



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

=====
Ref. queja núm. 2000682
=====

Asunto. Demora en asistencia sanitaria. Servicio de Cirugía Plástica del Hospital general de Alicante. Falta de respuesta a reclamación de fecha 17/10/2019.

S/Ref. Informe del Director de Gabinete de la Consellera de fecha 21/10/2020.

Hble. Sra. Consellera:

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

El autor de la queja, en su escrito inicial de fecha 20/02/2020, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

(...) llevo más de dos años solicitando cirugía de mama (mastectomía).

Mi hospital de referencia es el de Torreveija, no obstante, he sido atendido por la Unidad de Disforia de Género en San Vicente del Raspeig (Alicante), ya que es la Unidad de Referencia para mi condición de transexual que me corresponde.

Desde allí me derivaron para continuar el proceso en el Hospital General de Alicante con el Endocrino Dr. (...), tras un periodo de tratamiento de más de DOS AÑOS me derivó al **Servicio de Cirugía Plástica del Hospital general de Alicante** para la realización de mastectomía.

Acudí al Hospital de Torreveija y me dijeron de nuevo que la Unidad de Referencia de Disforia de Género estaba en el Hospital General de Alicante. ... De nuevo fui derivado al mencionado hospital, y así estamos más de dos años, esperando a que se pongan de acuerdo para realizarme la cirugía.

El pasado 17 de octubre de 2019, le expuse mi caso por medio de escrito /queja presentado en Ventanilla Única del Ayuntamiento dirigido a la Sra. Ana

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en https://seu.elsindic.com		
Código de validación: *****	Fecha de registro: 09/11/2020	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		

Barceló (Consellera de Sanitat), del cual no he obtenido ningún tipo de respuesta.

Le adjunto el escrito que envié el pasado mes de octubre a la Consellera de Sanitat con Reg. de entrada N°60478 en el Ayuntamiento de Torrevieja del cual sigo esperando la respuesta.

Deseo ser atendido lo antes posible, que dejen de denegarme la asistencia y de dar largas a mi caso.

Admitida a trámite la queja, en fecha 25/02/2020 solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, a través del Director de Gabinete de la Consellera, nos dio traslado de la respuesta de la Gerencia del Departamento de Salud Alicante-Hospital General, de fecha 20/02/2020, en la que se indicaba al autor de la queja que la Jefa de Cirugía Plástica había informado que fue citado “(...) para ser visto en la Consulta de Cirugía Plástica el próximo 11 de marzo de 2020 a las 11:15h con la Dra. (...)”.

Del contenido de la documentación remitida dimos traslado al promotor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo, en fecha 24/04/2020, en el siguiente sentido:

(...) yo solo exigía **ser atendido lo antes posible para la cirugía y ser operado** lo antes posible por tanta demora y mareo que me han hecho **estos años**, que de haber sido más claros ya estaría más que operado y me parece muy injusto que oiga que gente con menos tiempo que yo esperando y **sin llegar a los dos años de hormonación tan siquiera ya estén operados** y yo siga sufriendo y pasándolo super mal a día de hoy por la pérdida de tres años o más que me han estado mareando en el hospital de Alicante dándome largas y después rechazándome la propuesta hasta el día de hoy, que sinceramente no me lo creo del todo hasta que llegue el día de **mi intervención** y no haya vuelta atrás que espero que sea lo antes posible y en cuanto se normalice la situación actual (...).

A la vista de las alegaciones y al objeto de mejor proveer la resolución del presente expediente de queja, en fecha 8/06/2020, solicitamos de la Administración sanitaria una ampliación de informe en el sentido de que nos precisase cuál era la situación asistencial en la que se encontraba el autor de la queja, así como qué previsión temporal tenían para que fuese intervenido quirúrgicamente.

Tras tres requerimientos (en fechas 14/07/2020, 21/08/2020 y 30/09/2020), la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a través del Director de Gabinete de la Consellera, nos comunicó en fecha 21/10/2020 lo siguiente:

(...) la Gerencia del Departamento de Salud de Alacant-Hospital General, nos comunica que la persona reclamante ya fue atendido en consulta el pasado 2 de julio de 2020.

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 23/10/2020 en el sentido de remitirnos copia del documento “registro individualizado de listas de espera quirúrgicas” en Cirugía Plástica en el que figuraba el “total de días en espera: 226 días” y que “la estimación de la espera: el 80 % de las personas ya operadas esperó menos de 470 días en este centro y servicio”.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, consideramos que, aunque unidas entre sí, son dos las cuestiones a estudiar en la presente queja:

Primero. La demora asistencial de los distintos centros y servicios sanitarios en los que ha sido atendido el autor de la queja, especialmente, del Servicio de Cirugía Plástica del Hospital general de Alicante (pendiente de la realización de una mastectomía).

Segunda. La falta de respuesta expresa a la reclamación interpuesta por el interesado en fecha 17/10/2019 en la que denunciaba las referidas demoras asistenciales.

Respecto, a la primera cuestión, **la demora asistencial de los distintos centros y servicios sanitarios en los que ha sido atendido el autor de la queja**, de lo actuado se desprende:

- Que el autor de la queja fue derivado por el Hospital de Torrevieja (su hospital de referencia) a la Unidad de Disforia de Género en San Vicente del Raspeig (Alicante).
- Que, desde la referida Unidad, fue remitido al Servicio de Endocrinología del Hospital General Universitario de Alicante en la que, tras dos años de tratamiento, fue derivado al Servicio de Cirugía Plástica del citado centro hospitalario para la realización de una mastectomía. A este respecto, de acuerdo con los datos del “registro individualizado de lista de espera quirúrgicas”, el interesado lleva 226 días en espera de Cirugía Plástica, siendo la estimación de ser intervenido inferior a los 470 días.

Una vez precisados los hechos anteriores, tal y como le indicábamos en nuestra petición inicial de informe, debemos señalar que esta institución es consciente de la situación de excepcionalidad que están atravesando las administraciones públicas como consecuencia de la pandemia producida por la Covid-19.

Efectivamente, la crisis sanitaria provocada por la Covid-19 no tiene precedentes en nuestro país, tanto por su amplitud y gravedad como por el extraordinario riesgo de contagio y el alto número de ciudadanos afectados. Esta situación ha provocado la

consiguiente presión sobre los servicios sanitarios, lo que se tradujo, en un primer momento, en una saturación de los hospitales (Atención Especializada).

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.

A este respecto, nuestra norma fundamental, la Constitución española, en su Título I, Art. 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 artículo 103.1 del texto constitucional consagra, entre otros principios, la eficacia, en cuya virtud debe desarrollarse la actuación de la Administración Pública.

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.

Por último, 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. Las demoras 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.

En relación a **la falta de respuesta expresa a la reclamación interpuesta por el interesado en fecha 17/10/2019, en la que denunciaba las referidas demoras asistenciales** (segunda cuestión a estudiar), debemos partir del 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 Consellería 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 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, **SUGIERO** a la **CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA** que, en general, extreme al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios, en pro de 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 relación a la gestión de las listas de espera sanitarias, ofreciendo al autor de la queja la mejor opción de tratamiento.

Asimismo, le **RECOMIENDO** que, en actuaciones como la analizada, extreme al máximo el deber de dar respuesta expresa y directa a los escritos que los/as ciudadanos/as dirijan a la Administraciones sanitarias dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente. En este sentido, le **RECOMIENDO** que, a la mayor brevedad posible, conteste expresamente la reclamación formulada por el interesado en fecha 17/10/2019.

Le agradeceríamos que, en el plazo de un mes, nos remita el preceptivo informe en el que nos manifieste si acepta las consideraciones que le realizamos o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.

Para su conocimiento, le hacemos saber, igualmente, que a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, esta se insertará en la página web de la institución.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. Luna', with a horizontal line underneath the name.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana