



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

=====
Ref. queja núm. 2000103
=====

Asunto. Falta de respuesta expresa a escrito de “queja/sugerencia/agradecimiento en la actividad sanitaria o funcionamiento de las instituciones sanitarias” de fecha 10/12/2019.

S/Ref. Oficio del Director del Gabinete de la Consellera de fecha 29/04/2020.

Hble. Sra. Consellera:

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

La autora de la queja en su escrito inicial de fecha 30/12/2019, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que denunciaba la actuación del Departamento de Cirugía Plástica Reparadora del Hospital General Universitario de Alicante.
- Que en fecha 10/12/2019 presento escrito de “queja/sugerencia/agradecimiento en la actividad sanitaria o funcionamiento de las instituciones sanitarias” en el que solicitaba “responsabilidad moral y patrimonial del Hospital General” así como “si es posible cambio de cirujano que no sea del equipo que me opero” en este sentido añade que “podría ser cambio al Dr. (...)”.
- Que, del referido escrito, no había recibido respuesta expresa.

Admitida a trámite la queja, en fecha 15/01/2020, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, a través del Director del Gabinete de la Consellera, nos remitió informe del Gerente del Hospital General Universitario de Alicante de fecha 27/01/2020, en el que nos comunicaba lo siguiente:

En contestación a la solicitud de información realizada por el Sindic, en referencia queja núm. 2000103 interpuesta por Dña. (autora de la queja) y una vez recabada la información pertinente le comunicamos que:

| | | |
|--|--------------------------------------|------------------|
| La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com | | |
| Código de validación: ***** | Fecha de registro: 27/07/2020 | 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 | | |

- Desde el SAIP (Servicio de Atención e Información al Paciente), nos informan que la contestación escrita a dicha queja no se emitió dado que por las características de la misma (**reclamación patrimonial**) no procedía su trámite a través del SAIP; no obstante, se le explicó la forma de hacer la gestión oportuna y se resolvió el escrito como una gestión de caso, indicándonos que Dña. (autora de la queja) estuvo de acuerdo en no recibir contestación escrita (se adjunta el registro correspondiente de dicha gestión en PIGAP).
- En cuanto a la **petición de cambio de cirujano**, le informamos que por parte del SAIP (y en el mismo acto de la gestión del caso) se le indicó la forma de tramitar dicha solicitud de cambio (ya que el formulario es distinto al que ella presentó), no habiendo recibido hasta la fecha la citada solicitud debidamente cumplimentada.

Del contenido del informe le dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fechas 20 y 24/02/2020 manifestando, entre otras cuestiones, lo siguiente:

(...) Sigo sin recibir **el Documento de Consentimiento Informado** que solicité en el Hospital General de Alicante el 09/12/2019 sobre mi operación de reconstrucción mamaria del 23/02/2019, a pesar de que me respondieron el 09/01/2020 "que se estaba procediendo a la localización del referido documento y que se le comunicaría el resultado de dicha búsqueda".

Habiendo transcurrido un plazo prudencial desde la emisión del primer informe y al objeto de mejor proveer la resolución del presente expediente de queja, en fecha 17/04/2020 solicitamos de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública una ampliación de informe, en el sentido de que nos precisase si le había sido remitido a la promotora de la queja el documento de consentimiento informado solicitado, así como, en caso negativo, que nos indicase los motivos de la demora y la previsión de remisión del referido documento.

La Gerencia del Hospital General Universitario de Alicante, en fecha 28/04/2020, nos comunicó lo siguiente:

En contestación a la solicitud de nueva Información realizada por el Sindic, en referencia queja núm. 2000103 interpuesta por Dña. (autora de la queja), con fecha de registro de entrada 17/4/2020, cuya primera contestación se emitió el 27/1/2020 y una vez recabada la información pertinente le comunicamos que:

- desde el SAIP (Servicio de Atención e Información al Paciente), nos informan que puestos en contacto con el Servicio de Admisión y Documentación clínica ya se encuentra disponible el documento de consentimiento informado solicitado en el formato digital, una copia del cual se adjunta y que se procede a remitir a la interesada por correo certificado con acuse de recibo.

Sentimos la demora en parte debido a las especiales circunstancias que estamos viviendo por el estado de alarma, que han centrado la priorización en temas asistenciales.

Del contenido de este segundo informe dimos traslado a la interesada al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 5/06/2020 en el sentido de manifestar que había recibido el documento de consentimiento informado, pero señalaba que “(...) el consentimiento que me envían carece tanto de la firma del cirujano Don (...) como la fecha. Reseñar que la operación fue el 22 de febrero de 2019 cuando la hoja de indicación quirúrgica es del 2 de septiembre de 2018, 6 meses antes de la intervención. Con lo cual, considero que este consentimiento informado carece de validez”.

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

Con carácter previo, indicarle que el objeto inicial de la queja se centra en la falta de respuesta expresa y directa a un escrito de “queja/sugerencia/agradecimiento en la actividad sanitaria o funcionamiento de las instituciones sanitarias”, presentado por la autora de la queja en fecha 10/12/2019, en el que solicitaba “responsabilidad moral y patrimonial del Hospital General”, así como “si es posible cambio de cirujano que no sea del equipo que me opero (...) podría ser cambio al Dr. (...)”.

De lo actuado se desprende que, si bien es cierto que del escrito de responsabilidad patrimonial y petición de cambio de cirujano la interesada no recibió respuesta expresa y directa, no lo es menos que por parte de la administración sanitaria se le dieron las explicaciones necesarias sobre ambas cuestiones.

Por otro lado, la interesada manifiesta haber recibido el documento de consentimiento informado, si bien señala que el mismo presenta defectos formales, concretamente, la falta de firma del facultativo y la fecha del documento.

Llegados a este punto, le ruego considere los argumentos y reflexiones, que a continuación le expongo, que son el fundamento de las recomendaciones con las que concluimos.

Es necesario tener presente que constituye una competencia esencial del Síndic de Greuges, a tenor de lo dispuesto en el artículo 17.2 de la Ley 11/1988, reguladora de esta institución, velar porque la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

Lo anterior se debe poner en relación con el art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece la obligación de resolver, dentro de los plazos previstos en la normativa, las solicitudes que le dirijan los/as ciudadanos/as.

En el ámbito sanitario debemos destacar la Orden 6/2018, de 13 de septiembre, de la Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública, que regula el procedimiento de presentación y tramitación de las sugerencias, quejas y agradecimientos (DOCV nº 8389 de 24/09/2018), que deroga la Orden de 27 de septiembre de 2007. A este respecto, el artículo 3.1 define la queja en los siguientes términos:

Las quejas son los escritos y comunicaciones en los que los pacientes o sus representantes realicen únicamente manifestaciones de disconformidad con

la prestación de los servicios sanitarios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de las instituciones sanitarias, y que constituya o pueda interpretarse como un menoscabo en la calidad del servicio prestado.

En relación a “plazo de respuesta”, el artículo 7 establece lo siguiente:

1. Todas las sugerencias, quejas y agradecimientos deberán ser tramitados y no podrán quedar sin respuesta.
2. La contestación deberá notificarse a la persona interesada **en un plazo no superior a un mes** desde que la sugerencia, queja o agradecimiento tuvo entrada en el registro del órgano competente de su resolución.

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.

Con fundamento en las anteriores consideraciones y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, **RECOMIENDO** a la **CONSELLERÍA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA** que, en actuaciones como la analizada, extreme al máximo el deber de dar respuesta expresa y directa a los escritos que los/as ciudadanos/as dirijan a la Administraciones sanitarias dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente. En este sentido, le **RECOMIENDO** que, a la mayor brevedad posible, remita a la interesada el documento de consentimiento informado, fechado y con la firma del facultativo.

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, le agradecemos nos remita en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación 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 de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página Web de la institución.

Atentamente,



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana