

"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	2400588
Materia	Sanidad
Asunto	Asistencia sanitaria. Demora en servicio de Rehabilitación del Hospital General Universitario de Elda.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la persona promotora de la queja presentó un escrito, registrado el 16/02/2024, al que se le asignó el número de queja 2400588 en el que manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

(...) PRIMERO. En fecha 10/10/2022 presenté la oportuna QUEJA en el Servicio de Atención e Información al Paciente -SAIP- del **Hospital General Universitario de Elda** en relación con la demora, **desde el pasado 23/08/2021**, en lista de espera para ser citada por el **Servicio de Rehabilitación** del Referido Hospital, a través del formulario oficial facilitado por el propio servicio, y que se adjunta al presente escrito como Documento n.º 1.

SEGUNDO. En fecha 03/11/2022 recibí comunicación, que adjunto al presente escrito como Documento n.º 2, de fecha 18/10/2022, de la Gerente del Departamento de Salud de Elda, en la que según se refiere en la misma, indican que según manifestaciones del Jefe del Departamento de Rehabilitación, después de revisar mi historia clínica y verificar mi situación, me comunican que intentarán priorizar mi inter-consulta (mi citación para iniciar la rehabilitación, entiendo) en la medida de lo posible. También me piden disculpas por las molestias causadas.

TERCERO. En atención a todo lo anterior, y a pesar del tiempo transcurrido desde el la presentación la respuesta recibida por la gerente del departamento de salud de Elda, de fecha 18/10/2022, **UN AÑO Y DOS MESES DESPUÉS TODAVÍA NO ME HAN CITADO POR EL SERVICIO DE REHABILITACIÓN DEL HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO DE ELDA**, a pesar de lo delicado de mi condición física, como se acreditó en la queja al SAIP tramitada y aportada junto con este escrito como documento n.º1, que no para empeorar, sintiendo una indefensión total ante esta situación, motivo por el cual vengo a interponer la presente queja, pues entiendo que de una modo flagrante se me está limitando el derecho a la cobertura sanitaria que me asiste como ciudadana.(...) (el subrayado y la negrita es nuestra).

El 19/02/2024 dictamos una Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Conselleria de Sanidad que, en el plazo de un mes, remitiera un informe sobre este asunto; y en particular sobre los extremos que detallamos a continuación:

PRIMERO. La persona promotora de la queja indicaba que estaba pendiente de ser citada para ser atendida por el Servicio de Rehabilitación del Hospital General Universitario de Elda desde hace más de un año. A este respecto, solicitábamos informe sobre los motivos de la demora citar a la interesada y que nos indicaran qué previsión temporal tenía esa Administración para que la misma se produjera.

SEGUNDO. Cualquier otra cuestión que considerasen de interés para la resolución de esta queja.

La Conselleria de Sanidad, a través de la directora del Gabinete del Conseller, remitió informe de la Gerencia del Departamento de Salud de Elda de fecha 01/03/2024 (registro de entrada en esta institución de fecha 18/03/2024) en el que señalaba lo siguiente:

En referencia a la solicitud, del Síndic de Greuges:

Tras revisar la Historia Clínica de la paciente y comprobar que efectivamente fue remitida con fecha 23/08/2021 al Servicio de Rehabilitación con carácter preferente, por parte de su médico de Atención Primaria tal y como indica la paciente, se le informó que se intentaría priorizar su citación, tras comprobar que no se había producido dicha citación al revisar la Historia Clínica, con motivo de la queja presentada por la paciente ante el Síndic de Greuges. **Se ha procedido a citar a la paciente, el próximo día 02 de abril de 2024 a las 08.30 en consultas externas del Hospital General de Elda.**

Desde el Servicio de Rehabilitación han informado a la paciente de dicha cita (el subrayado y la negrita es nuestra).

Del contenido del informe y de la documentación remitida por la Administración dimos traslado a la persona promotora de la queja en fecha 18/03/2024 al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones. No consta que dicho trámite haya sido realizado por el interesado.

2 Consideraciones a la Administración

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

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 19/02/2024, estaba integrado por conocer los motivos de la demora del Servicio de Rehabilitación del Hospital General Universitario de Elda en citar a la persona promotora de la queja, así como saber qué previsión temporal tenía esa Administración para que la misma se produjera.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

- Primero. Que la promotora de la queja fue derivada (con carácter preferente) por su médico de Atención Primaria al Servicio de Rehabilitación del Hospital General Universitario de Elda en fecha 23/08/2021.
- Segundo. Que, tras la interposición de esta queja, la interesada ha sido citada para el día 02/04/2024 en consulta externa del Servicio de Rehabilitación del referido centro hospitalario.

Sin perjuicio de lo anterior, consideramos que la demora en más de dos años y medio en dar una cita en el ámbito de la atención especializada, como ha ocurrido en el presente caso (Servicio de Rehabilitación del Hospital General Universitario de Elda), podría no ser lo suficientemente respetuosa con el derecho a la protección de la salud de la persona promotora de la queja. En este sentido, le ruego considere las reflexiones que a continuación le expongo y que son el fundamento de las recomendaciones con las que concluimos.

Consideramos que la salud es un elemento básico en la calidad de vida de la ciudadanía. En este sentido, se hace necesario intensificar la defensa de los derechos y libertades de las personas cuando las circunstancias extremas hacen de los servicios públicos el soporte fundamental para la vida de gran parte de la ciudadanía.

De acuerdo con lo anterior, entendemos que la excesiva demora (4 años) en obtener una asistencia sanitaria (en este caso, el ser citado para ser intervenida quirúrgicamente) no se corresponde con el **derecho de la ciudadanía a una buena administración** al que hace referencia la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

El derecho a una buena administración supone una nueva forma de entender la relación de la Administración con los ciudadanos, en la que éstos adquieren una posición relevante y dejan de ser meros sujetos pasivos. En el ámbito sanitario el papel de la ciudadanía lo ocupan los llamados usuarios-pacientes.

En el marco sanitario, una de las variantes del derecho a una buena administración, lo constituye el derecho a obtener una respuesta (en este caso, obtener la asistencia sanitaria demandada) en un plazo razonable y, si la urgencia lo requiere, con carácter inmediato.

Desde un punto de vista normativo, debemos señalar que, si bien es cierto que la Constitución española de 1978 no recoge en su articulado el término “buena administración”, no lo es menos que nuestra norma fundamental establece unos mandatos directos dirigidos a los poderes públicos, a los ciudadanos e incluso al legislador. En el caso de la Administración sanitaria, en su artículo 43, reconoce 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.

Por otro lado, el derecho a la integridad física establecido en el artículo 15 de la Constitución está íntimamente vinculado al derecho a la salud en los términos expuestos en la Jurisprudencia constitucional.

Asimismo, el artículo 103.1 del texto constitucional consagra, entre otros principios, la eficacia, en cuya virtud debe desarrollarse la actuación de la Administración Pública.

En este sentido, la misión del Síndic de Greuges se ciñe a la protección de los derechos fundamentales, recogidos en el Título I de la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana cuando resultaran infringidos por actuaciones de algún órgano de la Administración Pública Valenciana o ésta no actuara de forma congruente con los principios de legalidad y eficacia que consagra el referido art. 103.1 de la Norma Suprema.

Por su parte, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en su artículo 3.1 determina:

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.

Finalmente, en el ámbito de la Comunidad Valenciana, nuestro Estatuto de Autonomía recoge, en su artículo 9, de forma expresa el derecho de la ciudadanía a una buena administración.

En el marco del derecho a la protección de la salud, la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunidad Valenciana, en su artículo 3, letra g), incluye entre los Principios Rectores:

Racionalización, eficiencia y efectividad en la organización y utilización de los recursos sanitarios.

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.

Desde la puesta en marcha del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana en el año 1993, los problemas relacionados con demoras en la atención sanitaria ha sido una preocupación constante de esta institución.

Los retrasos en la asistencia sanitaria, en la realización de las pruebas e intervenciones quirúrgicas necesarias, 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 menoscabo en su salud.

Consideramos que aquellos pacientes que deben esperar un elevado número de meses, como en el presente caso para recibir una atención especializada (Servicio de Rehabilitación del Hospital General Universitario de Elda), puede verse interrumpida, durante este periodo, la efectividad del derecho a la protección de la salud.

En definitiva, la excesiva demora en obtener la asistencia sanitaria demanda no se corresponde con el derecho de la ciudadanía (usuarios/pacientes) a una buena administración y, en consecuencia, con la obligación del sistema sanitario público de garantizar una protección integral de la salud a sus ciudadanos.

3 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos la siguiente Resolución de Consideraciones a la **CONSELLERIA DE SANIDAD**:

1. **RECOMENDAMOS** que, en general, extreme al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios, para garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas y acciones organizativas oportunas, haciendo cumplir, así, con los principios de eficacia y celeridad en la atención sanitaria, en el marco del derecho a una buena administración.
2. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas oportunas para reducir la demora existente en el Servicio de Rehabilitación del Hospital General Universitario de Elda.
3. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.
4. **NOTIFICAR** la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Sanidad.
5. **PUBLICAR** esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana