

"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	2101182	
Fecha de inicio	12/04/2021	Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública
Promovida por	(...)	Hble. Sra. Consellera
Materia	Sanidad	C/ Misser Mascó, 31-33
Asunto	Implantación de medios electrónicos para el acceso a la documentación clínica.	València - 46010 (Valencia)
Trámite	Petición de informe. Resolución.	

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 inicial de fecha 12/04/2021, sustancialmente, manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

(...) Pertenezco al área de Manises y algunas de mis citas médicas son en el **Hospital de Manises y Mislata**. Hace unos años todos los especialistas que me visitaban me entregaban un informe médico con la consulta realizada.

En los dos últimos años dicho proceso ya no se realiza, cuando lo he solicitado me han enviado al Hospital de Manises. Para solicitar dichos informes solo se habilita los martes de 9:00 a 14:00 horas, presencialmente, se rellena la solicitud y luego hay que esperar a que te avisen y volver de nuevo. Por motivos de movilidad, yo vivo en Mislata, me resulta un inconveniente desplazarme. Añadir que la situación que vivimos aconseja no realizar muchos viajes, debo hacerlo en metro y luego esperar en una sala que se comparte con los pacientes de urgencias, dicho Hospital no dispone de mucho espacio.

Considero que debería, como ya se realiza en La Fe, que los pacientes con Certificado digital, CLAVE, u otro proceso electrónico puedan solicitar dichos informes por esa vía. Me parece lamentable tener solo un día a la semana para realizarlo, el **área de Manises** abarca muchas poblaciones, son muchas personas. El presente es innovador y la tecnología es imprescindible.

Considero que debería poder ejercer dicho servicio de la manera más inmediata posible (**el subrayado y la negrita es nuestra**).

Admitida a trámite la queja, en fecha 13/04/2021 solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, en especial, sobre la situación de la implantación de medios electrónicos de acceso a la documentación clínica en el Departamento de Salud de Manises.

La administración sanitaria nos remitió informe de la Dirección Asistencial del Hospital de Manises de fecha 4/05/2021 (registro de entrada en esta institución de 07/05/2021) en el que señalaba lo siguiente:

En relación al correo electrónico de la Unidad del Comisionado del Departamento de Salud de Manises recibido en fecha 21 de abril de 2021, por el que se nos da traslado del escrito del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana de fecha 9 de abril de 2021 sobre la Queja nº 2101182, en el que se indica que traslademos la *"información suficiente sobre la realidad de los hechos y demás circunstancias concurrentes en el presente supuesto, en especial, sobre la situación de la implantación de medios electrónicos de acceso a la documentación clínica en el Departamento de Salud de Manises"*, manifestar, lo siguiente:

En primer lugar, nos gustaría manifestar que sentimos mucho no haber satisfecho las expectativas del paciente D. (autor de la queja).

Al respecto de la atención en el servicio de Documentación Clínica indicarle que:

No hemos cambiado ningún proceso. Corresponde al médico responsable del paciente garantizar el derecho de éste a ser informado. Los facultativos que le atienden son responsables de facilitar la información que se derive específicamente de su actuación profesional.

Desde documentación clínica, facilitamos "copia" de dicha información, corroborando que la persona que lo solicita tiene derecho a la misma. (Esta segunda vía de acceso, es complementaria de la anterior y debe ser más excepcional, por ejemplo, que haya perdido el informe de alta, copia de imágenes para asistencia fuera de la red pública)

La implantación de medios electrónicos no es homogénea en todos los Departamento de Salud de la Comunidad Valenciana, en este momento no disponemos de un medio electrónico "directo" para canalizar su solicitud en el Departamento de Salud de Manises. No obstante puede realizarlo a través de la Web de la Conselleria de Sanidad que vincula a la Sede Electrónica de la Generalitat <https://sede.Rva.es/es/inicio>

Por otra parte, le informamos que, **en breve, el Hospital de Manises pondrá a disposición de los pacientes poder solicitar copias de la Historia Clínica de forma no presencial,** evitando el desplazamiento para este trámite.

Queremos darle las gracias por habernos comunicado su disconformidad, pues ello nos da la oportunidad de introducir las medidas necesarias para mejorar la calidad de nuestros servicios y procurar el bienestar de los pacientes y sus familiares **(el subrayado y la negrita es nuestra).**

Del contenido del informe le dimos traslado al autor de la queja objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fechas 10 y 11/05/2021.

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

La Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunidad Valenciana reconoce el derecho de los/as ciudadanos/as a acceder a la información asistencial y a la historia clínica a través del formato tradicional (presencial) como electrónico.

En relación al derecho de los ciudadanos a relacionarse con la administración sanitaria a través de medios electrónicos, le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la recomendación con las que concluimos.

La derogada Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso electrónico de los Ciudadanos a los servicios públicos, **posibilitaba** a los ciudadanos el acceso electrónico a los servicios públicos. Efectivamente, la referida norma, en su artículo 6.1 "Derechos de los ciudadanos" señalaba:

Se reconoce a los ciudadanos el derecho a relacionarse con las Administraciones Públicas utilizando medios electrónicos para el ejercicio de los derechos previstos en el artículo 35 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para obtener informaciones, realizar consultas y alegaciones, formular solicitudes, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.

La vigente Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, incorpora la tramitación electrónica como **el medio habitual de las administraciones de relacionarse con los ciudadanos (ya no es una posibilidad)**.

Así, respecto a las comunicaciones por vía electrónica entre los interesados y las Administraciones Públicas, la Ley 39/2015 las configura tanto como un derecho como una obligación para determinados supuestos. En este sentido, el artículo 14 (“Derecho y obligación de relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas”) señala:

1. Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas. El medio elegido por la persona para comunicarse con las Administraciones Públicas podrá ser modificado por aquella en cualquier momento.
2. En todo caso, estarán obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas para la realización de cualquier trámite de un procedimiento administrativo, al menos, los siguientes sujetos:
 - a) Las personas jurídicas.
 - b) Las entidades sin personalidad jurídica.
 - c) Quienes ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria, para los trámites y actuaciones que realicen con las Administraciones Públicas en ejercicio de dicha actividad profesional. En todo caso, dentro de este colectivo se entenderán incluidos los notarios y registradores de la propiedad y mercantiles.
 - d) Quienes representen a un interesado que esté obligado a relacionarse electrónicamente con la Administración.
 - e) Los empleados de las Administraciones Públicas para los trámites y actuaciones que realicen con ellas por razón de su condición de empleado público, en la forma en que se determine reglamentariamente por cada Administración.
3. Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

De acuerdo con lo anterior, consideramos que es absolutamente clara la obligación que tenía la administración sanitaria de haber establecido, con anterioridad al planteamiento del presente supuesto de hecho, los mecanismos necesarios para dar satisfacción a un derecho de los ciudadanos, el derecho a relacionarse con la administración a través de medios electrónicos.

La Ley 39/2015 reconoce la necesidad de acometer los cambios necesarios en su funcionamiento para la correcta implantación de la administración electrónica en la administración pública (incluyendo la administración sanitaria valenciana), si bien reconocía la dificultad al retrasar al 02/04/2021 la entrada en vigor de algunos de los instrumentos que hacen posible el funcionamiento de la administración por vía electrónica.

Con fundamento en las anteriores consideraciones y de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre (norma aplicable a la tramitación de esta queja), **RECOMIENDO** a la **CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA** que, en situaciones como la analizada, se extreme al máximo el cumplimiento de los deberes legales por corresponderse con derechos de los interesados, impidiendo que se traslade la carga a los ciudadanos por falta de medios de la administración y adoptando cuantas actuaciones sean necesarias para la implantación de los medios electrónicos adecuados en los centros sanitarios públicos.

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

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

Agradeciendo por anticipado la remisión de lo interesado, le saluda atentamente

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana