

"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

<b>Queixa</b> 2000511	<b>Queja</b> 2000511
<b>Queixa d'ofici núm.</b> 8/2020	<b>Queja de oficio núm.</b> 8/2020
<b>Data d'inici</b> 10/02/2020	<b>Fecha de inicio</b> 10/02/2020
<b>Matèria</b> Sanitat	<b>Materia</b> Sanidad
<b>Assumpte</b> Assistència sanitària extrahospitalària. Marina Alta.	<b>Asunto</b> Asistencia sanitaria extrahospitalaria. Marina Alta
<b>Tràmit</b> Petició d'informe. Resolució	<b>Trámite</b> Petición de informe. Resolución
<b>Organisme</b> Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	<b>Organismo</b> Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública

Hble. Sra. Consellera,

A través dels mitjans de comunicació ens vam assabentar de la defunció d'un veí de 80 anys de la localitat de Calp el 07/04/2019, mentre esperava l'arribada d'una ambulància. Segons aquestes fonts, els veïns de la persona difunta van sol·licitar a les 20.09 h, a través del telèfon 112, una ambulància. A les 21.42 h el Centre d'Informació i Coordinació d'Urgències (CICU) informa que la Unitat de Suport Vital Bàsic (SVB) ha eixit de Dénia. Els veïns hi tornen a telefonar a les 21.59 h i les 22.02 h.

Referent a això, segons ressenya la policia local de Calp, aquestes demores es repeteixen "moltes vegades" i adverteixen que les esperes són "d'almenys 30 minuts" i "moltes vegades s'envien aquestes ambulàncies des de Dénia". Segons sembla, el municipi es queda sense ambulància quan l'única SVB acudeix a una urgència o ha de fer un trasllat a Dénia.

Davant d'això anterior, en data 10/02/2020 vam obrir la present queixa d'ofici. En aquest sentit, en data 11/02/2020 vam sol·licitar a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública el següent:

Primer. Situació de l'assistència sanitària urgent extrahospitalària en el departament de salut de Dénia-Marina Alta. En aquest sentit, ens interessava conèixer:

- Si l'Administració sanitària valenciana disposa d'un protocol per a coordinar l'assistència extrahospitalària urgent i emergent (en aquest punt, sol·licitàvem que ens indicaren si existia algun conveni o acord de col·laboració amb la Creu Roja o altres entitats).
- El nombre de recursos mòbils d'atenció de què disposa el departament de salut de Dénia-Marina Alta:

Hble. Sra. Consellera:

A través de los medios de comunicación conocimos la defunción de un vecino de 80 años de la localidad de Calp el 07/04/2019, mientras esperaba la llegada de una ambulancia. Según estas fuentes, los vecinos de la persona difunta solicitaron a las 20.09 h, a través del teléfono 112, una ambulancia. A las 21.42 h el Centro de Información y Coordinación de Urgencias (CICU) informa que la Unidad de Apoyo Vital Básico (SVB) ha salido de Dénia. Los vecinos vuelven a telefonar a las 21.59 h y las 22.02 h.

En lo referente a ello, según reseña la policía local de Calp, estas demoras se repiten "muchas veces" y advierten que las esperas son "de al menos 30 minutos" y "muchas veces se envían estas ambulancias desde Dénia". Según parece, el municipio se queda sin ambulancia cuando la única SVB acude a una urgencia o tiene que hacer un traslado en Dénia.

Ante lo anterior, en fecha 10/02/2020 abrimos la presente queja de oficio. En este sentido, en fecha 11/02/2020 solicitamos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública lo siguiente:

Primero. Situación de la asistencia sanitaria urgente extrahospitalaria en el departamento de salud de Dénia-Marina Alta. En este sentido, nos interesaba conocer:

- Si la Administración sanitaria valenciana dispone de un protocolo para coordinar la asistencia extrahospitalaria urgente y emergente (en este punto, solicitábamos que nos indicaran si existía algún convenio o acuerdo de colaboración con la Cruz Roja u otras entidades).
- El número de recursos móviles de atención de que dispone el departamento de salud de Dénia-Marina Alta:

- Serveis d'ajuda mèdica urgent (SAMU)
- Unitats de suport vital bàsic (SVB)
- Transport no assistit (TNA)
- Vehicle per a l'atenció d'accidents de múltiples víctimes (AMV).
- Vehicle d'intervenció ràpida (VIR)
- Assistència d'helicòpter medicalitzat.

En aquest punt interessava conèixer la distribució geogràfica dels recursos en els municipis del departament.

Segon. Sol·licitàvem informe de les actuacions realitzades o, si escau, d'aquelles que tinguen previst realitzar en l'assumpte exposat en la present queixa (demora d'assistència urgent extrahospitalària amb resultat de defunció d'un veí de 80 anys de la localitat de Calp el 07/04/2019).

Després de dos requeriments (en dates 07/05/2020 i 18/08/2020), l'Administració sanitària va remetre informe del director del Gabinet de la Consellera, de data 14/10/2020, en el qual s'indicava el següent:

Atenent al seu escrit de sol·licitud d'informació sobre la queixa segons referència a dalt indicada i registre eixida 19496, de 18/08/2020, la Direcció General d'Assistència Sanitària informa del següent:

Respecte de la situació de l'assistència sanitària urgent extrahospitalària en el departament de Salut de Dènia-Marina Alta, els Centres d'Informació i Coordinació d'Urgències (CICU) de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, són els responsables de la gestió i coordinació permanent, les 24 hores del dia, dels recursos assistencials d'urgències i emergències de la Conselleria de Sanitat en l'àmbit territorial de la província o en aquell àmbit que es determine en funció de les necessitats del servei, en coordinació amb els altres CICUs provincials i amb els centres de gestió i coordinació de recursos d'emergències no sanitaris (CCE, Polícies, Bombers, Protecció Civil, Guàrdia civil, etc.), a més tenen encomanada la gestió i coordinació de tots els recursos sanitaris propis, concertats i privats en situació d'emergència i catàstrofe.

No existeix conveni amb Creu Roja per a atenció a urgències i emergències sanitàries.

Sobre el nombre dels recursos mòbils de què disposa el departament de Dènia- Marina Alta i la seua distribució geogràfica, eixa institució disposa de tots els detalls del recursos d'emergències sanitàries, nom, ubicació i activitat, no sols d'aquest departament, sinó del conjunt de la Comunitat Valenciana. Esta informació es va facilitar de la manera següent:

- Escrit amb registre telemàtic GVRTE/2019/220172 de 15 març 2019, en el qual se sol·licita informació sobre l'activitat del primer trimestre d'enguany.  
Resposta 5 abril de 2019.
- Escrit amb registre telemàtic GVRTE/2019/444525 de 30 juny del 2019, en el qual se sol·licita informació sobre l'activitat del segon trimestre d'enguany.  
Resposta 18 de juliol de 2019.
- Escrit amb registre telemàtic GVRTE/2020/67642 de 14 gener

- Servicios de ayuda médica urgente (SAMU)
- Unidades de apoyo vital básico (SVB)
- Transporte no asistido (TNA)
- Vehículo para la atención de accidentes de múltiples víctimas (AMV).
- Vehículo de intervención rápida (VIR)
- Asistencia de helicóptero medicalizado.

En este punto interesaba conocer la distribución geográfica de los recursos en los municipios del departamento.

Segundo. Solicitábamos informe de las actuaciones realizadas o, si procede, de aquellas que tengan previsto realizar en el asunto expuesto en la presente queja (demora de asistencia urgente extrahospitalaria con resultado de defunción de un vecino de 80 años de la localidad de Calp el 07/04/2019).

Después de dos requerimientos (en fechas 07/05/2020 y 18/08/2020), la Administración sanitaria remitió informe del director del Gabinete de la Consellera, de fecha 14/10/2020, en el cual se indicaba el siguiente:

Atenent al seu escrit de sol·licitud d'informació sobre la queixa segons referència a dalt indicada i registre eixida 19496, de 18/08/2020, la Direcció General d'Assistència Sanitària informa del següent:

Respecte de la situació de l'assistència sanitària urgent extrahospitalària en el departament de Salut de Dènia-Marina Alta, els Centres d'Informació i Coordinació d'Urgències (CICU) de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, són els responsables de la gestió i coordinació permanent, les 24 hores del dia, dels recursos assistencials d'urgències i emergències de la Conselleria de Sanitat en l'àmbit territorial de la província o en aquell àmbit que es determine en funció de les necessitats del servei, en coordinació amb els altres CICUs provincials i amb els centres de gestió i coordinació de recursos d'emergències no sanitaris (CCE, Polícies, Bombers, Protecció Civil, Guàrdia civil, etc.), a més tenen encomanada la gestió i coordinació de tots els recursos sanitaris propis, concertats i privats en situació d'emergència i catàstrofe.

No existeix conveni amb Creu Roja per a atenció a urgències i emergències sanitàries.

Sobre el nombre dels recursos mòbils de què disposa el departament de Dènia- Marina Alta i la seua distribució geogràfica, eixa institució disposa de tots els detalls del recursos d'emergències sanitàries, nom, ubicació i activitat, no sols d'aquest departament, sinó del conjunt de la Comunitat Valenciana. Esta informació es va facilitar de la manera següent:

- Escrit amb registre telemàtic GVRTE/2019/220172 de 15 març 2019, en el qual se sol·licita informació sobre l'activitat del primer trimestre d'enguany.  
Resposta 5 abril de 2019.
- Escrit amb registre telemàtic GVRTE/2019/444525 de 30 juny del 2019, en el qual se sol·licita informació sobre l'activitat del segon trimestre d'enguany.  
Resposta 18 de juliol de 2019.
- Escrit amb registre telemàtic GVRTE/2020/67642 de 14 gener

2020, reclamada per correu el 23 de gener, en el qual se sol·licita informació sobre l'activitat del quart trimestre d'enguany.  
Resposta 4 de febrer 2020.

Finalment, sobre l'incident a què es fa referència, l'article 53 de la Llei 13/2010, de 23 de novembre, de Protecció Civil i Gestió d'Emergències, en el seu apartat 3 indica que "Tota la informació relativa a la gestió d'un incident d'emergència gestionat per «1-1-2 Comunitat Valenciana» serà posada a la disposició de tots els serveis essencials involucrats, als estrictes fins de la seua gestió. Finalitzada la gestió de l'incident d'emergència, únicament es facilitarà aquesta informació a sol·licitud de l'autoritat judicial.

A fi de proveir millor la resolució del present expedient de queixa, en data 28/10/2020 sol·licitarem una ampliació d'informe a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública en el sentit que ens concretara els punts que detallem a continuació:

Primer. Si l'Administració sanitària disposa d'un protocol per a coordinar l'assistència sanitària urgent i emergent.

Segon. Remeta còpia de la "informació sobre l'activitat" a la qual feia referència en el seu informe la Direcció General d'Assistència Sanitària, com també sobre l'activitat corresponent als trimestres primer, segon i tercer de l'any 2020.

Tercer. Sense perjudici de les actuacions judicials que puguen derivar-se de la incidència de l'emergència, sol·licitàvem informacions sobre si per part de l'Administració sanitària s'havien iniciat diligències d'investigació i/o actuacions en relació amb la demora d'assistència urgent extrahospitalària, amb resultat de mort, d'un veí de la localitat de Calp el 07/04/2019. En cas afirmatiu, informe del resultat d'aquestes.

Després de dos requeriments (en dates 04/12/2020 i 10/01/2021) l'Administració sanitària, a través del director del Gabinet de la Consellera, amb data de registre d'entrada en aquesta institució de 12/01/2021, ens comunicà el següent:

Atenent al seu escrit de sol·licitud d'informació sobre la queixa segons referència a dalt indicada i registre eixida 28302, de 30/10/2020, li informe del següent:

L'Administració sanitària disposa dels següents documents procedimentals que s'adjunten:

- Procediment Operatiu en Centre d'Informació i Coordinació d'Urgències.
- Procediments funcionals de classificació de la demanda d'urgències i emergències sanitàries.
- Procediment Operatiu en el dispositiu d'Alerta Epidèmica.

Respecte de la informació sobre els recursos i l'activitat d'urgències i emergències, amb caràcter general, es pot consultar en la Memòria de Gestió de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública 2019

2020, reclamada per correu el 23 de gener, en el qual se sol·licita informació sobre l'activitat del quart trimestre d'enguany.  
Resposta 4 de febrer 2020.

Finalment, sobre l'incident a què es fa referència, l'article 53 de la Llei 13/2010, de 23 de novembre, de Protecció Civil i Gestió d'Emergències, en el seu apartat 3 indica que "Tota la informació relativa a la gestió d'un incident d'emergència gestionat per «1-1-2 Comunitat Valenciana» serà posada a la disposició de tots els serveis essencials involucrats, als estrictes fins de la seua gestió. Finalitzada la gestió de l'incident d'emergència, únicament es facilitarà aquesta informació a sol·licitud de l'autoritat judicial.

A fin de mejor proveer la resolución del presente expediente de queja, en fecha 28/10/2020 solicitamos una ampliación de informe a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública en el sentido que nos concretara los puntos que detallamos a continuación:

Primero. Si la Administración sanitaria dispone de un protocolo para coordinar la asistencia sanitaria urgente y emergente.

Segundo. Remita copia de la "información sobre la actividad" a la cual hacía referencia en su informe la Dirección General de Asistencia Sanitaria, así como sobre la actividad correspondiente a los trimestres primero, segundo y tercero del año 2020.

Tercero. Sin perjuicio de las actuaciones judiciales que puedan derivarse de la incidencia de la emergencia, solicitábamos informaciones sobre si por parte de la Administración sanitaria se habían iniciado diligencias de investigación y/o actuaciones en relación con la demora de asistencia urgente extrahospitalaria, con resultado de muerte, de un vecino de la localidad de Calp el 07/04/2019. En caso afirmativo, informe del resultado de estas.

Después de dos requerimientos (en fechas 04/12/2020 y 10/01/2021), la Administración sanitaria, a través del director del Gabinete de la Consellera, con fecha de registro de entrada en esta institución de 12/01/2021, nos comunicó lo siguiente:

Atenent al seu escrit de sol·licitud d'informació sobre la queixa segons referència a dalt indicada i registre eixida 28302, de 30/10/2020, li informe del següent:

L'Administració sanitària disposa dels següents documents procedimentals que s'adjunten:

- Procediment Operatiu en Centre d'Informació i Coordinació d'Urgències.
- Procediments funcionals de classificació de la demanda d'urgències i emergències sanitàries.
- Procediment Operatiu en el dispositiu d'Alerta Epidèmica.

Respecte de la informació sobre els recursos i l'activitat d'urgències i emergències, amb caràcter general, es pot consultar en la Memòria de Gestió de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública 2019

(capítol 11, apartat 11.4) en la següent direcció:  
<http://www.san.gva.es/web/comunicacion/memoria-2019>

S'adjunten:

- Informe d'activitat primer trimestre 2019. (GVRTE/2019/220172).
- Informe d'activitat segon trimestre 2019. (GVRTE/2019/444525).
- Informe d'activitat tercer trimestre 2019.
- Informe d'activitat quart trimestre 2019. (GVRTE/2020/67642).
- Informe d'activitat primer, segon i tercer trimestre 2020.

Per últim, cal dir que no s'han iniciat diligències específiques sobre l'incident de data 07/04/2019 en la localitat de Calp. No obstant s'adjunta informe emés per varis incidents i queixes de l'Ajuntament i Policia Local de Calp. (l'incident concret pel qual s'interessa s'identifica amb ID\_22111233).

Una vegada conclosa la tramitació ordinària de la queixa, la resollem amb les dades que consten en l'expedient.

Amb caràcter previ, tal com li indicàvem en la nostra petició inicial d'informe, hem d'assenyalar que aquesta institució és conscient de la situació d'excepcionalitat que estan travessant les administracions públiques com a conseqüència de la pandèmia produïda per la COVID-19.

Sense perjudici d'això anterior, entenem que són dues les qüestions que cal estudiar en la present queixa, les quals, tot i que directament relacionades entre si, han de ser abordades de forma diferenciada:

- Primera. La possible actuació negligent de l'Administració sanitària en relació amb els fets esdevinguts el 07/04/2019 a la localitat de Calp (demora en l'atenció urgent).
- Segona. La problemàtica de l'assistència sanitària extrahospitalària.

Respecte de la primera qüestió, **la possible actuació negligent de l'Administració sanitària en relació amb els fets esdevinguts en data 7/04/2019 a la localitat de Calp (demora en l'atenció urgent)**, hem d'informar-lo que no correspon a aquesta institució determinar si hi va haver o no una mala praxi dels serveis sanitaris, ja que excedeix el nostre àmbit competencial.

L'atenció sanitària d'urgències es defineix com aquella que es presta al pacient en els casos en què la seua situació clínica obliga a una atenció sanitària immediata, la qual pot ser oferida, tant en centres sanitaris, com fora d'aquests, i inclou el domicili del pacient i l'atenció in situ, durant les 24 hores del dia (annex IV del RD 1030/2006, de 15 de setembre, pel qual s'estableix la cartera de serveis comuns del Sistema Nacional de Salut i el procediment per a la seua actualització).

Considerem que determinar si una atenció mèdica és o no urgent presenta gran dificultat, si entenem la "urgència" com

(capítol 11, apartat 11.4) en la següent direcció:  
<http://www.san.gva.es/web/comunicacion/memoria-2019>

S'adjunten:

- Informe d'activitat primer trimestre 2019. (GVRTE/2019/220172).
- Informe d'activitat segon trimestre 2019. (GVRTE/2019/444525).
- Informe d'activitat tercer trimestre 2019.
- Informe d'activitat quart trimestre 2019. (GVRTE/2020/67642).
- Informe d'activitat primer, segon i tercer trimestre 2020.

Per últim, cal dir que no s'han iniciat diligències específiques sobre l'incident de data 07/04/2019 en la localitat de Calp. No obstant s'adjunta informe emés per varis incidents i queixes de l'Ajuntament i Policia Local de Calp. (l'incident concret pel qual s'interessa s'identifica amb ID\_22111233).

Una vez concluida la tramitación ordinaria de la queja, la resolvemos con los datos que constan en el expediente.

Con carácter previo, tal como le indicábamos en nuestra petición inicial de informe, tenemos que 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.

Sin perjuicio de lo anterior, entendemos que son dos las cuestiones que hay que estudiar en la presente queja que, aunque íntimamente relacionadas entre sí, tienen que ser abordadas de forma diferenciada:

- Primera. La posible actuación negligente de la Administración sanitaria en relación con los hechos acontecidos el 07/04/2019 en la localidad de Calp (demora en la atención urgente).
- Segunda. La problemática de la asistencia sanitaria extrahospitalaria.

Respecto a la primera cuestión, **la posible actuación negligente de la Administración sanitaria en relación con los hechos acontecidos en fecha 7/04/2019 en la localidad de Calp (demora en la atención urgente)**, tenemos que informarle que no corresponde a esta institución determinar si hubo o no una mala praxis de los servicios sanitarios, puesto que excede nuestro ámbito competencial.

La atención sanitaria de urgencias se define como aquella que se presta al paciente en los casos en que su situación clínica obliga a una atención sanitaria inmediata, la cual puede ser ofrecida, tanto en centros sanitarios, como fuera de estos, e incluye el domicilio del paciente y la atención *in situ*, durante las 24 horas del día (anexo IV del RD 1030/2006, de 15 de septiembre, por el cual se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización).

Consideramos que determinar si una atención médica es o no urgente presenta gran dificultad, si entendemos la "urgencia"

una necessitat personal que ha de ser atesa en un determinat moment a causa de la seua gravetat, celeritat d'aparició, perill o intensitat. Efectivament, no resulta fàcil establir si un determinat acte o episodi mèdic ha de ser atés pels serveis d'urgència extrahospitalaris o pot ser resolt per l'atenció primària, en altres paraules, presenta un important grau de subjectivitat establir el que és o no urgent.

És per això que considerem que la determinació de la responsabilitat civil o penal dels professionals que han intervingut en un acte o episodi mèdic, o patrimonial administrativa en tractar-se de la prestació d'un servei públic, ha de dilucidar-se en el si d'un procés judicial, que és on es troben presents les garanties suficients de contradicció de les proves i informes que cadascuna de les parts pugua aportar en defensa de les seues posicions, ja que, d'acord amb l'article 117.3 de la Constitució Espanyola, la potestat de jutjar i executar la cosa jutjada "correspon exclusivament als jutjats i tribunals determinats per les lleis".

En relació amb la segona de les qüestions (**la problemàtica de l'assistència sanitària extrahospitalària**), i davant dels fets exposats, li demanem que considere els arguments i reflexions que li exposem seguidament i que són el fonament del suggeriment amb què concloem.

Com vosté sap, des de la posada en funcionament del Síndic de Greuges han sigut nombroses les queixes de la ciutadania que han denunciat demores en l'assistència sanitària urgent extrahospitalària. De totes aquestes actuacions donem compte anualment en l'informe anual que presentem a les Corts.

El punt de partida es troba en la Constitució Espanyola de 1978, que en el seu article 103.1 consagra, entre altres principis, el d'eficàcia, en virtut del qual s'ha de desenvolupar l'actuació de l'Administració Pública.

Així mateix, la nostra norma fonamental reconeix, en l'article 43, el dret a la protecció de la salut i estableix que competeix als poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de prestacions i serveis necessaris.

Per part seua, la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, en el seu article 3.1, determina que: "Els mitjans i actuacions del sistema sanitari, estan orientats a la promoció de la salut".

De la mateixa manera, disposa en el seu 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, unes actuacions que, a més, hauran d'estar presidides pels principis d'eficàcia i celeritat.

como una necesidad personal que tiene que ser atendida en un determinado momento a causa de su gravedad, celeridad de aparición, peligro o intensidad. Efectivamente, no resulta fácil establecer si un determinado acto o episodio médico tiene que ser atendido por los servicios de urgencia extrahospitalarios o puede ser resuelto por la atención primaria, en otras palabras, presenta un importante grado de subjetividad establecer qué es o no urgente.

Por este motivo consideramos que la determinación de la responsabilidad civil o penal de los profesionales que han intervenido en un acto o episodio médico, o patrimonial administrativa al tratarse de la prestación de un servicio público, tiene que 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, puesto 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".

En relación con la segunda de las cuestiones (**la problemática de la asistencia sanitaria extrahospitalaria**), y ante los hechos expuestos, le pedimos que considere los argumentos y reflexiones que le exponemos seguidamente y que son la base de la sugerencia con que concluimos.

Como usted sabe, desde la puesta en funcionamiento del Síndic de Greuges han sido numerosas las quejas de la ciudadanía que han denunciado demoras en la asistencia sanitaria urgente extrahospitalaria. De todas estas actuaciones damos cuenta anualmente en el informe anual que presentamos a las Corts.

El punto de partida se encuentra en la Constitución Española de 1978, que en su artículo 103.1 consagra, entre otros principios, el de eficacia, en virtud del cual se tiene que desarrollar la actuación de la Administración Pública.

Así mismo, nuestra norma fundamental reconoce, en el artículo 43, el derecho a la protección de la salud y establece que compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de prestaciones y servicios necesarios.

Por su parte, la Ley 14/1986, de 25 de abril, general de sanidad, en su artículo 3.1 determina que: "Los medios y actuaciones del sistema sanitario están orientados a la promoción de la salud".

Del mismo modo, 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, unas actuaciones que, además, tendrán que estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.

En l'àmbit territorial i competencial valencià cal destacar Llei 10/2014, de 29 de desembre, de salut de la Comunitat, que en l'article 2 ("Actuacions de la Generalitat") disposa que:

Correspon a la Generalitat determinar les directrius a què han de convergir les actuacions dels poders públics valencians en matèria de salut, com també establir els mitjans que garantisquen les actuacions, mesures i prestacions del Sistema Valencià de Salut.

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, entre aquests, els relatius a l'assistència urgent en domicili i, si fora necessari, el trasllat posterior del pacient al centre sanitari que necessite.

En conclusió, considerem que l'Administració sanitària ha de donar una resposta adequada a tota petició d'assistència mèdica que revestisca caràcter d'urgència, i proporcionar l'atenció més immediata i eficaç, d'acord amb la seua naturalesa i gravetat, tot evitant les demores causades per un retard en el transport a l'establiment hospitalari, amb la consegüent repercussió perjudicial en l'evolució de la patologia que es pretén atendre.

Sobre la base de les consideracions anteriors i de conformitat amb el que es disposa en l'art. 29.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, reguladora del Síndic de Greuges, **formulem a la CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA el SUGGERIMENT** que s'extreme al màxim la diligència en les actuacions sanitàries extrahospitalàries, a fi de garantir una protecció integral de la salut mitjançant l'adopció de les mesures organitzatives oportunes, i que d'aquesta manera es complisca amb el principi d'eficàcia reconegut constitucionalment.

Li agrairíem que, en el termini d'un mes, ens remeta el preceptiu informe en el qual ens manifeste si accepta el suggeriment que li realitzem o, si s'escau, que ens comuniqui les raons que considere per a no acceptar-lo.

Aquesta resolució es publicarà en la pàgina web del Síndic de Greuges.

En el ámbito territorial y competencial valenciano hay que destacar Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de salud de la Comunidad, que en el artículo 2 ("Actuaciones de la Generalitat") dispone que:

Corresponde a la Generalitat determinar las directrices a las que tienen que converger las actuaciones de los poderes públicos valencianos en materia de salud, así como establecer los medios que garanticen las actuaciones, medidas y prestaciones del Sistema Valenciano de Salud.

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, entre estos, los relativos a la asistencia urgente en domicilio y, si fuera necesario, el traslado posterior del paciente en el centro sanitario que necesito.

En conclusión, consideramos que la Administración sanitaria tiene que dar una respuesta adecuada a toda petición de asistencia médica que revista carácter de urgencia y proporcionar la atención más inmediata y eficaz, de acuerdo con su naturaleza y gravedad, evitando las demoras causadas por un retraso en el transporte al establecimiento hospitalario, con la consiguiente repercusión perjudicial en la evolución de la patología que se pretende atender.

En base a las consideraciones anteriores y de conformidad con lo dispuesto en el art. 29.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, **formulamos a la CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUT PÚBLICA la SUGERENCIA** que se extreme al máximo la diligencia en las actuaciones sanitarias extrahospitalarias, a fin de garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas y que, de este modo, se cumpla con el principio de eficacia reconocido constitucionalmente.

Le agradeceríamos que, en el plazo de un mes, nos remita el preceptivo informe en el que nos manifieste si acepta la sugerencia que le realizamos o, en su caso, que nos comuniqui las razones que considere para no aceptarlo.

Esta resolución se publicará en la página web del Síndic de Greuges.

Atentament,



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana