

"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	2201887
Promovida por	(...)
Materia	Sanidad
Asunto	Falta de respuesta expresa a Hoja de Queja de fecha registro de entrada 18/02/22
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, (...) presentó un escrito registrado el 07/06/2022, al que se le asignó el número de queja 2201887, en el que manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que en fecha registro de entrada de 18/02/22 presento *Hoja de Queja* ante el SAIP del Hospital Pare Jofre de València por la negativa de dicho centro a ingresarlo.
- Que no había recibido respuesta expresa de la administración sanitaria.

Considerando que la queja reunía los requisitos establecidos en los artículos 22 a 30 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, la misma fue admitida a trámite en fecha 09/06/2022, por lo que nos dirigimos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública al objeto de que nos remita un informe y, en especial sobre los motivos de la falta de respuesta expresa a la *Hoja de Queja* presentada por el autor de la queja en fecha registro de entrada de 18/02/22 en el SAIP del Hospital Padre Jofre (adjuntábamos copia de esta).

La administración sanitaria, a través de la Directora de Gabinete del Conseller, remitió informe de la Dirección del Hospital Pare Jofre de fecha 15/06/2022 (registro de entrada en esta institución de fecha 20/06/2022) en el que señalaba lo siguiente:

Con fecha 13 de junio de 2022 ha tenido entrada por correo registro departamental en este Hospital Pare Jofré de València, Resolución de inicio de investigación de la adjunta primera del síndic de Greuges, junto con la documentación que se acompaña, a consecuencia de la queja 2207887, promovida por (autor de la queja) ante dicha institución, el cual manifiesta que presentó el 78/02/2022 hoja de queja ante el SAIP del Hospital Pare Jofré, de la que no ha recibido respuesta expresa pese al tiempo transcurrido.

Con la finalidad de contrastar lo que expone en su queja el promotor de la misma, se solicita información sobre los motivos de dicha falta de respuesta expresa.

A tal fin hemos de informar que la causa de la falta de resolución expresa a (autor de la queja), obedece a que la hoja de queja de fecha 18/02/2022 no se ha recibido en este Hospital y sólo tenemos constancia de ella por la comunicación de inicio de investigación de los hechos que realiza la institución a la que nos dirigimos, que acompaña la misma. En dicha hoja de queja, figura un sello de un Registro que desconocemos por resultar ilegible, lo que ha impedido que podamos hacer un seguimiento y recuperación de la misma. En definitiva, por razones que se desconocen la oficina de registro donde tuvo entrada la hoja de queja de (autor de la queja), no la ha remitido debidamente a este hospital, siendo esta la única razón por la que no ha recibido contestación.

No obstante, **con fecha de hoy se ha procedido a remitir contestación a su queja al domicilio que figura en ella, en evitación de mayores demoras.**

Le remito copia de contestación a la queja que envío a (autor de la queja) (el subrayado y la negrita es nuestra).

Del contenido del informe y de la documentación remitida por la Conselleria de Sanidad Universal y salud Pública dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 28/06/2022 en el sentido siguiente:

He recibido una carta del hospital Pare Jofre. Y no indica que me vayan a ingresar. Solicito si procede que tramiten mi ingreso si procede tramitarlo vía judicial.

2 Consideraciones

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

Con carácter previo, con relación a la petición del promotor de la queja de ser ingresado en el Hospital Pare Jofre de València, el referido centro hospitalario en la respuesta remitida al interesado le indicaba lo siguiente:

(...) la indicación de ingreso en el recurso de Media Estancia Pare Jofre se realiza mediante la **coordinación** entre el equipo terapéutico que lleva al paciente habitualmente y el equipo del Hospital que valora los protocolos de ingreso, no siendo, en ningún caso el paciente quien solicita directamente el ingreso en la unidad.

El paciente ha ingresado en tres ocasiones en el recurso, habiendo solicitado en el último ingreso su alta voluntaria a fecha de 15 febrero de 2021 (...) (el subrayado y la negrita es nuestra).

Entendemos que, de acuerdo con lo informado por la Conselleria, el promotor de la queja deberá contactar con el equipo terapéutico que le lleva habitualmente al objeto de exponerle su pretensión de ingresar en el Hospital Pare Jofre de València.

En relación con el **procedimiento y requisitos establecidos para ingresar en el Hospital Pare Jofre de València**, consideramos que la potestad o facultad de organización de este procedimiento y sus requisitos corresponde exclusivamente a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que cuenta con sus propios medios (personales, materiales y jurídicos).

De no apreciarse vulneraciones concretas y fehacientes de derechos fundamentales que pudieran ser denunciadas, el Síndic no tiene facultades legales para discutir la organización de los servicios sanitarios, ni dispone de asesores científicos o sanitarios que puedan poner en cuestión las decisiones adoptadas por las autoridades sanitarias, en el ámbito de sus competencias.

A este respecto, solamente si hay algún incumplimiento o deficiencia concreta, más allá de los criterios organizativos aprobados, está justificada nuestra intervención.

Aclarado lo anterior, el objeto del presente expediente de queja, tal y como quedo definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 09/06/2022, venía constituida por **la falta de respuesta expresa a la Hoja de Queja que el autor de la queja dirigió en de 18/02/22 ante el SAIP del Hospital Padre Jofre** por la negativa de dicho centro a ingresarlo.

De lo actuado se desprende que el referido escrito ha obtenido una respuesta expresa de la Dirección del Hospital Pare Jofre en fecha 15/06/2022 (la respuesta ya ha sido notificada al promotor de la queja). No obstante y sin perjuicio de los motivos de la demora que nos expone en su informe el referido centro hospitalario, esta contestación se ha producido casi cuatro meses después de que el escrito del interesado entrase en un órgano administrativo de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

A este respecto, le ruego considere los argumentos y reflexiones que a continuación le expongo que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos.

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 con “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, extirpe 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