



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

=====  
Ref. queja núm. 1613330  
=====

((Asunto: Falta de respuesta expresa a Hoja de Queja de fecha 28/09/2016)

(S/Ref. Informe de la Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad de fecha 12/01/2017, con registro de salida 2065/2914 de 18/01/2017).

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 7/11/2016, sustancialmente, manifestaba que dirigió "Hoja de Queja" al C.E. Carrer d'Alboraia en relación a la demora en darle cita para ser visto por el Servicio Oftalmología (la cita era para el día 9/05/2017). Ante la falta de respuesta expresa, volvió a dirigir escrito en fecha 07/11/2016.

Admitida a trámite, solicitamos informe a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, a través de la Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad, nos comunicó en fecha 12/01/2017 lo siguiente:

«Les cites per al Centre d'Especialitats Ricardo Trénor se donen segons demanda, excepte quan és una cita feta de manera **preferent** pel facultatiu de capçalera. En el seu cas es **una cita ordinària** i a més **la catarata no es una patologia d'urgència**. Fins i tot, tenim una doctora de baixa i no hem trobat substituït, el que ha produït un augment de la demora. En el moment en que s'incorpore la doctora li anticiparan la data de la visita i serà avisat per a comunicar-li la nova cita. Pregue accepte les nostres disculpes per la demora, i esperem que la informació facilitada li siga d'utilitat per a aclarir possibles dubtes sobre el procés assistencial, quedant a la seua disposició per a poder resoldre quantes qüestions se li plantegen a fide millorar la qualitat de l'assistència sanitària prestada i la relació medie - pacient».

La autenticidad de este documento electrónico puede ser comprobada en <a href="https://seu.elsindic.com">https://seu.elsindic.com</a>		
<b>Código de validación:</b> *****	<b>Fecha de registro:</b> 16/03/2017	<b>Página:</b> 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		

Del contenido del informe dimos traslado al autor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones. No constando que dicho trámite haya sido verificado por el interesado

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

De lo actuado se desprende que se ha producido una demora en la prestación de la asistencia sanitaria a ofrecer al autor de la queja. A este respecto, le ruego considere los argumentos, que a continuación le expongo, que son el fundamento de la sugerencia con la que concluimos.

El artículo 43 de la Constitución Española, ubicado en su Título I, reconoce 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 las 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 que 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.

Asimismo, la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunitat Valenciana señala en su art. 11 lo siguiente:

«La Generalitat establecerá los cauces y mecanismos necesarios para no demorar la prestación de la asistencia sanitaria. En este sentido:

1. En los servicios sanitarios públicos, las pruebas diagnósticas y los tratamientos se realizarán en el plazo máximo que se determine atendiendo a los criterios del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud.
2. Transcurrido dicho plazo, la Generalitat financiará las pruebas diagnósticas, terapéuticas o el tratamiento quirúrgico en el centro sanitario que libremente elija el paciente, previa solicitud de éste y conforme se estipule reglamentariamente. En aquellos casos en que la asistencia sanitaria solicitada se pretenda recibir fuera del territorio español, resultará de aplicación, en su caso, lo establecido en los reglamentos comunitarios sobre coordinación de sistemas de Seguridad Social, la normativa que regula la asistencia sanitaria transfronteriza y los convenios internacionales suscritos por el Estado español.»

De la normativa anterior se concluye, pues, que la eficacia en la protección de las salud dependerá, en gran medida, del buen funcionamiento de los servicios sanitarios.

Las demoras en la asistencia sanitaria, en la realización de las pruebas necesarias, en la entrega de resultados de las pruebas clínicas, 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 desfase entre el diagnóstico y el probable tratamiento.

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 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 organizativas oportunas, haciendo cumplir, así, con los principios de eficacia y celeridad.

De conformidad con lo previsto en el art. 29 de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, le agradecemos nos remita en el plazo de un mes, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de la sugerencia que se realiza, o en su caso, las razones que estime para no aceptarla.

Para su conocimiento, le hago saber, igualmente, que a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se ha dictado la presente resolución, ésta se insertará en la página Web de la Institución.

Agradeciendo por anticipado la remisión de lo interesado,

Atentamente le saluda,

José Cholbi Diego  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana