

"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 cierre.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

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 Servicio de Emergencias Sanitarias de la Comunidad Valenciana (en adelante SESCOV) en relación con 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

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.

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 informe a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública en fecha 19/12/2023.

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 el informe solicitado.

De lo actuado se desprendía lo siguiente:

- Respecto a la falta de respuesta expresa a la *Hoja de Queja* dirigida al SESCOV en fecha 13/10/2022, la administración nos indicaba que si bien era cierto que no se había dado una respuesta expresa a la interesada, no lo era menos que, en relación a la problemática planteada en la referida *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).
- En relación al 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 administración nos comunicó que el servicio de transporte sanitario se realizaba 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".

Llegados a este punto, concluida la tramitación de la queja, en fecha 13/04/2023 el Síndic de Greuges emitió una resolución en la que acordó formular a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública las siguientes recomendaciones y recordatorio de deberes legales:

1. RECOMENDAMOS que, en actuaciones como la analizada, exteme 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

Finalmente, en la citada recomendación se recordó a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública a que la misma estaba «obligado a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución».

Con fecha registro de entrada en esta institución de 19/05/2023, la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a través de la Directora de Gabinete del Conseller, nos dio traslado de los siguientes informes:

- Informe de la Gerencia del Departamento de Salud València Arnau de Vilanova-Lliria.

En relación a la respuesta del Síndic de Greuges, con las recomendaciones relativas a la queja referenciada, **esta Gerencia acepta las mismas**, en relación a la supervisión del contrato de transporte sanitario. Nuestro Departamento de Servicios Generales controla y supervisa el servicio de transporte sanitario y los tiempos de respuesta de los mismos, empleando las medidas correctoras que se adecúan a cada circunstancia concreta. En cuanto al plazo de respuesta de la queja, entendemos que la aceptación a las consideraciones del síndic, corresponde al órgano competente que debió recepcionar y por tanto contestar o derivar la misma, al no haber sido nunca recibida en este Departamento.

- Informe del Servicio de Atención y Comunicación con el Paciente de la Dirección General de Planificación, Eficiencia Tecnología y Atención al Paciente.

Vista RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN sobre la queja número 2203964, con fecha de firma 13/04/2023 a las 13:53, recibida mediante correo electrónico de fecha 05/05/2023, informamos desde este Servicio de Atención y Comunicación con el Paciente de **la aceptación por nuestra parte de las recomendaciones efectuadas por el Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana** y contenidas en dicha resolución de consideraciones, así de este modo:

4. Se va a extremar 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. Y en este caso en concreto se va a recordar dicho plazo al Servicio de Asistencia Sanitaria Urgente y Emergencias.
5. Se va a recordar a la Coordinación del Transporte Sanitario de la Conselleria de Sanitat 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.

A la vista de lo expuesto por la administración en sus informes, **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 fueron formulada por el Síndic de Greuges en fecha 13/04/2023.

No obstante, lo anterior, debemos considerar que ha existido en el presente expediente de queja una falta de colaboración de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública con el Síndic de Greuges, al haberse facilitado fuera de plazo la información o la documentación solicitada en el inicio de este procedimiento (Resolución de inicio de fecha 19/12/2022), 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.

Asimismo, se acuerda que la presente resolución de cierre sea notificada a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud 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