

"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	2303866
Materia	Sanidad.
Asunto	Asistencia sanitaria. Demoras.
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 20/12/2023 al cual se le asignó el número de queja 2303866.

Del escrito de queja y de la documentación aportada se desprende lo siguiente:

- Que su madre (...) fue derivada en septiembre de 2019 al COT del Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis para valorar una operación de la columna. En este sentido (...) Tras las pruebas pertinentes, la Unidad de Raquis la incluye en lista de espera el 27/enero/2020. Por una serie de circunstancias, no es hasta el 29 de septiembre de 2022 cuando recibió la ansiada llamada, siendo casualmente el mismo jueves en que estaba siendo operada de un tumor en la lengua y lógicamente no pudiendo atenderla ella misma; ahí pensamos que el universo se reía de nosotras".
- Que:

(...) Después nos dirigimos al hospital y en el servicio COT, nos informan que: por ellos no hay problema pues sigue ACTIVA en la lista de espera (en ese momento la web informaba que llevaba cerca de 1200 días de espera y que el 80% de las personas ya operadas sólo esperarían menos de 600 -algo desconsolador para nuestras circunstancias-), y que cuando esté de alta de dicho tratamiento, regrese a la unidad y del aviso para reanudar las pruebas y así continuar.

Así fue y haciendo caso omiso a sus indicaciones, mi madre es citada el 29 de mayo 2023 en el COT para su reconocimiento. Ese día el Dr. (...) revisa su expediente y da el visto bueno para ser operada, tomando nota de sus datos y diciendo que los pasaría a su secretaria, dejándonos con la esperanza tras su comentario de que "*No pasarían 4 años más*". Indicó que se hiciera 3 pruebas: una radiografía (que se hizo en el mismo H. General) una analítica y un electrocardiograma que se hicieron en el centro de salud del Pla; todo se entregó en tiempo y forma. Pasan los días, consultamos la web el pasado 12 de julio y lleva 1261 esperando. Por interés mi madre acude al hospital el 26 de septiembre a averiguar su caso: primero le dicen que no aparece la solicitud, que falta una prueba y que subiera a preguntarlo; luego le dicen que ya apareció y que pulsaban la tecla para que la otra compañera lo recibiera, y que se fuera a casa a esperar la llamada. El 13 octubre fuimos al SAIP y nos informan que casualmente entra en lista de espera el día 26 de septiembre y que tenga paciencia pues hay mucha espera. Tras lo cual hicimos una reclamación al SAIP y aportamos su respuesta.

Al día de hoy al exponer esta queja **lleva un total de 1420 días, aunque al darle de baja en la lista anterior; la web indica que sólo van 84 días esperando.**

Nunca se nos explicó el motivo por el cual se le dio de baja; como si ya hubiese pasado su malestar y comenzar como si nada en una nueva lista. (...)" (el subrayado y la negrita es nuestra).

El 22/12/2023 dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Conselleria de Sanidad que, en el plazo de un mes, emitiese un informe sobre los extremos que detallamos a continuación:

- Primero. Que nos indicara los motivos de la demora en que la madre de la persona promotora de la queja fuese citada para ser intervenida quirúrgicamente por el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología (Unidad de Raquis) del Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis.

A este respecto, solicitábamos información sobre la previsión temporal que tenía la administración sanitaria para que la madre de la persona promotora de la queja fuese citada por el referido centro hospitalario.

- 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 Alicante Hospital General de fecha 11/01/2024 (registro de entrada en esta institución de fecha 16/01/2024) en el que señalaba lo siguiente:

En contestación a la solicitud realizada por el Sindic de Greuges sobre la queja número 2303866, interpuesta por D^a. (...) con respecto a la pérdida de antigüedad en la lista de espera quirúrgica de su madre D^a. (...), informarle que sentimos las molestias acaecidas, ya que se trata de un error administrativo.

No habiéndose podido intervenir de su proceso de raquis por motivos clínicos, cuando comunica al hospital su mejoría, no se reactivó en la lista de espera recuperando la fecha anterior, sino que se hizo ficha nueva.

Se va a intentar modificar y corregir el defecto, pero en caso de resultar dificultoso se va a tener en cuenta en la lista de espera quirúrgica de la Unidad de raquis para su intervención a la mayor brevedad, una vez mejore la situación epidemiológica actual (el subrayado y la negrita es nuestra).

Del contenido del informe dimos traslado a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 31/01/2024 en los siguientes términos:

En relación a la queja sobre el retraso en la operación de mi madre, damos por recibida la respuesta de la Consellería de Sanidad ofrecida por el Sr. (...) como Gerente del Departamento.

Dice en el párrafo final: Se va a intentar modificar y corregir el defecto ...

Intentar es mentir.

Sinceramente, nos queda una sensación algo ambigua pues en definitiva confirma algo que ya sabíamos, -la deshumanización de los servicios-. Un error administrativo ejecutado por una persona que revisa un expediente tras otro y que, haciendo un clic en la casilla del programa informático, modifica el futuro del paciente. La suma de días se convierte en años de espera, provocando en ella un deterioro progresivo en el estado físico y emocional. Deseo que esto no sea irreversible.

Seguiremos esperando la llamada. O acaso, ¿nos queda algún paso más por dar?

Finalmente, agradezco el servicio que nos han ofrecido las personas del Sindic de Greuges, que nos han leído y ejercido de portavoz - mediador frente a ese ente invisible llamado administración.

Al objeto de conocer la situación asistencial de la madre de la persona promotora de la queja, en fecha 28/02/2024 el Servicio de Atención Ciudadana del Sindic de Greuges contactó telefónicamente con la interesada quien nos comunicó que el Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis todavía no había citado a su madre e indicaba que su situación clínica había empeorado.

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 22/12/2023, estaba integrado por conocer los motivos de la demora en que la madre de la promotora de la queja fuese citada para ser intervenida quirúrgicamente por el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología (Unidad de Raquis) del Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis. Asimismo, interesaba saber la previsión temporal que tenía la Conselleria de Sanidad para que fuese citada por el referido centro hospitalario.

De lo actuado, se desprende lo siguiente:

- Primero. Que la madre de la promotora de la queja fue derivada en septiembre de 2019 al Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología del Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis para valorar una operación de la columna. En este sentido, tras las pruebas pertinentes, la Unidad de Raquis la incluyó en lista de espera el 27/01/2020.
- Segundo. Que el 29/09/2022 el referido centro hospitalario contacto con la interesada para proceder a la intervención quirúrgica. No obstante, ese mismo día, estaba siendo operada de otra patología (tumor en la lengua) por lo que no fue intervenida de columna.
- Tercero. Que la madre de la persona promotora de la queja de 79 años de edad, no ha sido citada para ser intervenida quirúrgicamente por el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología (Unidad de Raquis) del referido centro hospitalario.

De acuerdo con lo anterior, la madre de la persona promotora de la queja lleva más de 4 años en espera para ser intervenida quirúrgicamente, con el consiguiente deterioro. El Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis, en su informe, justifica esta demora en un error administrativo y en la situación epidemiológica.

Llegados a este punto, consideramos que, aunque unidas entre sí, son dos las cuestiones a estudiar en esta queja:

Primera. La demora en que la madre de la persona promotora de la queja sea citada para ser intervenida quirúrgicamente por el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología (Unidad de Raquis) del Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis.

Segundo. La lesión del derecho a una respuesta razonable (la asistencia sanitaria demandada) como consecuencia de un error administrativo.

La demora en que la madre de la persona promotora de la queja sea citada para ser intervenida quirúrgicamente por el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología (Unidad de Raquis) del Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis.

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 (que afecta a una persona de edad avanzada) para recibir una atención especializada (Unidad de Raquis del Servicio de COT del Hospital General universitario de Alicante Dr. Balmis), 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.

La lesión del derecho a una respuesta razonable (la asistencia sanitaria demandada) como consecuencia de un error administrativo

La administración sanitaria, en su informe, justifica la demora de la asistencia sanitaria a la madre de la promotora de la queja en un “error administrativo” ya que “(...) no habiéndose podido intervenir de su proceso de

raquis por motivos clínicos, cuando comunica al hospital su mejoría, no se reactivó en la lista de espera recuperando la fecha anterior, sino que se hizo ficha nueva”.

Por otro lado, de lo actuado, se desprende que la interesada de 79 años de edad todavía sigue pendiente de ser citada para ser intervenida quirúrgicamente, todo ello a pesar de lo indicado por la administración sanitaria en su informe de que “Se va a intentar modificar y corregir el defecto, pero en caso de resultar dificultoso ...”.

Sentado lo anterior, no podemos sino recordar que el artículo 20 (Responsabilidad de la tramitación) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas establece que,

1. Los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.
2. Los interesados podrán solicitar la exigencia de esa responsabilidad a la Administración Pública de que dependa el personal afectado.

A su vez, el artículo 21.6 de esta misma Ley señala:

El personal al servicio de las Administraciones Públicas que tenga a su cargo el despacho de los asuntos, así como los titulares de los órganos administrativos competentes para instruir y resolver son directamente responsables, en el ámbito de sus competencias del cumplimiento de la obligación legal de dictar resolución expresa en plazo.

El incumplimiento de dicha obligación dará lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria, sin perjuicio de la que hubiere lugar de acuerdo con la normativa aplicable.

Al respecto, establece el artículo 32.1 de Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público que «los particulares tendrán derecho a ser indemnizados por las Administraciones Públicas correspondientes, de toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento normal o anormal de los servicios públicos salvo en los casos de fuerza mayor o de daños que el particular tenga el deber jurídico de soportar de acuerdo con la Ley».

Por su parte, el artículo 65 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas determina que «cuando las Administraciones Públicas decidan iniciar de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial será necesario que no haya prescrito el derecho a la reclamación del interesado al que se refiere el artículo 67»; señalando el citado artículo 67 que «el derecho a reclamar prescribirá al año de producido el hecho o el acto que motive la indemnización o se manifieste su efecto lesivo».

En el presente supuesto, la demora de la administración sanitaria en intervenir a la madre de la promotora de la queja podría estar provocando una lesión de su derecho a la protección de la salud; lesión que podría ser susceptible de indemnización, de acuerdo con los preceptos analizados, para cuya procedencia y determinación debería iniciarse el correspondiente procedimiento de responsabilidad patrimonial de la administración; procedimiento que puede ser iniciado de oficio por la propia administración sanitaria.

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 la Unidad de Raquis del Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología del Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis.

En este sentido, **RECOMENDAMOS** que el Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis cite, a la mayor brevedad, a la madre de la promotora de la queja para ser intervenida quirúrgicamente por el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología (Unidad de Raquis).

3. **RECOMENDAMOS** que, de acuerdo con lo prevenido en los artículos 32 y ss. de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público y los artículos 65 y concordantes de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, **inicie de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial de esa administración sanitaria**, al objeto de determinar su concurrencia, derivada de un anormal funcionamiento (error administrativo).
4. **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.
5. **NOTIFICAR** la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Sanidad.
6. **PUBLICAR** esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana