

"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>2301117</b>
<b>Materia</b>	Sanidad
<b>Asunto</b>	Sanidad. Solicitud cambio centro
<b>Actuación</b>	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, la persona promotora del expediente presentó un escrito en fecha **28/03/2023** en el que manifestaba su disconformidad con la respuesta por parte de la administración sanitaria a una petición de traslado de centro.

En fecha 09/03/2023 se formalizó ante la Conselleria de Sanidad y Salud Pública una solicitud de cambio de centro, alegando que, al tratarse de una persona sorda, interesaba su traslado del Hospital de La Ribera de Alzira al Hospital Pare Jofre de València, ya que pertenece a una asociación de personas sordas que podría prestarle acompañamiento a través de los voluntarios en esa ubicación.

La respuesta a la solicitud por parte de la Comisión de Ingresos del Hospital Para Jofre es que "no procede su traslado actualmente debido a la saturación en la lista de espera" y sugiere el traslado de la paciente a HACLE la Pedrera (Denia) por proximidad al domicilio familiar.

Según se indica textualmente en su escrito:

" la queja viene por la desatención y el aislamiento al que se ve sometida por parte del personal sanitario por la falta de intérpretes de la lengua de signos que puedan apoyar su labor lo cual le está acarreado una grave depresión que no la deja avanzar. Por otro lado, nos quejamos por la falta de transporte para poder desplazarse hasta allí tanto las personas de Asociación de sordomudos de Valencia, familia, amistades e incluso voluntariado para poder aportar el acompañamiento y la compañía que toda persona necesita y más es estás circunstancia, en las que por desgracia ni te puedes valer por tí mismo y ni siquiera comunicarte. Por todo ello es por lo que se solicito el traslado al Pare Jofré y no por capricho, es una persona y no un mueble al que se pueda dejar aparcado, únicamente pedimos un poco de empatía, un saludo"

Considerando que la queja reunía los requisitos establecidos en los artículos 22 a 30 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, en fecha **30/03/2023** fue admitida a trámite de conformidad con lo determinado en el artículo 31 de la citada ley.

A fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, en esa misma fecha solicitamos **a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública** que en el plazo de un mes emitiera un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del presente procedimiento de queja, junto con su valoración sobre la posible afectación al derecho invocado.

En particular, **solicitamos información sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:**

**Primero.** – Informe acerca de si se ha procedido a notificar al interesado la resolución denegatoria del cambio de centro hospitalario con indicación de los recursos procedentes. En su caso, adjunte copia de la resolución emitida. En caso de no haber emitido respuesta expresa, previsión temporal para llevarla a cabo.

**Segundo.** - Informe acerca de la normativa que resulta de aplicación a la solicitud de cambio de centro hospitalario, así como si existe alguna instrucción o protocolo específico para la atención de las personas sordas en el ámbito sanitario.

**Tercero.** - Informe de los recursos de que dispone el centro hospitalario en el que está ingresada la promotora de la queja para la atención de personas sordas.

**Cuarto.** - Informe acerca de la viabilidad de traslado de la interesada al centro hospitalario solicitado. En su caso, previsión temporal para llevarla a cabo.

En el escrito de petición de informe se le indicaba que el plazo de un mes concedido para la emisión del citado informe podría ser ampliado por un mes más por el Síndic de Greuges, con carácter excepcional y a instancia de esa Administración, «cuando concurren circunstancias justificadas que así lo aconsejen en un determinado supuesto» (artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges).

Así mismo se le advertía de que si el informe requerido no se emitía dentro del plazo concedido, se proseguiría con la investigación y, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021, del Síndic, se consideraría que existía falta de colaboración y, con independencia de que se pudiera adoptar cualquiera de las medidas establecidas en el apartado 3 de este mismo precepto, se haría constar dicha circunstancia en la resolución final como incumplimiento de su deber de colaboración (art. 39.4).

Transcurrido el plazo de un mes, no se ha recibido el informe requerido a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública ni consta que este haya solicitado la ampliación del plazo para emitirlo, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por el autor de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de estos.

## 2. Consideraciones

### 2.1. Derechos y libertades públicas relacionadas con la presente queja.

El presente expediente se inició por la posibilidad de que la actuación de la Conselleria de Sanidad y Salud Pública hubiera afectado al derecho a la protección de la salud de la persona promotora del expediente, lo que facultaba 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.

Como se ha señalado con anterioridad, la Conselleria de Sanidad y Salud Pública no ha aportado ninguna información sobre el objeto de la reclamación de la persona interesada, por lo que hemos de partir de la veracidad de las alegaciones formuladas por la promotora del expediente referentes a la situación de la desatención y el aislamiento al que se ve sometida la afectada por parte del personal sanitario debido a la ausencia de intérpretes de la lengua de signos, dificultando la mejoría de la paciente.

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».

A su vez, el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece que «toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable».

La vigencia de las disposiciones analizadas consideramos que impone a las administraciones **un plus de exigencia** a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta, en el marco del **derecho a una buena administración**.

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.

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.

El principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

Llegados a este punto, es preciso recordar, que la función de esta institución, de acuerdo con la normativa que la regula, está integrada 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 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges)

Es preciso significar que el Síndic de Greuges, en cuanto que defensor de los derechos de las personas y, en particular, de los colectivos más vulnerables, uno de los cuales es, sin duda, las personas sordas, es sensible a una problemática que pone en juego la dignidad de los mismos a la hora de poder hacer uso de algo tan relevante como la asistencia sanitaria en condiciones de igualdad con respecto al resto de los ciudadanos.

Asistencia, progreso y libertad se han venido entrelazando en los últimos dos siglos de la historia de las sociedades avanzadas con el objeto de transformar el escenario de aislamiento y subdesarrollo en el que transcurría la vida de una parte de las personas, en especial de los colectivos más vulnerables, mediante la multiplicación de las posibilidades para prestar la asistencia necesaria para el acceso a los servicios públicos en condiciones de igualdad.

Es función de los poderes públicos velar por que tales posibilidades y opciones alcancen a la totalidad de los ciudadanos, evitando situaciones de asimetría social en las cuales colectivos numérica y cualitativamente importantes no puedan acceder a las opciones que para el resto ofrece una sociedad cada vez más diversa y avanzada.

Esta obligación de los poderes públicos es, no solamente una exigencia moral, sino que nuestra Carta Magna, en sus artículos 9.2, 14 y 49, encomienda a los poderes públicos establecer las condiciones para que la libertad y la igualdad de los ciudadanos sean reales y efectivas, remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud, el fomento de la participación de todos los ciudadanos en la vida económica, cultural y social y el deber de facilitar la accesibilidad de todos a través de políticas dirigidas a la prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de las personas discapacitadas.

En el presente caso, no está justificada la actuación de la administración sanitaria que no acredita haber realizado las acciones necesarias para evitar la situación de la desatención y el aislamiento al que se ve sometida la persona afectada debido a la ausencia de intérpretes de la lengua de signos en el centro en el que se encuentra hospitaliza, dificultando con ello la mejoría de la paciente.

## 2.2. Conducta de la administración

El artículo 39.1.a) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, establece 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 (...).”

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido en fecha 30/03/2023 incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

Si la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública se niega a colaborar con el Síndic de Greuges, se hará constar en las resoluciones que pongan fin al procedimiento, así como en los informes anuales, especiales y extraordinarios que emita el Síndic de Greuges ante Les Corts Valencianes, en cuyo caso se indicará también la identidad de las personas responsables.

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 lo que hemos expuesto y conforme a lo que establece el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales a la **Conselleria de Sanidad Pública y Salud Universal**:

**Primero. RECOMENDAMOS** que en el caso de que la Conselleria de Sanidad Pública y Salud Universal no pueda garantizar una adecuada asistencia a la paciente en el centro donde está actualmente hospitalizada a través de personal especializado en el tratamiento de personas sordas conocedoras del lenguaje de signos, proceda a su traslado a al Hospital Pare Jofre de València, ya que pertenece a una asociación de personas sordas que podría prestarle acompañamiento a través de los voluntarios en esa ubicación.

**Segundo. RECORDAMOS** el deber legal de la administración sanitaria para colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

**Tercero.** La Conselleria de Sanidad Pública y Salud Universal está obligada 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. 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

**Cuarto.** Se acuerda notificar la presente resolución a la Conselleria de Sanidad Pública y Salud Universal y a la persona interesada.

**Quinto.** Se acuerda publicar esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana