

"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>2200999</b>
<b>Promovida por</b>	(...)
<b>Materia</b>	Sanidad
<b>Asunto</b>	Asistencia sanitaria. Falta de respuesta expresa a Hoja de Queja de fecha 21/02/2022.
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, (...), en fecha 24/03/2022 presentó un escrito, al que se le asignó el número de queja 2200999, en el que manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

El pasado mes de octubre di a luz en el **Hospital General de Valencia**. Durante el transcurso del parto se produjeron una serie de anomalías que me motivaron a presentar una queja ante dicho nosocomio. Aún no he tenido noticias sobre la misma pero temo que se quede en una simple respuesta y no se investiguen los hechos a fin de delimitar responsabilidades. (...) (el subrayado y la negrita es nuestra).

A este respecto, la interesada adjuntaba la *Hoja de Queja* dirigida en fecha 21/02/2022 al Hospital General Universitario de Valencia (servicio de Ginecología y Obstetricia).

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 25/03/2022 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 siguientes extremos que detallamos a continuación:

- Primero. Motivos de la falta de respuesta expresa a la *Hoja de Queja* dirigida por la interesada en fecha 21/02/2022 al Hospital General Universitario de Valencia (servicio de Ginecología y Obstetricia) (adjuntábamos copia de esta).
- Segundo. Actuaciones realizadas por el referido centro hospitalario en relación con los hechos denunciados en la *Hoja de Queja* de la interesada.

La administración sanitaria, a través de la directora de Gabinete de la Consellera, nos dio traslado del informe de la Gerencia del Consorcio Hospital General Universitario de València de fecha 04/04/2022 (registro de entrada en esta institución de fecha 08/04/2022) en el que, entre otras cuestiones, señalaba lo siguiente:

En relación a la queja presentada por D<sup>a</sup> (autora de la queja) ante el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana con fecha 25 de marzo de los corrientes, en relación a su atención en el Servicio de Obstetricia de este Departamento de Salud durante su ingreso hospitalaria en el proceso de parto durante el pasado mes de octubre del 2021, le informamos en relación a las preguntas formuladas:

**Primero. Motivos de la falta de respuesta expresa a la Hoja de Queja dirigida por la interesada en fecha 21/02/2022 al el Hospital General Universitario de Valencia (servicio de Ginecología y Obstetricia) (adjuntamos copia de esta).**

La contestación de la queja fue remitida a la paciente ayer, día 30 de marzo y el motivo del retraso estuvo en la necesidad de recopilar toda la información tanto del jefe de servicio de Obstetricia y Ginecología, la matrona que asistió al parto y la supervisora de hospitalización de la sala de Obstetricia.

**Segundo. Actuaciones realizadas por el referido centro hospitalario en relación con los hechos denunciados en la Hoja de Queja de la interesada.**

Adjuntamos copia del escrito dirigido a la paciente en donde aparte de trasladarle las disculpas por la percepción en la asistencia prestada, se informa de los distintos actos asistenciales realizados que son adecuados a los protocolos actualmente existentes del proceso del parto y la lactancia.

No obstante, ante este tipo de queja, internamente en el Servicio de Ginecología y Obstetricia de forma colegiada se revisan los procedimientos y protocolos internos para valorar posibles incidencias y darles adecuada respuesta (el subrayado y la negrita es nuestra).

Del contenido del informe dimos traslado en fecha 12/04/2022 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.

Sin perjuicio de lo anterior, en fecha 05/04/2022 (con anterioridad a la remisión del informe de la administración sanitaria a la interesada) tuvo entrada en esta institución un escrito de la autora de la queja en el que manifestaba haber recibido respuesta expresa a su *Hoja de Queja* de fecha 21/02/2022 e indicar que, a la vista de la misma (a la que calificaba de "(...) una respuesta insatisfactoria por parte del Hospital"), había dirigido un nuevo escrito en fecha 05/04/2022 en el que solicitaba "(...) se investiguen los hechos acontecidos durante el transcurso de mi parto. Principalmente las irregularidades del personal al momento de alcanzar la dilatación completa (desencadenante de todos los problemas que siguieron)".

Al objeto de mejor proveer la resolución de la presente queja, en fecha 23/05/2022 esta institución solicitó a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública una ampliación de informe en el que nos indicara si se había dado respuesta expresa al escrito de la promotora de la queja de fecha 05/04/2022 (adjuntábamos copia de este).

La administración sanitaria, a través de la directora de Gabinete del Conseller, nos dio traslado del informe de la Gerencia del Consorcio Hospital General Universitario de València de fecha 21/06/2022 (registro de entrada en esta institución de fecha 27/06/2022) en el que daban traslado de la respuesta del Jefe del Servicio de Obstetricia y Ginecología y de la Supervisora de Enfermería de Obstetricia a las cuestiones formuladas por la autora de la queja en su escrito de fecha 05/04/2022.

Del contenido de este segundo informe dimos traslado en fecha 27/06/2022 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.

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

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedo definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 25/03/202, estaba integrado por la falta de respuesta expresa a la *Hoja de Queja* dirigida por la interesada en fecha 21/02/2022 al el Hospital General Universitario de Valencia (servicio de Ginecología y Obstetricia) y en conocer las actuaciones realizadas por el referido centro hospitalario en relación con los hechos denunciados en la *Hoja de Queja* de la interesada.

En sentido, de lo actuado se desprende que la *Hoja de Queja* de 21/02/2022 obtuvo respuesta expresa de la administración el 29/03/2022 (registro de salida del centro hospitalario del 30/03/2022). A este respecto informaba la Conselleria que el "(...) motivo del retraso estuvo en la necesidad de recopilar toda la información tanto del jefe de servicio de Obstetricia y Ginecología, la matrona que asistió al parto y la supervisora de hospitalización de la sala de Obstetricia". No obstante, lo anterior, la autora de la queja calificaba la respuesta de la administración de "(...) *insatisfactoria por parte del Hospital*" por ese motivo, había dirigido un nuevo escrito en fecha 05/04/2022 del que, a la vista del último informe de la Conselleria, ha recibido respuesta del Consorcio Hospital General Universitario de València.

Llegados a este punto, no constando escrito de alegaciones de la interesada que desvirtuó lo informado por la administración sanitaria, habiendo esta recibido respuesta expresa a la *Hoja de Queja* dirigida en fecha 21/02/2022 y expuestas por el Hospital General Universitario de Valencia (servicio de Ginecología y Obstetricia) las actuaciones realizadas en relación con los hechos denunciados en la *Hoja de Queja* de la interesada (objeto inicial de esta queja), no existe justificación para continuar la tramitación de la misma, por ello, debemos proceder al cierre de nuestro expediente, atendiendo a lo dispuesto en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

Contra la presente resolución de cierre no cabe interponer recurso alguno conforme establece el artículo 33 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