

"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>2202626</b>
<b>Materia</b>	Sanidad
<b>Asunto</b>	Atención sanitaria extrahospitalaria.
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 01/09/2022, era conocer algunas cuestiones que afectaban a la situación vivida por la persona promotora de la queja el día 14/03/2022, tras solicitar asistencia sanitaria urgente en el domicilio para atender a su cónyuge.

En concreto, interesaba conocer los motivos de la demora de la ambulancia en llegar al domicilio de la autora de la queja, saber si con relación al asunto expuesto en esta queja se habían iniciado por parte de la administración sanitaria diligencias previas al objeto de determinar si había existido o no mala praxis profesional, así como si constaba la existencia de actuaciones en sede judicial y, por último, conocer los motivos de la falta de respuesta expresa a la reclamación formulada por la autora de la queja ante el SAIP del Hospital General Universitario de Elche el 07/04/2022.

Admitida a trámite la queja, nos dirigimos en fecha 01/09/2022 a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, solicitando que nos remitiera informe sobre estas cuestiones.

La administración sanitaria nos informó del traslado de los asuntos planteados al Centro de Coordinación de Emergencias, por lo que en fecha 04/11/2022 se solicitó informe a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública (Conselleria de la que depende el referido Centro). El informe de la referida Conselleria tuvo entrada en esta institución en fecha 12/01/2023, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

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 Justicia, Interior y Administración Pública con el Síndic de Greuges, al no haberse facilitado en plazo la información o la documentación solicitada en el inicio de este procedimiento (Resolución de inicio), todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.1.a) de la ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Concluida la tramitación de la queja, en fecha 14/02/2023 dirigimos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública las siguientes recomendaciones:

1. 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 y art. 7 de 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

En este sentido, recomendamos que proceda, a la mayor brevedad (si no lo hubiera hecho ya), a dar respuesta expresa, directa y congruente a la queja que la autora de la queja presento ante el SAIP del Hospital de Elche el 07/04/2022 denunciando la situación vivida en fecha 14/03/2022 tras solicitar asistencia sanitaria urgente en domicilio para atender a su cónyuge, abordando y resolviendo todas y cada de las cuestiones planteadas en las mismas.

2. RECOMENDAMOS que se extreme al máximo la diligencia en las actuaciones sanitarias extrahospitalarias, a fin de garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas y que, de este modo, se cumpla con el principio de eficacia reconocido constitucionalmente.

Por otro lado, a la Conselleria de Justicia, Interior y Administraciones Publicas se le efectúo el siguiente Recordatorio de deberes legales:

3. RECORDAMOS LA OBLIGACION LEGAL en lo que se refiere a la colaboración que deben prestar los poderes públicos; éstos están obligados legalmente a colaborar con el Síndic de Greuges en sus investigaciones sin que resulte necesario transcribir los preceptos legales que le imponen tal deber; facilitando en los plazos previstos en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Generalitat Valenciana la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a través de la Directora de Gabinete del Conseller, remitió informe del Departamento de Salud de Elche-Hospital General de fecha 21/02/2023 (registro de entrada en esta institución de fecha 27/02/2023) en el que señalaban lo siguiente:

(...) le informamos que:

Aceptamos las consideraciones que nos realizan en su escrito. Informarles que se ha corregido el error en la expresión de las siglas CICU modificando su nomenclatura de Centro de Coordinación de Emergencias y cambiándolo por Centro de Información y Coordinación de Urgencias sanitarias.

No obstante, nos reiteramos en la actuación realizada en nuestro SAIP ante la queja que la Sra. (autora de la queja) presentó con fecha 7 de abril de 2022 y que se tramitó a través de Registro Departamental el 11 de abril de 2022 (RD 2022/30/S) al SES (Servicio de Emergencias Sanitarias) Unidad Departamental 07/72624, siendo esta aceptada por dicha Unidad el 11 de abril (RD 2022/69/E) dado que corresponde a ellos la respuesta a las cuestiones que plantea y así se le hace saber a la interesada con fecha 29 de abril de 2022, cumpliendo en tiempo y forma con el plazo de respuesta indicado en el art. 7 de la Orden 6/2018, de 13 de septiembre, por la que se regula la presentación y tramitación de quejas, sugerencias y agradecimientos.

Asimismo, con fecha 14 de febrero de 2023 hemos registrado una nueva queja de Dña. (autora de la queja) por los mismos motivos que, tal como ya hicimos ante su anterior escrito, se ha dado traslado al CICU (Centro de Información y Coordinación de Urgencias Sanitarias) a través de RD 2023/21/S por ser competencia de ellos su respuesta.

Asimismo, la administración sanitaria adjuntaba copia de la respuesta que la Jefa de Servicio de Planificación y Organización del Sistema de Urgencias y Emergencias Sanitarias remitió a la autora de la queja en fecha 05/09/2022 (registro de salida núm. 07UC1/2022/17504) en respuesta a su reclamación/hoja de queja del mes de abril de 2022 y en la que se abordaban las cuestiones planteadas en esta queja.

Por otra parte, la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, a través del Secretario Autonómico de Seguridad y Emergencias, remitió informe del Subdirector General de Emergencias de fecha 24/02/2023 (registro de entrada en esta institución de fecha 24/02/2023) en el que, entre otras cuestiones, señalaba lo siguiente:

(...) Por todo ello, esta Subdirección General de Emergencias MANIFIESTA la ACEPTACIÓN de la consideración realizada por el Síndic de Greuges, indicando que desde esta unidad se adoptarán las medidas necesarias para optimizar la coordinación interna a los efectos de cumplir con los plazos establecidos en la Ley 2/2021.

A la vista del informe de las administraciones afectadas, **SE ACUERDA el CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE de queja**, dado que se aprecia que la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública ha aceptado las recomendaciones que le formulamos; asimismo observamos que la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública ha aceptado el recordatorio de deberes legales que le dirigimos en fecha 14/02/2023, exponiendo, en ambos casos, las actuaciones que se van a efectuar para darles cumplimiento.

Asimismo, se acuerda que la presente resolución de cierre sea notificada a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública y a la persona interesada.

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