



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
<b>21/09/2017</b>
EIXIDA NÚM. <b>26015</b>

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

=====  
Ref. queja núm. 1709845  
=====

**Asunto: Demora cita Unidad del Dolor Hospital General Universitario de Alicante.**

Hble. Sra. Consellera:

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

La autora de la queja en su escrito inicial de fecha 1/06/2017, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

«Desde agosto de 2016 vengo padeciendo fuertes dolores de espalda que me han obligado a acudir varias veces al Hospital General de Alicante (incluso he estado ingresada)

En abril de 2017 el Dr. (...) del Servicio de Neurología me remitió a la Unidad del Dolor.

Sigo esperando ser citada en la referida Unidad.

He presentado "Hoja de Queja" ante el SAIP del Hospital General de Alicante pero no he obtenido respuesta expresa (adjunto copia de la misma)».

En este sentido, solicitaba del Síndic de Greuges:

«La medicación del Síndic de Greuges para ser citada, a la mayor brevedad posible, en la Unidad del Dolor del Hospital General de Alicante».

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de 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 13/07/2017 lo siguiente:

«(...) desde la Subdirección Médica del Departamento de Salud de Alicante, nos trasladan la respuesta con salida del Registro General 23 de mayo de 2017 -003265- a Dña. (autora de la queja) que pasamos a transcribir:

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> 21/09/2017	<b>Página:</b> 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		

"Estimada Sra (...):

En contestación a la Hoja de Quejas registrada en el Servicio de Atención e Información al Paciente, con fecha de entrada 26/04 2017 en relación a la propuesta de consultas externas que tiene pendiente de citación por la Unidad del Dolor de este Hospital, le informamos que a su recepción fue tramitada al Jefe del Servicio, con objeto de que revise su propuesta y citación a la mayor brevedad posible, si así lo considera oportuno.

El Jefe de Sección de la Unidad del Dolor nos informa que no puede adelantar su citación en estos momentos pero quiere transmitirle que lo tendrá en cuenta si hubiera la posibilidad de ello.

Queda el Servicio de Atención e información al Paciente a su entera disposición para cuantas futuras informaciones precise, se despide atentamente.

SUBDIRECCION MEDICA DEPARTAMENTO DE SALUD DE ALICANTE HOSPITAL GENERAL".

Desde el Servicio de Atención al Paciente hemos gestionado la queja y nos hemos interesado por las demoras en el Departamento en la Unidad del Dolor, teniendo contestación del Dr. (...) -Jefe de Sección de la Unidad del Dolor- , el cual manifestó al SAIP d'Alacant en fecha 18 de mayo de 2017 lo siguiente :

Por la presente le comunicamos, que existe una demora importante superior al año para las primeras visitas ordinarias, de 7 meses para las preferentes y variable según la técnica para quirófano (media de 12-18 meses).

Sentimos no poder adelantar la petición, siendo un problema no nuestro que es conocido por la Dirección de este centro y que está en vías de resolución.

Quedamos a su disposición para cualquier aclaración. Firmado: Dr (...).

Damos así cumplimiento a lo establecido en el art. 19.1 de la Ley 11/1988 de 26 de diciembre del Síndic de Greuges y las obligaciones contraídas por las Administraciones Públicas».

Del contenido del informe dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones.

No constando escrito de alegaciones, resolvemos la queja con los datos obrantes en el expediente.

Con relación a la demora en ser atendido en el Servicio de anestesiología y reanimación (Unidad del Dolor) del Hospital General de Alicante, esta institución ya tuvo ocasión de pronunciarse con ocasión de la tramitación de la queja nº 1601832. Reitero, por tanto, los argumentos empleados en aquel momento que son aplicables de nuevo a este caso.

El Síndic de Greuges, de acuerdo con el Art. 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, es el Alto Comisionado de las Cortes Valencianas que velará por los derechos reconocidos en el Título 1 de la Constitución española en el ámbito territorial y competencial de la Comunidad Autónoma Valenciana.

El Título I de la Constitución, en su Art. 43, reconoce el derecho a la protección de la salud, siendo competencia de los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de prestaciones y servicios necesarios. Nos encontramos, pues, ante un derecho de rango constitucional, el derecho que tienen los

ciudadanos a contar con una cobertura sanitaria que responda de forma inmediata y eficaz.

En el ámbito de la Comunidad Valenciana corresponde a la Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública el cumplimiento de ese mandato constitucional. Efectivamente, el Reglamento Orgánico y Funcional de la Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública establece que es el máximo órgano encargado de la dirección y ejecución de la política del Consell de La Generalitat en materia de sanidad, ejerciendo las competencias en dicha materia y en la asistencia sanitaria que legalmente tiene atribuida a estos efectos.

Como bien conoce esa Conselleria, con relación a la problemática de las listas de espera sanitarias, esta Institución, a lo largo de su existencia, ha sido y es especialmente sensible. En este sentido, debemos realizar una reflexión sobre la operatividad de dos preceptos constitucionales, concretamente de los artículos 10.1 y 43, en la problemática que estamos estudiando.

Así, el Art. 10.1 establece que

«La dignidad de la persona, los derechos inviolables que le son inherentes, el libre desarrollo de la personalidad, el respeto a la ley y a los derechos de los demás son fundamento del orden político y de la paz social».

Por su parte, el Art. 43 dispone que:

«Se reconoce el derecho a la protección de la salud.

1. Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La ley establecerá los derechos y deberes de todos al respecto.
2. Los poderes públicos fomentarán la educación sanitaria, la educación física y el deporte. Asimismo, facilitarán la adecuada utilización del ocio».

Consideramos que el sistema constitucional español contempla una concepción dinámica de la salud, tanto en su prevención como en la dotación de medios para recuperarla, en la medida en que considera como base para la elevación social y personal del individuo y, por ello, podemos decir que la dignidad y la libertad constituyen el fin primario de la persona, cuyo respeto constituye el fundamento del orden político y la paz social que recoge el Art. 10 de la CE.

Por último, y en lo que afecta al Art. 43 de la Constitución, el Tribunal Supremo mantiene que:

«(...) la importancia de este derecho humano primordial no puede supeditarse a una deficiente organización burocrática hospitalaria o a meros formulismos, desgraciadamente muy usuales en los ámbitos sanitarios, para eludir los deberes de prestar cuidado eficaz a los pacientes, sin condicionamientos, disculpas, ni aplazamientos más o menos convencionales o acomodados a otros intereses ajenos a los que impone la completa asistencia a los enfermos que confían en el médico y le entregan el don tan preciado como es el cuidado de su salud.

Nos encontramos ante un derecho subjetivo con todos los requisitos de poder ser ejercitado, garantizado por el ordenamiento jurídico, tutelado constitucionalmente en cuanto fundamento o soporte del resto de los derechos fundamentales y cuya demora en ponerse en práctica, en lugar de dejarlo vacío y sin contenido, está afectando grave y lesivamente a otros derechos básicos que posibilitan un desarrollo pleno de la personalidad en condiciones de igualdad y no-discriminación respecto al resto de ciudadanos».

Consideramos que esa administración sanitaria ha de presentarse como garante de la dignidad humana. En este sentido, los Poderes Públicos están obligados a garantizar a todos los ciudadanos la obligada asistencia sanitaria de acuerdo con los principios de celeridad y eficacia.

De acuerdo con lo anterior, **recomendamos** que por la **Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública** se adopten, a la mayor brevedad, cuantas medidas organizativas sean necesarias para la reducción de las lista de espera sanitarias y, en particular, de la lista de espera del Servicio de anestesiología y reanimación (Unidad del Dolor) Hospital General de Alicante a fin de garantizar el respeto a la dignidad humana que los pacientes tienen reconocido constitucionalmente e, igualmente, en atención a aquellos otros derechos fundamentales recogidos en el Título I de la Constitución Española.

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, 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 estima para no aceptar.

Transcurrido el plazo de una semana, al que se hace referencia en el párrafo anterior, la presente resolución será incluida en la página Web de la Institución

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana