

"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 2401492

Materia Sanidad

Asunto Asistencia sanitaria. Falta de respuesta expresa a Hoja de fecha 29/02/2024

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 un escrito, registrado el 17/04/2024, al que se le asignó el número de queja 2401492.

Del escrito de queja y de la documentación aportada se desprendía lo siguiente:

- Que la persona promotora de la queja fue derivada al especialista de digestivo por su médico de familia el 16/05/2023.
- Que, a pesar del tiempo transcurrido, no había sido citada por el Servicio de Digestivo del Hospital Universitario de Sant Joan d'Alacant.
- Que, con relación a esta demora, la autora de la queja presentó una *Hoja de Queja* ante el SAIP en fecha 29/02/2024 (registro de entrada GVRTE/2024/699772). De esta *Hoja de Queja* no había obtenido respuesta expresa de la Administración sanitaria.

El 18/04/2024 dictamos una Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Conselleria de Sanidad que, en el plazo de un mes, remitiera un informe sobre este asunto.

La Conselleria de Sanidad, a través de la directora de Gabinete del Conseller, remitió informe de la Gerencia del Departamento de Salud de Alicante-Sant Joan d'Alacant de fecha 29/04/2024 (registro de entrada en esta institución de 06/05/2024) en el que señalaba lo siguiente:

(...) En lo relativo a la demora existente en Medicina Digestiva, este servicio tiene problemas de déficit de plantilla estructural por diferentes motivos: ha tenido en los últimos tiempos varios procesos de IT y permisos de maternidad entre sus facultativos y actualmente tiene concedidas dos reducciones de jornada por cuidados familiares con imposibilidad de asignación de las sustituciones por bolsa de trabajo por no haber disponibilidad. Actualmente se externalizan procedimientos endoscópicos a centros privados de forma continua se realizan auto conciertos y módulos de consultas como actividad extraordinaria vespertina por el resto de los facultativos en acto en la sección, pero aun tomando todas estas medidas para paliar las demoras existentes no se ha podido lograr por el momento terminar con ellas.

No obstante, en respuesta a la solicitud de la usuaria promotora de la queja se le ha gestionado una cita presencial el próximo 29/05/24 a las 09:00 en la Consulta de Medicina Digestiva (el subrayado es nuestro).

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 fecha 09/05/2024 en los siguientes términos:

Ayer día 8 de mayo tenía en el buzón la carta que les adjunto. Nadie me ha comunicado que tenga una cita el día 29 de mayo. Pero lo compruebo en la web y así es. Tengo cita en digestivo el 29 de mayo a las 9 de la mañana en el hospital de San Juan de Alicante. Gracias a la intervención de ustedes ha sido así. Es muy triste tener que reclamar para recibir lo que nos corresponde, pero así está la sanidad de momento. Les quedo muy agradecida. Un saludo (el subrayado es nuestro).

A este respecto, la autora de la queja adjuntaba copia de la respuesta que la subdirectora Médica del Departamento de Salud de Alicante-Sant Joan d'Alacant le remitió en fecha 27/03/2024 en respuesta a sus Hoja de Queja de 29/02/2024 y 04/03/2024.

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 quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 18/04/2024, estaba integrado por conocer si la Conselleria de Sanidad había dado una respuesta expresa a la *Hoja de Queja* que la promotora de la queja dirigió en fecha 29/02/2024 (registro de entrada GVRTE/2024/699797) al SAIP del Hospital Universitario de Sant Joan d'Alacant así como saber la situación médico asistencial de la promotora de la queja.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

- Primero. Que la Hoja de Queja de fecha 29/02/2024 (y otra de 04/03/2024) obtuvo respuesta expresa de la subdirectora Médica del Departamento de Salud de Alicante-Sant Joan d'Alacant en fecha 27/03/2024
- Segundo. Que, en relación con la situación asistencial, la promotora de la queja, tras la interposición de esta queja, fue citada a Consulta de Medicina Digestiva el 29/05/2024 (cita presencial).

Sin perjuicio de lo anterior, consideramos que la demora en más de un año en dar una cita en el ámbito de la atención especializada, como ha ocurrido en el presente caso (la autora de la queja fue derivada al especialista de digestivo por su médico de familia el 16/05/2023), podría no ser lo suficientemente respetuosa con el derecho a la protección de la salud de la persona promotora de la queja. En este sentido, exponemos a continuación las siguientes reflexiones, que son el fundamento de las recomendaciones con las que concluimos.

Consideramos 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.

De acuerdo con lo anterior, entendemos que la excesiva demora (1 año) en obtener una asistencia sanitaria (en este caso, el ser citado en consulta de Medicina Digestiva) no se corresponde con el **derecho de la ciudadanía a una buena administración** al que hace referencia la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

El derecho a una buena administración supone una nueva forma de entender la relación de la Administración con los ciudadanos, en la que éstos adquieren una posición relevante y dejan de ser meros sujetos pasivos. En el ámbito sanitario el papel de la ciudadanía lo ocupan los llamados usuarios-pacientes.

En el marco sanitario, una de las variantes del derecho a una buena administración, lo constituye el derecho a obtener una respuesta (en este caso, obtener la asistencia sanitaria demandada) en un plazo razonable y, si la urgencia lo requiere, con carácter inmediato.

Desde un punto de vista normativo, debemos señalar que, si bien es cierto que la Constitución española de 1978 no recoge en su articulado el término “*buena administración*”, no lo es menos que nuestra norma fundamental establece unos mandatos directos dirigidos a los poderes públicos, a los ciudadanos e incluso al legislador. En el caso de la Administración sanitaria, en su artículo 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.

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, nuestro Estatuto de Autonomía recoge, en su artículo 9, de forma expresa el derecho de la ciudadanía a una buena administración.

En el marco del derecho a la protección de la salud, 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.

Consideramos que aquellos pacientes que deben esperar un elevado número de meses, como en el presente caso para recibir una atención especializada (Servicio de Medicina Digestiva del Departamento de Salud de Alicante-Sant Joan d'Alacant), puede verse interrumpida, durante este periodo, la efectividad del derecho a la protección de la salud.

En definitiva, la excesiva demora en obtener la asistencia sanitaria demanda no se corresponde con el derecho de la ciudadanía (usuarios/pacientes) a una buena administración y, en consecuencia, con la obligación del sistema sanitario público de garantizar una protección integral de la salud a sus ciudadanos.

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 la siguiente Resolución de Consideraciones a la **CONSELLERIA DE SANIDAD**:

1. **RECOMENDAMOS** que, en general, extreme al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios, para 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, en el marco del derecho a una buena administración.
2. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas oportunas para reducir la demora existente en el Servicio de Medicina Digestiva del Departamento de Salud Alicante-Sant Joan d'Alacant.

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