

"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 2404063
Materia Sanidad
Asunto Información sanitaria. Falta de respuesta expresa a solicitud de fecha 05/07/2024.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 24/10/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2404063.

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

- Que la persona promotora de la queja fue atendida en Servicio de Neurocirugía del Consorcio Hospital General Universitario de Valencia (en adelante CHGUV) en fecha 28/06/2024.
- Que en fecha 05/07/2024, a través del SAIP del referido centro hospitalario, presentó un escrito en el que solicitaba «(...) informe clínico del servicio Neurocirugía (informe completo)».
- Que de esta solicitud la autora de la queja no había recibido respuesta expresa.

El 25/10/2024 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 Directora Gerente del CHGUV de fecha 04/11/2024 (registro de entrada en esta institución de fecha 21/11/2024) en el que señalaba lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

Primero. Motivos de la demora en entregar a la persona promotora de la queja el «informe clínico del servicio Neurocirugía (informe completo)» solicitado al Consorcio Hospital General Universitario de Valencia el día 05/07/2024 (al objeto de facilitar la elaboración del informe, adjuntamos copia de la solicitud del interesado).

La demora en la entrega del documento fue motivada por el periodo vacacional (julio, agosto y septiembre) que condiciona que ciertas tareas de carácter administrativo se demoren, máxime cuando la justificación de la solicitud del informe no refiere ningún tipo de urgencias y lo solicita como particular.

Segundo. Previsión temporal que tiene esa Administración para entregar el informe solicitado.

Con fecha 20 de septiembre el Dr. (...), médico adjunto del Servicio de Neurocirugía y responsable de la asistencia de (...) (persona promotora de la queja), le entrega en mano el informe solicitado (se adjunta copia del documento).

Con posterioridad, la paciente contacta con el Dr. (...), indicando que no está de acuerdo con el informe realizado, a lo que el facultativo fuerza una cita el pasado día 10 de octubre (se adjunta) para reevaluar y explorar a la paciente y modificar si procediera el informe clínico, a lo que la paciente se niega aludiendo problemas económicos para su desplazamiento.

Con la intención de dejar aclarada esta queja, atentamente reciban un cordial saludo

No obstante, a pesar de lo indicado en su informe por la Conselleria, no se adjunta copia del informe entregado a la autora de la queja.

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 05/12/2024 en los siguientes términos (el subrayado y la negrita es nuestra):

(...) Tal como se indica en la contestación de la Conselleria de Sanidad, en su apartado segundo, la (...) (persona promotora de la queja) **no ha recibido nunca en mano ningún informe en fecha 20 de septiembre, ya que no existe ninguna cita con esa fecha, y tampoco existe ningún tipo de documento de comunicación que diera lugar a la recogida de dicho informe.**

Tengan por presentadas nuestras alegaciones, y procedan al requerimiento formal del **informe COMPLETO sobre la cita del 28 de junio de 2024**, teniendo en cuenta que el facultativo dispone de toda la información en la base de datos como consecuencia de dicha cita.

2 Conclusiones de la investigación

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 25/10/2024, era conocer los motivos de la demora en entregar a la persona promotora de la queja el «informe clínico del servicio Neurocirugía (informe completo)» solicitado al Consorcio Hospital General Universitario de Valencia el 05/07/2024.

En este sentido de lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que existe una total discrepancia de posiciones entre la Conselleria de Sanidad y la autora de la queja en relación con la entrega del informe clínico solicitado ya que mientras la Administración sanitaria informa que en «(...) fecha 20 de septiembre el Dr. (...), médico adjunto del Servicio de Neurocirugía y responsable de la asistencia de (...) (persona promotora de la queja), le entrega en mano el informe solicitado», la promotora de la queja en sus alegaciones manifiesta que «(...) no ha recibido nunca en mano ningún informe en fecha 20 de septiembre, ya que no existe ninguna cita con esa fecha, y tampoco existe ningún tipo de documento de comunicación que diera lugar a la recogida de dicho informe».

Segundo. Que, sin perjuicio de lo anterior, no consta que el CHGUV haya dado una respuesta expresa y directa a la solicitud de información clínica realizada por la autora de la queja en fecha 05/07/2024.

En este sentido, consideramos que, aunque unidas entre sí, son dos las cuestiones a estudiar en esta queja:

Primero. El derecho de la autora de la queja de acceso a la información clínica solicitada.

Segundo. El derecho de la promotora de la queja a obtener una respuesta expresa y en plazo a su solicitud de fecha 05/07/2024.

El **derecho a la información en el ámbito sanitario**, lo que podríamos denominar **el derecho a la información clínica**, tuvo su plasmación inicial en los arts. 9, 10 y 61 de la Ley General de Sanidad 14/1986, de 25 de abril. Dichos preceptos fueron derogados, si bien parcialmente por la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.

La Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, trata de adaptar en esta materia la Ley 14/1986. A este respecto, dedica todo el Capítulo V a las Historias Clínicas, reconociendo en su Art. 18 el derecho de acceso de los pacientes a las historias clínicas, así como el derecho a obtener copia de los datos que figuren en ellas.

En el ámbito de la Comunidad Valenciana, hay que destacar la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunitat Valenciana, que, en el art. 46.1 define a las Historias Clínicas en los siguientes términos:

La historia clínica es el conjunto de la información obtenida en los procesos asistenciales de cada paciente con el fin de conseguir la máxima integración posible de la documentación clínica.

La historia clínica, tanto en su formato tradicional en papel como en formato electrónico, tiene como finalidad principal facilitar la asistencia sanitaria e integrar toda información útil que permita conocer el estado actual de salud del paciente, para hacer las intervenciones sanitarias oportunas de forma expresa y motivada.

Los centros sanitarios tienen la obligación de tener una historia clínica única por paciente.

En relación con el derecho de acceso el apartado segundo del referido precepto señala:

El paciente, directamente o mediante representación debidamente acreditada, tiene el derecho de acceso a los documentos y datos de su historia clínica y a obtener copia de éstos

De acuerdo con lo anterior, la promotora de la queja tiene derecho de acceso a la información clínica solicitada.

Por otro lado, el presente expediente se inició por la **posible afección del derecho de la persona interesada a obtener una respuesta expresa y en plazo a la solicitud que se formuló a la administración, en el marco del derecho a una buena administración** (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Respecto de la falta de respuesta al escrito presentado por el interesado, 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.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que «es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE».

En definitiva, el principio de buena administración y el sentido del servicio público nos lleva al terreno de lo razonable que, en la presente queja, se traduce en que por parte del CHGUV se emita una respuesta expresa y directa con relación al escrito de la autora de la queja de fecha 05/07/2024 en

el que solicitaba copia del informe clínico del servicio Neurocirugía (informe completo) sobre la cita del 28/06/2024.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SANIDAD:

1. **RECOMENDAMOS** que, en casos como el analizado, adopte cuantas medidas sean necesarias a fin de garantizar el acceso en plazo a los usuarios del servicio de salud de la Comunidad Valenciana a la información asistencial que consta en su Historia Clínica, respetando en todo momento las condiciones, límites y garantías establecidas en la normativa común y de protección de datos.
2. **RECOMENDAMOS** que, en situaciones como la presente, extreme al máximo el deber de dar respuesta expresa y en plazo a las solicitudes que se formulen a la administración, todo ello en el marco del derecho a una buena administración.

En este sentido, **RECOMENDAMOS** al Consorcio Hospital General Universitario de Valencia proceda, a la mayor brevedad, a dar una respuesta expresa y directa al escrito de la autora de la queja de fecha 05/07/2024 en el que solicitaba copia del informe clínico del servicio Neurocirugía (informe completo) sobre la cita del 28/06/2024.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana