



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

=====
Ref. queja núm. 1702269
=====

(Asunto: Asistencia sanitaria en la Isla de Tabarca).

(S/Ref.: Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad. Exp: 181/2017. AMA/CDR/CG/AP).

Hble. Sra. Consellera:

Acusamos recibo de su escrito de fecha 28/03/2017 por el que nos remite informe en relación con la queja de referencia, formulada por (...) de la Asociación de Vecinos de la Isla de Tabarca "Isla Plana".

La autora de la queja en su escrito inicial de queja de fecha 26/01/2017, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

En la Isla de Tabarca actualmente contamos con el servicio de enfermería 24 horas. En concreto, dos enfermeros desempeñan este trabajo y se turnan entre ellos por semanas.

Los vecinos de la isla consideramos que la asistencia sanitaria que nos pueden prestar estos profesionales es insuficiente. Pensemos que no pueden prescribir fármacos, por ejemplo, ni cuenta con medios materiales suficientes para poder actuar en situaciones de urgencia vital. Cuando se produce alguna de estas situaciones, el enfermero que esté en la Isla contacta con un médico del centro de salud de Santa Pola. Sólo en situaciones de extrema gravedad se dispone del helicóptero para trasladar al enfermo. En el resto de situaciones dependemos de un vecino que nos pueda trasladar con su barco hasta Santa Pola.

Con la finalidad de mejorar la asistencia sanitaria a los vecinos de la Isla nos dirigimos a la Conselleria de Sanidad con fecha 18/05/2016 (adjuntamos copia del escrito), sin que hasta la fecha hayamos obtenido respuesta expresa a nuestro escrito.

En ese escrito solicitábamos una reunión al objeto de poder discutir de un tema tan importante como éste en profundidad. Sí que con anterioridad se mantuvo una reunión tanto con el Director Territorial de Sanidad, como con el Gerente de Área de Salud número 20. Y también nos hemos reunido con la nueva Directora Territorial (...) quien nos trasladó "*que verían el tema*", pero no hemos tenido más noticias salvo una cita con el Secretario Autonómico de Salud Pública para el lunes, día 23 de enero, que nos fue anulada.

Nos parece importante explicar ante el Síndic nuestra petición:

De un lado, fuera de la temporada Alta NO HAY NINGÚN MÉDICO EN LA ISLA. Sólo una enfermera. Además durante esta época del año tampoco es fácil encontrar un traslado por mar ante una situación de urgencia vital. Huelga decir, que el hecho de contar con una primera asistencia médica en la isla se vuelve, en estas circunstancias de aislamiento de la isla, VITAL.

De otro, es necesario matizar que durante los meses de julio y agosto (meses en que la Isla puede alcanzar un pico de población estable de unos mil habitantes, a la que hay que añadir el turismo de día) contamos con un médico, dos horas diarias. Nuestra petición es, reiteramos, **contar con servicio médico las 24 horas del día.**

Luchamos por el derecho a la protección de la salud de los vecinos de Tabarca, recogido en la Constitución Española. La Carta Magna establece la obligatoriedad de los poderes públicos de organizar y tutelar la salud pública a través de las prestaciones y servicios necesarios y a ello estamos apelando.

Esta circunstancia, junto con otras, influye directamente en la decisión de los vecinos de poder establecer su residencia habitual en Tabarca. Y en este punto queremos traer a colación **la situación de la Isla de La Graciosa** quienes han alcanzado unos 500 habitantes fijos gracias a que tienen establecido un servicio de transporte regular con tierra y cuentan con un centro de salud en el que prestan sus servicios un médico y una enfermera que cumplen un horario en el centro de salud de 08.00 a 15.00 horas y el resto del día están de guardia localizada.

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 10/03/2017 lo siguiente:

Con respecto a la queja elevada al Síndic de Greuges, en relación a la asistencia sanitaria ofrecida a la isla de Tabarca, dependiente de la zona 10 de C.S.I. de Santa Pola, del departamento 20 -Hospital General Universitario de Elche, puntualizar los siguientes:

- La Isla de Tabarca, pertenece administrativamente al Municipio de la ciudad de Alicante y sanitariamente al departamento 20 de Elche.
- La población empadronada en la Isla, según datos del INE de 1 de enero de 2017, son de 57 personas, 32 hombres y 25 mujeres, manteniéndose estable en los últimos años con un leve decrecimiento.
- Durante todo el año, la asistencia sanitaria está cubierta por personal de enfermería durante 24 horas los siete días de la semana.

- Los meses de julio y agosto coincidiendo con la mayor afluencia estival, el CSI de Santa Pola desplaza un médico a San Fermín, cuyo horario es de siete horas pero viene supeditado al desplazamiento en barco y sus horarios. Su actividad media está cercana a los 20 pacientes día durante esos dos meses.
- Para el resto del año se ha implementado una consulta médica por medios telemáticos visuales, tanto de urgencias las 24 horas al día, como por consulta ordinaria para los pacientes que requieran consultas no urgentes. La conexión se realiza por webcam con dos terminales, uno en urgencias del C.S.I. de Santa Pola y otro en la consulta del médico que les atiende para consultas ordinarias.

Desde la gerencia de este departamento pensamos que, dado los recursos y la población atendida, los medios son suficientes siguiendo criterios asistenciales.

Del contenido del informe dimos traslado a la autora de la queja, al objeto de que si lo consideraba oportuno presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 03/05/2017.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, consideramos que, aunque íntimamente unidas entre sí, son dos las cuestiones a estudiar en la presente queja:

Primero. La falta de respuesta expresa de la administración sanitaria valenciana al escrito de la autora de la queja. de fecha 18/05/2016. en el que exponía varias cuestiones en relación a la necesidad de un médico todo el año en la isla, el traslado marítimo y aéreo, así como sobre el deterioro de la dotación e instalaciones de la clínica.

Segundo. Las infraestructuras sanitarias en la Isla de Tabarca (Alicante).

Respecto al primer punto, de lo actuado no se desprende que el escrito presentado por la autora de la queja en fecha 18/05/2016 no ha obtenido respuesta expresa por parte de la administración sanitaria valenciana.

Sobre esta cuestión, el punto de partida lo constituye el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento administrativo Común de las Administraciones Públicas, que 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.

En relación a la segunda cuestión, relativa a las infraestructuras sanitarias de la isla de Tabarca (Alicante), con carácter previo, cúpleme informarle que no entra dentro de las competencias del Síndic de Greuges el decidir la fórmula de organización administrativa que debe emplear la administración sanitaria para paliar las deficiencias en las infraestructuras sanitarias. En línea con lo anterior, tampoco lo es resolver los desacuerdos o disconformidades con los criterios de organización que pudieran producirse.

No obstante lo anterior, le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la sugerencia con las que concluimos.

La Constitución española de 1978, en su Título I, reconoce en su Art. 43 el derecho a la protección de la salud, estableciendo que es competencia de los poderes públicos el organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de prestaciones y servicios necesarios. Por otro lado, a tenor de lo dispuesto en el Art. 53 de la Constitución, todos los Principios recogidos en el Capítulo III de la Constitución (entre los que se encuentra el art. 43) deben informar la actuación de los poderes públicos. Nos encontramos, pues, ante un derecho de rango constitucional.

En el ámbito de la Comunidad Valenciana corresponde a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública el cumplimiento de ese mandato constitucional. Efectivamente, el Decreto del Consell 37/2017, de 10 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la citada Conselleria, establece en su artículo 1.1 que:

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública es el departamento del Consell encargado de la dirección y ejecución de la política del mismo en materia de sanidad, ejerciendo las competencias en materia de sanidad, salud pública, farmacia, evaluación, investigación, calidad y atención al paciente que legalmente tiene atribuidas a estos efectos.

Por otro lado, la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de La Generalitat, de Salud de la Comunidad Valenciana, en su artículo 7, se refiere a la configuración del Sistema Valenciano de Salud, así en el apartado segundo del referido precepto señala:

Su gestión y administración será competencia de la Conselleria competente en materia de sanidad, la cual organizará y tutelaré la salud individual y colectiva a través de las prestaciones, servicios y medidas preventivas necesarias. Reglamentariamente se determinarán los órganos que ejercerán la gestión y control del Sistema Valenciano de Salud.

En este sentido, 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 (en el caso concreto de la presente queja, los/as ciudadanos/as de la Isla de Tabarca).

De acuerdo con el Art. 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, el Síndic de Greuges es el Alto Comisionado de las Cortes Valencianas que 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 estos términos, sin perjuicio de los criterios de organización sanitarios que utilice la Administración Sanitaria, esta Institución es y ha sido especialmente sensible con las problemáticas que surgen en torno a las carencias o deficiencias en las infraestructuras sanitarias en los distintos Departamentos de Salud y así se acredita en los sucesivos Informes que anualmente se presentan ante Les Corts.

Por cuanto antecede y de conformidad con lo previsto en el Art. 29 de la ley de la Generalitat 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, realizamos a la **Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública** la siguiente **RECOMENDACION**:

Primero. **RECOMIENDO** 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 la evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental. A este respecto, le **RECOMIENDO** que, a la mayor brevedad posible, dé respuesta expresa al escrito de la Asociación de Vecinos a la que representa la autora de la queja de fecha 18/05/2016.

Segundo. **SUGIERO** que realice un esfuerzo organizativo y presupuestario que permita contar con unos servicios sanitarios dignos y adecuados para la población de la Isla de Tabarca (Alicante), que garanticen la igualdad en el acceso y en condiciones a las prestaciones sanitarias.

De conformidad con lo previsto en el artículo 29 de la Ley de la Generalidad Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, le agradeceremos nos remita en el plazo de un mes el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación o no de las recomendaciones que se realizan o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente que, a partir del mes siguiente a la fecha en la 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