



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: 110/2023

Asunto: Disconformidad con la actuación del facultativo / Consulta telefónica / 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 de D. XXX, con DNI XXX, con la actuación del titular de la consulta de Cardiología del Hospital XXX de XXX, Dr. XXX, en relación con una consulta telefónica desarrollada el 15 de septiembre de 2021.

Según manifestaciones del autor de la queja *“al poco de comenzar la conversación hice notar al Dr. XXX la escasa utilidad de una consulta por vía telefónica cuando este paciente llevaba más de un año sin ser atendido de forma presencial por el servicio de Cardiología del citado hospital. En ese instante, sin que mediara ninguna otra observación por mi parte, el Dr. XXX me dijo que le estaba faltando al respeto, que procedía a grabar la conversación y que tenía intención de interponer denuncia por estos hechos ante la Guardia Civil. Una vez repuesto de mi estupor ante tan desproporcionada reacción, y como mi actitud fue colaborativa en todo momento, contesté a todas y cada una de las preguntas del cuestionario del Dr. XXX y la consulta concluyó con una relativa normalidad”*.

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 lo siguiente:

“Solicitada información al Hospital XXX de XXX, remite informe escrito del facultativo donde relata los hechos acaecidos, ya que al tratarse de una consulta telefónica en la que no hay testigos, los acontecimientos se desarrollan de forma verbal y solo se puede contar con la información que aporta el facultativo que realizó la consulta, así como lo registrado por este en la historia clínica del paciente que coincide con el mismo relato del facultativo.

El día 15 de Septiembre de 2021 se realiza la consulta telefónica D. XXX y según relata el facultativo, el paciente se muestra nervioso y se dirige a él con mal tono, manifestando que para que le llame si eso a él no le sirve de nada; refiere el facultativo que a pesar de que intenta tranquilizarle explicándole que este tipo de consultas se realizaban de este modo debido a la pandemia que estábamos viviendo, continúa con su actitud y el facultativo le informa que de seguir con esa actitud lo pondría en conocimiento de la autoridad competente siguiendo el Protocolo de actuación frente a las agresiones para profesionales de Sacyl. El paciente parece que depona su actitud y la consulta continúa sin problemas. Tras un cuestionario realizado por el facultativo se descarta que el paciente presente una situación de urgencia o de descompensación cardiaca, se solicitan estudios complementarios para completar la valoración del estado de salud del paciente y se cita al paciente para una nueva consulta.

Anteriormente a estos hechos y siguiendo el procedimiento de gestión de las consultas no presenciales, el día previo a la consulta, la enfermera había contactado con D. XXX para confirmar la cita telefónica, en ese momento el paciente ya manifestó su malestar por este tipo de consultas y la enfermera anota en el listado de citaciones al lado del nombre del paciente “Estaba enfadado”.

El día posterior a la consulta (16 de septiembre de 2021) D. XXX presenta una reclamación ante el Colegio de Médicos de Burgos por vulneración del código Deontológico por parte del facultativo.

Con fecha 28 de febrero de 2022 la Junta Directiva del Colegio de Médicos de Burgos comunica al facultativo que una vez valorado el informe emitido por la Comisión Deontológica que ha estudiado el caso estiman que en la actuación del Dr. XXX no se vulnera el Código de Deontología Médico actualmente vigente, aunque consideran que la forma en la que se ha desarrollado la comunicación médico-paciente no es la aconsejable para favorecer un clima de confianza para el desarrollo de una consulta clínica, y aconsejan al mismo atemperar en lo posible los ánimos del paciente para intentar mantener una buena relación médico-paciente”.



En cuanto a la conveniencia de que la consulta se realizara telefónicamente y no de forma presencial, nos informa la Administración sanitaria que *“la situación epidemiológica en ese momento en Castilla y León era de alerta sanitaria nivel 1. En junio de 2021 se declaró el nivel de alerta 1 para todo el territorio de la Comunidad de Castilla y León debido al incremento de casos que se estaba detectando. Era el comienzo de la “quinta ola”. El aumento de los contagios durante el periodo estival obligó a adoptar medidas especiales de salud pública para la contención de la COVID 19 en todo el territorio de Castilla y León. A mediados de septiembre la situación de riesgo se encontraba más controlada y con fecha 20 de septiembre (posterior a la consulta) se publicó en el BocyL, la situación de riesgo controlado. Desde el comienzo de la pandemia y aún en la fecha a la que nos referimos muchas consultas médicas se realizaban de manera telefónica a criterio del facultativo en pacientes estables cuya situación médica no suponía una urgencia, con ello se pretendía evitar el contagio de los pacientes, y la propagación del COVID 19.*

En el momento actual, se siguen manteniendo estas consultas para control del proceso asistencial y comunicación de resultados a criterio del facultativo cuando la situación clínica lo permita, con la conformidad del paciente y con registro de la consulta en la historia clínica”.

A la vista de lo informado, procede realizar una serie de consideraciones sobre el trato dispensado al paciente y sobre la llamada telemedicina.

En primer lugar, entendemos que la actuación sanitaria, tal como parece deducirse de la información facilitada por la Consejería de Sanidad, se ajustó a los protocolos clínicos vigentes puesto que se descartaba que el paciente presentara una situación de urgencia o de descompensación cardiaca y se solicitaron estudios complementarios para completar la valoración del estado de salud del paciente, citando al paciente para una nueva consulta; sin embargo, la controversia se plantea en relación con el trato recibido por el paciente en la referida consulta telefónica.

Sobre este asunto ya hemos tenido ocasión de pronunciarnos en diversas ocasiones, puesto que a veces el usuario de la salud pública acusa cierta falta de empatía en los profesionales sanitarios. Este extremo ha de conectarse con la necesaria humanización de la asistencia prestada, entendida como la aproximación del sistema sanitario al paciente en una vertiente de calidad humana, potenciando el trato más cercano y el abordaje integral. El paciente es la razón de ser del sistema sanitario y, en consecuencia, requiere de un trato adecuado y respetuoso por parte de los profesionales.

Debemos poner de manifiesto la importancia de una atención cercana y que la falta de entendimiento en la relación médico-paciente puede llegar a incrementar las emociones negativas y a dificultar la adecuada atención de los diferentes problemas de



salud. Los profesionales en general, por lo tanto, deben saber cómo relacionarse con los enfermos y desterrar determinadas actitudes.

En este sentido, debe ser un objetivo de la Administración humanizar la atención dispensada a los pacientes, ofreciendo siempre la mejor atención posible, en aplicación de lo dispuesto en preceptos tales como el artículo 28 de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, o en el artículo 4.2 de la Ley 8/2003, de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud, que dispone que *“las actuaciones del Sistema de Salud de Castilla y León se orientarán a la humanización de la asistencia, a ofrecer una atención individual y personalizada y a promover la comodidad, el bienestar físico y psíquico, la comprensión y el trato adecuado del paciente y de sus familiares o personas vinculadas”*.

En Castilla y León se ha impulsado una importante iniciativa a este respecto, vinculada a la humanización en la asistencia sanitaria: el “Plan Persona. Centrando la asistencia sanitaria en ti” (octubre de 2021), cuyo objetivo general es mejorar la atención en el ámbito de la asistencia sanitaria armonizando la calidad de la práctica asistencial, con los valores, creencias y necesidades de las personas y con el que se pretende avanzar en un trato más personalizado y cercano.

En consecuencia, no cabe duda 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, trabajando en la implantación de una cultura interna de humanización.

Por lo tanto, si en relación con el caso particular de esta queja el Colegio de Médicos de Burgos considera que *“la forma en la que se ha desarrollado la comunicación médico-paciente no es la aconsejable para favorecer un clima de confianza para el desarrollo de una consulta clínica”*, y aconsejan al facultativo implicado *“atemperar en lo posible los ánimos del paciente para intentar mantener una buena relación médico-paciente”*, estimamos que resulta necesario poner de relieve la importancia de aplicar el “Plan Persona” y humanizar el trato a los pacientes a fin de dar a los usuarios de la sanidad pública de la Comunidad una asistencia de calidad, mejorando, en su caso, la formación de los profesionales en habilidades de relaciones interpersonales y de comunicación, con el objetivo de alcanzar un trato amable, empático y respetuoso, que ha de redundar en el proceso de comunicación e información a los pacientes y, por ende, en una mejora de los resultados asistenciales.

En segundo lugar y respecto al uso de la telemedicina, debemos tener presente el momento cronológico en el que tiene lugar la consulta telefónica (septiembre de 2021), puesto que, tal como señala la Consejería de Sanidad en su informe, en ese momento la situación epidemiológica en Castilla y León era de alerta sanitaria nivel 1 y, por lo tanto,



con la finalidad de evitar los contagios y la propagación de la Covid-19 muchas consultas médicas se realizaban de manera telefónica.

La crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19 obligó a la implantación del uso de la llamada “telemedicina” en la gestión de la atención sanitaria, de forma que la necesidad de garantizar la seguridad de profesionales y usuarios obligó a canalizar la atención telefónicamente. Por lo tanto, según se desprende de la información proporcionada, en atención al criterio médico y a la situación del paciente parece que este tipo de atención no presencial estaba justificada.

De lo que no cabe duda es que la gestión de la pandemia ha dado lugar a la forzosa incorporación de la telemedicina a la gestión de la atención sanitaria, irrumpiendo la realización de las consultas virtuales y telefónicas en el día a día de facultativos y pacientes.

A este respecto y como hemos puesto de manifiesto en diversas resoluciones, este tipo de atención sanitaria tiene indudables ventajas, como permitir eliminar desplazamientos innecesarios y agilizar o incluso eliminar algunos procedimientos burocráticos que retrasan al facultativo o al propio paciente pero, en todo caso, tal como concluye la OMS y confirman algunos profesionales la telemedicina, debe ser considerada como un complemento útil de la interacción presencial, pero no debe sustituirla.

Por lo tanto, y puesto que la Administración sanitaria en su informe indica que *“en el momento actual, se siguen manteniendo estas consultas para control del proceso asistencial y comunicación de resultados a criterio del facultativo cuando la situación clínica lo permita, con la conformidad del paciente y con registro de la consulta en la historia clínica”* y puesto que actualmente la situación ha cambiado y en este sentido el 5 de mayo de 2023 la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha declarado el fin de la emergencia sanitaria global por Covid-19, entendemos que esta circunstancia debe tenerse en cuenta en relación con la atención telefónica de los pacientes, priorizando las consultas presenciales.

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 recordar la importancia de la humanización de la asistencia sanitaria y de la aplicación del Plan Persona, adoptando las iniciativas precisas para mejorar la calidad de la atención y favorecer la comprensión y la comunicación, el trato amable, empático y respetuoso, de manera que se eviten situaciones como la que ha dado lugar a la tramitación de este expediente.



SEGUNDA: Que una vez superada la crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19 se potencie la atención presencial, de manera que las teleconsultas sean un complemento de la misma y no una alternativa y siempre se realicen bajo el criterio del médico responsable y cuando las circunstancias así lo aconsejen o lo permitan sin ninguna reserva.

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