

AL DEFENSOR DEL ASEGURADO
DIRECCIÓN GENERAL DE SEGUROS Y FONDOS DE PENSIONES
Paseo de la Castellana nº 44
28046 Madrid

Yo, [-----], mayor de edad, de nacionalidad [___], con DNI (se adjunta fotocopia), y domicilio a efecto de notificaciones en [___], como beneficiaria de la póliza de asistencia médica nº [___] "Multisanitas Colectivos", suscrita por mi empresa [___], ante este organismo comparezco y, como mejor proceda en Derecho, formulo esta **RECLAMACIÓN** contra **SANITAS S.A. DE SEGUROS**, con domicilio en la Calle Velázquez 95, CP 28006 de Madrid, por los siguientes

MOTIVOS

Primero.- En abril de 2013 presenté una reclamación frente a Sanitas por los daños y perjuicios padecidos por mi hijo y por mi durante el seguimiento de mi embarazo en el Hospital La Zarzuela por parte de una ginecóloga del cuadro médico de la aseguradora, la Dra. [-----].

Mediante dicho escrito solicité copia de mi Historia Clínica, que a fecha de hoy **no se me ha entregado**.

Se adjunta a la presente copia del burofax enviado el 9 de abril de 2013 como **DOCUMENTO NÚMERO 1**.

Segundo.- En resumen, el motivo de la reclamación fue que durante una consulta en la Clínica de La Zarzuela para un control rutinario de bienestar fetal cuando me encontraba en la semana 38 de gestación (es decir, cuando aún faltaban dos semanas para salir de cuentas) la Dra. [-----] me realizó una maniobra para provocar el parto (maniobra de Hamilton) sin indicación, conocimiento ni consentimiento por mi parte.

Esta acción me causó dolor, me hizo sangrar y me fisuró la bolsa amniótica. Como consecuencia de ello tuve que ingresar en urgencias del Hospital Universitario [-----] y ser sometida al protocolo de bolsa rota, lo que incluyó la inducción del parto y **el nacimiento prematuro de mi hijo**, una experiencia que ha resultado muy traumática tanto física como psíquicamente.

Se adjunta informe de alta del Hospital Universitario Reina Sofía como **DOCUMENTO NÚMERO 2**.

Según las fuentes que he podido consultar, la maniobra de Hamilton la realizan algunos ginecólogos, sobre todo en la medicina privada, para provocar el parto y así acomodar los nacimientos a su agenda. Considero que, al no existir ninguna indicación médica para esta forma de actuar y no informarme ni pedir mi

consentimiento, se ha vulnerado la buena praxis desde el punto de vista clínico, ético y jurídico:

El Ministerio de Sanidad, en su “Documento sobre Estándares y Recomendaciones para la maternidad hospitalaria” (páginas 43 y ss.), considera como parte de la *lex artis*.

“Respetar las decisiones que tome la mujer acerca de su parto”; y

“establecer los mecanismos para garantizar que todas las usuarias hagan uso de su derecho a tomar decisiones informadas en pleno conocimiento de los riesgos y beneficios de su situación de salud”.

El “Documento de Estándares y Recomendaciones para la maternidad hospitalaria” se inserta dentro de la Estrategia de Atención al Parto Normal del Sistema Nacional de Salud, que contó con una amplia participación institucional, de sociedades científicas, personas expertas y asociaciones ciudadanas.

El Convenio para la protección de los derechos humanos y la dignidad del ser humano con respecto a las aplicaciones de la Biología y la Medicina (Convenio de Oviedo) reconoce plenamente el derecho a la autonomía del paciente y su participación en la toma de decisiones. En este sentido, en el ámbito de la Unión Europea, la Carta de los derechos Fundamentales de la Unión Europea incluye en su artículo 3.2 que *“en el marco de la medicina y la biología se respetarán en particular: el consentimiento libre e informado de la persona de que se trate, de acuerdo con las modalidades establecidas en la ley...”*

Por su parte, la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, Básica Reguladora de la Autonomía del Paciente y de Derechos y Obligaciones en Materia de Información y Documentación Clínica (en adelante, la ***Ley de Autonomía del Paciente***) dispuso en su art. 4.1 que:

“Los pacientes tienen derecho a conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud, toda la información disponible sobre la misma, salvando los supuestos exceptuados por la Ley”;

y en el apartado 2 del mismo artículo añadió que

*“La información clínica forma parte de todas las actuaciones asistenciales, será verdadera, se comunicará al paciente de forma comprensible y adecuada a sus necesidades y le ayudará a tomar decisiones **de acuerdo con su propia y libre voluntad**”*.

Por último, el apartado 3 concluyó que

“El médico responsable del paciente le garantiza el cumplimiento de su derecho a la información. Los profesionales que le atiendan durante el

proceso asistencial o le apliquen una técnica o un procedimiento concreto también serán responsables de informarle".

La información debe ser completa y verdadera y facilitarse al paciente de manera comprensible y adecuada a sus necesidades para que de este modo le ayude a tomar decisiones "**de acuerdo con su propia y libre voluntad**" (art 2.3). Siendo el paciente el titular del derecho a la información que se le debe proporcionar como dispone el artículo 5, existe en correspondencia con este derecho un verdadero deber de informar del facultativo que atiende al paciente.

La Ley de Autonomía del Paciente establece que **todos los profesionales** que atiendan a un usuario o le apliquen una técnica o un procedimiento concreto son responsables de informarla. La información, que como regla general se proporcionará verbalmente dejando constancia en la historia clínica comprenderá, como mínimo, la finalidad, naturaleza, riesgos y consecuencias de cada intervención, lo que no se ha producido en el presente caso.

Tercero.- Al mes siguiente recibí del Departamento de Atención al Cliente de Sanitas la carta que se acompaña como **DOCUMENTO NÚMERO 3**, según la cual se proponían hacer un seguimiento del asunto y contestar, lo que **un año después**, no habían hecho.

Cuarto.- Ante la falta de respuesta por parte de Sanitas, mi representante legal se puso de nuevo en contacto con el Departamento de Atención al Cliente, reclamando una respuesta y solicitando una reunión.

Quinto.- Por toda respuesta, en julio de 2014 recibo una lacónica carta de una página y con un contenido estandarizado y totalmente vacía de contenido. Adjunto la misma como **DOCUMENTO NÚMERO 4**.

Yo había formalizado una reclamación fundada en motivos muy graves confiando en que Sanitas investigaría los hechos y procuraría la resolución del caso de buena voluntad, pero ni han dado una explicación a lo ocurrido, ni me han hecho llegar la copia de la Historia Clínica solicitada.

En mi opinión, Sanitas tiene una responsabilidad *in eligiendo e in vigilando* respecto a las personas que realizan los servicios que prestan a los clientes. Su remedo de respuesta, sin embargo, deja claro que su único objetivo es eludirla, mostrando una ausencia total de control y un grave desinterés por la calidad de los servicios que presta a los beneficiarios de las pólizas. Esta forma de actuar no puede sino fomentar comportamientos negligentes por parte de los profesionales que integran su cuadro médico, adverando un fraude al consumidor-usuario que confía en su publicidad, como ha sido mi caso.

Sexto.- Por último, a consecuencia del abuso sufrido en el Hospital de la Zarzuela, Sanitas ha obtenido un beneficio económico indebido al ahorrarse unas prestaciones a las que yo tenía derecho según la póliza de la que soy beneficiaria.

Por todo lo anterior,

SOLICITO

Que, en virtud de las competencias que tiene atribuidas este organismo al que me dirijo, tenga a bien admitir a trámite esta reclamación y, una vez finalizado el procedimiento que corresponda, se adopten las medidas administrativas de control que resulten adecuadas para evitar que mi caso se repita con otros asegurados, instando a Sanitas a (i) reembolsar el dinero correspondiente al valor de los servicios por los que se reclama (control médico del embarazo), y a los no prestados por su única y exclusiva responsabilidad (atención al parto y postparto); e (ii) indemnizarme por los daños y perjuicios sufridos.

Atentamente,

[Firma]

Actuando en nombre propio y en representación de mi hijo menor [___]