

"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

<b>Queja</b>	<b>2103401</b>
<b>Promovida por</b>	(...)
<b>Materia</b>	Sanidad
<b>Asunto</b>	Servicio de Urgencias del CHGUV
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedo definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 24/11/2021, venia constituida por la situación denunciada por el promotor de la queja respecto al servicio de urgencias del CHGUV.

En fecha 31/01/2022 tuvo entrada en esta institución el informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, esto es, superado el plazo de respuesta previsto en el artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges. Por otro lado, no constaba en el expediente que la citada administración hubiera solicitado ampliación de plazo para la emisión del informe.

Sin perjuicio de lo anterior, una vez tramitada la queja, en fecha 20/05/2022 el Síndic de Greuges emitió una resolución en la que acordó formular a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública las siguientes recomendaciones y sugerencia:

1. RECOMENDAMOS que extreme al máximo la diligencia en el ámbito de la atención sanitaria de urgencias, en pro de garantizar a los pacientes una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas, cumpliendo así con el principio de eficacia constitucionalmente reconocido.
2. RECOMENDAMOS que promueva las acciones que sean necesarias para garantizar la dignidad e intimidad de los pacientes que acuden al servicio de urgencias hospitalarias del Consorcio Hospital General Universitario de València.
3. RECOMENDAMOS que se garantice la dotación suficiente de plantilla, todos los turnos y días de la semana, en el servicio de urgencias hospitalarias del Consorcio Hospital General Universitario de València.
4. SUGERIMOS que analice en profundidad el Estudio Conjunto "las urgencias hospitalarias en el Sistema nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes" (realizado en 2015) y que valore la oportunidad de implementar en el Consorcio Hospital General Universitario de València las recomendaciones que en el mismo se formularon a las administraciones con competencias en materia de urgencias hospitalarias.

La administración sanitaria, a través de la Directora de Gabinete del Conseller, remitió informe de la Gerencia del Consorcio Hospital General Universitario de València de fecha 27/06//2022 (registro de entrada en esta institución de 05/07/2022). Este informe tuvo entrada en esta institución superado el plazo de respuesta previsto en el artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges. Por otro lado, no constaba en el expediente que la citada administración hubiera solicitado ampliación de plazo para la emisión del informe.

No obstante, lo anterior, el informe de la administración sanitaria señalaba lo siguiente:

En respuesta a la petición del correspondiente INFORME DE RECOMENDACIONES que por parte del Síndic de Greuges se realiza en su RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN derivada de la queja 2103401, promovida por D. (...) (en representación), indicarles lo siguiente:

Aceptamos todas las recomendaciones y sugerencias que por el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana se realizan, referidas a:

- Extremar al máximo la diligencia en el ámbito de la atención sanitaria de urgencias, en pro de garantizar a los pacientes una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas, cumpliendo así con el principio de eficacia constitucionalmente reconocido.

- Promover las acciones que sean necesarias para garantizar la dignidad e intimidad de los pacientes que acuden al servicio de urgencias hospitalarias del Consorcio Hospital General Universitario de Valencia.
- Garantizar la dotación suficiente de plantilla, todos los turnos y días de la semana, en el servicio de urgencias hospitalarias del Consorcio Hospital General Universitario de Valencia.
- Y la sugerencia de analizar en profundidad el Estudio Conjunto "Las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes" (de 2015) analizando la oportunidad de implementar en el Consorcio Hospital General Universitario de Valencia las recomendaciones que en el mismo se formulan a las administraciones con competencias en materia de urgencias hospitalarias.

En cuanto a las medidas a adoptar para el cumplimiento de las referidas recomendaciones, indicar las siguientes:

- Seguir implementando las medidas para poder optimizar espacios en el Hospital General, en especial en el ámbito de urgencias y áreas relacionadas:
  - o En marzo de este año finalizó la primera fase de la reforma integral de Servicio de Urgencias, que duplicó la capacidad de este servicio para mejorar los cuidados de pacientes complejos que precisan encamamiento.
  - o En la actualidad se cuenta con 64 camas del servicio de Urgencias.
  - o Se han realizado actuaciones para la ampliación del número de camas de hospitalización disponibles:
    - Se amplió con 10 camas el Servicio de Medicina interna tras reconversión de la Unidad de Crónicos y se apertura una sala de pernocta con 10 camas para pacientes quirúrgicos que requieren cama de hospitalización de corta estancia
    - o Se ha aprobado la construcción de un nuevo edificio de Consultas Externas donde se unificarán las actuales, mejorando la funcionalidad y ganando espacios para crear nuevas unidades de hospitalización.
    - o Dado que la construcción del edificio de CCEE se demorará todavía unos años se están estudiando las posibilidades a corto/medio plazo de obtener una nueva sala de hospitalización de aproximadamente 30 camas mediante redistribución de las zonas del Hospital
- Trabajar consensuadamente desde el Equipo Directivo del CHGUV con la Conselleria de Sanitat Universal y Salud Pública para dimensionar y crear la estructura de RRHH necesaria
- Analizar y actualizar de manera continua los procedimientos de trabajo en el ámbito de urgencias de manera que se mejore la seguridad, efectividad y experiencia del paciente.

Esperamos haber aclarado la situación surgida, no obstante estamos a su disposición para cualquier consulta que requieran

A la vista de lo expuesto, debemos considerar que ha existido en el presente expediente de queja una falta de colaboración de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública con el Síndic de Greuges, al no haberse facilitado en plazo la información o la documentación solicitada tanto en el inicio de este procedimiento (Resolución de inicio) como en las recomendaciones formuladas desde la institución (Resolución de Consideraciones), todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.1 a) y b) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

La Ley 2/2021, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite hacer público el incumplimiento de nuestras recomendaciones. De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento. En consecuencia, publicamos en [elsindic.com/actuaciones](https://seu.elsindic.com/actuaciones) las resoluciones de consideraciones y de cierre de las quejas tramitadas por esta institución.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Contra la presente resolución que pone fin al procedimiento de queja, no cabe interponer recurso alguno (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana