

"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	2203964
Materia	Sanidad.
Asunto	Falta de respuesta expresa a Hoja de Queja de 13/10/22. Transporte sanitario.
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 19/12/2022, al que se le asignó el número de queja 2203964, en el que manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

(...), mi madre, residente actualmente en la residencia (...) y con movilidad reducida (en silla de ruedas) después de haber sufrido un ictus. Está haciendo **rehabilitación en el Hospital Arnau de Vilanova**, su traslado es en ambulancia, gestionada desde el mismo hospital.

Habiendo solicitado la ambulancia de regreso desde el hospital a las 13:10, nos ha recogido a las 16:05 de la tarde.

Tanto el hospital, como yo personalmente, hemos contactado en diferentes momentos con el citado servicio, en el que lo único que me han dicho en mi llamada a las 15:15 de la tarde "*es que debía aprender a ser paciente*".

Con una mujer de 82 años, con movilidad reducida, sin comer, sin tomar su medicación, sin poder ir al aseo, lo único que me ha salido decirles, es que me pidieran cualquier cosa menos paciencia.

Como he indicado anteriormente, el servicio se utiliza para acudir a rehabilitación, vamos 3 días a la semana, en general el servicio no es bueno, tener que esperar entre una hora y media o dos ya me parece excesivo, pero puedo entender que hay mucha demanda, **pero tener que esperar algo más de 3 horas en las condiciones que he indicado**, y que además se me pida paciencia, no es que no me parezca bien, es que me parece inmorale (el subrayado y la negrita es nuestra).

Sobre esta cuestión, la promotora de la queja presento una *Hoja de Queja* el 13/10/2022 (registro de entrada GVRTE/2022/3257672) dirigida al Servicio de Emergencias Sanitarias de la Comunitat Valenciana (en adelante SESCOV), de la que no había recibido respuesta expresa.

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 Sindic de Greuges, esta institución solicitó en fecha 19/12/2022 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 extremos que detallamos a continuación:

Primero. Motivos de la falta de respuesta expresa a la *Hoja de Queja* presentada por la autora de la queja en fecha 13/10/2022 (registro de entrada GVRTE/2022/3257672) dirigida al SESCOV, así como la concreta previsión temporal para dar una respuesta expresa.

Segundo. Que nos indicaran cuál era el tiempo medio que los pacientes del Hospital Arnau de Vilanova deben esperar para que el servicio de ambulancias les traslade del centro hospitalario a sus domicilios (la promotora hacía referencia a demoras de más de 3 horas en los pacientes de RHB).

Tercero. Cualquier otra información que considerasen de interés para la mejor provisión de la queja.

Transcurrido con exceso el plazo del mes concedido al efecto, en fecha registro de entrada en esta institución de 08/03/2023, la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a través de la Directora de Gabinete del Conseller, nos remitió la siguiente documentación:

- Copia del escrito que Directora de Enfermera del Departamento de Salud Valencia Hospital General remitió en fecha 28/02/2023 a la persona interesada en respuesta a una Hoja de Queja presentada, según indican en su respuesta, en fecha 17/02/2023 (registrada por el SAIP 2023/344) "(...) en relación a la demora en el traslado a su domicilio con transporte sanitario desde el Centro de Especialidades de Juan Llorens, a su madre Dª (...), el pasado día 13 de octubre de 2022"
- Informe de la Gerencia del Departamento de Salud de València Arnau de Vilanova-Llíria de fecha 31/01/2023 en el que señalaba, entre otras cuestiones, lo siguiente:
 - En relación a la falta de respuesta a la queja de la reclamante, informamos que la misma fue presentada al **Servicio de Asistencia Sanitaria Urgente y Emergencias**, y no a este Departamento de Salud.
 - Respecto al segundo punto, informamos que el tiempo medio de espera de una ambulancia realizando una estadística del mes de enero, es de 14 minutos. No obstante, se informa que el Departamento de Salud de Valencia, Arnau de Vilanova-Llíria, está trabajando para mejorar el servicio que presta la empresa adjudicataria, a fin de minimizar los tiempos de recogida y entrega de pacientes (el subrayado y la negrita es nuestra).

Del contenido del informe y del resto de documentación remitida dimos traslado a la autora de la queja en fecha 09/03/2023 al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones. No consta que dicho trámite haya sido realizado por la interesada.

2 Consideraciones a la Administración

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 19/12/202, estaba integrado por dos cuestiones:

Primera. Conocer los motivos de la falta de respuesta expresa a la *Hoja de Queja* que en fecha 13/10/2022 (registro de entrada GVRTE/2022/3257672) la autora de la queja dirigió al SESCOV.

Segunda. Saber el tiempo medio que los pacientes del Hospital Arnau de Vilanova debían esperar para que el servicio de ambulancias les trasladase del centro hospitalario a sus domicilios.

Sin perjuicio de lo anterior, también debemos abordar una tercera cuestión: la demora de la administración sanitaria en remitir a esta institución la información solicitada durante la tramitación de esta queja.

Respecto a la primera cuestión (**la falta de respuesta expresa a la Hoja de Queja dirigida al SESCOV en fecha 13/10/2022**), de lo actuado se desprende lo siguiente:

- Que no consta respuesta expresa a la Hoja de Queja presentada por la autora de la queja en fecha 13/10/2022 (registro de entrada GVRTE/2022/3257672) dirigida al SESCOV en relación con la demora en el traslado de la madre de la persona promotora de la queja a su domicilio con transporte sanitario desde el Centro de Especialidades de Juan Llorens el día 13/10/2022.
- Que, no obstante lo anterior y en relación a la problemática planteada en la anterior *Hoja de Queja*, la Directora de Enfermería del Departamento de Salud Valencia Hospital General remitió en fecha 28/02/2023 a la persona interesada una respuesta expresa a otra Hoja de Queja presentada en fecha 17/02/2023 (registro de entrada en el SAIP 2023/344).

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

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece la obligación de resolver, dentro de los plazos previstos en la normativa, las solicitudes que le dirija la ciudadanía, así como las condiciones generales para la práctica de las notificaciones.

En presente caso, tratándose de una *Hoja de Queja* dirigida a la administración sanitaria valenciana, 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 a “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 (el subrayado y la negrita es nuestro).

Llegados a este punto, consideramos que si bien es cierto que la autora de la queja ha recibido una respuesta expresa al problema planteado (la demora en el traslado de su madre a su domicilio con transporte sanitario desde el Centro de Especialidades de Juan Llorens el día 13/10/2022) a través de la respuesta que le fue remitida por la Directora de Enfermería del Departamento de Salud Valencia Hospital General, no lo es menos que no consta que por parte del SESCOV se haya dado una contestación expresa a la *Hojas de Queja* dirigida por la interesada en fecha 13/10/2022 (objeto de la queja presentada ante esta institución).

En relación con el tiempo medio que los pacientes del Hospital Arnau de Vilanova deben esperar para que el servicio de ambulancias les traslade del centro hospitalario a sus domicilios de lo actuado se desprende:

- Que en el referido Departamento de Salud el servicio de transporte sanitario se realiza a través de una empresa adjudicataria cuyo “(...) tiempo medio de espera de una ambulancia realizando una estadística del mes de enero, es de 14 minutos”.

Respecto a la prestación del servicio de transporte sanitario señalaban en el informe remitido a esta institución que:

“(...) está trabajando para mejorar el servicio que presta la empresa adjudicataria, a fin de minimizar los tiempos de recogida y entrega de pacientes”.

Si bien, en relación con la situación de hecho planteada en esta queja, en el escrito de respuesta de fecha 28/02/2023 dirigido a la persona promotora de la queja la administración sanitaria admite que existió “(...) una demora en la realización del servicio” e indicaban que:

“(...) la demora viene dada según informe del jefe de sala, a que la paciente requiere de una unidad con rampa, ya que va en su propia silla y no todas las ambulancias disponen de la misma, así como, en la fecha del servicio (mes de octubre 2022) la asignación de los recursos y sus horarios era la inicial de la nueva adjudicación, habiéndose actualmente adaptado a las necesidades para evitar en la medida de lo posible que se repitan este tipo de situaciones. (....)”

Sentado lo anterior, desde esta institución valoramos positivamente, que se estén adoptando medidas para reducir los tiempos de espera en la recogida y entrega de pacientes.

Sin perjuicio de lo anterior, consideramos que es fundamental extremar la obligación de la administración sanitaria de supervisar el cumplimiento de las obligaciones contractuales de las empresas adjudicatarias de servicios públicos.

En este sentido, la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, establece en su artículo 311.3 la obligación general con respecto a los contratos de servicios (como es el caso del contrato de servicio de transporte sanitario), de determinar si la prestación realizada por el contratista se ajusta a las prescripciones establecidas para su ejecución y cumplimiento.

Además, el adjudicatario de un contrato de servicios que conlleve prestaciones directas a favor de la ciudadanía, está sujeto, entre otras, a las obligaciones de prestar el servicio con la continuidad convenida y garantizar a los particulares el derecho a utilizarlo en las condiciones que hayan sido establecidas y mediante el abono en su caso de la contraprestación económica fijada, o de cuidar del buen orden del servicio (artículo 312.b de la Ley 9/2017), conservando la Administración los poderes de policía necesarios para asegurar la buena marcha de los servicios que conlleven prestaciones directas a favor de la ciudadanía de que se trate (artículo 312.e de Ley 9/2017).

Por último, en cuanto a **la actuación de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública en relación con la solicitud de información** de fecha 19/12/2022, hay que señalar que el informe de la referida Conselleria tuvo entrada en esta institución en fecha 08/03/2023, incumplándose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

La demora en la 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.

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

1. **RECOMENDAMOS** que, en actuaciones como la analizada, extreme al máximo el plazo de respuesta a las *Hojas de Queja* previsto en el artículo 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, en la prestación del servicio de transporte sanitario, se extreme al máximo la supervisión de la correcta ejecución del contrato, así como se adopten las decisiones e instrucciones que sean necesarias para asegurar el debido cumplimiento de este, todo ello con el fin de garantizar los derechos de los pacientes.
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

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. **ACORDAMOS** que se notifique 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