de carácter grave o que cursan dolor o malestar. Por lo tanto, en este tipo de supuestos, debe conciliarse la seguridad de los pacientes y del personal sanitario con la humanización de la asistencia, que incluye, entre otros aspectos, el acompañamiento del paciente.

En Castilla y León se ha impulsado una importante iniciativa vinculada a la humanización en la asistencia sanitaria: el “Plan Persona. Centrando la asistencia sanitaria en ti” (octubre de 2021), con el que se pretende desarrollar la armonización entre las necesidades físicas, psíquicas y sociales de las personas y las competencias de los profesionales, avanzando en un trato más personalizado y cercano. Así, se pone de manifiesto que desde la Consejería de Sanidad existe un especial interés en los aspectos relativos a la humanización de la asistencia sanitaria prestada por el Sistema Público de Salud de Castilla y León.

En el caso particular de esta queja, se considera que las actuaciones sanitarias en relación con la negativa por parte del personal sanitario del Servicio de Urgencias del Hospital Río Hortega en cuanto al acompañamiento del paciente, tal como parece deducirse de la información facilitada por la Consejería de Sanidad, se ajustaron a los protocolos de actuación vigentes en el momento de acudir a urgencias el paciente (versión nº 11 del Plan de Humanización de la Consejería de Sanidad de fecha 21/06/2021) puesto que, como la atención inicial del paciente tuvo lugar en zona Covid, es el personal sanitario el que establece las medidas de acompañamiento oportunas y, en todo caso, es el criterio médico el que determina si es o no compatible el acompañamiento con la patología del paciente y su tratamiento.

No obstante, como no puede ser de otra manera, dentro del respeto a las decisiones de los profesionales sanitarios, consideramos que la aplicación estricta de este criterio de actuación daría lugar a que un alto porcentaje de los casos de atención sanitaria en zona



Covid de los Servicios de Urgencias quedarían excluidos de la posibilidad de acompañamiento, dado que siempre va a existir el riesgo de que el familiar acompañante pueda contagiarse.

Por otra parte y en relación con el caso concreto que nos ocupa, no puede obviarse la concurrencia de circunstancias que, en su caso, podrían haber sido valoradas, como que se denegó el acompañamiento a pesar de las alternativas planteadas por el familiar del paciente, como someterse a las pruebas que fueran necesarias y a portar los EPIs, alegando el responsable de la Unidad que *“no era posible, porque las normas del hospital no lo permiten salvo en situaciones de enfermos terminales”* o que el estado clínico del paciente era de gravedad, recibiendo incluso la calificación de “crítico” por parte del personal sanitario que le atendía, y a todo ello se añaden las propias condiciones del paciente, una persona dependiente y de avanzada edad.

En consecuencia, 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, deberá limitarse la adopción de medidas restrictivas al ejercicio de este derecho a los supuestos estrictamente necesarios, previa valoración de las circunstancias concurrentes, procurando el mayor bienestar físico y psíquico del paciente y en consideración a que las actuaciones del Sistema de Salud de Castilla y León deben orientarse a la humanización de la asistencia (artículo 4.2 de la Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud).

A este respecto, la mejora en el funcionamiento de los servicios públicos y el derecho de los ciudadanos a que dichos servicios se presten con la debida calidad deben guiar la actuación de la Administración, especialmente cuando estos servicios afectan a determinados colectivos, como pueden ser las personas mayores que por su fragilidad y necesidad de ayuda resultan ser más vulnerables.

Por último y en cuanto a la información a la familia del paciente, procede indicar que, si bien es comprensible la presión asistencial que existe en un Servicio de Urgencias, 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 las personas en relación con la salud. En consecuencia, parece que en este caso puede no haberse cumplido con el derecho a una adecuada información asistencial si, como nos indica el autor de la queja, no se permitió hablar con el personal médico que atendía al paciente con la finalidad de facilitar datos sobre el enfermo y recibir la oportuna información y, por otro lado, esta información fue proporcionada después de haber solicitado hablar con el responsable de Servicio, sin que tuviera conocimiento del estado del paciente durante más de dos horas desde su ingreso.



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 se impartan las instrucciones necesarias para que se garantice el adecuado respeto al derecho de acompañamiento en los términos antedichos, de forma que se limite la adopción de medidas restrictivas al ejercicio de este derecho a los supuestos estrictamente necesarios en consideración a que las actuaciones del Sistema de Salud de Castilla y León deben orientarse a la humanización de la asistencia, y que en esas instrucciones se haga hincapié en la importancia de proporcionar información adecuada y suficiente sobre el proceso asistencial del paciente y sobre las atenciones sanitarias prestadas.

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