



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: 1937/2024

Asunto: Disconformidad con el trato recibido en Centro de Salud Arturo Eyries (Valladolid) / Resolución

Centro directivo: Consejería de Sanidad y Bienestar Social

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, el motivo de la queja era el comportamiento de un camillero/celador del Centro de Salud Arturo Eyres que no permitió el uso de una silla de ruedas por XXX, enferma de alzheimer.

Según manifestaciones de la persona autora de la queja, el 23 de octubre de 2024, un familiar de la paciente, que había obtenido previamente autorización de su médico de Atención Primaria para poder trasladarla en silla de ruedas y habiendo dejado su DNI en el punto de información, fue increpado por un camillero/celador del indicado Centro de Salud que le acusó de ladrón y no le permitió sacar la silla de ruedas del Centro de Salud. Igualmente, se hace constar que la citada persona, a petición del reclamante, se negó a identificarse.

En relación con este suceso se ha presentado una reclamación en el Servicio de Atención al Paciente del Centro de Salud.

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 la situación fue debida a que, el día 23 de octubre de 2024, el hijo de la mencionada paciente acudió solicitando una silla de ruedas para desplazar a su madre hasta el Centro de Salud Arturo Eyries, por lo que se le proporcionó una silla de ruedas de las que están asignadas al Centro de Especialidades.



Es preciso aclarar que, en el mismo recinto, conviven el Centro de Salud Arturo Eyries y el Centro de Especialidades Arturo Eyries, con dotación personal y material diferente, dependiente de distintas Gerencias.

Como consecuencia de ello, tras ser atendida la paciente en el Centro de Salud, aunque dicho usuario cumplió con los trámites establecidos en Atención Primaria para poder utilizar la silla de ruedas fuera del centro sanitario, tal circunstancia no fue conocida por los celadores del Centro de Especialidades que, erróneamente, creyeron que no había solicitado el correspondiente permiso.

La Gerencia de Atención Primaria tuvo conocimiento de la incidencia acontecida por la reclamación formulada dirigida a la Gerencia de Atención Primaria de Valladolid Oeste, relacionada con su disconformidad con el trato y la asistencia prestada a XXX en el Centro de Salud Arturo Eyries.

En relación con el trámite dado a este escrito, se aclara que se registró en el Sistema de Reclamaciones y Sugerencias del Servicio de Salud (RESU) con el código de referencia R202442292 y se ha contestado desde la Gerencia de Atención Primaria de Valladolid Oeste en tiempo y forma, de acuerdo con lo establecido 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.

En la contestación, remitida al reclamante con fecha 13 de noviembre, se le informa que la incidencia relacionada con la silla de ruedas que solicitó para trasladar a la paciente se debió a un error al adjudicarle una silla del Centro de Especialidades en lugar de una silla del Centro de Salud, ya que ambos comparten el mismo edificio, como se ha señalado, circunstancia que no era conocida por el celador del Centro de Especialidades.

Por tal motivo se ofrecen disculpas lamentando la contingencia ocurrida y se comunica que se ha insistido en recordar a todo el personal del servicio la obligación de atender, de forma correcta, las solicitudes de los usuarios.

Asimismo, por parte de la Dirección de Gestión del Área Valladolid Oeste se informó al jefe de celadores de la reclamación presentada, así como de la necesidad de que transmitiera al personal del centro de especialidades Arturo Eyries el deber de auxiliar a los pacientes que precisen de ayuda para acceder al centro y la posibilidad de prestar sillas de ruedas a cualquier usuario que lo necesite, realizando las gestiones oportunas para su recuperación posterior, y la obligación de mantener, en cualquier caso, normas de cortesía y educación en el trato con los pacientes.

Se informa además que está previsto incluir en las actividades formativas del año 2025 cursos y talleres de formación en atención presencial al usuario y manejo de situaciones conflictivas.



Respecto a la cuestión relativa a la identificación, a petición de los usuarios, del personal que presta sus servicios en los centros de salud se indica que, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud, en su artículo 19 ñ) y en la Ley 2/2007, de 7 marzo 2007 del Estatuto Jurídico del Personal Estatutario del Servicio de Salud de Castilla y León, en su artículo 10 o), el personal estatutario del Servicio de Salud de Castilla y León tiene el deber de identificarse por su nombre y categoría profesional a petición de los usuarios del Sistema Nacional de Salud, habiendo procedido a recordar esta obligación al personal del centro.

Concluye la información remitida que la Administración sanitaria, lamentando la situación que ha dado lugar a la presentación de la presente queja, ha tomado las medidas oportunas para corregir los errores observados y evitar, en lo posible, que se pueda producir en el futuro una situación similar.

A la vista de lo informado, es necesario recordar a esa Consejería que el derecho de los usuarios de los servicios sanitarios a recibir una atención adecuada comprende no solo la correcta prestación asistencial, sino también un trato respetuoso, digno y acorde con los principios de calidad que deben regir la actuación de los servicios públicos.

De la información facilitada por la Administración se desprende que la incidencia objeto de la queja obedeció a una deficiente coordinación respecto de la utilización de una silla de ruedas perteneciente a un servicio distinto al que atendió a la paciente, circunstancia que generó un malentendido entre el usuario y el personal encargado de la vigilancia y control del material.

Esta Institución considera especialmente relevante que la propia Administración sanitaria haya reconocido la existencia de la incidencia, haya ofrecido disculpas al reclamante y haya adoptado medidas organizativas y formativas orientadas a prevenir la repetición de hechos similares.

Asimismo, debe valorarse positivamente que se haya recordado al personal afectado la obligación legal de identificarse ante los usuarios que así lo soliciten, deber previsto en la normativa reguladora del personal estatutario de los servicios de salud.

No obstante y con el fin de que este tipo de situaciones no vuelvan a repetirse entendemos que se debería analizar la conveniencia de establecer un protocolo de coordinación entre el Centro de Salud y el Centro de Especialidades, ya que la incidencia que motivó la queja tuvo su origen en que ambos centros comparten edificio pero dependen de gerencias distintas y utilizan recursos diferenciados. Así como medidas dirigidas a garantizar que el personal sanitario cumpla con su deber de identificación.



Asimismo, resulta necesario recordar la obligación de los poderes públicos y de las instituciones sanitarias de dispensar una atención específica, personalizada y especialmente sensible a las personas afectadas por Alzheimer y otras demencias, cuya situación de vulnerabilidad puede verse significativamente agravada en entornos sanitarios complejos, ante cambios organizativos imprevistos o cuando concurren dificultades de orientación, comunicación o movilidad.

En tales supuestos, los centros sanitarios deben adoptar las medidas necesarias para garantizar una atención accesible, comprensible y adaptada a sus necesidades, proporcionando información clara, apoyo en los desplazamientos dentro de las instalaciones y los mecanismos de acompañamiento precisos para evitar situaciones de desorientación, ansiedad o inseguridad. La protección de estas personas exige una actuación especialmente diligente, inspirada en los principios de dignidad, respeto, humanidad y atención centrada en la persona, preservando en todo momento su bienestar físico y emocional.

Igualmente, debe reconocerse la relevante función que desempeñan los familiares y personas cuidadoras, quienes constituyen en muchas ocasiones un apoyo imprescindible para la adecuada atención de quienes padecen estas patologías. Por ello, resulta necesario que los servicios sanitarios tengan también en consideración la carga física, emocional y organizativa que frecuentemente asumen estos acompañantes, facilitando su colaboración con los profesionales y evitando que incidencias administrativas u organizativas incrementen innecesariamente la presión y el estrés asociados al cuidado. Una atención verdaderamente integral requiere contemplar no solo las necesidades de la persona afectada, sino también las circunstancias de quienes contribuyen de forma esencial a su cuidado y protección.

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 analice la implantación de las medidas organizativas necesarias para garantizar la adecuada coordinación entre el Centro de Salud Arturo Eyries y el Centro de Especialidades Arturo Eyries en relación con la utilización de recursos asistenciales comunes o compartidos, evitando que la falta de información entre los distintos servicios genere incidencias que puedan perjudicar a los usuarios.

SEGUNDA: Que se adopten las medidas oportunas para garantizar el efectivo cumplimiento del deber de identificación del personal estatutario ante los usuarios que lo soliciten, facilitando la visibilidad de la acreditación profesional durante la prestación del servicio.



TERCERA Que se refuercen las actuaciones dirigidas a facilitar la accesibilidad y movilidad de las personas mayores, dependientes o con deterioro cognitivo que acuden a los centros sanitarios, garantizando que las incidencias organizativas no supongan una merma de la asistencia o apoyo que precisan.

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 y Bienestar Social 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