



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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

Expediente: 2359/2025

Asunto: Disconformidad con el trato y la atención sanitaria en el Servicio de Traumatología del Hospital Clínico Universitario de Salamanca / petición de información

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 la disconformidad con el trato recibido y la atención sanitaria prestada a XXX, en el Servicio de Traumatología del Hospital Clínico Universitario de Salamanca.

Según manifestaciones del autor de la queja, el 28 de abril de 2025 fue rechazado el volante de traumatología de XXX.

Considera la persona que se ha dirigido a esta Procuraduría que el Dr. XXX se ha negado a dispensar a XXX la atención necesaria después de meses de espera para una consulta con un especialista en miembros superiores.

Señala que el dolor de la paciente va empeorando desde las muñecas hasta detrás de los hombros y posiblemente haciéndose crónico o irreversible, algo que se podría haber evitado si el doctor que la atendió le hubiera prescrito alguna prueba.

Por último, manifiesta que, en su opinión, el trato dispensado a XXX no resulta justificable, ya que su única pretensión era recibir el tratamiento necesario para recuperarse y poder reincorporarse a su actividad laboral.

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, en síntesis, que la reclamante había formulado previamente dos quejas ante esta Institución, correspondientes a los expedientes **1322/2025** y **1603/2025**, habiendo sido ambas contestadas. Añadía que el contenido de este expediente resultaba sustancialmente coincidente con el del expediente 1603/2025, motivo por el que se reiteraba el contenido del informe emitido con ocasión de aquel.

Asimismo, se indicaba, de acuerdo con la información facilitada por el Complejo Asistencial Universitario de Salamanca, que en ningún momento se había rechazado ni denegado asistencia sanitaria a la paciente por parte del Servicio de Traumatología.

El informe señalaba igualmente que la paciente presenta diversos procesos patológicos que afectan al miembro superior, pero que responden a patologías diferenciadas, por lo que requieren valoraciones, pruebas diagnósticas y tratamientos distintos. En este sentido, se hacía constar que los diferentes servicios implicados — Traumatología, Rehabilitación, Reumatología y Unidad del Dolor— han venido ofreciendo las alternativas terapéuticas que, conforme a los criterios médicos y protocolos asistenciales aplicables, se consideran las más adecuadas para cada una de las patologías diagnosticadas.

Finalmente, la Administración recordaba que corresponde a la paciente decidir libremente sobre la aceptación o rechazo de los tratamientos propuestos, mientras que la indicación de las pruebas diagnósticas y de las opciones terapéuticas constituye una decisión técnica que compete exclusivamente a los profesionales sanitarios responsables de su asistencia.

Examinada la documentación obrante en el expediente, esta Institución debe recordar que no le corresponde sustituir el criterio técnico de los profesionales sanitarios ni efectuar valoraciones sobre la indicación de determinadas pruebas diagnósticas o tratamientos, salvo que existan datos objetivos que permitan apreciar una actuación arbitraria, manifiestamente irrazonable o contraria a la *lex artis*, circunstancias que no se desprenden de la información incorporada al presente expediente.

Del mismo modo, tampoco ha quedado acreditado que se produjera una denegación de asistencia sanitaria por parte del Servicio de Traumatología, sino que la paciente ha sido atendida en distintos servicios especializados, desde los que se le han ofrecido diversas alternativas terapéuticas acordes con los distintos procesos patológicos que presenta.

No obstante, esta Procuraduría comprende la preocupación manifestada por el reclamante respecto a la persistencia del dolor y a la repercusión que esta situación tiene



sobre la calidad de vida y la capacidad laboral de la paciente. En este sentido, resulta conveniente recordar la importancia de mantener una adecuada información clínica con los pacientes, explicando de forma clara las razones por las que se indican o descartan determinadas pruebas diagnósticas y tratamientos, favoreciendo así una relación asistencial basada en la confianza y en la comprensión mutua.

Por todo lo expuesto, al no apreciarse actuación administrativa irregular que justifique la formulación de una resolución dirigida a modificar la asistencia prestada o el criterio clínico aplicado, únicamente cabe recordar a esa Administración sanitaria la conveniencia de extremar los esfuerzos para garantizar una información suficiente, comprensible y continuada a los pacientes y a sus familiares durante el proceso asistencial, en cumplimiento de los principios de calidad asistencial y de los derechos reconocidos en la normativa sobre autonomía del paciente.

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: Reiterar que se valore por esa Consejería la conveniencia de reforzar la información facilitada a los pacientes respecto de las decisiones diagnósticas y terapéuticas adoptadas, favoreciendo una comunicación clara, suficiente y comprensible que contribuya a una adecuada relación asistencial y que se analice si es necesario reforzar la información ya facilitada a la paciente objeto de este expediente.

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