

"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 2403619
Materia Sanidad
Asunto Asistencia sanitaria. Demora. Falta de respuesta a Hoja de Queja de 09/09/2024.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 25/09/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2403619. Del escrito de queja y de la documentación aportada se desprendía lo siguiente:

- Que la persona promotora de la queja «(...) desde mediados de enero que tengo solicitada una colonoscopia por solicitud de la Doctora del Digestivo, llame en junio al Departamento de Colonoscopias y endoscopias y me dijeron que estaban llamando del mes de enero, pues estamos finalizando septiembre y ni una respuesta (...)».
- Que, en relación con esta demora, presentó una Hoja de Queja en el Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP) del Hospital Universitario de Sant Joan d'Alacant en fecha 09/09/2024.

Por ello, el 27/09/2024 solicitamos a la Conselleria de Sanidad que, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

La Conselleria de Sanidad, a través de la Directora de Gabinete del Conseller, remitió informe de la Gerencia del Departamento de Salud de Alicante-Sant Joan d'Alacant de fecha 16/10/2024 (registro de entrada en esta institución de fecha 23/10/2024) en el que señalaba lo siguiente:

(...)

1. Si se ha dado una respuesta expresa al promotor de la queja en fecha 7/10/2024 (se adjunta), dentro del plazo de respuesta legalmente aplicable a las quejas, que es de un mes.
2. En dicha respuesta se indican los motivos de la demora y se indica que la colonoscopia será realizada en tiempo y forma según disponibilidad.

En fecha 24/10/2024 trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

No obstante, en fecha 20/11/2024 el Servicio de Atención Ciudadana del Síndic de Greuges contactó telefónicamente con el promotor de la queja para conocer si había sido citado por su centro hospitalario para la realización de la colonoscopia con sedación que tenía pendiente desde el mes de enero. El autor de la queja nos comunicó que hacía unos días había recibido una llamada telefónica del Hospital de Sant Joan d'Alacant para indicarle que sería derivado a un centro sanitario privado para la realización de la referida prueba (no se le especificó centro, día ni hora).

2 Conclusiones de la investigación

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 27/09/2024, estaba integrado por conocer los motivos de la demora en la realización de la colonoscopia con sedación que la persona promotora de la queja tenía indicada desde el mes de enero de 2024 y saber la previsión temporal que tenía la Conselleria de Sanidad para que la misma se realizase. Asimismo, interesaba conocer si se había dado una respuesta expresa a la Hoja de Queja que, en relación con esta demora, presentó el autor de la queja en fecha 09/09/2024.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que, en relación a la **demora en la realización de la colonoscopia con sedación**, según la respuesta remitida al promotor de la queja por la Gerencia del Departamento de Salud de Sant Joan d'Alacant en fecha 07/10/20224 «(...) su propuesta de colonoscopia está registrada con fecha 19/01/2024; en la actualidad estamos recuperando la actividad en la Unidad de Endoscopias, estando la dinámica para programar estas pruebas diagnósticas en función de los pacientes en lista de espera y la valoración de la patología que presentan por parte del Servicio de Medicina Digestiva. La realización de la colonoscopia con sedación se hará en tiempo y forma según disponibilidad».

En fecha 20/11/2024 el autor de la queja todavía no había sido citado por el Departamento de Salud de Sant Joan d'Alacant para la realización de la colonoscopia con sedación. Según nos indicaba, estaba pendiente de ser derivado a un centro sanitario privado para la realización de la referida prueba.

Segundo. Que la **Hoja de Queja de fecha 09/09/2024** obtuvo respuesta expresa de la Gerencia del referido Departamento de Salud en fecha 07/10/20224.

Llegados a este punto y tras la investigación que hemos llevado a cabo, consideramos que la demora en más de 10 meses en citar al autor de la queja para la realización de una colonoscopia con sedación (pendiente desde el 19/01/2024) podría no ser lo suficientemente respetuosa con su derecho a la protección de la salud. En este sentido, exponemos a continuación las siguientes reflexiones, 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 en obtener una asistencia sanitaria (en este caso, el ser citado para la realización de una colonoscopia con sedación) 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, realizar la prueba médica 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 la realización de una prueba médica, 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 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes 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. En este sentido, le **RECOMENDAMOS** que implemente las acciones que sean necesarias para reducir la demora existente en la Unidad de Endoscopias del Departamento de Salud Sant Joan d'Alacant.
3. **RECOMENDAMOS** que, en el caso concreto del promotor de la queja, proceda a la mayor brevedad posible, a la realización de la colonoscopia con sedación que tiene pendiente desde el mes de enero de 2024.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Aviso plazos DANA 2024

Las entidades locales y las personas directamente afectadas por la DANA tienen suspendido el cumplimiento de los plazos con el Síndic hasta el 06/01/2025. Más detalles en la [resolución del Síndic de 06/11/2024](#) y en www.elsindic.com.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana