

"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** 2101625

**Promovida por** (...)

**Materia** Sanidad

**Asunto** Dificultades para obtener cita previa en CS Torrent II.

**Actuación** Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

En fecha 13/08/2021 el Síndic de Greuges emitió una resolución en la que acordó formular a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública las siguientes recomendaciones:

PRIMERO. SUGERIMOS que realice un esfuerzo organizativo y presupuestario que permita contar con unos servicios de atención telefónica dignos y adecuados en los centros sanitarios de los Departamentos de Salud de la Comunidad Valenciana, garantizando a sus usuarios la igualdad en el acceso y en las condiciones de las prestaciones sanitarias.

SEGUNDO: ACORDAMOS que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de la ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifiesta 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.

TERCERO: Notificar la presente resolución a la persona interesada.

En fecha 06/09/2021 tuvo entrada en el registro de esta institución el informe emitido por la Gerencia del Departamento de Salud de Valencia-Hospital General, en el que exponía:

En contestación a la solicitud de informe de fecha 13/08/2021 por parte del Síndic de Greuges relativa a la queja nº 2101625 efectuada por D. (autor de la queja), pasamos a informar de lo siguiente:

Para paliar las dificultades que atraviesan los ciudadanos a la hora de coger cita en los centros de salud desde el inicio de la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, debido al aumento de la atención telefónica para evitar los máximos contactos con el consiguiente riesgo de contagio, se han ido implementando sucesivas medidas, como son, el aumento de las líneas telefónicas en los centros de salud, la puesta en marcha de contestador automático para cuando todas las líneas están ocupadas, así como un teléfono (96 192 80 00) que aparece en la web de la Consellería de Sanidad.

Con estos medios, que son los que al parecer utilizó el solicitante, obtuvo en los dos meses previos a su primera reclamación, las siguientes visitas en el Centro de Salud Torrent II:

23/03/2021  
14/04/2021  
19/04/2021  
21/04/2021  
26/04/2021

Y desde la primera reclamación hasta la fecha de hoy, las siguientes:

27/05/2021  
21/06/2021  
30/06/2021  
02/07/2021  
06/07/2021  
11/08/2021

En vista de que seguía habiendo dificultades en el contacto telefónico por parte de los usuarios de los Centros de Salud, desde la Consellería de Sanidad se ha creado un Call Center (96 183 90 00), que funciona de la siguiente manera:

Cuando una persona contacta con este servicio se procede a registrar sus datos.

- Este servicio envía a cada Departamento de Salud un listado con las personas que han contactado.
- Desde la Dirección Médica del Departamento se reenvía el listado a cada centro de salud.
- Los centros de salud contactan con cada persona.
- Posteriormente los centros de salud informan de los resultados de los contactos realizados a Dirección Médica, y estos se trasladan a su vez al Call Center.
- Además de este procedimiento, que es el habitual, cuando alguna de las llamadas no puede tener demora, se contacta inmediatamente con la Dirección de cada Departamento, y esta con el centro que corresponda para no esperar a la recepción de los listados de las personas a contactar, y el centro les llama de inmediato.

Con este servicio se pretende que ningún usuario se quede sin poder contactar con su Centro, ya que cuando no le es posible el contacto directo, llama a este servicio y posteriormente es el Centro de Salud el que se pone en contacto con él. Además, como se puede ver en la forma de funcionamiento, existe un seguimiento para controlar que se han producido los contactos.

Hay que añadir, que aceptamos y agradecemos las consideraciones realizadas, en aras de seguir paliando las deficiencias que se vayan detectando y mejorando así, la calidad en la prestación del servicio de atención al ciudadano.

A la vista de lo expuesto por la administración en su informe, **SE ACUERDA el CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE** de queja, dado que se aprecia que la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública ha aceptado las recomendaciones que le fueron formuladas por el Síndic de Greuges en fecha 13/08/2021.

Asimismo, se acuerda que la presente resolución de cierre sea notificada a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública y a la persona interesada.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana