



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
12/06/2017
EIXIDA NÚM. 15746

Conselleria de Sanidad Universal y Salud
Pública
Hble. Sra. Consellera
C/ Misser Mascó, 31-33
València - 46010 (València)

=====
Ref. queja núm. 1702871
=====

(Asunto: Falta de respuesta expresa a escrito de fecha 12/09/2016).

(S/ Ref.: Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad. Exp: 198/2017. AMA/CDR/C).

Hble. Sra. Consellera:

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

El autor de la queja en su escrito inicial de fecha 17/02/2017, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

A principios de septiembre del año 2016 me personé en la sede de la Conselleria de Sanidad de la Comunidad Valenciana, en el departamento de Atención al Paciente.

El empleado responsable me atendió con diligencia explicándome los pasos que debía dar para llevar a cabo una queja o reclamación. Me entregó el impreso oficial para este propósito

(...) Así lo hice. El día **12 de septiembre quedó registrado cuya fotocopia le adjunto al mismo tiempo que el presenté escrito**. El 27 de Octubre del 2016, habiendo pasado más de un mes sin recibir contestación, me personé en Atención al Paciente. El mismo empleado me dirigió a un departamento donde se me dijo que se había mandado un escrito al Hospital de Manises y que esperaban contestación. No se me dio ninguna contestación de por qué no se me contestaba dentro del mes establecido (...).

En el momento presente sigo sin haber recibido ninguna contestación (...).

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, a través de la Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad, nos comunicó en fecha 05/04/2017 lo siguiente:

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 12/06/2017	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

Atendiendo a su solicitud de Información sobre la queja **nº1702871**, la Comisionada de la Conselleria de Salud Universal y Salud Pública en el Departamento de Salud de Manises, contesto por correo ordinario- **fecha de salida 15 de marzo de 2017**- (...). La respuesta remitida está fundamentada en la información aportada por el psiquiatra del Hospital de Manises, (...), de 3 de marzo de 2017, supervisada por el Coordinador de Salud Mental del Departamento de Manises.

La carta en sí dice lo siguiente –el subrayado es nuestro:-

“Estimado Sr. (...)

Hemos recibido en este Servicio de Atención e Información al Paciente su escrito de fecha 12 de septiembre de 2016, donde se relata una serie de circunstancias relacionadas con el diagnóstico emitido por un especialista de psiquiatría, y manifiesta disconformidad con la asistencia dispensada por la psiquiatra en la unidad de Salud Mental de Buñol.

El coordinador de Salud Mental del Departamento le informa, que en relación a la retirada de un diagnóstico de la entidad del suyo, parece razonable no modificarlo de manera inicial, ya que los diagnósticos en psiquiatría se realizan con una visión longitudinal del cuadro, hecho que conlleva un periodo de seguimiento suficiente como para juzgar la idoneidad o no de un diagnóstico previo.

También nos indica que el trato fue cordial y acorde a la situación, manifestando de forma adecuada que no está en disposición de anular un diagnóstico existente no realizado por el profesional en cuestión. Parece razonable la realización de un extracto-resumen de la información que aporta, con el objetivo de poder analizarla con el paso del tiempo, manifestando también de forma adecuada tal y como se refiere que en estos momentos no presenta psicopatología aguda, único hecho reseñable tras unas valoraciones iniciales. Ante su estabilidad también es razonable el periodo entre las consultas, siempre que permanezca estable o asintomático.

Espera que hayan quedado resueltas todas sus dudas y no dude de la disposición de los profesionales para realizar una atención acorde a sus necesidades, teniendo en cuenta las directrices de su especialidad.

Le solicitamos disculpas por la demora en la respuesta a su queja le agradecemos que haya utilizado el Servicio de Atención e Información al Paciente, ya que la información que nos facilita en su queja nos ayuda a mejorar nuestro sistema sanitario, pudiendo así prestar tanto a pacientes como a familiares una asistencia de calidad."

Del contenido del informe, dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones; no consta que dicho trámite haya sido verificado por el promotor de la queja.

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

Del estudio de la queja, se desprende que el interesado dirigió escrito a la administración sanitaria en fecha 12/09/2016 del que obtuvo respuesta expresa seis meses después, en concreto en fecha 15/03/2017.

En este sentido, le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la sugerencia con la que concluimos.

El artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece, en su párrafo primero, lo siguiente:

La administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación.

En el ámbito de la Comunidad Valenciana, el Decreto del Consell 165/2006, de 3 de noviembre, por el que se regulaban las quejas y sugerencias en el ámbito de la Administración y organizaciones de la Generalitat, fue derogado por el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

El Decreto 41/2016, en su artículo 30.1, define la queja en los siguientes términos:

Tendrán la consideración de **quejas** los escritos y comunicaciones en los que las ciudadanas y ciudadanos realicen únicamente manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones, o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de la administración y organizaciones de la Generalitat, que constituya falta de calidad en el servicio prestado.

En relación al plazo de la respuesta, el art 35 señala lo siguiente:

1. Todas las quejas y sugerencias deberán ser tramitadas y no podrán quedar sin respuesta. **La contestación deberá notificarse en un plazo no superior a un mes desde que la queja o sugerencia tuvo entrada en el registro general de la respectiva Conselleria afectada.** La notificación de la respuesta se regirá por las normas que regulan este trámite para los actos administrativos.
2. Los agradecimientos serán contestados de forma inmediata o a la mayor brevedad posible.

Por último, el artículo 17, segundo párrafo, de la Ley 11/1988, reguladora del Síndic de Greuges, se establece como competencia de esta institución

(...) velar porque la administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella y lo mínimo que ha de ofrecer al mismo 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 ley y según los principios garantizados por la Constitución española en su art. 9.3.

Por cuanto antecede y de conformidad con lo previsto en el Art. 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, **SUGIERO**, a la **Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública** que, en situaciones como la analizada, extreme al máximo el deber de dar respuesta expresa dentro del plazo establecido en el art 35 del Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y al evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

Asimismo, de conformidad con la normativa citada, le agradecemos nos remita en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de la sugerencia que se realiza, o en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

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

Agradeciendo por anticipado la remisión de lo interesado,

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana