



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilma. Sra. Directora General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 VALLADOLID

Expediente: 1098/2023

Asunto: Disconformidad con la asistencia sanitaria y el trato recibido / Hospital de León / Resolución

Centro directivo: Consejería de Sanidad

Ilma. Sra.:

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 el trato recibido por un paciente, de 87 años de edad y enfermo de parkinson, después de una intervención quirúrgica de rodilla realizada por el Servicio de Traumatología del Hospital de León, el día 2 de abril de 2023.

El autor de la queja hacía referencia al trato falto de ética y poco humano del profesional que operó al paciente, tanto en el momento del alta hospitalaria como en las consultas posteriores de los días 24 de abril y 26 de junio, realizando comentarios inapropiados y mostrando un comportamiento grosero, malhumorado y poco empático con el paciente.

Asimismo, destacaba que en la última consulta, a la que acudió derivado por el médico rehabilitador ante la posibilidad de que el tendón operado se hubiera vuelto a romper, no revisó al paciente e incluso realizó el comentario de que *“es un paciente con parkinson y tiene 87 años y así se quedaba”*.

Por este motivo presentó sendas reclamaciones remitidas al Servicio de Atención al paciente y a la Dirección médica del Hospital de León.

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 los siguientes extremos:



- El paciente fue atendido en varias ocasiones a lo largo del año 2023 en el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología, así como en otros servicios del Complejo Asistencial Universitario de León. Relata, en este sentido, la Administración las fechas en las que se prestó asistencia sanitaria al paciente y la atención recibida.

- Así mismo, se hace referencia a la presentación por parte de la familia del paciente de reclamación en la que manifiesta su malestar con el trato y atención recibida por el especialista de Cirugía Ortopédica y Traumatología en la unidad de hospitalización y en la consulta externa del Complejo Asistencial Universitario de León.

La reclamación fue contestada en plazo, comentando al reclamante la situación clínica del paciente y trasladando las disculpas por las molestias que se hubieran ocasionado.

- Tras la reclamación presentada y según solicitaban en la misma, el paciente fue valorado por el Jefe de Sección de rodilla. Se dio de alta al paciente por parte del Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología, no precisando revisión en consulta.

- Se revisó toda la historia clínica del paciente y se destaca la gran capacidad profesional de los facultativos que han atendido al paciente y se respalda su actuación médica que ha sido en todo momento la correcta.

- Igualmente, se indica que entienden que *“los familiares en algunas ocasiones puedan percibir que el trato dispensado por los profesionales que atienden a los pacientes no responde a sus expectativas, ya que las relaciones interpersonales son difíciles en muchos casos, y diferentes acontecimientos y estados anímicos puedan perturbarlas”*.

- Para finalizar, se concluye que es un objetivo de los diferentes servicios asistenciales de la Gerencia Regional de Salud mejorar día a día en la relación médico-paciente y ofrecer la mejor atención tanto a nivel clínico como humano a pesar de la sobrecarga asistencial a la que se ven sometidos todos los facultativos.

A la vista de lo informado, partiendo de la imposibilidad de solicitar el Procurador del Común informes periciales dirimientes y de que esta Institución carece de conocimientos médicos a fin de valorar en todos sus extremos la asistencia sanitaria recibida por el paciente y determinar si la actuación médica ha sido la correcta, nuestra intervención debe dirigirse a la realización de una serie de consideraciones sobre la relevancia de la humanización en la asistencia sanitaria y sobre la conveniencia de extremar las cautelas para evitar la aparición de situaciones como la que ha dado lugar a la presentación de esta queja.

La humanización de la asistencia sanitaria consiste en poner en valor la dignidad e individualidad de cada persona prestando una atención personalizada. El concepto de



humanización hace referencia al abordaje integral de la persona, es decir su extensión holística, dónde interactúan las dimensiones biológica, psicológica, social y conductual.

Desde esta perspectiva, se considera imprescindible otorgar la misma importancia tanto a las necesidades clínicas como a las sociales, emocionales y psicológicas, y ello significa hacer referencia a la persona en todo lo que se realiza para promover y proteger la salud, curar las enfermedades y garantizar un ambiente que favorezca una vida sana y armoniosa a nivel físico, emotivo, social y espiritual¹.

El paciente es la razón de ser del sistema sanitario y por ello debe garantizarse una asistencia sanitaria en la que se encuentre implícito el factor humano, aportando una atención digna y respetuosa con el ciudadano, yendo más allá del uso exclusivo de la ciencia y la técnica e incrementando la sensibilidad hacia lo que necesiten los pacientes y sus familiares.

Humanizar significa personalizar la asistencia escuchando lo que necesiten los pacientes y sus familiares, que los acompañan y son sus cuidadores principales.

En esta línea, en los últimos años estamos asistiendo a cambios en la gestión de los servicios sanitarios donde las personas se sitúan en el centro de un sistema sanitario. Los sistemas sanitarios estarán humanizados cuando estén al servicio de todas las personas, de manera que la atención al paciente no sea impersonal y los problemas individuales no sean ignorados.

En este sentido, debe ser un objetivo de la Administración sanitaria humanizar la atención dispensada a los pacientes, ofreciendo siempre la mejor atención posible y, por lo tanto, debe ponerse en práctica 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, precepto este último 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”*.

Igualmente no cabe ninguna duda acerca del claro deber de la Administración sanitaria en orden a la implantación de medidas que garanticen el derecho a la buena administración (artículo 12 de nuestro Estatuto de Autonomía), el derecho a la protección integral de la salud (artículo 13.2 del Estatuto), y los correlativos deberes de los poderes públicos. Y es este conjunto normativo el que impone que ha de garantizarse una asistencia humanizada.

¹ J.C. March. Humanizar la sanidad para mejorar la calidad de los servicios.



En Castilla y León, al igual que en el resto de las Comunidades Autónomas, se ha impulsado una importante iniciativa a este respecto, vinculada a la humanización en la asistencia sanitaria: el denominado “Plan Persona. Centrando la asistencia sanitaria en ti” (octubre de 2021), 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, mediante una comunicación asertiva, teniendo en cuenta en el proceso asistencial, las creencias, los valores y el principio de autonomía desde una relación de mutuo respeto y confianza.

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, puesto que la mejora continuada de los servicios públicos y el derecho de los ciudadanos a que dichos servicios se presten con la debida calidad debe guiar la actuación de la Administración y sobre la base de la necesidad de humanizar la atención dispensada a las personas, debemos incidir en aquellos aspectos susceptibles de ser mejorados con la finalidad de ofrecer a los pacientes y a sus familias la mejor atención posible

Debemos poner de manifiesto la importancia de un trato cercano y que la falta de entendimiento en la relación médico-paciente puede llegar a incrementar las emociones negativas y dificultar la adecuada atención de los pacientes. Los profesionales, por lo tanto, deben saber cómo relacionarse con los enfermos y desterrar determinados comportamientos y actitudes.

En definitiva, resulta prioritario centrar la atención en la práctica de una medicina que base la relación médico-paciente en el entendimiento para que se produzca un cambio en el modelo de atención a estos pacientes.

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 ocurre en el caso concreto de esta queja, una persona mayor, con parkinson, que por su fragilidad y necesidad de ayuda resulta ser más vulnerable.

Es cierto que las circunstancias en las que los profesionales desarrollan en ocasiones su actividad, tales como la existencia de una elevada presión asistencial, la carencia de recursos humanos y/o logísticos necesarios para asumirla, el incremento de la burocracia o la falta de equidad entre esfuerzos y recompensas, pueden dificultar la prestación de una atención práctica afectiva a sus pacientes pero en todo caso, tal como



también se indica en su informe, el objetivo debe ser “*ofrecer la mejor atención tanto a nivel clínico como humano*” y en consecuencia eliminar y corregir determinados comportamientos poco empáticos e inadecuados.

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 por parte del órgano competente se promuevan e impulsen las actuaciones necesarias en orden a recordar la importancia de la humanización de la asistencia sanitaria y de la aplicación del Plan Persona, favoreciendo la empatía y el respeto de la persona y ofreciendo a los pacientes un trato amable y cercano, especialmente en los supuestos de mayor vulnerabilidad de éstos.

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