

"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>Queja</b>	<b>2100961</b>	
<b>Fecha de inicio</b>	22/03/2021	Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública
<b>Promovida por</b>	(...)	Hble. Sra. Consellera
<b>Materia</b>	Sanidad	C/ Misser Mascó, 31-33
<b>Asunto</b>	CS Palleter de Castellón. Atención telefónica y asistencia sanitaria.	València - 46010 (Valencia)
<b>Trámite</b>	Petición de informe. Resolución.	

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 22/03/2021, sustancialmente, manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

Pertenezco al **centro de salud Palleter de Castelló de la Plana** y actualmente es imposible tener una cita médica dentro de unos parámetros normales. Ayer mismo intente coger cita para mi hija y me daban para el 1 de abril, es decir, para dentro de 15 días. Esto es intolerable e inadmisibile. El teléfono del centro está colapsado y no te atienden. Es una sensación de impotencia enorme. En otros centros de salud de Castelló no ocurre lo mismo. En mi casa hemos recurrido a la sanidad privada, no queda otra. Creo que la gestión del centro de salud Palleter es un desastre y muchos usuarios tendrán graves consecuencias. (...)

Admitida a trámite la queja, en fecha 23/03/2021 solicitamos informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, en especial, sobre los problemas de atención telefónica en el CS Palleter de Castellón y la demora de 15 días en dar una cita para la hija del autor de la queja.

La administración sanitaria, a través de la Directora de Atención Primaria del Departamento de Salud de Castellón, en fecha 6/04/2021 (registro de entrada en esta institución de 5/05/2021) nos comunicó lo siguiente:

(...) Desde esta Dirección precisamos más datos en relación a la fecha en la que se ha intentado contactar, horario en las que ha intentado contactar con el centro y SIP de la paciente, para poder dar más información.

En términos generales no tenemos conocimiento de dicha demora, tal y como se puede comprobar por la CSUISP en el gestor de demora de cupos de Atención Primaria, donde la espera prospectiva para ese centro de salud en ese meses de 7 días para consulta presencial y de 1.09 para consulta telefónica en el ámbito de la pediatría (suponiendo que sea menor de 14 años, dado que se refiere a su hija pero no tenemos información) por lo que en el plazo máximo de un día ha hablado con su pediatra que le da las indicaciones de acudir inmediatamente si es urgente o no demorable, o en el plazo en el que hay citas disponibles si puede demorarse.

Si es cierto que hay determinadas horas de la mañana y la tarde donde la afluencia de llamadas telefónicas es muy elevada y se colapsan los teléfonos y otras en las que la accesibilidad es normal.

Quedo a su disposición para cualquier aclaración,

Del contenido del informe 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 Salud Palleter de Castellón de la Plana**, 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