

"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	2202594
Materia	Sanidad
Asunto	Falta de respuesta de los Hospitales La fe y Doctor Pesset ante la necesidad de Unidad de Lactancia Materna
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

1.1 Con fecha 12/08/2022 el promotor del expediente presentó un escrito de queja en el que manifestaba los problemas de acceso de su hija a alguna Unidad de Lactancia Materna en cuanto el departamento de salud al que pertenece (La Fe) no dispone de la misma y le deniegan la derivación a otro departamento.

1.2 Admitida la queja a trámite por resolución de fecha 18/08/2022, se requirió a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que remitiera al Síndic de Greuges un informe, concediéndole al efecto el plazo de un mes, sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja y en particular sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

- Motivos de la falta de respuesta expresa a las reclamaciones presentadas por registro telemático en fecha 9/08/2022
- Indicación expresa de la previsión temporal existente para proceder a la emisión de la citada respuesta.
- Razones jurídicas y/o técnicas que impidan la atención a pacientes derivados de otros departamentos de salud, en la unidad de lactancia.
- Número de unidades de lactancia en los hospitales de la ciudad de Valencia.
- Procedimientos previstos para la tramitación urgente de problemas derivados de lactancia materna

1.3 Con fecha 26/09/2022 tiene entrada en esta institución informe de la Conselleria en el que comunica:

“ (...) Dicha reclamación se interpuso en el Departamento Valencia-Doctor Peset y se derivó al Hospital La Fe por ser paciente de dicho Hospital.
(...) la Unidad de lactancia del Departamento Valencia-Doctor Peset no es una Unidad de Referencia, sino de carácter departamental.
(...)
En la actualidad no existen más unidades de lactancia que la de nuestro Departamento.”

Junto a dicho informe se aportó copia de la contestación dirigida al promotor de la queja por el Gerente del Departamento de Salud Valencia La Fe en la que se le comunicaba que:

“(...) Le comunico que en el Servicio de Neonatología de nuestro Hospital disponemos de una sala de lactancia que durante las mañanas la atiende una enfermera experta en el tema, bien es verdad que todavía no tenemos a disposición del usuario una Unidad de Lactancia Materna como tal, pero estamos en trámite y tenemos la esperanza que en un futuro próximo podamos abrirla.

(...) no obstante si persiste el problema puede acudir al Servicio de Neonatología donde intentaremos resolverse...”

1.4 Trasladado el informe al interesado a fin de que formulara las alegaciones que considerase oportunas en defensa de su derecho, no ha presentado en esta institución escrito alguno transcurrido ampliamente el plazo de un mes concedido para ello.

2 Consideraciones

Llegados a este punto, a la vista de lo anterior y no siendo necesarias nuevas actuaciones de investigación centraremos la presente queja en el siguiente presupuesto de hecho:

- Inactividad de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública en la prestación de asistencia sanitaria en una Unidad de Lactancia Materna.

Una vez precisado el hecho anterior, procedemos a resolver la presente queja con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, le ruego considere los argumentos y reflexiones que a continuación le expongo que son el fundamento de las consideraciones con las que concluimos.

2.1 Consideraciones previas

El autor de la queja pretende que la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública presten atención sanitaria a su hija, que tiene problemas de lactancia materna, en una unidad especializada de los departamentos de salud, en los que se organiza la prestación asistencial sanitaria en la Comunidad Valenciana.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana se configura, de acuerdo con el Estatuto de Autonomía, como alto comisionado de las Corts Valencianes designado por estas para velar por la defensa de los derechos y las libertades reconocidos en el título I de la Constitución española, en el título II del Estatuto de Autonomía, así como por las normas de desarrollo correspondiente, y los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos y en la Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana.(artículo 1.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana).

El presente expediente se inició por la posible afeción al derecho de la persona promotora del expediente a que su hija reciba la protección de la salud que los poderes públicos deben tutelar y organizar a través de las prestaciones y servicios necesarios, de conformidad con el artículo 43 de la Constitución española y ello en el marco del derecho a una buena administración de conformidad con el artículo 9 del Estatuto de autonomía, lo que faculta al Síndic de Greuges para intervenir en el presente supuesto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

El artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce que «todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable».

En relación con esta cuestión, debe tenerse en cuenta que el artículo 8 de nuestro Estatuto de Autonomía (norma institucional básica de nuestra comunidad autónoma) señala que «los valencianos y valencianas, en su condición de ciudadanos españoles y europeos, son titulares de los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española y en el ordenamiento de la Unión Europea (...)», indicando que «los poderes públicos valencianos están vinculados por estos derechos y libertades y velarán por su protección y respeto, así como por el cumplimiento de los deberes».

La Constitución española recoge lo que debe entenderse como una **buena administración sanitaria** al disponer en el Artículo 43 que:

1. Se reconoce el derecho a la protección de la salud.
2. Compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La ley establecerá los derechos y deberes de todos al respecto.
(...)"

La **Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunidad Valenciana**, dispone en su artículo 2 que corresponde a la Generalitat establecer los medios que garanticen las actuaciones, medidas y prestaciones del Sistema Valenciano de Salud.

Y declara en su artículo 3.3 que:

“El modelo de organización de centros y servicios del sistema valenciano de salud se caracteriza preferentemente por la gestión directa, como fórmula de mayor garantía de universalidad, **de accesibilidad, de equidad, de no discriminación y de no demora en el acceso a la asistencia sanitaria a los servicios y actuaciones sanitarias y de salud pública**”

Añadir a lo expuesto que la **Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica** dispone:

“Artículo 12. Información en el Sistema Nacional de Salud.

1. Además de los derechos reconocidos en los artículos anteriores, los pacientes y los usuarios del Sistema Nacional de Salud tendrán derecho a recibir información sobre los servicios y unidades asistenciales disponibles, su calidad y los requisitos de acceso a ellos.

(...)

Artículo 13. Derecho a la información para la elección de médico y de centro.

Los usuarios y pacientes del Sistema Nacional de Salud, tanto en la atención primaria como en la especializada, tendrán derecho a la información previa correspondiente para elegir médico, e igualmente centro, con arreglo a los términos y condiciones que establezcan los servicios de salud competentes.”

La Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunitat Valenciana dispone:

Artículo 11 bis. Garantía de universalidad y accesibilidad.

La **Generalitat**, de conformidad con la legislación vigente, **establecerá los cauces y mecanismos necesarios para garantizar las prestaciones sanitarias y de salud pública en toda la población**, sin que se produzcan discriminaciones por ningún motivo, eliminando las barreras arquitectónicas y de comunicación en todas las instituciones sanitarias, **facilitando una accesibilidad total y real a todas las personas**.

En la queja que es objeto de la presente resolución, es cierto que el Gerente del Departamento de Salud Valencia La Fe contestó la solicitud del promotor de la queja, pero también es cierto que lo hizo en fecha 7/09/2022, después de que el interesado hubiese presentado queja ante esta institución con fecha 12/08/2022.

Por tanto, se ha vulnerado su derecho a una buena administración en cuanto la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública no resolvió en plazo su solicitud y la comunicación remitida por el Departamento de Salud Valencia La Fe, tiene efectos meramente informativos en cuanto carece de motivación y de expresión de los recursos que contra la misma procedan, órgano administrativo o judicial ante el que hubieran de presentarse y plazo para interponerlos.

Este derecho a una buena administración se conforma, así como un derecho básico y esencial de la ciudadanía valenciana, que se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule, dando una respuesta expresa y motivada a las mismas, de manera que el ciudadano pueda conocer en todo momento cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema, para, en caso de discrepancia, poder ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas. Máxime en casos como el que trata la presente queja, en los que el tiempo y la demora en responder son vitales para la ciudadanía.

Lo que no cabe en ningún caso es que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la administración no ofrezca una resolución o emita una resolución carente de la justificación adecuada que permita al solicitante entender los motivos por los que la administración ha adoptado la citada resolución.

Respecto de esta falta de respuesta a los escritos presentados por la persona interesada, es preciso tener en cuenta que el artículo 21 (Obligación de resolver) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al señalar que «la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación»

2.2 A lo expuesto hay que añadir en atención a las normas y preceptos referidos anteriormente la necesidad de creación de una Unidad de referencia de Lactancia Materna para la atención de aquellas patologías que, por sus características, precisan de cuidados de elevado nivel de especialización que requieren concentrar, en un número reducido de centros, los casos a tratar o las técnicas, tecnologías o procedimientos preventivos, diagnósticos o terapéuticos, a fin de garantizar la calidad, la seguridad y la eficiencia asistenciales

La Unidad de Lactancia Materna Hospital Dr. Peset, es una unidad departamental que depende de la Dirección Médica de Atención Primaria de ese mismo Departamento de Salud y por tanto sería necesaria la creación de unidades de referencia y departamentales con el objetivo de garantizar la equidad en el acceso así como una atención de calidad, segura y eficiente y ello sobre la base de la regulación contenida en el Real Decreto 1302/2006, de 10 de noviembre, por el que se establecen las bases del procedimiento para la designación y acreditación de los centros, servicios y unidades de referencia del Sistema Nacional de Salud.

3 Resolución

A la vista de lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece el artículo art. 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos a la **CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA** las siguiente Resolución de recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

- 1. RECOMENDAMOS** a la Conselleria que proceda a iniciar actuaciones de ordenación entre los distintos departamentos de Salud a fin de establecer Unidades de Lactancia Materna y que se adopten las medidas organizativas y de funcionamiento necesarias para eliminar los obstáculos que impidan la prestación del servicio especializado de lactancia.
- 2. RECOMENDAMOS** que impulse la creación de una Unidad de Lactancia Materna como unidad de referencia.
- 3. RECOMENDAMOS** durante el transcurso del tiempo necesario para las gestiones de creación, coordinación y orientación de las Unidades de Lactancia se dote a la existente en el Hospital Doctor Peset de los medios personales y materiales que permitan la atención de aquellos lactantes, que previamente valorados por atención primaria, requieran de sus servicios.
- 4. RECOMENDAMOS** que, en situaciones como la presente, extreme al máximo los deberes legales que se extraen del art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- 5. RECOMENDAMOS** que, en cumplimiento de la referida obligación, dicte y notifique al promotor de la queja resolución en relación con su solicitud, debidamente motivada y congruente con su petición, con indicación de si pone fin o no a la vía administrativa, la expresión de los recursos que procedan, en su caso, en vía administrativa y judicial, el órgano ante el que hubieran de presentarse y el plazo para interponerlos.

6. 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.

Así:

- Si manifiesta su aceptación, hará constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. Si el plazo para cumplirlas resultara superior, la respuesta deberá justificar esta circunstancia e incluir el plazo concreto comprometido para ello.
- La no aceptación habrá de ser motivada.

7. ACORDAMOS que se notifique la presente resolución a la persona interesada, a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública y se publique en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana