



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: 1053/2023

Asunto: Material textil utilizado en caso de pacientes ingresados en el Hospital Universitario de Burgos / 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 el estado y tratamiento del material textil utilizado por los pacientes ingresados en el Hospital Universitario de Burgos.

Según manifestaciones del autor de la queja, el citado material no reúne unas condiciones apropiadas. Así, se indicaba que algunas sábanas no estaban adecuadamente planchadas y presentaban roturas, al igual que las toallas (el ciudadano aportaba fotografías al respecto).

Añadía que los pijamas no estaban planchados, que carecían de algunos de los botones o que el tamaño de éstos excedía del de los ojales. Por otra parte denunciaba que los pacientes recibían batas que no eran las adecuadas a su talla con las correspondientes incomodidades puesto que eran o demasiado grandes o demasiado pequeñas para los usuarios.

Por último, en relación con el tratamiento de la ropa utilizada por los enfermos indicaba que los productos utilizados en lavandería para tratar todos los posibles gérmenes y manchas, una vez finalizado el proceso, no eran eliminados en su totalidad produciendo en algunos pacientes reacciones alérgicas.

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:

“• Punto 1: La higiene y reposición del material textil que se utiliza en el Hospital Universitario de Burgos está contratado con una empresa externa al centro sanitario.

• Punto 2: El estado en el que se encuentra la ropa y la lencería utilizada por los pacientes en ese centro hospitalario es el adecuado para su uso, pudiendo suceder, de forma ocasional, incidencias como las que se indican en la reclamación. El material textil de este centro se somete a tres controles de calidad:

○ 1º Control en la central textil, donde se realiza el proceso de lavado a gran escala, con una dosificación de detergente, neutralizante y posterior aclarado de todas las prendas. Posteriormente se realiza el planchado y plegado de la ropa.

○ 2º Control en la central de lencería del hospital.

○ 3º Control en las plantas de hospitalización, donde existen espacios habilitados para que el personal de la planta deposite el material que pueda llegar defectuoso para proceder a su reemplazo. Así mismo, cuando el personal de planta confirme que un paciente tiene una reacción alérgica producida por la lencería, puede solicitar la esterilización de la ropa que vaya a utilizar este paciente para minimizar dichos problemas.

• Punto 3: Sobre reclamaciones quejas o sugerencias presentadas por los usuarios del citado centro sanitario en relación con el material textil, y una vez revisado el Sistema de información de Reclamaciones y Sugerencias en el ámbito sanitario, se informa que, según los datos analizados, en los últimos 5 años, desde 2019 hasta la fecha, no se han recibido ni sugerencias ni quejas verbales al respecto, tan solo se ha recibido una reclamación por insatisfacción con la lencería en el año 2023, en la que al parecer hubo un fallo en el último control de calidad que se realiza en las plantas de hospitalización.

En este caso se debió retirar la lencería defectuosa en el momento de su utilización en planta y depositarlo en el espacio habilitado para el material textil defectuoso, con el fin de proceder a su reemplazo.

Así mismo, con el fin de que los hechos referidos en la citada reclamación no se volvieran a producir, como medida de mejora se requirió a la supervisora de la Unidad afectada que recordara al personal de la planta sobre cómo proceder cuando adviertan lencería en mal estado”.



A la vista de lo informado procede realizar una serie de consideraciones sobre la base de que se ha de conseguir la satisfacción del usuario del hospital, que es el paciente, a cuyo efecto aquella debe ser, no sólo en el ámbito estrictamente médico, una prioridad para el sistema sanitario.

Cuando un paciente es ingresado, al margen de su estado de salud, debemos tener presente que se encuentra en un medio que no le es familiar, por ello la dotación de ropa (personal, lencería de cama y toallas) debe contribuir a proporcionarle un estado de confort que le ayude a sobrellevar la hospitalización. Todo ello sin perder de vista la importancia de la higienización y adecuada limpieza de la ropa y lencería hospitalaria, como freno a los posibles focos de infección por su prolongado contacto con los pacientes.

Así las cosas, se viene considerando que, además del cumplimiento de las condiciones higiénicas necesarias para garantizar la no transmisión de infecciones, es necesario que la ropa y lencería que se proporciona al paciente sea cómoda, conservar sus propiedades naturales, tales como el frescor, la capacidad de absorción, la suavidad e incluso la integridad, por lo que se han de evitar roturas y falta de elementos, tales como botones. Circunstancia que puede contribuir a que el paciente considere menoscabada su dignidad o el decoro necesario.

Hemos de reseñar que la ropa que recibe el paciente ocupa un lugar importante en la calidad asistencial, casi en pie de igualdad al de las relaciones humanas con el personal del centro hospitalario y la alimentación.

El compromiso con una sanidad adecuada y de calidad incluye no solo una asistencia sanitaria de calidad en sentido estricto, sino que comprende determinados aspectos vinculados a la misma, como el necesario confort del paciente hospitalizado. Por consiguiente, el aspecto de la prestación del servicio sanitario que se refiere esta resolución es un elemento más que ha de conformar el llamado derecho a la buena administración (artículo 12 del Estatuto de Autonomía).

En el caso que nos ocupa, y que ha quedado acreditado por la presentación de material fotográfico que no arrojaba duda alguna sobre el estado del material textil en cuestión, parece que los controles de calidad han fallado, pese a existir, como se nos ha informado, tres fases a tal efecto. No obstante, a este respecto debemos indicar que la Administración sanitaria nos informa de la adopción de medidas para evitar en el futuro problemáticas como la expuesta, medida esta que celebramos.

Por todo ello reiteramos la necesidad de supervisar adecuadamente un aspecto tan importante como éste, por conformar junto con otros, tales como la limpieza de las



instalaciones o el trato humano, un elemento importante de la atención sanitaria que se dispensa a los pacientes hospitalizados.

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 extremen las precauciones en todos los Centros hospitalarios de la Comunidad para que la calidad y estado del material textil que se ofrece a los pacientes hospitalizados cumpla los adecuados estándares de calidad y estado, proporcionando el adecuado confort a los usuarios.

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