

"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	2103334
Promovida por	(...)
Materia	Sanidad
Asunto	Falta de respuesta expresa a Hoja de Queja de 15/09/2021. Hospital Clínico.
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, la autora de la queja presentó en fecha 18/10/2021 un escrito al que se le asignó el número de queja 2103334 en el que manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que en fecha 15/09/2021 dirigió *Hoja de Queja* ante el SAIP del Hospital Clínico (Cirugía Torácica).
- Que no había recibido respuesta expresa de la administración sanitaria.

Admitida a trámite la queja, de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges, esta institución solicitó en fecha 25/10/2021 a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, en el plazo de un mes, remitiera un informe sobre este asunto; y en particular, sobre los motivos de la falta de respuesta expresa a la *Hoja de Queja* presentada por la autora de la queja en fecha 15/09/2021 ante el SAIP del Hospital Clínico (Cirugía Torácica).

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a través de la Directora de Gabinete de la Consellera, nos dio traslado de la respuesta que desde la Dirección Médica del Hospital Clínico se remitió a la autora de la queja en fecha registro de salida del referido centro hospitalario de 18/11/2021 (SAIP, número 1594).

Del contenido de la documentación remitida dimos traslado a la promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 06/12/2021 en el sentido, básicamente, de manifestar su desacuerdo con el contenido de la respuesta que le fue remitida por la administración sanitaria.

2 Consideraciones

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedo definido en nuestra Resolución de inicio de investigación, está integrado por la falta de respuesta expresa a la *Hoja de Queja* presentada por la autora de la queja en fecha 15/09/2021 ante el SAIP del Hospital Clínico (Cirugía Torácica).

En sentido, de lo actuado se desprende que la Hoja de Queja obtuvo respuesta expresa de la Dirección de Médica del Hospital Clínico en fecha 18/11/2021. En la referida respuesta, la administración da cuenta de las cuestiones planteadas en la *Hoja de Queja* por la interesada: trato recibido de la secretaria de la Unidad de Cirugía Torácica, la alergia al látex y permanecer sentada (estancia en quirófano), alimentación (dieta), analgesia, información de cómo solicitar los informes médicos, así como se le citaba a la Unidad de Cirugía Torácica del Hospital Clínico para el 02/03/2022 a las 11:18 horas.

Del análisis de los documentos que integran el expediente (especialmente del último escrito de alegaciones de la promotora de la queja), apreciamos que nos encontramos en el presente supuesto ante dos versiones contradictorias de unos mismos hechos. Dada esta circunstancia, no podemos dictar una resolución sobre el fondo de esta cuestión por imposibilidad de practicar o abordar pruebas que permitan concluir con certeza la realidad de los hechos alegados por ambas partes.

Sin perjuicio de lo anterior, consideramos que la respuesta expresa a la *Hoja de Queja* ha incumplido los plazos previstos en la normativa vigente.

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.

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, 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.
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. **PUBLICAR** esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana