

Drets relacionats amb la informació assistencial i l'accés a la documentació clínica

Durant aquest any, el Síndic ha rebut diverses queixes relacionades amb les dificultats amb què s'han trobat alguns pacients, directament o els seus familiars o les persones que hi estan vinculades, per obtenir informació sobre el procediment assistencial que els afecta.

La Llei 21/2000, de 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica, reconeix el dret dels pacients a conèixer tota la informació obtinguda sobre la pròpia salut i determina que la informació ha de formar part de totes les actuacions assistencials, ha de ser verídica i s'ha de donar de manera comprensible i adequada a les necessitats i els requeriments del pacient. També especifica que, a banda que correspongui al metge responsable del pacient garantir aquest dret, també tenen la seva responsabilitat en el procés d'informació els professionals assistencials que l'atenen o li apliquen una tècnica o un procediment concrets.

Tot i que s'explicita expressament que el titular del dret a la informació és el pacient, també es determina que s'ha d'informar les persones vinculades al pacient en la mesura que aquest ho permeti expressament o tàcitament. D'això, se n'ha de deduir que els mateixos requeriments que es recullen sobre la qualitat de la informació que s'ha de facilitar al pacient s'han d'aplicar en la informació que es proporciona a les persones que hi estan vinculades.

La informació que es facilita als pacients i a les persones que hi estan vinculades ha de ser suficient i entenedora

Per la seva banda, la Carta de drets i deures, a més, fa referència a la importància que la informació es faciliti en un llenguatge que estigui a l'abast de qui la rep, tenint en compte les seves característiques personals, culturals, lingüístiques, d'educació, etc.

No es pot qüestionar, doncs, que tots els professionals que intervenen en una assistència han d'informar adequadament i de manera prou entenedora de les actuacions que duen terme, i més encara quan els ho demanen expressament. No obstant això, han estat diverses les queixes

que s'han rebut enguany en què els pacients o els seus familiars expressen el seu descontentament amb la informació que se'ls ha proporcionat, bé perquè és molt escassa o poc entenedora, bé perquè no se'ls ha facilitat cap mena d'informació malgrat haver-ho sol·licitat expressament i, en canvi, se'ls ha anat derivant d'un professional a un altre sense que cap d'ells se'n fes responsable.

L'assistència mèdica domiciliària ha de formar part de la història clínica d'atenció primària

En tots aquests casos, el Síndic ha hagut de recordar el dret dels pacients a obtenir informació i tenir coneixement sobre tot allò que està relacionat amb el seu procés assistencial, i també l'extensió d'aquest dret a les persones que hi estan vinculades, ja que en cap dels supòsits analitzats hi havia cap dubte sobre l'existència del consentiment necessari.

Com en anys anteriors, enguany s'han continuat rebent queixes relacionades amb les dificultats amb què s'han trobat diversos usuaris per obtenir documentació de la seva història clínica, la qual no ha estat facilitada fins que no ha intervingut el Síndic. Malgrat que amb el lliurament de la història clínica ha estat resolt l'objecte concret de les queixes, s'ha evidenciat el retard amb què s'ha fet efectiu el dret de l'usuari, per la qual cosa el Síndic ha recordat que tant la Llei 21/2000, esmentada més amunt, com la Carta de drets i deures determinen el dret de l'usuari d'accedir-hi i que, tot i que no s'especifica un termini per facilitar la documentació, aquest ha de ser raonable.

L'accés dels familiars a la història clínica de pacients difunts ha estat un altre dels aspectes estudiats. La Llei 41/2002, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica, en relació amb els drets d'accés a la història clínica dels difunts, estableix que "els centres sanitaris i els facultatius d'exercici individual només han de facilitar l'accés a la història clínica dels pacients morts a les persones que hi estan vinculades, per raons familiars o de fet, llevat que el mort ho hagi prohibit expressament i s'acrediti d'aquesta manera. En qualsevol cas l'accés d'un tercer a la història clínica motivat per un risc per a la seva salut s'ha de limitar a les dades pertinents". El Síndic ha analitzat l'acreditació

d'aquesta prohibició i entén que s'ha de considerar una prohibició expressa aquella de la qual es té constància i que es pot acreditar per escrit o d'acord amb algun testimoni o document que en pugui donar fe.

Finalment, també s'ha rebut alguna queixa perquè l'atenció que reben els pacients quan el metge d'un centre d'atenció primària es desplaça al seu domicili per a una visita domiciliària no

constava en la història clínica d'un pacient. El Síndic considera que aquesta atenció també forma part del procés assistencial d'un pacient i que, per tant, ha de formar part de la seva història clínica. Així, ha suggerit al Departament de Salut que, amb caràcter general, s'inclouï dins de la història clínica del pacient l'atenció que es presta en una visita domiciliària, a fi de tenir una informació com més completa millor.

Queixa 05384/2010

Una persona es queixa, entre altres qüestions, perquè després d'esperar més d'una hora per parlar sobre el procés assistencial que afectava la seva àvia amb la professional a qui s'havia de dirigir (segons la van informar) no ho va poder fer.

En aquest cas, el Síndic ha recordat al Departament de Salut el dret d'informació de què gaudeixen els pacients i, per extensió, les persones que hi estan vinculades, i considera que s'hauria d'haver atès la petició de manera immediata o bé, si això no era possible, s'hauria d'haver concertat una entrevista per a un altre moment, de manera que es garantís aquest dret. També ha suggerit que aquest recordatori de deures legals es faci arribar als professionals implicats perquè en siguin coneixedors.

Queixa 01428/2011

La mare d'un pacient es queixa perquè el facultatiu que atenia el seu fill al servei d'urgències de l'Hospital Sant Jaume de Calella no responia a les seves preguntes i per les dificultats amb què es va trobar perquè li lliuressin la documentació relacionada amb l'assistència tant el mateix dia com posteriorment.

El Síndic considera que el facultatiu hauria d'haver informat la interessada sobre el cas del seu fill, respost a les seves preguntes i aclarit els seus dubtes. Per això, ha recordat a l'Administració l'obligació que tenen els professionals sanitaris de garantir el dret a la informació dels seus pacients. També li ha suggerit que s'introdueixin mesures correctores perquè tots els professionals tinguin coneixement que el pacient té dret que se li faciliti la documentació relacionada amb l'assistència que se li ha prestat de manera completa i sense dilacions innecessàries.

Pàgines extretes de l'Informe Anual 2012. Per accedir-hi, cliqueu aquí.