

"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	2301211
Materia	Sanidad
Asunto	Asistencia sanitaria: demora.
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, la persona promotora de la queja presentó el 11/04/2023 un escrito en el que manifestaba lo siguiente:

(...) A primeros del mes de febrero me presenté en el SAIP del **Hospital Francesc de Borja** de Gandía para intentar recabar **información sobre la petición de cita interconsultas que había efectuado mi médico de familia el día 31 de agosto del pasado año.**

Di los datos a la persona que me atendió, y me dijo que tuviera paciencia porque las citas del departamento de Traumatología llevaban bastante retraso. En concreto me dijo que estaban llamando a las citas de junio del 2021, por lo que a la mía le quedaban varios meses de espera. Quizás hasta completar dos años.

Dado que mi enfermedad avanzaba y podía quedarme sin poder andar, me dirigí nuevamente a mi médico de cabecera para informarle de la lista de espera, y el empeoramiento de mi movilidad.

Volvió a pedir otra cita interconsultas, pero esta vez con carácter PREFERENTE, para ver si me llamaban antes.

Ha pasado ya más de un mes, y sigo sin recibir noticias del hospital.

Recientemente he vuelto al SAIP del hospital, y me han vuelto a decir que tenga paciencia porque el retraso acumulado en Traumatología es de casi dos años y tampoco saben darme ninguna explicación (...) (el subrayado y negrita es nuestro).

El 12/04/2023 dictamos Resolución de inicio de investigación, en la que se requería 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 demora del Servicio de Traumatología del Hospital Francesc de Borja de Gandía en citar al autor de la queja.

Segundo. Que nos indicaran para cuando estaba previsto que el autor de la queja fuese citado por el referido Servicio.

Tercero. En caso de no haberse producido respuesta expresa a la reclamación/queja formulada por el ciudadano, previsión temporal que tenía la administración para dar contestación a la misma.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a través de la directora de Gabinete del Conseller, nos dio traslado del informe de la Gerencia del Departamento de Salud de Gandía de fecha registro de entrada en esta institución 16/05/2023 en el que indicaba lo siguiente:

(...) En primer lugar, en cuanto a los procedimientos que este SAIP ha realizado para el registro, tramitación y contestación de la queja realizada por el interesado en fecha 5 de abril de 2023 con nº de registro en esta institución 23-346A, y con número de registro GVA nº GVRTE/2023/1558613, **ésta fue contestada por la Gerente de este departamento de salud en fecha 21 de abril de 2023** (se adjunta Carta de respuesta y Justificante de Registro de Salida GVA), cumpliendo la normativa establecida de dar respuesta antes de un mes. Observamos, no obstante que la queja presentada en el Síndic de Greuges es de fecha 11 de abril de 2023, es decir, 6 días después de haber registrado su queja en este SAIP.

Por tanto, diferimos en el análisis de los hechos aducidos por su institución, ya que no se ajusta a la realidad de los hechos argumentados inferir que se haya producido una inactividad por parte de la administración sanitaria que haya podido poner en cuestión el derecho a la protección de la salud de la persona promotora de la queja, ni en tiempo, ni en forma, según lo dispuesto en el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la comunitat Valenciana, ni del artículo 1 de la Ley 2/2027, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

En segundo lugar, informamos **que la respuesta al escrito de queja presentado por el promotor de la misma ha sido en castellano**, tal y como establece el artículo 9 del Estatut d'Autonomia de lo Comunitat Valenciana y así mismo, como marca la norma del art. 31.2 de esta ley, les trasladamos este informe en la misma lengua cooficial.

En tercer lugar, en referencia a la información detallada en relación a las tres cuestiones solicitada por el Síndic de Greuges y, a pesar de que el promotor de la queja ha sido informado en tiempo y forma como así consta en la copia adjunta, procedemos a informar que:

1º En referencia a **las causas en la demora del Servicio de Traumatología** del Hospital Francesc de Borja de Gandía en citar al autor de la queja, cabe señalar que este departamento de salud procede con la citación de los paciente en base a la proporcionalidad de la demanda, la disponibilidad de los recursos humanos profesionales que nos corresponde en función de la población que atendemos y, especialmente, en función de la valoración de la prioridad de cada paciente que demanda nuestra atención. Valoración que corresponde al especialista médico correspondiente, quien priorizará cada proceso en base a razones estrictamente clínicas, que garanticen un trato equitativo a toda la población, estableciendo criterios basados en la gravedad de cada proceso y la seguridad de cada paciente. Por ello, aunque comprendemos la percepción subjetiva de "no atención" del paciente, entendemos que este juicio de valor no está basado en criterios objetivos de valoración clínica.

2º En cuanto a la información sobre la primera cita con el servicio de Traumatología, les informamos que, a fecha de 3 de mayo de 2023, constatamos que D. (...) ha sido citado el 31 de mayo de 2023, con prioridad normal y siguiendo el orden que le corresponde según valoración y lista de espera.

3º Respecto a la **posibilidad de no haber dado respuesta a la reclamación**, nos remitimos a las declaraciones anteriormente expuestas.

Por último, y a modo de reflexión, entendemos la percepción que puede darse en la población en general de una atención no acorde a sus expectativas y que merma la confianza de la población en nuestro sistema sanitario. No obstante, observamos en la mayoría de casos un desconocimiento del correcto uso de los recursos sanitarios disponibles, tanto a nivel de Atención Primaria, como de la Especializada, así como de todos los recursos de atención urgente o sin demora como son los puntos de Atención Continuada, que garantizan la asistencia poblacional las 24 horas del día, 365 días al año. El caso que nos ocupa es un claro ejemplo como constatamos en relación a su anterior queja nº 2002196 de 18 de agosto de 2020.

Desde este departamento de salud continuamos día a día esforzándonos para garantizar la mejor asistencia a toda la población, a pesar de las dificultades a que en muchas ocasiones nos enfrentamos.

Agradeciendo vuestra labor, esta Gerencias y el Servicio de Atención e información al Paciente se pone a su disposición para cuántas consultas y sugerencias deseen realizar (...) (el subrayado y la negrita es nuestra).

Del contenido del informe dimos traslado a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fechas 22 y 25/05/2023 manifestando su disconformidad con lo informado por la administración sanitaria.

2. Consideraciones

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedo definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 12/04/2023, estaba integrado por dos cuestiones:

- **Primero.** Conocer los motivos de la demora en que la persona promotora de la queja fuese citada para ser atendida por el Servicio de Traumatología del Hospital Francesc de Borja de Gandía, así como saber para cuándo estaba previsto que fuese citado por el referido Servicio.
- **Segundo.** Conocer si se había dado una respuesta expresa al escrito que el promotor de la queja dirigió a la administración sanitaria, así como, en caso negativo, que nos indicasen la previsión temporal para dar contestación a la misma

En este sentido, de lo actuado se desprende lo siguiente:

- Que el autor de la queja ha sido citado para ser atendido por el Servicio de Traumatología para el día 31/05/2023.
- Que la reclamación o queja formulada por el ciudadano ante la administración sanitaria, obtuvo respuesta por parte de esta.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, le ruego considere los argumentos y reflexiones que a continuación le expongo y que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos.

Consideramos que la demora en más de ocho meses en dar una cita en el ámbito de la atención especializada (en el presente caso, en traumatología) podría no ser lo suficientemente respetuosa con el derecho a la protección de la salud de la persona promotora de la queja.

Entendemos que la salud es un elemento básico en la calidad de vida de la ciudadanía. En este sentido, se hace necesario intensificar la defensa de los derechos y libertades de las personas cuando las circunstancias extremas hacen de los servicios públicos el soporte fundamental para la vida de gran parte de la ciudadanía.

Desde un punto de vista normativo, debemos partir de nuestra norma fundamental, la Constitución española de 1978 que, en su Título I, Art. 43, reconoce el derecho a la protección de la salud, estableciendo que es competencia de los poderes públicos el organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de prestaciones y servicios necesarios.

Por otro lado, el derecho a la integridad física establecido en el artículo 15 de la Constitución está íntimamente vinculado al derecho a la salud en los términos expuestos en la Jurisprudencia constitucional (STC 62/2007y 160/2007).

Asimismo, el artículo 103.1 del texto constitucional consagra, entre otros principios, la eficacia, en cuya virtud debe desarrollarse la actuación de la Administración Pública.

En este sentido, la misión del Síndic de Greuges se ciñe a la protección de los derechos fundamentales, recogidos en el Título I de la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana cuando resultaran infringidos por actuaciones de algún órgano de la Administración Pública Valenciana o ésta no actuara de forma congruente con los principios de legalidad y eficacia que consagra el referido art. 103.1 de la Norma Suprema.

Por su parte, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en su artículo 3.1 determina:

Los medios y actuaciones del sistema sanitario están orientados a la promoción de la salud.

De la misma forma, dispone en su artículo 6.2 que las actuaciones de las Administraciones Públicas Sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud, actuaciones que, además, deberán estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.

Finalmente, en el ámbito de la Comunidad Valenciana debemos atender a la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunidad Valenciana, en su artículo 3, letra g), incluye entre los Principios Rectores:

Racionalización, eficiencia y efectividad en la organización y utilización de los recursos sanitarios.

De la normativa anterior se concluye, pues, que la eficacia en la protección de la salud dependerá, en gran medida, del buen funcionamiento de los servicios sanitarios.

Desde la puesta en marcha del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana en el año 1993, los problemas relacionados con demoras en la atención sanitaria ha sido una preocupación constante de esta institución.

Los retrasos en la asistencia sanitaria, en la realización de las pruebas e intervenciones quirúrgicas necesarias, así como en la aplicación de tratamientos, hace que los pacientes afectados vean obstaculizado el acceso efectivo a las prestaciones, con la carga de soportar un importante menoscabo en su salud.

Los continuos aumentos de las demoras en la atención a los pacientes se han visto, además, agravados de forma evidente durante la pandemia del coronavirus que hemos vivido.

Consideramos que aquellos pacientes que deben esperar un elevado número de meses, como en el presente caso (más de ocho meses) para recibir una atención especializada (servicio de traumatología), puede verse interrumpida, durante este periodo, la efectividad del derecho a la protección de la salud.

En definitiva, la excesiva demora en obtener una cita para ser valorado no se corresponde con la obligación del sistema sanitario público de garantizar una protección integral de la salud a sus ciudadanos.

Por último, a la vista del informe remitido a esta institución por la Gerencia del Departamento de Salud de Gandia, debemos precisar, en cuanto a las relaciones entre esta institución y los sujetos objeto de investigación (en este caso, la administración sanitaria), lo siguiente:

Relativo a la presunta inactividad. En la Resolución de inicio de investigación nos referimos a una “*presunta inactividad*” de la administración por no dar contestación a la queja del ciudadano, en tal sentido recabamos informe al sujeto objeto de investigación, requiriéndole que nos informase de: “*en caso de no haberse producido respuesta expresa a la reclamación (queja) formulada por el ciudadano, previsión temporal que tiene esa Administración para dar contestación a la misma*” (sic). A este respecto, la Conselleria de Sanidad y Universal y Salud Pública debe considerar que el procedimiento en la tramitación de las quejas que se formulen por la ciudadanía ante esta institución está sometido a:

“El procedimiento a seguir en la tramitación de las quejas está sometido a los principios de celeridad, eficacia, objetividad, antiformalismo, confidencialidad, congruencia, contradicción, impulso de oficio en todos los trámites, transparencia y publicidad, garantizando, en todo momento, la máxima reserva y discreción en el tratamiento de la información recabada en el curso de todas las investigaciones, así como el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

El procedimiento de tramitación de quejas no es un procedimiento administrativo de los previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, no genera derecho alguno, ni está sujeto a norma imperativa que no sea este Reglamento y la propia Ley 2/21 del Síndic de Greuges (artículo 27 del Reglamento de organización y funcionamiento del Síndic de Greuges, aprobado por Resolución de 16 de marzo de 2022, publicado en el DOGV núm. 9306/25.03.2022)”.

Relativo a la lengua utilizada. En cuanto a la lengua de cada procedimiento de queja, traer a colación el artículo 29 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Síndic de Greuges que dispone lo siguiente:

“La lengua de cada procedimiento será la elegida por el promotor de la queja de entre las dos oficiales en la Comunitat Valenciana. Queda fijada al principio del procedimiento. Será la utilizada para dirigirse a los sujetos investigados, y en la que estos emitirán los informes y/o posicionamientos en cumplimiento de sus obligaciones legales y de colaboración con el Síndic de Greuges en sus investigaciones, ya que serán remitidos a los interesados para su conocimiento y posibles alegaciones”.

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 siguientes consideraciones a la **CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA**:

1. **RECOMENDAMOS** que, en general, extreme al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios, en pro de garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas y acciones organizativas oportunas, haciendo cumplir, así, con los principios de eficacia y celeridad en la atención sanitaria.
2. En este sentido, le **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas oportunas para reducir la demora existente en el Servicio de Traumatología del Hospital Francesc de Borja de Gandía
3. **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.
4. **ACORDAMOS** que se notifique la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.
5. **PUBLICAR** esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana