

"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** 2102423

**Promovida por** (...)

**Materia** Sanidad

**Asunto** Falta de respuesta a Hoja de Queja de fecha 11/06/2021. Asistencia sanitaria.

**Actuación** Resolución de consideraciones a la Administración

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, Dña. (...), con DNI (...), presentó en fecha 23/07/2021 un escrito al que se le asignó el número de queja 2102423.

En su escrito inicial de queja manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

(...) adjunto queja interpuesta el día 11/06/2021 ante el SAIP y que todavía no ha sido resuelta.

Ayer, día 21/06/2021 me puse en contacto telefónicamente con el SAIP para preguntar el porqué de la demora en la respuesta, y me dice ( la chica fue muy amable aunque no estoy de acuerdo con las respuestas que me dio) que es porque tienen demasiado trabajo, que lo que me van a decir es pedirme disculpas por el trato que el médico (al que le interpongo la queja) me dio y sobre el tema más importante y urgente para mí que es el darme una solución ya que tengo una lesión en hombro y cervicales que no me dejan hacer vida normal y que me han dejado sin atender en condiciones (ya que solo me han dado 10 sesiones de fisioterapia de las cuales 5 fueron empleadas en enseñarme ejercicios para hacer en casa) y que según el médico rehabilitador no pueden darme más de momento "porque hay mucha gente esperando", ella me dice que estamos los usuarios equivocados que la fisioterapia es para darte unas pautas y que luego tienes que cuidarte tú y tratarte tú por privado si quieres estar bien (a lo que yo digo: todo eso que me cuentan que lo hagan por escrito), o que me infiltren, a lo que yo no estoy de acuerdo y se lo dije, porque si se puede tratar de forma natural una lesión no tienen por qué meterme infiltraciones ni atiborrarme de medicinas, y si hay mucha gente esperando, yo también he esperado mucho tiempo hasta que me trató el fisio, debido a todo el retraso de la S.S. llevo desde febrero de 2020 con estas lesiones sin tratar en condiciones, en abril 2021 me dieron la fisioterapia pero no sé cómo esperan que unas lesiones de tanto tiempo se mejoren con solo 10 sesiones. **Lo que sí me pidió fue una resonancia el 06/05/2021** cuando fui a revisión y vio que el problema seguía, resonancia que pudo haberme pedido en octubre 2020 que fue cuando me miró por primera vez, **a día de hoy sigo esperando que me hagan la resonancia, o sea, me cortan la fisioterapia y me dejan así, con el hombro y las cervicales mal, ¿hasta cuándo? Y no hay derecho.**

Desde abril que terminé las 10 sesiones he empeorado y ya no puedo hacer movimientos habituales con el brazo izquierdo como abrocharme el sujetador, el bikini, subir una cremallera, hacerme una coleta, ponerme el gel de ducha en el hombro contrario porque el brazo no me da, no duermo bien porque me despierto cuando el brazo queda mal posicionado y no descanso, y aquí todo lo solucionan con "vete a un fisio privado" o ponerme infiltraciones (que rechazo). A todo esto, el médico de cabecera tampoco me da la baja, porque dice que por esto que yo tengo no puede dárme la, y sigo esforzando y así voy cada día peor y más inhabilitada.

Los servicios de atención e información al paciente (SAIP) son los garantes del cumplimiento de los derechos que los ciudadanos tienen reconocidos en la normativa vigente, y como tales derechos pido mi derecho a una buena asistencia médica, por eso pido que se me conteste a la queja que interpuso el 11/06/2021, para que me den una solución, que me den la fisioterapia que necesito para mejorar mi lesión y tener calidad de vida. Dicho sea de paso, me obligan a pagar una seguridad social de la que me descuentan una cantidad cada mes en mi nómina durante 30 años ya, y creo que no estoy pidiendo nada desorbitado, solo pido que me atiendan bien, que me traten en condiciones cuando estoy mal, y que no atajen por la vía rápida a golpe de medicinas "porque hay mucha gente esperando", cuando mi problema se puede solucionar de una manera menos agresiva como es una buena fisioterapia y con las sesiones necesarias para ponerme bien (el subrayado y la negrita es nuestra).

Admitida a trámite la queja, en fecha 23/07/2021 se solicitó informe a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, en especial, sobre los puntos que especificamos a continuación:

Primero. Motivos de la falta de respuesta expresa a la "Hoja de Queja" presentada ante el SAIP del Centro de Especialidades de Foietes (Benidorm) el día 11/06/2021.

Segundo. Motivos de la demora en la realización de la resonancia magnética solicitada el 06/05/2021.

La administración sanitaria, a través de la Directora de Gabinete de la Consellera, con fecha de registro de entrada en esta institución de fecha 06/08/2021, nos dio traslado del escrito que la Directora Gerente del Departamento de Salud Marina Baixa remitió en fecha 03/08/2021 a la interesada en respuesta a la "Hoja de Queja" presentada ante el SAIP del Centro de Especialidades de Foietes (Benidorm) el día 11/06/2021. En la referida respuesta se indicaba lo siguiente:

En relación a la Hoja de Queja en donde nos comunica su disconformidad, informarle que dado el periodo estival en el que nos encontramos, **la respuesta del Servicio de Rehabilitación a su queja se realizara tan pronto como sea posible**, tras la incorporación del Dr. (...) al Servicio de Rehabilitación. Por otro lado, informarle que la **cita para la realización de la resonancia magnética**, que estaba pendiente, comunicada vía telefónica tanto por el SAIP como por el Servicio de Radiodiagnóstico, que tendrá lugar el día 09/08/2021 a las 20:15h en el Hospital de la Marina Baixa.

Así mismo, lamentamos desde el SAIP la tergiversación de la conversación telefónica que se mantuvo con usted el día 21/06/2021 donde en ningún momento se le instó a acudir de forma privada a los servicios de Fisioterapia.

Lamentamos las molestias causadas y quedamos a su disposición en el Servicio de Atención e Información al Paciente para cualquier duda o consulta que usted necesite.

Del contenido de la documentación remitida dimos traslado a la autora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones. No consta que dicho trámite haya sido realizado por la interesada.

## 2 Consideraciones

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

Con carácter previo, en la respuesta remitida a la autora de la queja se indicaba que estaban pendiente de la contestación del Servicio de Rehabilitación. Sobre esta cuestión, el técnico responsable de la tramitación de esta queja en fecha 21/09/2021 contacto con la interesada al objeto de conocer su situación asistencial. A este respecto, nos comunicó que, si bien había recibido respuesta expresa a su "Hoja de Queja" de 11/06/2021, obtenido cita para la resonancia magnética y haber sido analizados los resultados de la referida resonancia por el médico especialista, todavía estaba pendiente de ser citada para realizar la rehabilitación.

Desde esta institución, consideramos que la salud es un elemento básico en la calidad de vida de la ciudadanía.

A este respecto, nuestra norma fundamental, la Constitución Española, en su Título I, Art. 43, reconoce el derecho a la protección de la salud, estableciendo que es competencia de los poderes públicos el organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de prestaciones y servicios necesarios.

Por otro lado, el artículo 103.1 del texto constitucional consagra, entre otros principios, la eficacia, en cuya virtud debe desarrollarse la actuación de la Administración Pública.

Por su parte, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en su artículo 3.1 determina que «Los medios y actuaciones del sistema sanitario, están orientados a la promoción de la salud».

De la misma forma, dispone en su artículo 6.2 que las actuaciones de las administraciones públicas sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud.

Por último, la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunidad Valenciana, en su artículo 3, letra g, incluye entre los Principios Rectores «Racionalización, eficiencia y efectividad en la organización y utilización de los recursos sanitarios».

De la normativa anterior se concluye, pues, que la eficacia en la protección de la salud dependerá, en gran medida, del buen funcionamiento de los servicios sanitarios.

### 3 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones a la **CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA**:

- 1. RECOMENDAMOS** que adopte cuantas medidas sean necesarias a fin de garantizar una protección integral de la salud de la autora de la queja, ofreciéndole las mejores opciones de tratamiento médico (en particular, las referidas al Servicio de Rehabilitación).
- 2. ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.
- 3. ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.
- 4. ACORDAMOS** que se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana