

"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

Queixa	2303074
Matèria	Sanitat
Assumpte	Assistència sanitària. Demora en Servei de Neurologia
Actuació	Resolució de consideracions a l'Administració

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Antecedents

D'acord amb la normativa que regeix el funcionament d'aquesta institució, la persona promotora de la queixa va presentar un escrit, registrat el 16/10/2023, al qual es va assignar el número de queixa 2303074, en què manifestava els fets i les consideracions següents:

El motiu de la queixa és que ma mare (...) fa quasi dos anys que està esperant per a què la visite un **especialista de Neurologia en el Hospital Marina Baixa de la Vila Joiosa**. El metge de capçalera ho ha sol·licitat dues vegades i jo he estat dues vegades més en el SAIP (adjunta comprovants). A més, he posat una queixa a l'Hospital (també l'adjunta).

Ma mare és pensionista i ha estat treballant i cotitzant al INSS tota la seua vida, igual que moltíssimes persones, i no és comprensible que als seus 72 anys no reba una atenció sanitària com toca.

El 18/10/2023 vam dictar la Resolució d'inici d'investigació, on es requeria la Conselleria de Sanitat per tal que, en el termini d'un mes, emetera un informe sobre els aspectes que detallem tot seguit:

- **Primer. Que ens indicara els motius de la demora perquè la mare de la persona promotora de la queixa fora citada per a ser atesa pel Servei de Neurologia de l'Hospital Marina Baixa.**
Referent a això, sol·licitàvem quina previsió temporal tenia aqueixa administració per tal que la persona promotora de la queixa fora citada per l'esmentat Servei hospitalari.
- **Segon. Qualsevol altra qüestió que consideraren d'interés per a la resolució d'aquesta queixa.**

El Síndic de Greuges, transcorregut amb excés el mes de termini, no ha rebut l'informe de l'Administració sanitària, ni l'esmentada administració ha sol·licitat ampliació de termini per a l'emissió de l'informe (art. 31.2 de la Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

Sense perjudici d'això, en data 04/12/2023, el Servei d'Atenció Ciutadana del Síndic de Greuges contacta telefònicament amb la persona promotora de la queixa qui ens indica que havien rebut una carta de la Gerència de l'Hospital Marina Baixa en la qual justifiquen la demora en la falta de personal i citaven la seua mare per a ser vista en el Servei de Neurologia per al 16/01/2024.

2 Consideracions a l'Administració

Arribats a aquest punt, centrarem la present queixa en els pressupòsits de fet següents:

- Primer. La demora a citar la mare de la persona promotora de la queixa per a ser atesa pel Servei de Neurologia de l'Hospital Marina Baixa.
- Segon. Que la Conselleria de Sanitat no ha informat aquest Síndic de les seues actuacions.

Una vegada precisats els fets anteriors, procedim a resoldre la present queixa amb les dades que consten en l'expedient.

En relació amb el primer punt, **la demora perquè la mare de la persona promotora de la queixa fora citada per a ser atesa pel Servei de Neurologia de l'Hospital Marina Baixa**, del que s'ha actuat es desprén el següent:

- Que la mare de l'autor de la queixa, en el moment de dirigir-se a aquesta institució, portava dos anys d'espera per a ser citada per a ser atesa pel Servei de Neurologia de l'Hospital Marina Baixa.
- Que, després de la presentació d'aquesta queixa, el Servei de Neurologia de l'Hospital Marina Baixa ha citat la mare de la persona promotora de la queixa per al dia 16/01/2024.

Arribats a aquest punt, li preguem que considere els arguments i les reflexions que a continuació exposem i que són el fonament de la recomanació amb què concloem.

Considerem que la salut és un element bàsic en la qualitat de vida de la ciutadania.

Des d'un punt de vista normatiu, hem de partir de la nostra norma fonamental, la Constitució Espanyola de 1978 que, en el títol I, art. 43, reconeix el dret a la protecció de la salut i estableix que és competència dels poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de prestacions i serveis necessaris.

D'altra banda, el dret a la integritat física establert en l'article 15 de la Constitució està íntimament vinculat al dret a la salut en els termes exposats en la jurisprudència constitucional (STC 62/2007 i 160/2007).

Així mateix, l'article 103.1 del text constitucional consagra, entre altres principis, l'eficàcia, en virtut de la qual ha de desenvolupar-se l'actuació de l'Administració pública.

En aquest sentit, la missió del Síndic de Greuges se cenyeix a la protecció dels drets fonamentals, arreplegats en el títol I de la Constitució Espanyola i en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana quan resultaren infringits per actuacions d'algun òrgan de l'Administració pública valenciana o aquesta no actuara de manera congruent amb els principis de legalitat i eficàcia que consagra el referit art. 103.1 de la norma suprema.

Per la seua part, la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, en l'article 3.1 determina:

Els mitjans i les actuacions del sistema sanitari estan orientats a la promoció de la salut.

De la mateixa forma, disposa en l'article 6.2 que les actuacions de les administracions públiques sanitàries estaran orientades a garantir l'assistència sanitària en tots els casos de pèrdua de salut, actuacions que, a més, hauran d'estar presidides pels principis d'eficàcia i celeritat.

Finalment, en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, hem d'atendre la Llei 10/2014, de 29 de desembre, de la Generalitat, de salut de la Comunitat Valenciana, que, en l'article 3, lletra g), inclou, entre els Principis rectors:

Racionalitat, eficiència i efectivitat en l'organització i la utilització dels recursos sanitaris.

De la normativa anterior es conclou, doncs, que l'eficàcia en la protecció de la salut dependrà, en gran manera, del bon funcionament dels serveis sanitaris.

Des de la posada en marxa del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, els problemes relacionats amb demores en l'atenció sanitària ha sigut una preocupació constant d'aquesta institució.

Els retards en l'assistència sanitària, en la realització de les proves i intervencions quirúrgiques necessàries, així com en l'aplicació de tractaments, fa que els pacients afectats vegem obstaculitzat l'accés efectiu a les prestacions, amb la càrrega de suportar un important detriment en la seua salut.

Considerem que, en aquells pacients que han d'esperar un elevat nombre de mesos, com en el present cas (més de 24 mesos) per a rebre una atenció especialitzada (Servei de Neurologia), pot veure's interrompuda, durant aquest període, l'efectivitat del dret a la protecció de la salut.

En definitiva, l'excessiva demora a obtindre una cita per a ser valorat no es correspon amb l'obligació del sistema sanitari públic de garantir una protecció integral de la salut als seus ciutadans.

Finalment, quant a l'**actuació de la Conselleria de Sanitat en relació amb la sol·licitud d'informació**, hem d'assenyalar que encara no ha remés a aquesta institució l'informe requerit amb data 18/10/2023, i que ha incomplert el termini legal màxim d'un mes (article 31.2 de la citada Llei 2/2021).

La falta de resposta suposa ignorar el contingut de l'article 39.1 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges, de la Generalitat Valenciana, que disposa el següent:

Es considerarà que hi ha falta de col·laboració amb el Síndic de Greuges quan, en els terminis establits per a això, es produïsquen els fets següents: (...) a) No es facilite la informació o la documentació sol·licitada. (...)

En tot cas i per a donar compliment a l'art. 35.3 de l'esmentada Llei 2/2021:

Les respostes dels subjectes investigats o les declaracions del Síndic de Greuges que acrediten que s'ha produït algun dels incompliments recollits a l'article 39, es faran públiques a través de la pàgina web de la institució, de manera que puguen ser immediatament relacionades amb les queixes de les quals porten causa i de forma que resulten fàcilment accessibles per a la ciutadania.

Finalment, cal indicar que la persistència en les actituds obstaculitzadores que derive en un comportament hostil o sistemàticament entorpidor de les investigacions dutes a terme pel Síndic de Greuges donarà lloc a un informe especial de caràcter monogràfic, en el qual s'identificaran les autoritats i el personal que siguen responsables del que succeeix.

3 Resolució

A la vista de tot el que s'ha exposat i de conformitat amb el que s'estableix en l'article 33 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulem la següent Resolució de consideracions a la **CONSELLERIA DE SANITAT**:

1. **RECOMANEM** que, en general, extreme al màxim la diligència en les actuacions dels centres sanitaris, en pro de garantir una protecció integral de la salut mitjançant l'adopció de les mesures i accions organitzatives oportunes, i així complir amb els principis d'eficàcia i celeritat en l'atenció sanitària.

En aquest sentit, li **RECOMANEM** que adopte les mesures oportunes per a reduir la demora que hi ha en el Servei de Neurologia de l'Hospital de la Marina Baixa.

2. **RECORDEM L'OBLIGACIÓ LEGAL** pel que fa a la col·laboració que han de prestar els poders públics. Aquests estan obligats legalment a col·laborar amb el Síndic de Greuges en les seues investigacions, sense que resulte necessari transcriure els preceptes legals que li imposen tal deure; a facilitar la informació sol·licitada, i a contestar les recomanacions, els suggeriments o els recordatoris de deures legals efectuats.
3. **ACORDEM** que ens remeta, en el termini d'un mes, segons preveu l'article 35 de llei reguladora d'aquesta institució, el preceptiu informe en el qual ens manifeste l'acceptació de les consideracions que li realitzem i ens indique les mesures que adoptarà per al seu compliment o, si és el cas, les raons que estime per a no acceptar-les.

4. **NOTIFICAR** la presente resolució a la persona interessada i a la Conselleria de Sanitat.
5. **PUBLICAR** aquesta resolució en la pàgina web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana