

"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	2200254
Promovida por	(...)
Materia	Sanidad
Asunto	Falta de respuesta a Hoja de Queja de 20/12/2021 CS La Florida de Alicante.
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, el autor de la queja en fecha 21/01/2022 presentó un escrito al que se le asignó el número de queja 2200254 en el que manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que en fecha 20/12/2021 presento una *Hoja de Queja* ante el Centro de Salud La Florida de Alicante. En la misma denunciaba demoras en la atención primaria (4 semanas).
- Que, a pesar del tiempo transcurrido, no había recibido respuesta expresa de la administración sanitaria.

Admitida a trámite la queja, de acuerdo con lo previsto el art. 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges, esta institución solicitó en fecha 24/01/2022 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 el autor de la queja en fecha 20/12/2021 ante el Centro de Salud La Florida de Alicante

La administración sanitaria, a través de la directora de Gabinete de la Consellera, nos dio traslado del informe de la Gerencia del Departamento de Salud Alicante-Hospital General de fecha 14/02/2022 (registro de entrada en esta institución de fecha 25/03/2022) en el que señalaba lo siguiente:

En respuesta a queja formulada por D. (autor de la queja) ante el Síndic de Greuges con número de referencia 2200254 la Gerencia del Departamento de Salud Alicante Hospital General informa:

El Sr. (autor de la queja) hace referencia a la falta de respuesta de la hoja de queja interpuesta el día 20 de diciembre 2021 en el Centro de Salud Florida, en la que denunciaba las demoras en atención Primaria.

En relación con la demora en la respuesta dicha reclamación fue recepcionada y se solicitó contestación a la misma, tanto del facultativo a cuyo cupo pertenece el paciente, como del Coordinador de dicho Centro de Salud. **En base a la información proporcionada a la Dirección de Atención Primaria se ha dado respuesta a la hoja de quejas el día 14 de febrero de 2022, fecha en la que ha sido remitida la misma al domicilio de Sr. (autor de la queja)** (se adjunta como anexo 1 la respuesta remitida).

La demora en la respuesta se ha debido a la enorme presión asistencial sufrida tanto en los aspectos asistenciales como de gestión en los centros, servicios y unidades del Departamento de Salud debido a la sexta ola de la pandemia COVID-19 en el mes de diciembre de 2021 así como en enero y febrero de 2022.

En lo referente a la demora en la atención a la que hace referencia en su escrito, el informe de la dirección de atención primaria del Departamento (anexo 1) da respuesta a las causas de la misma que fundamentalmente han sido la coincidencia de días festivos, el incremento de la demanda, ausencias justificadas de los facultativos y la alta demanda asistencial provocada por la situación actual de pandemia por COVID-19 que ha generado demora en todos los ámbitos, priorizando la atención presencial y telefónica al paciente (el subrayado y la negrita es nuestra).

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 05/04/2022.

2 Consideraciones

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación, está integrado por la falta de respuesta expresa a la *Hoja de Queja* presentada por el autor de la queja en fecha 20/12/2021 ante el Centro de Salud La Florida de Alicante.

En este sentido, de lo actuado, se desprende que dicho escrito obtuvo respuesta expresa de la Directora de Atención Primaria del Departamento de Salud Alicante-Hospital General en fecha 10/02/2022 (registro de salida de 14/02/2022). En la respuesta remitida se hacía referencia a las últimas consultas del autor de la queja con su médico de atención primaria (en fechas 7/10/21, 17/11/2021 y 20/12/2021) así como con la Unidad de Salud Mental (en fecha 25/01/2022).

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

Con relación al “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