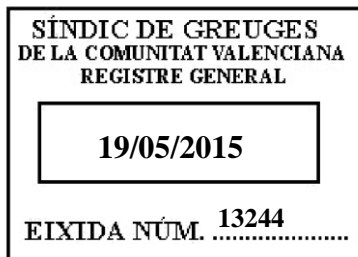




SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA



Conselleria de Sanidad  
Hble. Sr. Conseller  
C/ Misser Mascó, 31-33  
VALENCIA - 46010 (Valencia)

=====  
Ref. Queja nº 1410813  
=====

(Asunto: Falta de respuesta a escrito de fecha 17/03/2014. Servicio de ambulancias).

(S/Ref. Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente. Exp. 5145/15. TRG/VS/SH).

Hble. Sr. Conseller de Sanidad:

Acusamos recibo de su escrito por el que nos remite informe en relación a la queja de referencia formulada por D. (...), en calidad de Delegado Sindical (...).

El autor de la queja en su escrito inicial, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que, en fecha 17/03/2014 (registro de entrada de 25/03/2014), dirigieron escrito al Comisionado del Departamento 23, en relación a la retirada de soporte de ambulancias en los municipios de Alborache, Buñol, Macastre y Yatova.
- Que, en el momento de dirigirse a esta institución, no había obtenido respuesta expresa.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad que, a través de la Dirección General de Ordenación, Evaluación, Investigación, Calidad y Atención al Paciente, nos dio traslado de la respuesta que en fecha 21/01/2015 remitió al interesado el Comisionado de la Conselleria de Sanidad en el Departamento de Manises.

Del contenido de la documentación remitida le dimos traslado al promotor de la queja al objeto de que, si lo consideraban oportuno, presentase escrito de alegaciones como así hizo en fecha 5/03/2015.

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 19/05/2015	<b>Página:</b> 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT. Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00. Fax 965 93 75 54 <a href="http://www.elsindic.com/">http://www.elsindic.com/</a>		

Llegados a este punto, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, consideramos que, aunque íntimamente unidas entre sí, debemos abordar de forma separada:

Primero. La demora en dar respuesta expresa al escrito del autor de la queja de fecha 17/03/2014.

Segundo. La organización del transporte sanitario urgente en el Departamento de Salud de Manises.

Respecto a la primera cuestión, de lo actuado se desprende que el escrito del autor de la queja de fecha 17/03/2014 obtuvo respuesta expresa diez meses después, concretamente el 21/01/2015.

En este punto, el Art. 42.2 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, y su modificación posterior contenida en la Ley 4/1999, de 13 de enero, establece que: “el plazo máximo para resolver las solicitudes que se formulan por los interesados será el que resulte de la tramitación del procedimiento aplicable en cada caso. Cuando la norma de procedimiento no fije plazos, el plazo máximo de resolución será de 3 meses”.

El derecho a obtener una resolución sobre lo peticionado a la Administración impone a ésta un plazo máximo para resolver, con el fin de evitar esperas interminables del ciudadano, so pena de aplicar reglas del silencio positivo o negativo. Claramente lo formula la exposición de motivos de la citada Ley “el silencio administrativo, positivo o negativo, no debe ser instituido jurídico normal, sino la garantía que impida que los derechos de los particulares se vacíen de contenido cuando su Administración no atienda eficazmente y con celeridad debida las funciones para las que se ha organizado”.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de los que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

La obligación administrativa de cumplir escrupulosamente con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de todos los trámites que constituyen el expediente, dimana directamente del mandato constitucional del Art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad a los intereses generales y que actúa con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su Art. 9.3.

En relación a la segunda cuestión (organización del transporte sanitario en el Departamento de Salud de Manises), esta institución tuvo ocasión de pronunciarse con motivo de la tramitación de la queja 1312795.

En este sentido, con carácter previo, cúpleme informarle que no entra dentro de las competencias del Síndic de Greuges el decidir las fórmulas o criterios de organización que debe emplear la Administración Pública en sus infraestructuras, tampoco lo es el resolver las discrepancias que los promotores de las quejas manifiesten al respecto. Consideramos que esta cuestión forma parte de la denominada potestad autoorganizativa con la que cuentan todas las Administraciones Públicas.

No obstante, sin perjuicio de los criterios de autoorganización y de acuerdo con el artículo 43 de la Constitución, desde esta Institución entendemos que la acción administrativa en el ámbito sanitario, en cuanto a la organización y tutela de las infraestructuras sanitarias, debe estar dirigida a contar con medidas preventivas y prestaciones y servicios necesarios para toda la población.

La Constitución Española de 1978 consagra en su artículo 103.1, entre otros principios, el de eficacia, en cuya virtud debe desarrollarse la actuación de la Administración Pública. Asimismo, reconoce nuestra norma fundamental, en el artículo 43, el derecho a la protección de la salud y establece que compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de prestaciones y servicios necesarios. En este sentido, el Síndic de Greuges, como Alto Comisionado de Les Corts, debe velar por los derechos reconocidos en el título I de la Constitución española en el ámbito competencial y territorial de la Comunidad Valenciana.

En desarrollo del Art. 43 de la Constitución, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en su artículo 3.1 determina que:

Los medios y actuaciones del sistema sanitario están orientados a la promoción de la salud.

De la misma forma, dispone en su artículo 7 que:

Las actuaciones de las Administraciones Públicas Sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud, actuaciones que, además, deberán estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.

Por otro lado, en el ámbito de la Comunidad Valenciana, el Art. 54.1 del Estatuto de Autonomía establece:

Es de competencia exclusiva de la Generalitat la organización, administración y gestión de todas las instituciones sanitarias públicas dentro del territorio de la Comunitat Valenciana.

En relación a las emergencias sanitarias, el Art. 39 de la Ley de La Generalitat 13/2010, de 23 de noviembre, de Protección Civil y Gestión de Emergencias, establece lo siguiente:

1. El Servicio de Atención Sanitaria de Emergencia estará integrado por el personal y los recursos pertenecientes a la Generalitat o contratados por la misma que preste sus funciones en situaciones de emergencia de índole sanitaria.
2. Corresponde a la conselleria competente en materia de emergencias sanitarias la regulación reglamentaria de la estructura, funcionamiento y organización de este servicio, siguiendo los principios marcados en la presente Ley y en el resto de legislación de aplicación (el subrayado es nuestro).

Por otro lado, el legislador valenciano, a través de la Ley de La Generalitat 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunidad Valenciana incluye entre sus Principios Rectores (Artículo 3):

- g) Racionalización, eficacia y eficiencia en la organización y utilización de los recursos sanitarios.

De la normativa anterior se concluye, pues, que la eficacia y eficiencia en la protección de la salud dependerá, en gran medida, de la gestión de los recursos de emergencias de índole sanitario.

Con fundamento en las anteriores consideraciones y de conformidad con lo dispuesto en el Art. 29. 1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, procedemos a formular a **la Conselleria de Sanidad** las siguientes **SUGERENCIAS**:

Primera. Que en situaciones como la analizada, arbitren las medidas necesarias para dar cumplimiento a los deberes legales que se extraen del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de diciembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común.

Segunda. Que extreme al máximo la diligencia en el ámbito de la atención sanitaria de urgencias y emergencias, en pro de garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas, cumpliendo así con el principio de eficacia constitucionalmente reconocido.

Le agradeceremos nos remita en el plazo de un mes el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de las sugerencias que se realizan o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que, a partir de la semana siguiente a la fecha en las que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página Web de la Institución.

Agradeciendo su colaboración y la remisión de lo interesado,

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana