



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: 1796/2023

Asunto: Disconformidad con la asistencia sanitaria y el trato recibido / Centro de Salud Segovia II / 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., la queja presentada en esta Institución se basaba en que al paciente, según se indicaba, intolerante a la lactosa, se le recetó en consulta del Centro de Salud Segovia II un ansiolítico con este componente, motivo por el que acudió nuevamente a consulta.

Se señalaba que la doctora se negó a prescribirle otro ansiolítico, alegando que en su historial médico no figuraba dicha intolerancia y que la cantidad de lactosa que contenía el otro ansiolítico era insuficiente. *“Todo esto dicho con malos modales y falta de educación extremas”*.

En relación con este hecho se presentó reclamación en la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Segovia, que fue contestada, según nos indicaba el autor de la queja, pidiendo disculpas por los hechos acontecidos pero sin ofrecer una explicación al respecto que diese una respuesta concreta a la queja presentada.

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 interesado acudió consulta con el profesional de Medicina Familiar y Comunitaria en el Centro de Salud Segovia II. En la citada consulta, solicitó cambio de la



medicación ansiolítica argumentando que le sentaba mal. Tras la petición del usuario, en esta misma visita queda pautado un nuevo medicamento.

- El paciente regresó a la consulta *“de forma agresiva, gritando y quejándose de que cada día había un médico diferente”*, se le explicó el motivo de los cambios de personal y se le atendió con profesionalidad. *“Al salir, continuó gritando y golpeando las puertas del centro”*.

- Al día siguiente, acudió nuevamente solicitando cambio de medicación al ansiolítico que tomaba inicialmente, manifestando que el nuevo contenía lactosa y que él era intolerante. Ese mismo día el profesional dejó reflejado en la historia clínica que el paciente refiere que era alérgico a la lactosa ya que *“no había un diagnóstico confirmatorio de dicha intolerancia”*.

- Con posterioridad, el profesional médico solicita interconsulta al Servicio de Digestivo, ya que el paciente exponía que el gastroenterólogo le diagnosticó la enfermedad de colon irritable, pero que se había equivocado en el diagnóstico, puesto que él estaba convencido que tenía intolerancia a la lactosa. En esta misma visita, se facilita la copia del resultado de la analítica y el informe de digestivo del último estudio que se realizó, en el cual el especialista no reflejaba que sufriera una intolerancia a la lactosa.

- Tras la nueva petición de interconsulta, se recibió informe del Servicio de Digestivo del Hospital General de Segovia confirmando la intolerancia a la lactosa, *“quedando en ese momento incorporada en la historia del paciente”*.

- Por último, se señalaba que por parte de la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Segovia se informaba que *“se ha tramitado debidamente la reclamación presentada por el paciente, de acuerdo con lo contemplado en 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”*.

A la vista de lo informado, resulta que la actuación del profesional que atendió al paciente estaba basada en los datos clínicos que, en el momento de la consulta, figuraban en su historia clínica, sin que existiese constancia de un diagnóstico que confirmase la intolerancia manifestada por el interesado.

En consecuencia, teniendo en cuenta que las cuestiones que afectan a los aspectos técnicos y científicos de la profesión sanitaria corresponden a la valoración de los profesionales sanitarios, que gozan de autonomía plena en su ejercicio profesional, que ante las informaciones proporcionadas por el paciente se solicitó una interconsulta con el Servicio de Digestivo y que con posterioridad, una vez confirmada la intolerancia, ésta se ha incorporado a la historia del paciente, evitando así que puedan volver a producirse incidentes como el sucedido, consideramos, que en relación con este aspecto, no se ha



producido un incumplimiento normativo en el que haya incurrido la Administración, ni una vulneración de los derechos cuya titularidad corresponde a los ciudadanos.

Estimamos, igualmente que, en relación con la adecuación de la atención recibida, en algunas ocasiones, ya que las relaciones interpersonales son difíciles en muchos casos y diferentes acontecimientos y estados anímicos pueden perturbarlas, puede ocurrir que el paciente perciba que el trato dispensado por parte del profesional que le ha atendido no responde a sus expectativas, como parece que ha podido ocurrir en este caso.

En este supuesto nos encontramos en un ámbito subjetivo en el contexto de una consulta y en consecuencia carecemos de elementos suficientes para conocer con certeza y precisión lo acontecido, puesto que se trata de una relación oral e inmediata y por ello resulta extremadamente difícil determinar y constatar si se ha podido producir alguna actuación inapropiada o un comportamiento poco empático, especialmente cuando existen relatos discrepantes, ya que en el informe de la Consejería de Sanidad también se hace referencia al comportamiento “inadecuado” del paciente.

No obstante y a pesar de las circunstancias aludidas, sí consideramos procedente aludir a la respuesta ofrecida por la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Segovia a la reclamación presentada por el interesado en relación con la asistencia y el trato dispensado en la consulta médica a la que se hacía referencia en el escrito de queja, que se limitaba a *“lamentar la situación vivida y a pedir disculpas por los hechos acontecidos”*.

Las reclamaciones sanitarias son manifestaciones formales que los usuarios del sistema de salud pueden presentar cuando no están satisfechos con la atención sanitaria recibida, constituyendo un cauce para que defiendan sus derechos y resultan esenciales para detectar áreas de mejora en los servicios de salud, detectando errores, retrasos y deficiencias.

Es fundamental entender que este tipo de reclamaciones son un derecho de los usuarios y una herramienta valiosa para el sistema de salud puesto que permiten a los pacientes expresar sus preocupaciones, al tiempo que proporcionan información crucial para mejorar la calidad de la asistencia sanitaria.

En este sentido, tanto la Ley General de Sanidad como la Ley de Ordenación del Sistema Sanitario de Castilla y León, configuran como derechos de los usuarios los relativos a la información y a la presentación de reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario y, en estos mismos términos, se hace referencia también en 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 (artículo 4.1) y en la Orden SBS/1325/2003, de 3 de septiembre, por la que se publican las Cartas de derechos y



deberes de las Guías de Información al usuario, al derecho a recibir una respuesta razonada en plazo y por escrito.

En consecuencia, tras la recepción de la reclamación debe llevarse a cabo una investigación exhaustiva de los hechos descritos en la misma, recopilarse toda la información relevante, incluirse informes de los profesionales implicados y revisar, en su caso, la historia clínica, si fuera necesario, para después del análisis de la información recopilada elaborar una respuesta detallada a la reclamación.

De conformidad con lo indicado podemos concluir que una contestación a una reclamación que únicamente incluya las disculpas por lo ocurrido no ofrece al interesado una respuesta adecuada y oportuna a las inquietudes puestas de manifiesto en el escrito de reclamación y que debería facilitarse al mismo una explicación que responda coherentemente a su reclamación, con la finalidad de que se garantice que *“se ha tramitado debidamente la reclamación presentada”*.

Por lo tanto, en el caso concreto de la queja analizada, entendemos que la contestación ofrecida no ha respondido plenamente al derecho del usuario a recibir una “respuesta razonada” y que debería haberse facilitado al mismo la oportuna explicación sobre lo acontecido.

En definitiva, atendiendo especialmente a la incidencia que la tramitación de las reclamaciones y sugerencias tienen para mejorar el funcionamiento y la organización de los servicios del Sistema de Salud de Castilla y León, entendemos que deberían evitarse y eliminarse este tipo de contestaciones y ofrecer, como contrapartida, respuestas fundamentadas y fruto de una adecuada investigación de los hechos.

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 se ofrezcan al interesado las explicaciones oportunas acerca de los hechos puestos de manifiesto en su reclamación, así como de las medidas adoptadas para que incidentes de estas características no vuelvan a repetirse.

SEGUNDA: Que por parte del órgano competente se impartan las instrucciones necesarias para que se proporcione a los usuarios del sistema de salud una respuesta razonada, adecuada y oportuna a las reclamaciones presentadas.

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