

"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>2303020</b>
<b>Materia</b>	Sanidad
<b>Asunto</b>	Derecho de acompañamiento. Falta de respuesta expresa.
<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 de la queja, en fecha 10/10/2023 presentó un escrito, al que se le asignó el número de queja 2303020, en el que manifestaba los siguientes hechos y consideraciones siguientes:

- Que en fecha 21/08/2023 dirigió escrito al Servicio de Emergencias Sanitarias de la Comunidad Valenciana (en adelante SESCOV) en el que manifestaba su disconformidad por no haber podido acompañar a su madre en la ambulancia (su madre padece alzhéimer, con grado de dependencia tres y el 99 % de discapacidad reconocida).
- Que recibió respuesta expresa del director del SESCOV en fecha 12/09/2023. En este sentido señalaba que "(...) el pasado 12 de septiembre, recibo una llamada del teléfono 630306333964062 para informarme que me envían por mail respuesta a mi reclamación, la cual adjunto". Entendemos que la Administración mantuvo un previo contacto con la persona promotora de la queja por este cauce de comunicación (correo electrónico corporativo).
- Que "(...) al leerla, devuelvo la llamada y les explico que les contesto por mail, ya que creo que la respuesta es cordial, pero protocolaria y corporativista. Explico los hechos acontecidos y me dicen que trasladan mi queja y me responderán (...)". En el correo electrónico remitido al SESCOV SAIP el 12/09/2023 señalaba lo siguiente:

"En primer lugar, gracias por la respuesta.

Entiendo que su función es defender el buen hacer del colectivo, el cual no he negado en ningún momento.

Como bien dice y yo también puse en la queja, la ley específica "*siempre que las circunstancias lo permitan*".

Todavía no he obtenido una respuesta que justifique qué circunstancias no permitían el acompañamiento de una persona con Alzheimer, dependiente de tercer grado, con un 99% de discapacidad".

- Que de este escrito que la persona promotora de la queja dirigió en fecha 12/09/2023 al correo electrónico SESCOV SAIP (en relación con las circunstancias que no permitían el acompañamiento a su madre en ambulancia) no había recibido respuesta expresa de la Administración sanitaria.

El 18/10/2023 dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Conselleria de Sanidad que, en el plazo de un mes, emitiese un informe sobre los extremos que detallamos a continuación:

- Primero. Que nos indicaran si se había dado una respuesta expresa al escrito que la persona promotora de la queja dirigió en fecha 12/09/2023 al correo electrónico SESCOV SAIP en relación con las circunstancias que no permitían el acompañamiento a su madre en ambulancia.

En caso de no haberse producido la respuesta expresa al referido escrito, solicitábamos la previsión temporal que tenía esa Administración para que las mismas se produjera (adjuntábamos copia de este y de la documentación aportada por la persona promotora de la queja).

- Segundo. Cualquier otra cuestión que considerasen de interés para la resolución de esta queja.

La Conselleria de Sanidad, a través de la Directora de Gabinete del Conseller, nos dio traslado del informe del Director del Servicio de Emergencias (registro de entrada en esta institución de fecha 21/11/2023) en el que señalaba lo siguiente:

En respuesta a su email del 14/11/2023 relacionado con la Queja formulada por D<sup>a</sup> (...) que gestiona su hija D<sup>a</sup> (...) (persona promotora de la queja) con su n<sup>o</sup> de referencia 2303020.

El 22/08/2023 se recibe por Registro Departamental, desde el SAIP de Manises, queja de la paciente D<sup>a</sup> (...) en el sentido de la negación de derechos por no permitir el acompañamiento de por un familiar en la ambulancia a la paciente en su traslado al hospital.

La redacción de esta hace pensar que, la negativa al acompañamiento, la efectúan los dos técnicos del SVB que proceden a su atención, confeccionado nuestra respuesta desde este supuesto. el 12/09/2023 se envía email a la interesada (adjuntamos respuesta del SESCOV).

El mismo día 12, recibimos respuesta a nuestro escrito en un mal dirigido al SAIP SESCOV, manifestando su disconformidad con lo relatada en él. En dicho email D<sup>a</sup> (...) (persona promotora de la queja) deja bien claro que la negativa al acompañamiento la realiza el médico de Atención Primaria, no los técnicos del SVB, lo que cambia completamente el destinatario de la queja. Nos gustaría incidir en la notable diferencia de la queja inicial con las consideraciones hechas por la interesada en su respuesta. El tono del email trasmite la indignación por lo ocurrido y el desacuerdo claro con la respuesta recibida, aseverando que, en la consecución de sus intereses, va a recurrir al Sindic de Greuges.

**Dicho email no se contesta** porque en ningún momento, por la redacción de este, se desprende la idea de que la interesada espere respuesta, manifiesta su disconformidad y nos informa de lo que va a hacer. Tampoco se considera adecuado entablar un dialogo o una discusión sobre el tema por correo electrónico.

Ante la nueva situación, lo comentamos con el SAIP de Manises, quedando a la espera de futuros movimientos de la interesada.

Efectivamente, el 19/10/2023 recibimos en el SESCOV una "Resolución de inicio de investigación" con su referencia 2303020 que genera dos acciones:

- Confección de un informe de lo ocurrido que se envía por email para el Sindic.
- **Devolución del expediente al SAIP de Manises por Registro Departamental, al considerar que deben contestar a la actuación que la interesada identifica en el medico de atención primaria.**

Después de esto, **desconocemos los pasos efectuados por Manises** en relación con el caso hasta el día 14/11/2023 que recibimos de la Conselleria un correo donde se solicita de nuevo aclaración de los términos que ya recibimos el 19/10, añadiendo, además, **la respuesta que ofrece Manises al respecto donde parece ser que, según el personal de primaria, en contra de lo que manifiesta la interesada, fueron los técnicos los que denegaron el permiso de acompañamiento. Desconocemos si Manises se ha dirigido a D<sup>a</sup> (...) (persona promotora de la queja) y dado respuesta a la Queja.**

En cualquier caso, sin entrar en discusiones, **el SESCOV ya contestó el 12/09/2023 en la creencia que fueron los técnicos**, escrito en el que nos reiteramos y con el que consideramos queda resuelto el expediente a expensas de futuros movimientos de la interesada o acciones del Sindic que, con mucho gusto, atenderemos (el subrayado y la negrita es nuestra).

Del contenido del informe y del resto de la documentación remitida 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 fecha 28/11/2023 en los siguientes términos:

La persona que contesta no debe recodar la conversación telefónica que tuvimos, previa al envío de mi mail y prefiere "tirar balones fuera" por mi error, antes que **dar una explicación sobre por qué no se permitió a mi madre ir acompañada**, cuando todavía no se ha alegado ninguna circunstancia que lo impidiera, simplemente la negativa del "doctor".

Es cierto que en el mail enviado digo doctor y también en la reclamación al síndic.

Ruego se entienda la confusión. Por lo que comentan en su respuesta, la persona no era doctor, sino técnico del SVB.

Solicito pues que se entienda esta alegación como la aclaración del hecho y se dé una respuesta adecuada.

Está más que claro en la reclamación inicial que la negativa es de una de las personas del SVB, de hecho, al no conocer su nombre, hago referencia al número de ambulancia para poder identificarlos. Y así lo reafirmé en la llamada telefónica.

Si al recibir el mail se generó cualquier duda, era tan sencillo como haber preguntado.

Así pues, **solicito se dé por presentada esta alegación para aclarar que la negativa fue de uno de los técnicos del SVB.**

**Y tal y como solicitaba en la reclamación inicial se dé contestación.**

Entiendo que en este caso no permitir el acompañamiento no es cuestión de que las circunstancias o contraindicaciones médicas lo impidieran tal y como se alega en la contestación recibida, sino un cuestión de desinformación por parte del técnico del SVB o lo que sería mucho peor, un acto de mala fe, ya que lo único que alegó y hay testigos que así lo pueden ratificar, fue su negativa porque no se podía ir acompañado.

Además añadió que si mi madre tenía derecho como paciente de alzhéimer, que le mostrara un documento que así lo indicara.

No reconocer los hechos y dar una respuesta adecuada sólo contribuirá a perpetuar la vulneración de los derechos de los pacientes (el subrayado y la negrita es nuestra).

## 2 Consideraciones

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 18/10/2023, estaba integrado por conocer si se había dado una respuesta expresa al escrito que la persona promotora de la queja dirigió en fecha 12/09/2023 al correo electrónico SESCOV SAIP en relación con las circunstancias que no permitían el acompañamiento a su madre en ambulancia.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

**Primero.** Que el SESCOV no contesto el escrito de la interesada de fecha 12/09/2023. En este sentido, informaba que devolvió el expediente al SAIP del Hospital de Manises pero que "(...) *Desconocemos si Manises se ha dirigido a D" (...) (persona promotora de la queja) y dado respuesta a la Queja*".

**Segundo.** Que fueron los técnicos del SVB (y no un facultativo) quienes denegaron a la promotora de la queja el derecho de acompañamiento en la ambulancia de su madre que padece alzhéimer, con grado de dependencia tres y el 99 % de discapacidad reconocida.

**Tercero.** Que la promotora de la queja considera que no se le ha dado "(...) *una explicación sobre por qué no se permitió a mi madre ir acompañada*".

Llegados a este punto, le ruego considere los argumentos y consideraciones que a continuación le exponemos que son el fundamento de las recomendaciones con las que concluimos.

El **derecho de acompañamiento** aparece regulado en el artículo 50 bis (“derechos de los usuarios y los pacientes”) de la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunidad Valenciana en los siguientes términos:

Todo paciente o persona usuaria tiene derecho a estar acompañado o acompañada, por lo menos, por una persona que mantenga vínculos familiares o de hecho con el o la paciente o una persona de su confianza, durante todo el proceso asistencial, **también en las ambulancias**, UVI móviles y resto de centros, establecimientos, instalaciones o lugares en los que se presten servicios sanitarios.

En todo caso, estos derechos podrán ser ejercidos siempre que las circunstancias lo permitan y no haya contraindicaciones médicas (el subrayado y la negrita es nuestra).

A la vista de lo anterior, entendemos que existe un derecho de los pacientes a estar acompañados en las ambulancias por una persona con la que mantenga vínculos familiares o de hecho o por una persona de confianza, si bien no se trata de un derecho absoluto ya que encuentra límites en: (...) las circunstancias lo permitan y no haya contraindicaciones médicas.

La competencia para determinar “las circunstancias” y las “contraindicaciones médicas”, a que se refiere la Ley 10/2014, que limiten el derecho de acompañamiento, corresponde a la Conselleria de Sanidad. No obstante, dejando a salvo las referidas circunstancias y contraindicaciones médicas, entendemos que no se trata de un derecho de carácter rogado (que debe solicitarse) si no que, al contrario, su ejercicio se debe garantizar de oficio y en condiciones de igualdad por la Administración sanitaria.

Consideramos que, en el presente caso, la Conselleria no ha expuesto las circunstancias o razones por las que no se permitió a la persona promotora de la queja el ejercicio del derecho de acompañamiento a su madre durante el traslado en ambulancia. Más aun cuando tal decisión, de lo actuado, se desprende que no fue adoptada por personal médico, sino por técnicos del SVB.

Por otro lado, el SESCOV informa a esta institución de que **no dio respuesta expresa al escrito de la interesada de fecha 12/09/2023**, habiendo devuelto el expediente al SAIP del Hospital de Manises.

Respecto de la falta de respuesta al escrito presentado por la interesada, es preciso tener en cuenta que el artículo 21 (Obligación de resolver) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al señalar que

«la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación».

En este mismo sentido, el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce que

«todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable».

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.

Llegados a este punto, esta Institución no puede sino recordar, una vez más, que 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.

### 3 Resolución

Por cuanto antecede y de conformidad con lo previsto en el Art. 33 de la Ley de la Generalitat Valenciana 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones a la **CONSELLERIA DE SANIDAD**:

1. **RECOMENDAMOS** que extreme al máximo el derecho de los pacientes de estar acompañados en los desplazamientos en ambulancia por la persona que mantenga vínculos familiares o de hecho o una persona de su confianza, siempre que las circunstancias lo permitan y no haya contraindicaciones médicas.
2. **RECOMENDAMOS** que, en situaciones como la presente, extreme al máximo los deberes legales que se extraen del art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En este sentido, **RECOMENDAMOS** que el SAIP del Hospital de Manises proceda, a la mayor brevedad, a dar una respuesta expresa, directa y congruente al escrito que la persona promotora de la queja dirigió en fecha 12/09/2023 (escrito remitido por el SESCOV), abordando y resolviendo todas y cada de las cuestiones planteadas en el mismo.

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. **NOTIFICAR** la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Sanidad.
5. **PUBLICAR** esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana