

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	<b>2301558</b>
Materia	Sanidad
Asunto	Acceso a Historia Clínica Digital o Electrónica entre centros sanitarios de la red pública.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la persona promotora de la queja presentó un escrito, registrado el 11/05/2023, al que se le asignó el número de queja 23015585, en el que manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que junto a su cónyuge es usuario del Hospital Universitario Vinalopó de Elche.
- Que les fue aceptada la solicitud de libre elección de servicio especialista (Traumatología) en el Hospital General Universitario de Elche.
- Que *"(...) nos hemos llevado la sorpresa de que la empresa Ribera Salud que gestiona nuestro hospital tiene literalmente secuestrada nuestra historia clínica y no permite consultarla a ningún profesional del sistema público de salud. (...)"*. A este respecto señalaban que *"(...) con fecha 28-04-2023 solicitamos cita con el SAIP del Hospital de Vinalopó después de acudir a consulta de traumatología en el Hospital General y descubrir sorprendidos que no podían acceder a mi historia clínica, tengo que decir que los médicos están también muy molestos con esta situación que también consideran incomprensible y que solo ocurre con el Hospital de Vinalopó.*

*El 05-05-2023 acudimos a la cita con el SAIP con el fin de presentar una reclamación, fuimos muy amablemente atendidos por la responsable del servicio, le expusimos el tema y nos confirmó que efectivamente se trata de una situación irregular y según sus palabras nuestras historias clínicas están literalmente secuestradas y que la Conselleria de Salut sabe que esto está ocurriendo y es inútil presentar reclamación.*

*Nos informó que lo único que se podía hacer es solicitar los informes y esperar 30 días para que te los entreguen y llevarlos al hospital General, por suerte para nosotros en ese mismo momento solicito al servicio de documentación del hospital de Vinalopó mis informes y pruebas de imagen relacionados con traumatología y gracias a la insistencia por parte de ella nos los pudimos llevar. (...)".*

- Que, por esta demora en recibir los informes y las pruebas médicas, la consulta del día 28/04/2023 se tuvo que aplazar al 26/05/2023.

El 16/05/2023 dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Administración competente (Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública) que, en el plazo de un mes, emitiese un informe sobre los extremos que detallamos a continuación:

Primero. La persona promotora de la queja hacía referencia a la imposibilidad de los profesionales sanitarios del Hospital General Universitario de Elche de acceder a la historia clínica de sus pacientes que constan en el Hospital Universitario del Vinalopó. Le solicitábamos que nos confirmasen si existían estas dificultades en el acceso.

Segundo. En caso de confirmarse esta imposibilidad o dificultad en el acceso a la historia clínica de los pacientes a los que están tratando los profesionales sanitarios, solicitábamos información de las medidas y acciones que se estaban llevando a cabo por parte de la administración sanitaria al objeto de implantar el acceso a la historia clínica electrónica o digital entre los centros sanitarios de la red pública.

En fecha registro de entrada en esta institución de 07/06/2023, la administración sanitaria remitió informe del Comisionado del Departamento de Salud de Elche-Crevillente en el que señalaba lo siguiente:

(...) Respuestas del SAIP, a las preguntas referenciadas:

- La Empresa Ribera Salud, utiliza programas de gestión diferentes, a los utilizados por los hospitales públicos, por lo tanto, es imposible acceder a las historias clínicas de los pacientes atendidos por el Hospital Vinalopó.
- Desde el SAIP se informa a los pacientes, que para poder acceder a sus datos clínicos en este hospital, han de solicitar si historia clínica, mediante un formulario, que está a su disposición en los mostradores, tanto del hospital, como de atención primaria. Dicha solicitud se envía al Servicio de Documentación Clínica, este personal es el encargado de preparar toda la documentación solicitada, tanto en formato digital como en copias de papel; para su posterior entrega a los usuarios solicitantes

Desde la Unidad del Comisionado, lamentamos enormemente la demora, en recibiré los informes y pruebas médicas solicitadas y el posterior aplazamiento de la consulta de Traumatología; le pedimos nuestras mas sinceras disculpas por las molestias que esta demora le haya podido ocasionar.

Del contenido del informe dimos traslado a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 12/06/2023.

## 2 Consideraciones

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente.

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 16/05/2023, estaba integrada en conocer si existían dificultades de los profesionales sanitarios del Hospital General Universitario de Elche de acceder a la historia clínica de sus pacientes que constaban en el Hospital Universitario del Vinalopó y, en caso de confirmarse esta imposibilidad o dificultad en el acceso, solicitábamos información de las medidas y acciones que se estaban llevando a cabo por parte de la administración sanitaria al objeto de implantar el acceso a la historia clínica electrónica o digital entre los centros sanitarios de la red pública.

En este sentido de lo actuado se desprende lo siguiente:

- Que la empresa que gestiona el Hospital Universitario del Vinalopó “(...) utiliza programas de gestión diferentes, a los utilizados por los hospitales públicos, por lo tanto, es imposible acceder a las historias clínicas de los pacientes atendidos por el Hospital Vinalopó”.
- Que por parte del Hospital General Universitario de Elche se ha establecido, a través del SAIP y del Servicio de Documentación Clínica, un procedimiento para que sean los propios pacientes quienes entreguen la documentación clínica al Hospital Vinalopó.

Llegados a este punto, le ruego considere los argumentos y reflexiones que a continuación le expongo que son el fundamento de las recomendaciones con las que concluimos.

La Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunidad Valenciana señala que el **Sistema Valenciano de Salud** constituye el conjunto de todos los centros, servicios y establecimientos de la Comunitat Valenciana, gestionados bajo la responsabilidad de la Generalitat, dirigidos a hacer efectivo el derecho a la salud, que incluye tanto la asistencia sanitaria como las actuaciones de salud pública.

La referida Ley indica que, para el cumplimiento de sus fines, el Sistema Valenciano de Salud, deberá velar por **la coordinación de todos sus recursos sanitarios**.

Por otro lado, el principio de coordinación de los recursos asistenciales aparece como uno de los Principios Rectores que el Sistema Valenciano de Salud debe aplicar para desarrollar todas sus actividades, así el artículo 3.1 letra h de la Ley 10/2014 dispone lo siguiente:

Los centros que componen el sistema valenciano de salud se regirán por criterios de equidad, gestión democrática, transparencia, accesibilidad y coordinación, y usarán sus recursos con racionalidad, eficiencia y efectividad, desarrollando modelos de excelencia pública

En la presente queja, se plantea una falta de coordinación entre dos centros hospitalarios del Sistema Valenciano de Salud, dada la imposibilidad de acceso del Hospital General Universitario de Elche a la Histórica Clínica Electrónica de un paciente del Hospital Universitario del Vinalopó. Esta descoordinación ha supuesto una demora en la asistencia sanitaria de la persona promotora de la queja.

Consideramos que la tecnología es un medio en el que se apoya la organización sanitaria para lograr la coordinación asistencial. En este punto, la **Historia Clínica Electrónica (en adelante HCE)** cumple un papel fundamental.

La Historia clínica es definida en el artículo 46.1 de la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunidad Valenciana en los siguientes términos:

La historia clínica es el conjunto de la información obtenida en los procesos asistenciales de cada paciente con el fin de conseguir la máxima integración posible de la documentación clínica.

La historia clínica, tanto en su formato tradicional en papel como en formato electrónico, tiene como finalidad principal facilitar la asistencia sanitaria e integrar toda información útil que permita conocer el estado actual de salud del paciente, para hacer las intervenciones sanitarias oportunas de forma expresa y motivada.

Los centros sanitarios tienen la obligación de tener una historia clínica única por paciente.

De acuerdo con lo anterior, existen dos formatos de la Historia clínica: el tradicional en papel y el electrónico (la denominada HCE). A este respecto, el apartado 5 del referido artículo señala:

En aplicación de los principios de unidad e integración, se fomentará el establecimiento de un único modelo normalizado de historia clínica electrónica, que será utilizado por los centros sanitarios del Sistema Valenciano de Salud y cuyo contenido estará adaptado al nivel asistencial y al tipo de prestación que se realice en cada momento.

En relación con la HCE, el apartado 6 señala:

La historia clínica electrónica se gestionará a través de un sistema de información corporativo, que garantizará la calidad, la accesibilidad y la seguridad, así como la coordinación y la continuidad asistencial.

Efectivamente, para sacar el máximo rendimiento, la información sanitaria debe ser accesible a todos los centros que componen el Sistema Valenciano de Salud. No se plantea en esta queja, como en otras ocasiones, el acceso de los pacientes a sus datos de salud, esto es, a su historia clínica, sino la necesidad de que desde cualquier centro sanitario de la red pública se pueda acceder a los datos de un paciente.

No obstante, debemos indicar que, si bien es cierto que, en los últimos años, la mayoría de los centros sanitarios, han incorporado la HCE para mejorar la prestación de los servicios sanitarios, no lo es menos que la propia Ley 10/2014 se refiere al formato en papel de la historia clínica. En este punto, resulta ilustrativo lo dispuesto en el artículo 46.7 que recoge la posibilidad de que un centro asistencial no tenga acceso a la HCE de otro, así señala:

En caso de traslado obligado o urgente del paciente a otro centro asistencial desde el que no fuera posible el acceso a su historia clínica electrónica, se remitirá una copia completa de la historia clínica en soporte papel a fin de garantizar a los facultativos del centro sanitario de destino el pleno conocimiento de la situación clínica actualizada del paciente

A este respecto, por parte del Departamento de Salud de Elche-Crevillente se ha establecido, a través del SAIP y del Servicio de Documentación Clínica, un procedimiento para que sean los propios pacientes quienes entreguen la documentación clínica en formato en papel de un centro hospitalario a otro.

Consideramos que para mejorar la cohesión del Sistema Valenciano de Salud debe ponerse a disposición de todos los centros sanitarios de la red pública la información necesaria para facilitar las decisiones a los profesionales sanitarios. Entendemos que el acceso a los datos de la HCE permite a los profesionales sanitarios un pleno conocimiento de la situación clínica actualizada de un paciente, reducir los tiempos de espera para establecer un diagnóstico y su tratamiento, así como evitar la repetición de pruebas médicas.

En definitiva, el principio de buena administración y el sentido del servicio público nos lleva al terreno de lo razonable que, en la presente queja, se traduce en que todos los centros, servicios y establecimientos de la Comunitat Valenciana, gestionados bajo la responsabilidad de la Generalitat, que componen el Sistema Valenciano de Salud, puedan acceder a las HCE de todos los pacientes.

Por último, hay que recordar que los datos contenidos en la historia clínica son del paciente (estos datos tienen un alto componente de intimidad). Los datos de salud se encuentran dentro de las *“categorías especiales de datos”*, también conocidos como datos sensibles por lo que merecen una protección reforzada y sólo se podrán tratar bajo ciertas condiciones, límites y con determinadas garantías.

### 3 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones a la **CONSELLERIA DE SANIDAD**:

- 1. RECOMENDAMOS** que extreme al máximo el deber de coordinación entre los recursos sanitarios del Sistema Valenciano de Salud al objeto de evitar la demora en la prestación de la asistencia sanitaria de los usuarios, estableciendo y desarrollando al efecto los sistemas de información sanitaria que sean necesarios.
- 2. RECOMENDAMOS** que, en general, adopte cuantas medidas sean necesarias a fin de garantizar el acceso a las HCE de los pacientes entre los centros, servicios y establecimientos de la Comunitat Valenciana, gestionados bajo la responsabilidad de la Generalitat, que componen el Sistema Valenciano de Salud, respetando en todo momento las condiciones, límites y garantías establecidas en la normativa común y de protección de datos.
- 3. ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.
- 4. NOTIFICAR** la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Sanidad.
- 5. PUBLICAR** esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana