



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: 1893/2024

Asunto: Restricción de acceso de acompañantes / Hospital Virgen de la Concha (Zamora) / 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, en la queja se hacía alusión a las restricciones de acceso sufridas por XXX, en el Hospital Virgen de la Concha, situado en la ciudad de Zamora, para acompañar a su padre ingresado desde el 16 de octubre de 2024, en la planta 5ª del indicado centro hospitalario.

Según manifestaciones de la persona autora de la queja, en la fecha de ingreso del paciente se facilitó a la familia por el control de enfermería un pase para poder acceder al centro asistencial y visitar al paciente.

El día 19 de octubre de 2024, una celadora, en el hall de entrada, a pesar de disponer del pase, indicó a la persona interesada que no podían subir a la planta dos acompañantes y al efecto les mostró la normativa que figura adherida a las columnas del hospital, en concreto, la Orden SAN/295/2020, de medidas extraordinarias durante la vigencia de la pandemia.

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, una vez analizado el contenido de la queja presentada, la Dirección del Complejo Asistencial de Zamora, en el marco de la



Comisión de Dirección, había procedido a reevaluar las medidas adoptadas en el régimen de visitas a los pacientes, valorando los siguientes elementos:

-Protección de la salud pública: los hospitales constituyen espacios donde se concentran personas vulnerables con mayor riesgo de complicaciones graves, siendo frecuente que los pacientes presenten sistemas inmunitarios debilitados. La restricción de visitas contribuye a prevenir la transmisión de patógenos entre pacientes y profesionales.

-Confort del paciente: si bien los familiares constituyen un apoyo emocional relevante, la presencia continuada de visitas puede interferir en el descanso, el bienestar y la recuperación del paciente, siendo el silencio y la calma factores favorecedores del proceso asistencial.

-Organización y gestión hospitalaria: el control de las visitas facilita la ordenación de flujos de personas, evita aglomeraciones y permite una mejor gestión asistencial por parte del personal sanitario.

Sobre esa base, la Comisión de Dirección ha consensuado el incremento a dos pases de acompañamiento por paciente ingresado en el centro.

Asimismo, se indicaba que XXX presentó reclamación ante la administración sanitaria el 19 de octubre, manifestando su disconformidad con el régimen de visitas en el Complejo Asistencial de Zamora. Dicha queja fue tramitada conforme al 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, registrándose con el número R2024XXX y fue contestada por la Dirección Médica del citado centro con fecha 28 de noviembre de 2024.

En dicha contestación se señaló que, en ese momento, el acompañamiento estaba establecido en una persona por paciente, y que cualquier modificación del régimen de visitas quedaba a criterio del personal de enfermería responsable del paciente durante su ingreso.

A la vista de la información recabada, y aun cuando la situación que motivó la queja parece haber sido objeto de solución, esta Institución considera oportuno formular a esa Consejería una serie de recomendaciones dirigidas a evitar la reiteración de hechos similares, con la finalidad de reforzar la calidad asistencial, garantizar los derechos de los pacientes y sus familiares, y promover una actuación administrativa más transparente, coherente y plenamente respetuosa con los principios de buena administración.

Como cuestión previa entendemos que se deben identificar y eliminar expresamente aquellas disposiciones que hayan perdido su vigencia o justificación, en particular las derivadas de situaciones excepcionales como la pandemia producida por el



COVID-19, entre ellas y por lo que se refiere al contenido de reclamación registrada en esta Procuraduría, la Orden SAN/295/2020, de 11 de marzo, por la que se adoptan medidas preventivas y recomendaciones en relación con el COVID-19 para toda la población y el territorio de la Comunidad de Castilla y León.

Con ello se ha de garantizar que toda la información disponible para usuarios y profesionales se encuentre actualizada, alineada con la normativa vigente y redactada de forma clara y comprensible, evitando con ello situaciones de inseguridad jurídica derivadas de la coexistencia de instrucciones contradictorias o desactualizadas y que, además, hubieran evitado la situación que ha dado lugar a la presentación de esta reclamación.

En otro orden de ideas, en relación con la regulación del acompañamiento hospitalario en cada centro, consideramos que esta debe llevarse a cabo, en todo caso, superando las restricciones impuestas durante la pandemia, cuya influencia se dejó sentir con tanta dureza, también en Castilla y León.

Hemos de recordar a esa Consejería -como sin duda tiene presente y ya ha quedado patente en la regulación adoptada en el centro hospitalario objeto de esta queja- que al regular el acompañamiento de pacientes ingresados, no se trata únicamente de fijar “cuántas personas pueden acceder”, sino de lograr un adecuado equilibrio entre los derechos de los pacientes, la seguridad clínica y la organización asistencial.

El acompañamiento forma parte del derecho a una atención digna y humanizada, por lo que debe regirse por criterios centrados en el paciente, sin perjuicio de las necesidades organizativas del centro. Por ello, han de respetarse tanto el derecho a la intimidad, la dignidad y el bienestar del paciente como su derecho a recibir apoyo emocional y familiar.

En este sentido, las limitaciones al acompañamiento deben estar debidamente justificadas, ser proporcionales y aplicarse de forma no arbitraria, teniendo en cuenta las situaciones específicas personales o familiares de los pacientes. Tal es el caso de pacientes en situación de especial vulnerabilidad (edad avanzada, dependencia, deterioro cognitivo, etc.), o situaciones clínicas graves y procesos al final de la vida; así como contemplar necesidades emocionales o sociales relevantes e, igualmente los casos de personas menores. Es clave introducir flexibilidad y valoración circunstanciada a esta regulación y no reglas especialmente rígidas.

Asimismo, se deben establecer criterios orientativos que faciliten la toma de decisiones por parte del personal y que permitan la valoración individualizada de cada caso.



No obstante, debe garantizarse la protección a pacientes vulnerables de prevención de infecciones (especialmente en brotes o situaciones epidemiológicas), controlando los aforos en habitaciones y zonas comunes. Evitar aglomeraciones en pasillos y habitaciones, así como facilitar el trabajo del personal sanitario y el descanso del paciente.

Se considera igualmente necesario que se adopten las medidas necesarias para asegurar que el régimen de visitas y acompañamiento sea comunicado de forma clara, comprensible y accesible para todos los usuarios, incluyendo personas mayores o con dificultades de comprensión; debe ser homogénea en todas las zonas del centro (admisión, plantas, control de enfermería, seguridad, etc.) y visible mediante cartelería actualizada y canales digitales oficiales. Asimismo debe constar una explicación de las excepciones aplicables al régimen general y de cómo solicitarlas.

Del mismo modo, entendemos que se deben reforzar los mecanismos de coordinación interna entre los distintos profesionales del centro (personal sanitario, celadores, personal de información y seguridad) para que las decisiones, de aplicación de las normas e instrucciones sean las mismas en todas las dependencias del centro hospitalario.

Más aún, se debe garantizar que cualquier limitación al derecho de acompañamiento se encuentre debidamente motivada en razones objetivas, proporcionales y vinculadas a la situación clínica u organizativa concreta; sea comunicada de forma clara y comprensible a los interesados, evitando decisiones arbitrarias o carentes de explicación y permita, en su caso, el acceso a mecanismos inmediatos de revisión, aclaración o recurso dentro del propio centro. Asimismo, se ha de dejar constancia de dichas decisiones en los registros internos cuando afecten de forma significativa a los derechos del paciente o sus familiares.

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 esa Administración sanitaria se proceda, en el caso de que nos haya hecho ya, a la actualización, revisión y, en su caso, derogación expresa de la totalidad de la normativa así como de las instrucciones de régimen interior y cartelería informativa de los centros hospitalarios, a fin de evitar la aplicación de disposiciones excepcionales vinculadas a situaciones ya superadas, como las derivadas de la pandemia, y específicamente a la Orden SAN/295/2020, de 11 de marzo.

SEGUNDA: Que se adopten las medidas necesarias para asegurar una información clara, homogénea y accesible sobre el régimen de visitas y



acompañamiento, elaborando documentos que eviten interpretaciones dispares por parte del personal, así como situaciones de incertidumbre o conflicto con los usuarios.

TERCERA: Que se analice el refuerzo de los mecanismos de coordinación interna entre los distintos profesionales del centro (personal sanitario, celadores, personal de información, etc.), con el fin de garantizar una aplicación coherente de los criterios establecidos en materia de visitas y acompañamiento.

CUARTA: Que se valore la aplicación de una mayor flexibilidad en la aplicación del régimen de acompañamiento, especialmente en supuestos en los que concurran circunstancias personales o familiares que justifiquen un trato diferenciado, siempre dentro del respeto a la organización del servicio y a la protección de la salud pública.

QUINTA: Que se garantice que cualquier limitación al derecho de acompañamiento de los pacientes se encuentre debidamente motivada, sea proporcionada y se comunique de forma adecuada a los interesados, facilitando, en su caso, vías de revisión o aclaración inmediatas.

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