

"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

Queixa 2100860

Data d'inici 12/03/2021

Promoguda per (...)

Matèria Sanitat.

Assumpte Falta de resposta expressa a full de queixa de data 2/02/2021.

Tràmit Petició d'informe. Resolució.

Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública

Hble. Sra. Consellera

C/ Misser Mascó, 31-33

València - 46010 (València)

Hble. Sra. Consellera,

Justifiquem recepció del seu escrit, mitjançant el qual ens remet informe sobre la queixa de referència, formulada pel Sr. (...).

L'autor de la queixa manifestava en el seu escrit inicial, de data 12/03/2021, els fets i les consideracions següents:

(...) El passat 2 de febrer vaig presentar una queixa davant la conselleria de Sanitat (adjunte document) i a data de hui, passat quasi més d'un mes i mig no he rebut cap contestació a la mateixa.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, en data 15/03/2021 sol·licitarem un informe a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, i especialment, sobre els motius de la falta de resposta expressa al "full de queixa" presentat per l'autor de la queixa en data 02/02/2021 davant de l'Administració.

Després de dos requeriments (en dates 07/04/2021 i 03/05/2021), l'Administració sanitària, a través de la directora de Gabinet de la Consellera, ens va remetre l'informe de la Gerència del Departament de Salut València-Arnau de Vilanova-Llíria de data 14/04/2021 en el qual s'indicava, entre altres qüestions, el següent:

(...) El Síndic sol·licita també que se conteste sobre els motius de la falta de resposta expressa al full de queixa presentat pel reclamant en data 2 de febrer, davant l'administració sanitària. Esta administració no ha rebut eixa queixa, que a més el seu peu de firma consta presentada el 16 de març. No es presenta justificant de presentació de registre en ORVE, tan sols el document presentat pel que entenem, tenint en compte les dades de presentació i les dades de la reclamació del Síndic que el interessat ho ha presentat directament al Síndic de Greuges per a la seua tramitació i contestació. [sic]

Donarem trasllat del contingut de l'informe a l'autor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que va fer en data 18/05/2021 en el sentit d'adjuntar-hi còpia del "full de queixa" registrat en data 03/02/2021, número de registre GVRTE (...).

Davant d'això anterior i a fi de proveir millor la resolució del present expedient de queixa, en data 09/07/2021 sol·licitarem a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública una ampliació d'informe en el sentit que ens especificarà els motius de la falta de resposta expressa al "full de queixa" de l'interessat de data 03/02/2021, número de registre GVRTE (...)

El director de Gabinet de la consellera ens informà, amb data de registre d'entrada en aquesta institució de 06/09/2021, el següent:

(...) Atenent al seu escrit de petició d'ampliació d'informe sobre la queixa segons referència a dalt indicada i registre eixida 21428, de 09/07/2021, i reiterada en data 03/08/2021, es comunica que en la data de presentació de la queixa inicial per registre telemàtic de data 03/02/2021, que aquesta administració procura respondre sempre amb la celeritat que es mereix tota persona usuària dels serveis públics, però ha de tindre's en compte que les extraordinàries circumstàncies en eixe període com a conseqüència de la situació d'emergència de salut pública ocasionada pel SARS-COV-2 va afectar a la prestació normal dels serveis, en aquest cas provocant una demora inusual en l'espera de **la resposta, còpia de la qual adjuntem**.

Li trasladem nostres disculpes a la persona promotora de la queixa i li agraim la informació facilitada i l'interès mostrat pel bon funcionament dels serveis públics.
(el subratllat i la negreta són nostres).

Vam donar trasllat del contingut d'aquest segon informe al promotor de la queixa a fi que, si ho considerava oportú, hi presentara escrit d'al·legacions, cosa que va fer en data 15/09/2021.

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

L'objecte inicial de la present queixa, tal com apareix definit en la petició inicial d'informe, el constituïa la falta de resposta expressa al "Full de queixa" presentat per l'interessat davant de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública en data 03/02/2021. Referent a això, de les actuacions es desprén que el referit "full de queixa" ha obtingut resposta expressa de l'Administració sanitària en data 12/08/2021.

Pel que fa a la demora a donar una resposta expressa a l'interessat (més de 6 mesos), li demanem que considere els arguments i les reflexions que seguidament li exposem, i que són el fonament de la recomanació amb què concloem.

Hem de partir de l'art. 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, que estableix l'obligació de resoldre, dins dels terminis previstos en la normativa, les sol·licituds que li dirigisquen els/les ciutadans/es.

En l'àmbit sanitari volem destacar l'Ordre 6/2018, de 13 de setembre, de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, que regula el procediment de presentació i tramitació dels suggeriments, queixes i agraiments (DOCV núm. 8389 de 24/09/2018), que deroga l'Ordre de 27 de setembre de 2007. Referent a això, l'article 3.1 defineix la queixa en els següents termes:

Les queixes són els escrits i comunicacions en els quals els pacients o els seus representants realitzen únicament manifestacions de disconformitat amb la prestació dels serveis sanitaris, especialment sobre tardances, desatencions o qualsevol altre tipus anàleg de deficient actuació que observen en el funcionament dels serveis públics de les institucions sanitàries, i que constituïska o puga interpretar-se com un menyscapte en la qualitat del servei prestat.

Pel que fa a «termini de resposta», l'article 7 estableix el següent:

1. Tots els suggeriments, queixes i agraiments hauran de ser tramitats i no podran quedar sense resposta.
2. La contestació s'haurà de notificar-se a la persona interessada **en un termini no superior a un mes** des que el suggeriment, queixa o agraiment va tenir entrada en el registre de l'òrgan competent de la seua resolució.

L'Administració està obligada a respondre al ciutadà que hi acudeix i no ha de donar més del que pot i ha de fer, però tampoc menys del que raonablement se'n pot esperar, i el mínim que ha d'oferir al ciutadà és una resposta directa, ràpida, exacta i legal. Estem, doncs, davant una de les manifestacions legislatives del dret a obtenir una resolució expressa dins de termini.

Sobre la base de les consideracions anteriors, i de conformitat amb el que es disposa en l'article 29.1 de la Llei 11/1988, de 26 de desembre, norma aplicable a la tramitació d'aquesta queixa, **RECOMANEM a la CONSELLERIA DE SANITAT UNIVERSAL I SALUT PÚBLICA** que, en actuacions com l'analitzada, extreme al màxim el deure de donar resposta expressa i directa als escrits que els/les ciutadans/es dirigisquen a l'Administració sanitària dins dels terminis establits en la normativa vigent.

Li agrairíem que, en el termini d'un mes, ens remetera l'informe preceptiu en què ens manifeste si accepta la recomanació 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.

Atentament,

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana