



## I N D I C E

1. Introducción.	03
2. Perfil del usuario.	04
3. Tipología de consultas realizadas.	05
4. Conclusiones.	08

Febrero, 2022

# 01 INTRODUCCIÓN

Las personas con una enfermedad crónica en España se enfrentan a barreras que impiden o dificultan su plena integración en la vida política, económica, cultural y social.

De ese modo, se ve afectada la igualdad de oportunidades, pues no todos disfrutan de los mismos derechos, ni tampoco tienen acceso a los bienes y servicios en igualdad de condiciones con respecto al resto de ciudadanos. Se produce, en última instancia, una discriminación por razón de enfermedad, pues el estado de salud se toma en consideración como un elemento de segregación, basado en la mera existencia de la enfermedad y la discapacidad en sí misma. Se llega a producir una estigmatización de la persona por tener una enfermedad, al margen de otros atributos como pudiera ser la aptitud, la capacidad o el mérito de dicha persona.

A raíz de esa situación potencial de desprotección, la Plataforma de Organizaciones de Pacientes (POP), desde su constitución, ofrece asesoría legal sobre aspectos que afectan a las personas con una enfermedad crónica (acceso a tratamientos y prestaciones médicas o sociales, discriminación por razón de enfermedad...), así como sobre los derechos del paciente.

La clínica legal es un servicio gratuito ofrecido tanto a particulares como organizaciones vinculadas a pacientes con enfermedades crónicas.

Las consultas se envían vía formulario o a través de correo electrónico por parte de los interesados y son contestadas en un plazo máximo de quince días por una abogada en ejercicio con amplia experiencia en la materia.

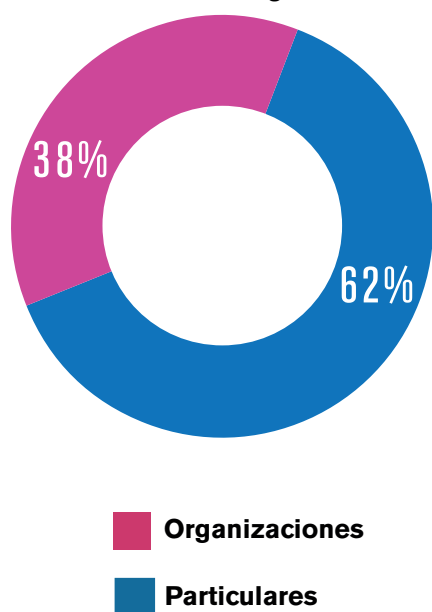
Si bien el año 2020 estuvo intensamente marcado por la irrupción de la COVID-19, han sido elevadas el número de preguntas relativas a los protocolos de vacunación. Similarmente al año anterior, también han sido predominantes las consultas relacionadas con el ámbito laboral y, más concretamente, con la incapacidad temporal.

Respecto a los protocolos de vacunación – y como resultado de las denuncias realizadas por la Plataforma de Organizaciones de Pacientes–, el Ministerio de Sanidad describió en el apartado de priorización de la vacuna incluido en la Estrategia de vacunación frente a COVID-19 en España que debían tenerse en cuenta de forma especial para la vacunación por su especial vulnerabilidad de COVID-19, debido al riesgo de complicaciones graves e incluso de fallecimiento, por la posible diferente respuesta inmunitaria a la vacunación y por el importante porcentaje de la población que suponen. La POP había denunciado la situación por la total desinformación sobre cómo se iba a proceder con la inmunización de los y las pacientes crónicos/as, alertando de la creciente incertidumbre al respecto y previniendo de los peligros de incumplir los turnos de vacunación.

De manera similar, la POP reivindicó que los procedimientos para vacunar con una tercera dosis a las personas inmunodeprimidas fuesen claros y accesibles. Con el objetivo de evitar nuevas incertidumbres, la POP también exigió que los pacientes afectados pudiesen saber de primera mano cómo proceder o qué esperar tras darse a conocer tales recomendaciones por parte de la Comisión de Salud Pública.

## 02 PERFIL DEL USUARIO

**FIGURA 1**  
Distribución de usuarios  
de la Clínica Legal (%)

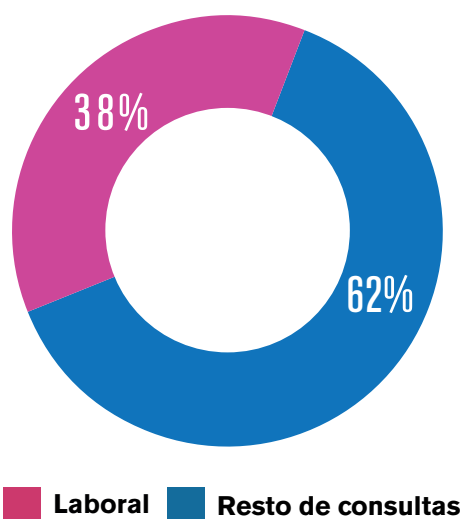


**E**n el año 2021 se han recibido 123 consultas de las cuales un 62% han sido remitidas por particulares, pacientes o familiares de pacientes, mientras que el restante 38% han sido planteadas por asociaciones de pacientes a través de los trabajadores sociales, psicólogos o gerentes de la asociación.

Con respecto al año 2020, se observa un incremento en las consultas, sobre todo en aquellas formuladas por particulares; estas consultas se concentran especialmente en el segundo trimestre del año, coincidiendo con el inicio de la vacunación masiva por la COVID-19 por grupos de edad. Esta situación ha generado numerosas dudas y quejas que serán expuestas más adelante.

## 03 TIPOLOGÍA DE CONSULTAS REALIZADAS

**FIGURA 2**  
Distribución de consultas por áreas. Consultas laborales (%)



En cuanto a la tipología de las consultas presentadas, destacan nuevamente este año las consultas relacionadas con el ámbito laboral, si bien en menor medida que el año pasado, representando un 38% del total frente al 58% del año 2020.

### Incapacidad permanente

La mayor parte de las preguntas de este grupo están relacionadas con la duración de la situación de Incapacidad Temporal (IT), sus prórrogas y plazos máximos, así como con la posibilidad de recuperar las vacaciones que han coincidido en el tiempo con una situación de IT o la cuantificación de la prestación correspondiente si el trabajador o la trabajadora quedan en situación de desempleo.

Otro grupo significativo de consultas del ámbito laboral recibidas por la Clínica Legal son las cuestiones alrededor de la adaptación del puesto de trabajo. La mayor parte de éstas, en relación con cambios de horario o turno, reducción de la jornada laboral o directamente el cambio del puesto de trabajo.

Procede recalcar también las quejas recibidas a tenor de los Servicios de Prevención de Riesgos Laborales, a los que se reprocha no valorar determinadas dolencias como suficientemente justificativas para una adaptación del puesto de trabajo. En este sentido, han resultado especialmente destacadas las consultas de pacientes con enfermedad de Crohn o colitis ulcerosa.

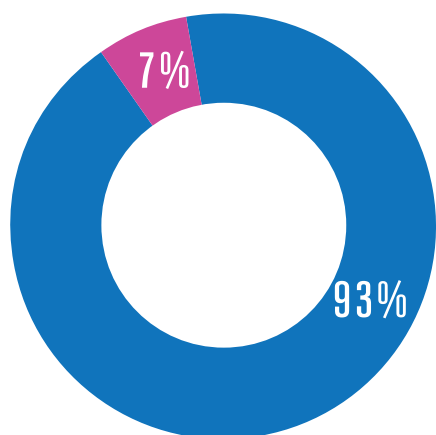
También han sido notables las consultas sobre exclusiones de los cuadros médicos para el acceso al empleo público, entre las que destacan los sentimientos de exclusión y discriminación de los y las pacientes, aun cuando gozan de plena capacidad para someterse a las distintas pruebas. Ante ello, la POP denuncia la exclusión a la que todavía se enfrentan muchas personas, por el simple hecho de contar con una enfermedad o necesidad crónica, a la hora de presentarse a exámenes y pruebas que nada tiene que ver con su patología.

Paralelamente, y de forma opuesta al año 2020, este año no se han registrado quejas relacionadas con el riesgo de contagio por COVID-19 en el puesto de trabajo. Esta preocupación ha quedado desplazada por las consultas sobre protocolos de vacunación, siendo una de las principales quejas la falta de priorización en la vacunación a los colectivos más vulnerables y, específicamente, de las personas con enfermedades crónicas o necesidades crónicas de salud.

## TIPOLOGÍA DE CONSULTAS REALIZADAS

**FIGURA 3**

**Distribución de consultas por temas. Consultas sobre Incapacidad permanente (%)**



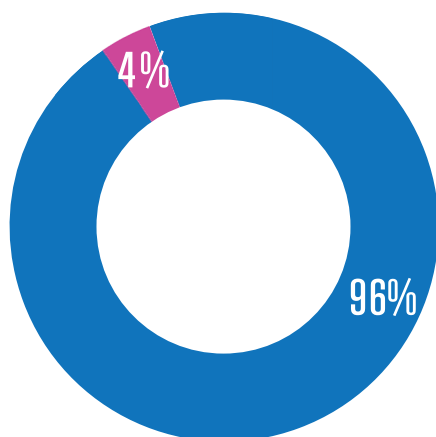
■ Incapacidad permanente ■ Resto de consultas

En lo relativo a las consultas relacionadas con la Incapacidad Permanente, siguen siendo minoritarias, igual que en el año 2020, apenas un 7% del total de las consultas, mientras que en el año 2019 alcanzaron un 27% del total. Una posible explicación podría ser que con motivo de la COVID-19 se han disparado las situaciones de IT que en gran medida habrán venido a paliar la situación de personas que no se veían capacitadas para trabajar y que estando en situación de IT han decidido esperar antes de informarse sobre la posibilidad de solicitar una Incapacidad Permanente.

Durante el año 2021 también se han reducido las consultas relativas a la discapacidad a un 4%, frente a las del año 2020, que alcanzaban un 8% del total. A este respecto, los y las pacientes habitualmente solicitan información sobre los requisitos y beneficios del reconocimiento de un determinado grado de discapacidad por la Administración y sobre el proceso de revisión de grado que muchos pacientes desean instar por agravamiento de su dolencia. Asimismo, se informa sobre las vías de reclamación que cabe efectuar contra la Administración cuando están disconformes con el porcentaje de discapacidad que se les ha reconocido.

**FIGURA 4**

**Distribución de consultas por temas. Consultas sobre Discapacidad (%)**



■ Discapacidad ■ Resto de consultas

Las quejas relativas al trato recibido en un hospital, las negligencias médicas o las quejas derivadas del uso de prótesis defectuosas representan un 13% del total de las consultas recibidas, incrementándose un ligero 3% con respecto al año anterior (en 2020 representaban el 10% del total).

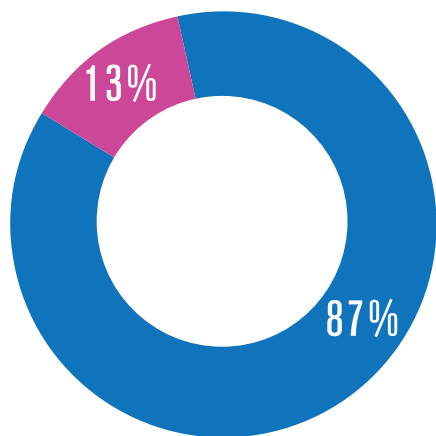
Así, por ejemplo, destacan las quejas sobre la larga espera a la hora de poder acudir a los médicos especialistas, las reclamaciones el cambio o sustitución del tratamiento o medicación sin información previa, por el trato recibido por pacientes o sus familiares por parte de su médico o personal del hospital.

En este caso, los usuarios solicitan información sobre dónde y cómo presentar una queja o cómo formular una reclamación para exigir responsabilidades a la Administración.

## TIPOLOGÍA DE CONSULTAS REALIZADAS

**FIGURA 5**

Distribución de consultas por temas. Quejas y reclamaciones



■ Quejas y reclamaciones ■ Resto de consultas

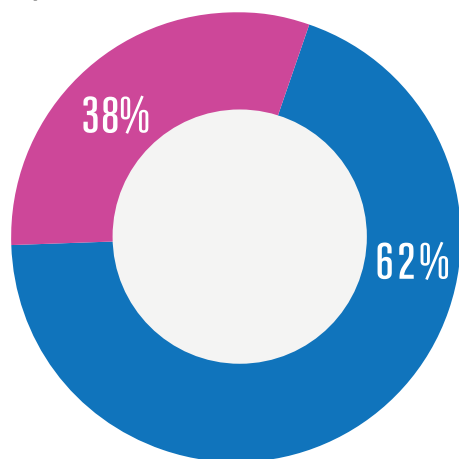
En este caso, los usuarios solicitan información sobre dónde y cómo presentar una queja o cómo formular una reclamación para exigir responsabilidades a la Administración.

Finalmente, el grupo denominado como "Otros" alcanza el 38% del total de las consultas –convirtiéndose en el grupo de consultas más numeroso–, y presentando un notable incremento con respecto al año pasado, en el que alcanzó el 17% del total. Frente a años anteriores, este año se ha detectado un aumento en el interés de los y las pacientes por contratar seguros privados de salud, destacando su preocupación por la exclusión de las enfermedades preexistentes a la hora de contratar el seguro.

En este grupo se incluyen las consultas relativas al acceso a medicamentos en el extranjero, la obtención de tarjeta sanitaria por extranjeros o residentes en el extranjero, traslados de pacientes del extranjero o de otras comunidades autónomas o la posibilidad de solicitar una segunda opinión médica

**FIGURA 6**

Distribución de consultas por áreas. Otras consultas (%)



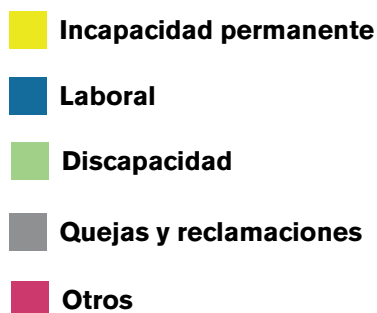
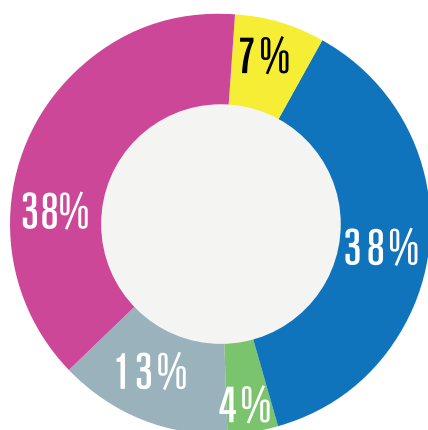
■ Otros ■ Resto de consultas

También, se incluyen en esta categoría las consultas de pacientes que desean una valoración de su situación médica personal y del tratamiento que vienen siguiendo. Se recogen aquí solicitudes de indicación de algún profesional médico o abogado para iniciar la vía judicial de reclamación. A este respecto, la Clínica Legal ofrece orientación jurídica general y, por tanto, no se realizan valoraciones médicas, ni recomendaciones de profesionales de ningún sector.

<sup>1</sup>En parte, este aumento se debe a que en este grupo se han incluido las consultas relativas a los protocolos de vacunación por COVID-19, bastante numerosas especialmente en el segundo trimestre, coincidiendo con la vacunación masiva por grupos de edad.

## 04 CONCLUSIONES

**FIGURA 7**  
Distribución de consultas (%)



**D**e todo lo anterior, podemos concluir que la principal preocupación de las personas afectadas por alguna enfermedad crónica sigue estando relacionada con el ámbito laboral: la preocupación por la finalización de la situación de Incapacidad Temporal, sus plazos y prórrogas, la posibilidad de quedar sin prestaciones económicas, o la necesidad de adaptar el puesto de trabajo, entre otras. A las preocupaciones en el ámbito laboral, se han sumado este año las solicitudes de información sobre los protocolos de vacunación por COVID-19 que han supuesto un notable incremento del grupo “otros”, relativo a consultas variadas.

También resulta significativo el aumento de interés de los y las pacientes por la contratación de seguros de salud privados, posiblemente relacionado con las quejas por las listas de espera y la falta de atención temprana en el Sistema Público de Salud, colapsado por la Pandemia de la COVID-19.



