

"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 2100913

Fecha de inicio 16/03/2021

Promovida por (...)

Materia Sanidad

Asunto Falta de atención telefónica en Centro de Especialidades Santa Faz de Alicante.

Trámite Petición de informe. Resolución.

Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública

Hble. Sra. Consellera

C/ Misser Mascó, 31-33

València - 46010 (Valencia)

Hble. Sra. Consellera:

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

El autor de la queja en su escrito inicial de fecha 16/03/2021, sustancialmente, manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

Tras la atención médica en el Hospital de Sant Joan de mi madre (Doña (...)), tiene 91 años, por caída el pasado día 21 de marzo, se le diagnostica fractura de húmero y se concierta revisión en el Centro de Especialidades de la Santa Faz de Alicante, para el día 29 de marzo.

La médico de urgencias, en su documento de alta solicita radiografía para comprobación de la evolución de la fractura. En admisiones del Hospital de Sant Joan se nos da instrucciones de como concertar la cita que es mediante llamada telefónica a uno de los dos números siguientes 966478930 y 966478931. Desde el viernes estamos mis hermanos y yo llamando a ese número varias veces al día, y las respuestas que obtenemos son:-En estos momentos todos nuestros operadores están ocupados, vuelva a intentarlo más tarde-Señal de comunicación-Suena hasta que se desconecta.

Creo que no es admisible esta situación. Comprendo perfectamente que la actual situación cualquier gestión, pero la administración, creo, debe de poner los medios necesarios para facilitar este trámite

Admitida a trámite la queja, en fecha 16/03/2021 solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, en especial, sobre los problemas de atención telefónica en el Centro de Especialidades de Santa Faz (Alicante).

Tras dos requerimientos (en fechas 8/04/2021 y 3/05/2021), la administración sanitaria, a través del Director del Gabinete de la Consellera, remitió informe de la Gerente del Departamento de Salud Alicante-Sant Joan d'Alacant de fecha 1/04/2021 (registro de entrada en esta institución de fecha 5/05/2021) en el que nos comunicaba lo siguiente:

(...) Dada la situación que atravesamos, se ha producido un incremento considerable en el volumen de llamadas telefónicas para solicitar cita y para otras gestiones relacionadas con la asistencia sanitaria.

El personal de admisión del centro de especialidades distribuye su jornada habitual de actividad asistencial entre la atención directa al público y trabajo interno de gestión de la especialidad médica asignada. Referente a la primera actividad, se simultanean la recepción de pacientes en el mostrador y la atención telefónica que en determinados momentos puntuales en el horario de atención al público esta última puede verse mermada.

Seguimos trabajando para mejorar el servicio telefónico en el Centro de Especialidades Santa Faz de Alicante habilitando para ello dos nuevas líneas telefónicas (966478929 y 966478942) que aumente la capacidad de respuesta telefónica a las solicitudes de pacientes y personas usuarias.

Por otro lado, en relación a la situación asistencial de la madre del autor de la queja, se acompañaba informe de fecha 7/04/2021 de la Gerente del Departamento de Salud Alicante-Sant Joan d'Alacant en el que indicaba lo siguiente:

(..) El día 15/03/21 se le facilita cita para Radiología el día 29/03/21 A LAS 10.20 horas siendo vista posteriormente en consulta 11:48 horas.

En el informe de consulta se mantiene inmovilización durante 3 semanas y posteriores ejercicios domiciliarios.

Dada la situación de la paciente, su limitación de movilidad y ser residente en Xixona, tras hablar con la familia, se decide continuar su tratamiento con su Médico de Familia (el subrayado y la negrita es nuestra).

Del contenido de ambos informes dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones. No consta que dicho trámite haya sido realizado por el interesado.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente.

Con carácter previo, cúpleme informarle que no corresponde al Síndic de Greuges el decidir las fórmulas o criterios de organización administrativa que debe emplear la Administración Sanitaria para organizar el servicio de atención telefónica que se presta a los usuarios de los centros sanitarios de la Comunidad Valenciana. En línea con lo anterior, tampoco lo es resolver los desacuerdos o disconformidades con los criterios de organización que pudieran producirse.

No obstante lo anterior y sin perjuicio de la fórmula de organización elegida por la administración sanitaria, consideramos que el criterio que adopte debe estar presidido por la idea de mejora de la calidad en la prestación del servicio de atención a los/as ciudadanos/as que residen en el ámbito territorial de un Departamento de Salud.

De acuerdo con lo anterior, **en relación a los problemas de atención telefónica del Centro de Especialidades de Santa Faz (Alicante)**, le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la sugerencia con la que concluimos.

La Constitución española de 1978, en su Título I reconoce en su Art. 43 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. Nos encontramos, pues, ante un derecho de rango constitucional.

Por otro lado, la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, en su artículo 54.1 dispone:

Es de competencia exclusiva de La Generalitat la organización, administración y gestión de todas las instituciones sanitarias públicas dentro del territorio de la Comunitat Valenciana.

A este respecto, el art 2 (actuaciones de La Generalitat) de la Ley de la Generalitat Valenciana 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunidad Valenciana dispone:

Corresponde a la Generalitat determinar las directrices a las que deben 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.

En el ámbito de la Comunidad Valenciana, corresponde a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública el cumplimiento de ese mandato constitucional y estatuario. Efectivamente, el Decreto del Consell 185/2020, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la referida Conselleria, establece en su artículo 1.1 que:

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública es el departamento del Consell encargado de la dirección y ejecución de la política del mismo en materia de sanidad, ejerciendo las competencias en materia de sanidad, salud pública, farmacia, evaluación, investigación, calidad y atención al paciente, que legalmente tiene atribuidas.

En este sentido, entendemos que la acción administrativa en el ámbito sanitario, en cuanto a la organización y tutela de las infraestructuras sanitarias, debe estar dirigida a contar con medidas preventivas y prestaciones y servicios necesarios para toda la población.

De acuerdo con el Art. 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, el Síndic de Greuges es el Alto Comisionado de las Cortes Valencianas que debe velar por los derechos reconocidos en el título I de la Constitución española en el ámbito competencial y territorial de la Comunidad Valenciana. En estos términos, sin perjuicio de los criterios de organización que utilice la Administración Sanitaria, esta Institución es y ha sido especialmente sensible con las problemáticas que surgen en torno a las carencias o deficiencias en las infraestructuras administrativas y sanitarias en los distintos Departamentos de Salud y así se acredita en los sucesivos Informes que anualmente se presentan ante Les Corts.

Por cuanto antecede y de conformidad con lo previsto en el Art. 29 de la ley de la Generalitat 11/1988, de 26 de diciembre (norma aplicable a la tramitación de esta queja), **SUGIERO** a la **Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública** que realice un esfuerzo organizativo y presupuestario que permita contar con unos servicios de atención telefónica dignos y adecuados en los centros sanitarios de los Departamentos de Salud de la Comunidad Valenciana, garantizando a sus usuarios la igualdad en el acceso y en las condiciones de las prestaciones sanitarias.

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, las razones que estime para no aceptarla.

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

Atentamente,

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana