

"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	2301117
Materia	Sanidad
Asunto	Sanidad. Solicitud cambio centro
Actuación	Resolución de cierre

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El presente procedimiento de queja tiene su origen en la solicitud formalizada por la promotora del expediente en fecha **09/03/2023** ante la Conselleria de Sanidad y Salud Pública alegando que interesaba el traslado de una paciente sorda del Hospital de La Ribera de Alzira al Hospital Pare Jofre de València, ya que en el centro en el que estaba ingresada no había personal sanitario con conocimiento de la lengua de signos y pertenece a una asociación de personas sordas que podría prestarle acompañamiento a través de los voluntarios en el centro de destino.

La respuesta inicial 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 indicaba 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 circunstancias, en las que por desgracia ni te puedes valer por tí mismo y ni siquiera comunicarte. Por todo ello es por lo que se solicitó 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.

El 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.

Tras la tramitación del expediente, en fecha **12/05/2023** el Síndic de Greuges emitió una resolución en la que acordó formular a la Conselleria de Sanidad y Salud Pública las siguientes **recomendaciones y recordatorios de sus deberes legales**:

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 de la lengua 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.

En fecha **19/05/2023** tuvieron entrada a través de la directora del gabinete del Conseller los informes del departamento de salud de la Ribera y de la Dirección General de Planificación, Eficiencia Tecnológica y Atención al Paciente. Del examen de la documentación, resulta que el referido informe se emitió en contestación a nuestra resolución de inicio de investigación y tuvo salida de la Conselleria de Sanidad y Salud Pública en fecha 08/05/2023. Por un retraso en ORVE, dicho informe no tuvo entrada en esta institución hasta el 19/05/2023, por lo que no procede declarar a la administración sanitaria como “no colaboradora”, rectificando lo indicado en nuestra resolución de consideraciones de fecha 12/05/2023.

En el **informe de la Dirección General** se indicaba textualmente:

Vista la queja número 2301117, presentada el 30/03/2023 ante el Síndic de Greuges con Asunto: Sanidad. Solicitud cambio centro:

Respecto al informe solicitado al Servicio de Atención y Comunicación con el Paciente y tras conversación telefónica con Quejas Sindic se detalla la información de la que disponemos con respecto a los extremo primero y segundo.

Primero -Informe acerca de la normativa que resulta de la aplicación la solicitud de cambio de centro hospitalario con indicación de los recursos procedentes. En su caso, adjunte copia de la resolución emitida. En caso de no haber respuesta expresa, previsión temporal para llevarla a cabo
Respuesta: sí, se ha emitido la respuesta de la Dirección General del Hospital Padre Jofre a XXXXXXXXXX, informe de la resolución denegatoria del cambio de centro hospitalario a fecha de 15 de marzo 2023 (se adjunta dicho informe)

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

Respuesta: la normativa de la libre elección queda regulada en Decreto 74/2015 de 15 de mayo del Consell por el que se regula la libre elección en el ámbito de la atención primaria y especializada del Sistema Valenciano de Salud, así como la creación de su registro autonómico y las causas de no admisión a libre elección de especializada están descritas en el artículo 10. Respecto a si existe alguna instrucción o protocolo específico para la atención a personas sordas en el ámbito sanitario, los medios de comunicación para casos de dificultad auditiva actualmente establecidos son:

- Comunicación mediante Plataforma SVisual: Desea comunicarse utilizando la plataforma SVisual. (Video-interpretación de lenguaje de signos).
- Comunicación por Videollamada: Desea comunicarse por videollamada. La videollamada se complementa con la posibilidad de utilización de chat en línea para el/la paciente, así como el subtítulo simultáneo en futuras versiones.
- Hipoacusia con comunicación telefónica: Desea comunicarse mediante llamada telefónica de voz.

Adjuntaba al informe la Nota de Régimen Interno de la Dirección Médica del Hospital de la Ribera de fecha 26/04/2023, en la que se indica que por sectorización la paciente SIP XXXXX ha sido aceptada en el Hospital Pare Jofre, continuando ingresada a fecha de hoy (26/04/2023) en el Hospital Universitario de la Ribera a la espera de disponibilidad de camas en el Hospital Pare Jofre.

En fecha **22/05/2023** dimos traslado del informe a la promotora del expediente para que formulara las alegaciones o consideraciones que estimara convenientes.

Finalmente, en fecha **31/05/2023** tuvo entrada a través del Gabinete de la Consellera el informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública en el que se comunica que, atendiendo a lo solicitado en nuestra Resolución de Consideraciones, se adjunta informe del departamento de salud de la Ribera en el que se indica que la paciente SIPXXXXX ha sido efectivamente derivada al Hospital Pare Jofre.

Núm. de reg. 02/06/2023
CSV *****
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este documento ha sido firmado electrónicamente el 02/06/2023 a las 12:30

Llegados a este punto, habiéndose producido la aceptación de las recomendaciones y el efectivo traslado de la titular del derecho al centro hospitalario Padre Jofre, entendemos que el asunto ha sido solucionado y que no existe justificación para continuar la tramitación de la presente queja. Por ello, debemos **PROCEDER AL CIERRE** de nuestro expediente, atendiendo a lo dispuesto en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Contra la presente resolución de cierre no cabe interponer recurso alguno conforme establece el artículo 33 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