



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA REGISTRE GENERAL
17/06/2019
EIXIDA NÚM. 15177

Conselleria de Sanidad Universal y Salud
Pública
Hble. Sra. Consellera
C/ Misser Mascó, 31-33
València - 46010 (València)

=====
Ref. queja núm. 1900325
=====

Asunto. Hospital General Universitario de Alicante. Servicio de Hematología. Falta de respuesta expresa a escrito de denuncia de fecha 23/11/2018.

S/Ref. Oficio de la Directora de Gabinete de la Consellera de fecha 14/03/20189.
Registro de salida nº 10854/12 de 15/03/2019.

Hble. Sra. Consellera:

Acusamos recibo de su escrito por el que nos remite informe en relación a la queja de referencia, formulada por Dña. (...).

La autora de la queja en su escrito inicial de fecha 1/02/2019, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

- Que, en fecha 23/11/2018, remitió, vía correo electrónico, escrito dirigido a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública en el que solicitaba “su intervención para que, en el Servicio de Hematología del Hospital General de Alicante, no se juegue con la salud de los pacientes y se apliquen las medidas Disciplinarias ...”. En este sentido, adjuntaba la denuncia dirigida al Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, así como la respuesta en el sentido de remitirle a la administración sanitaria autonómica.
- Que, su escrito no había obtenido respuesta expresa.

Admitida a trámite la queja, solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, a través de la Directora del Gabinete de la Consellera, nos comunicó en fecha 14/03/2019 lo siguiente:

Atendiendo a su solicitud de información sobre la queja presentada por D^a. (autora de la queja), según referencia arriba indicada y su registro salida 03591, de 06/02/2019, se adjuntan copias de todas las respuestas remitidas a su dirección de correo electrónico a la reclamante, que son 3: acuse de recepción remitido el 20 de diciembre de 2018; respuesta a su queja remitida

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 17/06/2019	Página: 1
C/. Pascual Blasco, 1 03001 ALACANT Tels. 900 21 09 70 / 965 93 75 00 Fax 965 93 75 54 www.elsindic.com Correo electrónico: consultas_sindic@gva.es		

el 8 de febrero de 2019 y respuesta a su escrito de alegaciones remitida el 13 de marzo de 2019.

Del contenido del informe, así como de la documentación remitida por la administración sanitaria, dimos traslado a la interesada al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fechas 15/04/2019 y 20/05/2019 manifestando, entre otras cuestiones, que:

(...) El Síndic de Greuges no debe permitir que la muerte de una persona humana por negligencias médicas quede impune, además, hay que evitar que otros pacientes mueran por falta de asistencia médica y por las graves negligencias médicas que se permiten en el Servicio de Hematología del Hospital General de Alicante.

Asimismo, adjuntaba copia de un escrito dirigido a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública en fecha 12/04/2019.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, de lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que el escrito de denuncia de la interesada, de fecha 23/11/2018, obtuvo respuesta expresa en fecha 8/02/2019. También obtuvieron contestación expresa, en fecha 13/03/2019, las alegaciones de la autora de la queja de fecha 8/02/2019. En ambos casos, la respuesta se produjo desde el Gabinete de la Consellera de Sanidad Universal y Salud Pública.

Segundo. Que, en fecha 12/04/2019, dirigió nuevo escrito a la administración sanitaria (el mismo es aportado por la interesada durante la tramitación del presente expediente de queja).

Aclarado lo anterior, consideramos que el motivo principal de la presente queja (la **falta de respuesta expresa del escrito-denuncia de fecha 23/11/2018**) estaba solucionado con anterioridad a la interposición de la misma. En este sentido, no observamos una actuación irregular que justifique la continuación de nuestras actuaciones.

En relación a **la posible negligencia del servicio de hematología del Hospital General de Alicante** a que hace referencia la promotora de la queja, consideramos que los problemas de praxis o práctica profesional no pueden ser valorados desde el Síndic de Greuges por carecer de competencias para ello ya que estamos en presencia de cuestiones científico técnicas.

En este sentido, entendemos que la determinación de la responsabilidad, civil o penal de los profesionales que han intervenido o patrimonial administrativa al tratarse de la prestación de un servicio público, en el asunto objeto de la queja presentada ante esta Institución, ha de dilucidarse en el seno de un proceso judicial, que es donde se encuentran presentes las garantías suficientes de contradicción de las pruebas e informes que cada una de las partes pueda aportar en defensa de sus posiciones, ya que, de acuerdo con el artículo 117.3 de la Constitución Española, la potestad de juzgar y ejecutar lo juzgado “corresponde exclusivamente a los Juzgados y Tribunales determinados por las Leyes.”

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 17/06/2019

Página: 2

Por último, respecto a la **falta de respuesta expresa al escrito dirigido por la interesada a esa administración en fecha 12/04/2019** (le adjuntamos copia del mismo), le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de las recomendaciones con las que concluimos.

Es necesario tener presente que constituye una competencia esencial del Síndic de Greuges, a tenor de lo dispuesto en el artículo 17.2 de la Ley 11/1988, reguladora de esta Institución, velar porque la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

Lo anterior se debe poner en relación con el art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece la obligación de resolver, dentro de los plazos previstos en la normativa, las solicitudes que le dirijan los/as ciudadanos/as.

En el ámbito sanitario debemos destacar la Orden 6/2018, de 13 de septiembre, de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que regula el procedimiento de presentación y tramitación de las sugerencias, quejas y agradecimientos (DOCV nº 8389 de 24/09/2018) que deroga la Orden de 27 de septiembre de 2007. A este respecto, el artículo 3.1 define la queja en los siguientes términos:

Las quejas son los escritos y comunicaciones en los que los pacientes o sus representantes realicen únicamente manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios sanitarios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de las instituciones sanitarias, y que constituya o pueda interpretarse como un menoscabo en la calidad del servicio prestado.

En relación a “plazo de respuesta”, el artículo 7 de la vigente norma (de la misma forma que establecía la Orden de 2007, vigente en el momento de los hechos estudiados en la presente queja), establece lo siguiente:

1. Todas las sugerencias, quejas y agradecimientos deberán ser tramitados y no podrán quedar sin respuesta.
2. La contestación deberá notificarse a la persona interesada **en un plazo no superior a un mes** desde que la sugerencia, queja o agradecimiento tuvo entrada en el registro del órgano competente de su resolución.

La Administración está obligada a responder al ciudadano que acude a ella, no dando más de lo que puede y debe hacer, pero tampoco menos de los que razonablemente puede esperarse, y lo mínimo que ha de ofrecer al ciudadano es una respuesta directa, rápida, exacta y legal. Estamos, pues, ante una de las manifestaciones legislativas del derecho a obtener una resolución expresa dentro de plazo.

Con fundamento en las anteriores consideraciones y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, **RECOMIENDO** a la **CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA** que, en actuaciones como la analizada, extreme al máximo el deber de dar

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <https://seu.elsindic.com>

Código de validación: *****

Fecha de registro: 17/06/2019

Página: 3

respuesta expresa a los escritos que los/as ciudadanos/as dirijan a las administraciones públicas dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente. En este sentido, le **RECOMIENDO** que, a la mayor brevedad, dé respuesta expresa y directa al escrito de la promotora de la queja de fecha 12/04/2019.

De conformidad con lo previsto en el art. 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, le agradecemos nos remita en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las recomendaciones que se realizan, o en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página Web de la Institución.

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana