



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
17/07/2019
EIXIDA NÚM. 18102

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

=====
Ref. queja núm. 1811804
=====

Asunto: Falta de respuesta expresa a reclamación de fecha 15/03/2018.

S/Rfa.: Oficio de la Directora General del Gabinete de la Consellera de fecha 10/05/2019. Registro de salida nº 20296/12 de 24/05/2019.

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 6/12/2018, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

El pasado **15 de Marzo de 2018 interpongo reclamación** en el SAIP del HGUA por el desagradable y bochornoso trato que recibo en la UDO de este Hospital y recibo respuesta el 13 de Abril de 2018 en la cual se me indica que aún no han recibido contestación por parte del Jefe de esta unidad.

A fecha de hoy aún no se han dignado a contestarme desde esta UDO y en el SAIP me dicen que aún no saben nada. Igualmente, indicar que tras esta reclamación no se me ha proporcionado la documentación pedida en dicha reclamación: informe donde se indique claramente mi patología, así como diferentes informes de tratamientos y pruebas realizadas hasta la fecha en esta Unidad.

Adjunto fichero de la RECLAMACION y de la CARTA CONTESTACIÓN para ponerles en antecedentes de lo ocurrido (el subrayado y la negrita es nuestra).

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 17/07/2019	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		

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, a través de la Subdirectora General del Gabinete Técnico, nos dio traslado del informe de la Gerencia del Departamento de Salud de Alicante-Hospital General de fecha 18/01/2019 en el que nos comunicaba lo siguiente:

En relación a la queja 1811804, presentada por Doña (autora de la queja), le comunico que se ha remitido contestación a la autora de la misma informándole que tiene en el SAIP a su disposición la documentación solicitada, pudiendo pasar a recogerla (personalmente o a través de una persona debidamente autorizada) durante el horario de funcionamiento del mismo.

Adjuntamos informe emitido desde la Unidad del Dolor (el subrayado es nuestro).

Del contenido del informe, así como de la documentación remitida, dimos traslado a la promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fechas 31/01/2019 y 11/02/2019. En sus alegaciones, la interesada manifestaba lo siguiente:

(...) recogida hoy, día 31 de enero de 2019, del SAIP de Alicante:

- Informe solicitado por mí a la Unidad del Dolor del Hospital General de Alicante.

Indicar que no estoy de acuerdo con lo que me han entregado, ya que no se hace un diagnóstico concreto y específico de lo que me pasa.

Se limitan a resumir mi historial médico del último año.

En este sentido, acompañaba copia de la “hoja de queja” dirigida en fecha 7/02/2019 al Hospital General de Alicante en la que solicitaba

(...) nuevamente Informe Médico al Servicio de UDO del Hospital General Universitario de Alicante, donde se reflejen las particularidades mencionadas anteriormente sobre lo que debe contemplar un informe médico y sólo aquellas que hayan sido practicadas en el ámbito de actuación de este servicio.

A la vista de lo anterior y al objeto de mejor proveer la resolución del presente expediente de queja, solicitamos una ampliación de informe a la administración sanitaria en el sentido de que nos precisase si se había dado respuesta expresa a la “hoja de queja” presentada por la autora de la queja en fecha 7/02/2019 ante el Hospital General de Alicante.

En su segundo informe, la Directora del Gabinete de la Consellera nos dio traslado del escrito de respuesta de la Gerencia del Departamento de Salud de Alicante-Hospital General, de fecha 07/05/2019, dirigido a la promotora de la queja.

Del contenido de este segundo informe dimos traslado a la autora de la queja, habiendo presentado escrito de alegaciones en fecha 12/06/2019 señalando:

Con respecto a este tema quedo muy decepcionada de cómo trabaja el Sistema Nacional de Salud, en concreto en la provincia de Alicante, con respecto a ciertos profesionales que trabajan en particular en el HGUA.

Sigo estando disconforme con la contestación recibida ya que se siguen tergiversando las palabras y contestando a asuntos que no son de su incumbencia.

Asimismo, este facultativo llega a contradicciones ya que explica hechos que distan mucho de cómo se suceden en la realidad (por poner un simple ejemplo: cuando una persona es remitida a urgencias de un hospital, los facultativos que hay allí tan sólo se preocupan de calmarle el dolor y no hacer valoraciones más profundas.) Por tanto, sigue quedando patente la despreocupación de este Jefe del Servicio de Anestesiología del HGUA que sigue empeñado en dar una versión distinta al objeto principal de la queja, que recuerdo: FUE EL TRATO DENIGRANTE Y VEJATORIO QUE SUFRI EL DIA 08/03/2018 EN UNA CONSULTA POR PARTE DEL DOCTOR (...), OTRO FACULTATIVO DE SU EQUIPO, y que siendo merecedora de una disculpa, ésta aún brilla por su ausencia y pretende desviar la mirada y no darle la importancia debida, diciendo nada más que cosas que no son ciertas para autoprotgerse y autoconvencerse de que el procedimiento ha sido el correcto, sobre un informe que tengo mi derecho a pedir y que no está por la labor de hacer y sólo hace hincapié en cosas por las que no he sido tratada por ellos, y como ya he dicho en otra ocasión, no es merecedor de opinar, cuando sólo se pide lo realizado en su departamento desde que se inició el proceso hasta la fecha.

Por tanto, muy descontenta por cómo se ha llevado este tema (el subrayado es nuestro).

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

El objeto inicial de la presente queja se enmarcaba dentro de la falta de respuesta expresa a la reclamación dirigida por la autora de la queja al SAIP en fecha 15/03/2018. Con posterioridad, la interesada remitió nuevo escrito en fecha 7/02/2019. De lo actuado se desprende que ambos escritos recibieron respuesta expresa de la administración sanitaria, si bien la interesada discrepaba del contenido de la misma.

En este sentido, cúpleme informarle que no corresponde a esta institución el resolver los desacuerdos que tenga los/as interesados/as con el contenido de las actuaciones sanitarias e información clínica remitida, toda vez que excede de nuestro ámbito competencial.

No obstante lo anterior, en relación al contenido de la respuesta a la reclamación de la promotora de la queja de fecha 15/03/2018, le ruego considere los siguientes reflexiones que son el fundamento de la sugerencia con la que concluimos.

En la reclamación de fecha 15/03/2018 la interesada denunciaba, no solo la falta de entrega de la documentación clínica solicitada, sino “el desagradable y bochornoso trato que recibo en la UDO”. A este respecto, la reclamación concluía de la siguiente forma:

(...) Por todo lo anterior expuesto, la paciente hace notar su descontento con esta Unidad del Dolor por los siguientes motivos:

Primero. La falta de humanidad y saber estar recibidos.

Segundo. No haber recibido, hasta la fecha, ninguna llamada de apoyo y comprensión por parte de nadie del equipo que conforma esta unidad, en especial por el jefe de esta unidad como responsable directo tras el bochornoso episodio protagonizado por este doctor, dejando en entredicho la falta de interés y profesionalidad de éste y por consiguiente del resto de personal de esta unidad sobre su estado de salud.

Tercero. Permitir que se produzcan situaciones de “favoritismo” y no ser considerada como igual.

Cuarto. Falta de consenso en los diagnósticos, prescripciones y/o tratamientos, técnicas complementarias, etc.... entre los miembros del equipo técnico que conforman esta unidad.

Y quiero, por tanto, hacer constar que no creo que esta Unidad del Dolor haga honor al prestigio y renombre que le preceden al prestar todas estas y muchas otras carencias reflejadas en el “juramento hipocrático” que tan fielmente deberían respetar y tener presente en el desempeño diario de sus labores.

La respuesta remitida por la Conselleria a la interesada se limitaba a exponer de forma cronológica las diferentes actuaciones de carácter médico realizadas (todo ello a través de una “nota de régimen interior” de fecha 11/12/2018, remitida desde la Unidad del Dolor al SAIP del Departamento Alicante-Hospital General) pero no consta un pronunciamiento por parte del centro hospitalario respecto al trato recibido por la interesada en la Unidad del Dolor.

La Orden 6/2018, de 13 de septiembre, de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, por la que se regula el procedimiento de presentación y tramitación de las sugerencias, quejas y agradecimientos en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la conselleria con competencias en materia de sanidad, en su art. 11, relativo a los “Criterios de calidad para la elaboración de las respuestas a las sugerencias, quejas y agradecimientos”, señala:

1. Los escritos de respuesta se ajustarán a las siguientes directrices y, como mínimo, incluirán:
 - a) Respuesta lo más rápida posible, sin necesidad de agotar plazos.
 - b) Personalización de la respuesta.
 - c) **Respuesta al contenido planteado**, con referencia a los informes recabados.
 - d) Contestación formulada en términos sencillos, fácilmente inteligible y sin utilización de tecnicismos.
 - e) Expresión, en su caso, de las acciones que se promoverán para corregir los defectos, si los hubiera, que han originado la queja, o para materializar las iniciativas sugeridas que se decida aceptar.
 - f) Disculpas por las molestias que se hayan podido causar y agradecimiento por la oportunidad de mejora, si proceden.

En esta misma línea, destacar lo dispuesto en el artículo 89, apartados 1 y 2, de la referida Ley 39/2015, que señala lo siguiente:

1. La resolución que ponga fin al procedimiento **decidirá todas las cuestiones planteadas por los interesados** y aquellas otras derivadas del mismo.

Cuando se trate de cuestiones conexas que no hubieran sido planteadas por los interesados, el órgano competente podrá pronunciarse sobre las mismas, poniéndolo antes de manifiesto a aquéllos por un plazo no superior a quince días, para que formulen las alegaciones que estimen pertinentes y aporten, en su caso, los medios de prueba.

2. **En los procedimientos tramitados a solicitud del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste**, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la Administración de incoar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.

A la vista de lo anterior, así como de la lectura de la respuesta ofrecida por la administración sanitaria a la autora de la queja, se desprende que la misma no fue congruente con una de las peticiones formuladas por la interesada (su denuncia por el trato recibido en la Unidad del Dolor).

En este sentido, la obligación administrativa de cumplir con las normas que rigen los procedimientos, cuidando al máximo de los trámites que constituyen el expediente administrativo, dimana directamente del mandato constitucional del Art. 103 de una Administración eficaz que sirve con objetividad los intereses generales y que actúa con sometimiento a la ley y al derecho, sometimiento que se articula mediante la sujeción de la actuación pública al procedimiento administrativo establecido por la Ley, 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, **RECOMIENDO** a la **Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública** que extreme

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 17/07/2019

Página: 5

al máximo las obligaciones que se extraen del artículo 11 de la Orden 6/2018, de 13 de septiembre, por la que se regula el procedimiento de presentación y tramitación de las sugerencias, quejas y agradecimientos en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la conselleria con competencias en materia de sanidad. Asimismo, en el caso planteado, le **SUGIERO** que se dé respuesta a lo peticionado por la autora de la queja en fecha 15/03/2018 en relación a su denuncia por el trato recibido en la Unidad del Dolor.

Por último, de acuerdo 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 recomendación y sugerencia realizadas, o en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Transcurrido el plazo de una semana 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