

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja 2101132

Fecha de inicio 07/04/2021

Promovida por (...)

Materia Sanidad

Asunto Falta de respuesta a Hoja de Queja de 2/03/2021

Trámite Petición de informe. Resolución.

Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública

Hble. Sra. Consellera

C/ Misser Mascó, 31-33

València - 46010 (Valencia)

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 de fecha 7/04/2021, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

Le adjunto una denuncia que presenté sobre el tratamiento de mi esposa en el Hospital de Torrevieja el **2 de marzo de 2021**. Hasta el día de hoy no he recibido respuesta del Hospital ni siquiera un acuse de recibo de mi denuncia. Les he dado tiempo suficiente para responder y no lo han hecho.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, en especial, sobre los motivos de la falta de respuesta expresa a la "Hoja de Queja" del autor de la queja de fecha 2/03/2021.

La administración sanitaria, a través de la Directora Gerente del Departamento de Salud de Torrevieja, nos dio traslado de la respuesta que desde la Dirección de Enfermería se le dio al autor de la queja en fecha 30/04/2021.

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

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

En relación a la demora en dar respuesta a la "Hoja de Queja" del autor de la queja de fecha 2/03/2021, de lo actuado se desprende que si bien es cierto que la misma ha obtenido respuesta expresa de la Dirección de Enfermería del Departamento de Salud de Torrevieja en fecha 30/04/2021, no lo es menos que se han incumplido los plazos previstos en la normativa vigente (este extremo es reconocido en su informe cuando indican que "... aceptamos que la demora en la respuesta emitida, no se corresponde con un plazo aceptable ante la expectativa de D.").

A este respecto, debemos partir del 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 Conselleria 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:

Todas las sugerencias, quejas y agradecimientos deberán ser tramitados y no podrán quedar sin respuesta.

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 **CONSELLERIA 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.

Le agradeceríamos que, en el plazo de un mes, nos remita el preceptivo informe en el que nos manifieste si acepta la recomendación que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Esta resolución se publicará en la página web del Síndic de Greuges.

Atentamente,

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana