

"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	2203298
Materia	Sanidad
Asunto	Asistencia sanitaria. Falta de respuesta expresa a Hojas de Queja de fechas 26/08/22 y 05/09/22.
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 19/10/2022, al que se le asignó el número de queja 2203298, en el que manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que en fechas 26/08/2022 (registro de entrada REGAGE22e00036792239) y 05/09/2022 (REGAGE22e00038253504) dirigió *Hojas de Quejas* ante la administración sanitaria denunciando la situación vivida en fecha 21/08/2022 tras solicitar asistencia sanitaria urgente en domicilio para atender a su hijo.
- Que no había recibido respuesta expresa de la administración sanitaria a sus *Hojas de Quejas*.

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 24/10/2022 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 las *Hojas de Queja* de fechas 26/08/2022 (registro de entrada REGAGE22e00036792239) y 05/09/2022 (REGAGE22e00038253504) dirigidas a la administración sanitaria denunciando la situación vivida en fecha 21/08/2022 tras solicitar asistencia sanitaria urgente en domicilio para atender a su hijo (adjuntábamos copia de ambas *Hojas de Quejas*).

El Síndic de Greuges, transcurrido con exceso el mes de plazo, no ha recibido el informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, ni la citada administración ha solicitado ampliación de plazo para la emisión del informe (art. 31.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

Por otro lado, en el momento de emitir esta resolución, no nos consta que se haya dado una respuesta expresa a la autora de la queja.

2 Consideraciones

Llegados a este punto, centraremos la presente queja en los siguientes presupuestos de hecho:

Primero. Que la Conselleria de Sanidad universal y Salud Pública no ha dado una respuesta expresa, directa y congruente a las Hojas de Queja de fechas 26/08/2022 (registro de entrada REGAGE22e00036792239) y 05/09/2022 (REGAGE22e00038253504) dirigidas por la autora de la queja a la administración sanitaria denunciando la situación vivida en fecha 21/08/2022 tras solicitar asistencia sanitaria urgente en domicilio para atender a su hijo.

Segundo. Que la referida Conselleria, no ha informado a este Síndic de lo actuado.

Una vez precisados los hechos anteriores, 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.

El presente expediente se inició por la posible afección del **derecho de la persona interesada a obtener una respuesta expresa y en plazo a las solicitudes (en este caso, Hojas de Quejas/reclamaciones) que se formulen a la administración**, en el marco del derecho a una buena administración (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

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.

En cuanto a la **actuación de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública en relación con la solicitud de información**, hay que señalar que todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 24/10/2022, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

La falta de respuesta supone ignorar el contenido del artículo 39. 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Generalitat Valenciana, que dispone lo siguiente:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos: (...) a) No se facilite la información o la documentación solicitada. (...)

En todo caso y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

Por último, indicar que la persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges, dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

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 siguiente Resolución de Consideraciones a la **CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA**:

- 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
- 2. RECOMENDAMOS** que proceda, a la mayor brevedad (si no lo hubiera hecho ya), a dar respuesta expresa, directa y congruente a las *Hojas de Queja* de fechas 26/08/2022 (registro de entrada REGAGE22e00036792239) y 05/09/2022 (REGAGE22e00038253504) dirigidas por la autora de la queja a la administración sanitaria denunciando la situación vivida en fecha 21/08/2022 tras solicitar asistencia sanitaria urgente en domicilio para atender a su hijo, abordando y resolviendo todas y cada de las cuestiones planteadas en las mismas.
- 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 la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.
- 4. 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.
- 5. NOTIFICAR** la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.
- 6. PUBLICAR** esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana