

Suxestión por mor da obriga de uso de mascarilla polo SERGAS

Expediente: I.5.Q/14112/24

Santiago de Compostela, 22 de decembro de 2025

Sr. conselleiro:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito dunha cidadá, á obriga de uso de mascarilla polo SERGAS.

ANTECEDENTES

No seu escrito, esencialmente, expón o seguinte:

El motivo de la queja es el claro y reiterado incumplimiento de la ley por parte del SERGAS obligando a los pacientes al uso de mascarilla cuando este no es obligatorio por ley en ningún lugar.

La foto adjunta es del PAC de Vigo donde se indica que la mascarilla es obligatoria, pero la imagen se repite a lo largo de los centros de toda la comunidad autónoma.

Además de leerse en el cartel la obligatoriedad de la mascarilla, se indica la lectura de la Orden SND/726/2023, de 4 de julio de 2023 para mayor mofa al paciente, ya que dicha orden lo que establece son recomendaciones, en su punto tercero de los acuerdos: "...Tercero. Recomendaciones a la ciudadanía y a las autoridades sanitarias. Instar a la ciudadanía y a las autoridades sanitarias al seguimiento de las recomendaciones recogidas en el anexo de este acuerdo..."

La orden indica claramente que todas las situaciones recogidas en el Anexo son recomendaciones. Nunca se menciona la obligatoriedad de nada.

Tras esta situación, se trata de contactar con el SERGAS para que rectifique y vuelva a la legalidad a través de dos quejas.

En la primera queja la contestación solamente trata de dar vueltas al asunto haciendo entender que seguirán actuando haciendo caso omiso de la legalidad. A la segunda, ni contestan.

Cabe destacar la existencia de dos documentos elaborados por el SERGAS a los que se hace mención en la contestación a la primera queja:

- MEDIDAS PREVENTIVAS EN CENTROS SANITARIOS DE GALICIA TRAS A PUBLICACIÓN DA ORDE SND/726/2023 POLA QUE SE DECLARA A FINALIZACIÓN DA SITUACIÓN DE CRISE SANITARIA OCASIONADA POLA COVID-19

- MEDIDAS PREVENTIVAS NOS HOSPITAIS TRAS A PUBLICACIÓN DA ORDE SND/726/2023 POLA QUE SE DECLARA A FINALIZACIÓN DA SITUACIÓN DE CRISE SANITARIA OCASIONADA POLA COVID-19

Aunque dichos documentos, poco tienen que decir al carecer de ningún sustento jurídico, simplemente hacen redundancia a la Orden SND/726/2023 recomendando el uso de las mascarillas en ciertas situaciones. Normalmente usan el término “indicar” más que “recomendar” para tratar de despistar, pero siguen sin hablar de obligaciones porque obviamente no podrían al decir otra cosa la Orden SND/726/2023, una ley de rango superior.

Con todo esto queda más que demostrado que el SERGAS actúa en contra de la ley y coacciona sus pacientes a hacer algo que no están obligados a hacer.

Aun así, existen una serie de escenarios en los que la propia administración (llamémosle SERGAS, consellería de Sanidade, Xunta de Galicia, ...) confirma que esto es mentira:

El 10 de enero de 2024 se produce una orden comunicada del Ministerio de Sanidad donde indica que se obligará al uso de mascarilla durante un periodo determinado.

En consecuencia, se aprueba en el DOG de fecha 12 de enero una orden en la que, en resumen, la Consellería de Sanidade explica cómo hasta ese momento la mascarilla era recomendable y pasa a ser obligatoria en ciertos escenarios. Dicha Orden vuelve a quedar anulada en el DOG publicado el 30 de enero donde se vuelve a indicar que la mascarilla deja de ser obligatoria y pasa nuevamente a ser recomendable.

Con todo esto, se solicita la intervención de la Valedora do Pobo de Galicia para hacer las investigaciones pertinentes para dar fin a esta injusticia, ilegalidad y abuso por parte del SERGAS. La eliminación total de la cartelería donde indique el uso de la mascarilla en cualquier centro asistencial por no ser verdad y en su caso, si así lo desean, su substitución por nueva cartelería que indique la recomendación, concienciando a la ciudadanía desde la educación y el respeto a la ley.

A queixa foi admitida a trámite e requirimos informe desa administración sobre as cuestións promovidas polo interesado. Acusamos recibo do seu informe, no que consta o seguinte:

Segundo figura nas bases de datos, presentou con data 8 de xuño do 2024 unha comunicación a través do aplicativo Contacte con resposta da Dirección Xeral de Saúde Pública o 11 de xuño. Posteriormente o 12 de xuño presenta unha nova comunicación desconforme coa resposta facilitada, reiterando o contido o que se da resposta na comunicación anterior.

No devandito escrito expón esencialmente que nos centros asistenciais de saúde da Comunidade Autónoma, en concreto no PAC de Vigo, existe cartelería na que se indica a obrigatoriedade da máscara, solicitando a súa retirada ou substitución por outra na que se indique a recomendación da mesma.

Tras a Orde comunicada pola Ministra de Sanidade a comezos do ano 2024, aprobouse a Orde do 11 de xaneiro de 2024, a cal tivo por obxecto establecer medidas de prevención específicas relacionadas co uso obrigatorio da máscara nos centros sanitarios asistenciais de Galicia; conforme a evolución da situación epidemiolóxica na nosa Comunidade Autónoma, procedeuse a modificar e levantar a medida sobre a obrigatoriedade de uso de máscara, así como establecer, con carácter de recomendación, o uso daquela en contextos en que resulte necesario para a protección da poboación máis vulnerable, e para a prevención e control da transmisión de enfermidades.

Nese sentido, a Dirección Xeral de Saúde Pública elaborou no seu día un documento de medidas preventivas en centros sanitarios de Galicia tras a publicación da Orde SND/726/2023, do 4 de xullo, en que se recollían medidas de protección, prevención e control no ámbito sanitario, de xeito que se protexa a poboación máis vulnerable, reducindo a posible transmisión de microorganismos.

O documento é público, está dispoñible páxina específica de información sobre coronavirus (<https://coronavirus.sergas.es/Contidos/medidas-preventivas-centros-sanitarios-galicia>).

Así mesmo, como consecuencia do documento citado, o Servizo Galego de Saúde publicou tamén documentos específicos para o ámbito hospitalario: [https://coronavirus.sergas.gal/Contidos/MEDIDAS_PREVENTIVAS_NOS_HOSPITAIS_POST COVID-19](https://coronavirus.sergas.gal/Contidos/MEDIDAS_PREVENTIVAS_NOS_HOSPITAIS_POST_COVID-19) e para atención primaria: <https://coronavirus.sergas.gal/Contidos/Medidas-organizativas-nos-centros-AP-tras-a-finalizacion-situaci%C3%B3n>, en que se inclúen tamén estas mesmas medidas de saúde pública e prevención da enfermidade.

Postos a fala co xefe de medicina preventiva da Área Sanitaria de Vigo, consorte o informa do seguinte:

A Orde SND/726/2023 establece no Anexo unha serie de recomendacións, a primeira das cales é "Protexer á poboación vulnerable". Nesta protección, contéplase reforzar o uso de máscaras nas urxencias hospitalarias ou de atención primaria, incluída a sala de espera.

A propia Orde SND/726/2023 establece que os Servizos de Medicina Preventiva e Prevención de Riscos Laborais poden emitir recomendacións de control de infección reforzando o uso de máscaras naquelas Unidades en que se realice atención a pacientes vulnerables, polo que reafirma e dá soporte ás decisións que nese sentido adóptanse, na área Sanitaria de Vigo, e no conxunto do Sergas.

Cabe destacar que dita recomendación (o uso en determinados ámbitos) realízase en base a que a cidadanía debe ser responsable e, xunto cos profesionais sanitarios, contribuír a reducir o impacto en morbilidade e mortalidade naquelas persoas máis vulnerables e que poden non estar protexidas, é dicir, en base a un ben colectivo que se obtén cun pequeno esforzo individual, usar unha máscara cirúrxica durante o tempo de espera e/o atención nun Servizo de Urgencias hospitalario ou de atención primaria.

Con todo, queremos transmitir as nosas desculpas se na atención no PAC de Vigo, sentiuse coartado coa indicación do uso da máscara por parte do persoal sanitario, non tendo mais intención que a de protexer o resto dos cidadáns da transmisión de infeccións respiratorias.

ANÁLISE

Á vista do contido do escrito de queixa, da documentación achegada pola persoa que promoveu este expediente e do que se manifesta no informe da Administración, é preciso facer as seguintes consideracións:

O informe da administración sanitaria fai referencia á normativa que rexe a situación epidemiolóxica vixente, concretamente á Orde SND/726/2023 e os documentos internos de medidas preventivas relativos á implantación de recomendacións dirixidas a á cidadanía no ámbito sanitario, evidenciándose que o contido desta lexislación establece efectivamente recomendacións e non obrigas, téndose polo tanto modificado as normas anteriores sobre a obrigatoriedade durante os períodos de maior risco. Polo tanto, actualmente o uso da máscara circunscríbese ao ámbito da recomendación.

Porén, á vista da información e fotografías remitidas polo promotor deste expediente de queixa, a consellería non ten procedida á modificación ou retirada de toda a cartelería anterior afectada por este cambio normativo. Esta falta de actualización ven xustificada pola administración sanitaria en base á necesidade preventiva do uso da máscara, xustificando a permanencia dos carteis que aluden ao carácter obrigatorio a criterios de protección aos máis vulnerables e á concienciación dos usuarios do Sergas. Porén recoñécese que na actualidade o uso da máscara debe entenderse en termos de recomendación, salvo escenarios expresamente regulados.

Aínda que se pode comprender a intención preventiva da consellería, isto non obsta para sinalar que o uso da máscara só pode impoñerse seguindo cauces estritos de legalidade, e os avisos referidos a esta cuestión no deben dar lugar a confusión. Por tal motivo, a redacción dos avisos relativos ao uso da máscara nos espazos sanitarios deben ser acordes á normativa vixente, polo que a cartelería debe adecuarse ao contido da norma aplicable na comunidade galega atendendo ao seu uso recomendable, o que permite seguir concienciando á cidadanía desde o respecto á legalidade, á información veraz e á autonomía dos usuarios.

CONCLUSIÓN

Por todo o sinalado ata agora considérase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, da Valedora do Pobo, facer chegar a ese órgano a seguinte **suxestión**:

Dentro da súa capacidade organizativa, valoren proceder á revisión e actualización da cartelería relativa ao uso da máscara nos centros sanitarios, para que recolla o carácter de recomendación acorde á normativa vixente actual.

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora do Pobo, e recórdolle a necesidade de que no prazo dun mes (art. 32.2), dea conta a esta Institución da aceptación da resolución formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o caso.

Ademais, facémolles saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta se incluírá na páxina web da institución.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que a Valedora do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas; daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega.

Reciba un atento saúdo.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo (en funcións)