

**EQs 1046/07 y 1047/07. Recomendación a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad para la mejora del sistema de tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias relativas a la Gerencia de Atención Primaria de Gran Canaria.**

Nos dirigimos de nuevo a V.I. con relación a los escritos de queja que se tramitan en esta Institución con las referencias del encabezamiento, promovidos respectivamente por doña (...) y por don (...), los cuales han quedado registrados con la referencia arriba indicada, que le agradecemos cite en el informe que se solicita.

La reclamación EQ 1046/07, como V.I. conoce, estaba motivada por la ausencia de contestación a varios escritos que la Sra. (...) había presentado con fechas 06.04.07, 01.06.07 y 21.09.07, tanto en el Centro de Salud de San José, en Las Palmas de Gran Canaria, como en la ODDUS y en esa Consejería.

Por su parte, la reclamación EQ 1047/07 estaba motivada por la ausencia de contestación a varios escritos que el Sr. (...) había presentado con fechas 06.04.07, 01.06.07 y 21.09.07, tanto en el Centro de Salud de San José, en Las Palmas de Gran Canaria, como en la ODDUS y en esa Consejería.

Una vez estudiada la cuestión planteada, esta Institución, considerando que las referidas quejas cumplían los requisitos formales establecidos en la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, acordó admitirlas a trámite y solicitarle que nos informara acerca de los motivos por los que no se había dado contestación a los escritos referidos, así como de las medidas que se previera adoptar para atender ambas quejas.

Con fecha 20.11.08, esa Secretaría General Técnica nos traslada respuesta emitida por el Jefe de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios, que nos comunica con respecto al EQ 1046/07 lo siguiente:

*“(...) le informo que con fecha 1 de junio de 2007 tuvo entrada en la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios de Las Palmas de Gran Canaria, una Reiteración por no haber recibido respuesta de la Gerencia de Atención Primaria del Área de Salud de Gran Canaria a una reclamación interpuesta por su esposo D. (...) el 6 de abril de 2007, siendo ella afectada, estimamos en su momento que se puede admitir a trámite esta reiteración, pese a no ser ella la reclamante.*

*Se solicita informe a la citada Gerencia con fecha 11 de junio, reiterado con fechas 24 de agosto, 29 de octubre, 16 de enero, 27 de febrero, 22 de mayo y 3 de julio.*

*No se le ha podido contestar a la reclamante, por no haber obtenido aún respuesta de la Gerencia de Atención Primaria del Área de Salud de Gran Canaria. (...)”.*

Igualmente, con fecha 20.11.08, esa Secretaría General Técnica nos traslada respuesta emitida por el Jefe de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios, que nos comunica con respecto al EQ 1047/07 lo siguiente:

*“(...) le informo que con fecha 1 de junio de 2007 tuvo entrada en la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios de Las Palmas de Gran Canaria, una Discrepancia por no estar conforme con la respuesta dada por la Gerencia de Atención Primaria del Área de Salud de Gran Canaria.*

*Se solicita informe a la citada Gerencia con fecha 11 de junio, reiterado con fechas 24 de agosto, 29 de octubre, 16 de enero y 27 de febrero.*

*Con fecha 20 de mayo de 2008 se le contestó al reclamante (...).”*

Posteriormente, con fecha 13 de febrero de 2009, recibimos informe de la Gerencia de Atención Primaria del Área de Salud de Gran Canaria, en el que se explican las gestiones llevadas a cabo por dicha Gerencia con relación a las reclamaciones presentadas.

A la vista de los anteriores antecedentes, procede someter a su juicio las siguientes

## **CONSIDERACIONES**

### **Primera.**

Sin entrar en el fondo de las reclamaciones efectuadas tanto por la Sra. (...) como por el Sr. (...), creemos conveniente destacar que el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, modificado por Decreto 147/2001, de 9 de julio, regula la estructura y el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario.

Como hemos recordado recientemente a esa Secretaría General Técnica, con ocasión de la tramitación del EQ 1426/06, el artículo 16.1 el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, modificado por Decreto 147/2001, de 9 de julio, establece el posible contenido de la contestación que se de al paciente que reclama, a la vista de los resultados de la instrucción.

Esta contestación puede consistir en:

- Una orden de adopción de medidas tendentes a la subsanación de la anomalía o anomalías detectadas.

- Una recomendación con la misma finalidad anterior, en cuyo caso se fijará un plazo, en función de la naturaleza de aquélla, para que se informe a la Oficina convincentemente sobre las medidas adoptadas.
- La remisión de lo actuado al órgano competente, a los efectos que procedan, si se aprecian indicios de posibles infracciones del ordenamiento jurídico.
- La incoación de expediente sancionador por posible violación de derechos o incumplimiento de deberes de los usuarios, sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria del personal autor.

Por otro lado, hay que recordar que el artículo 16.4 del Decreto 94/1999, de 25 de mayo, modificado por Decreto 147/2001, de 9 de julio, señala que en los casos en los que se plantee discrepancia o se reitere la reclamación por no recibir respuesta en plazo, la contestación deberá ser adoptada por el titular del órgano del que dependa la Oficina y notificada en el plazo máximo de dos meses desde que tenga su entrada en cualquiera de los registros dependientes de dicho órgano.

Entendemos, por tanto, que ese centro directivo debería haber activado los mecanismos legales a su alcance para obtener en plazo la respuesta de la Gerencia de Atención Primaria y, consecuentemente, dar respuesta a los usuarios reclamantes en el plazo legal de dos meses.

Con base en los anteriores Antecedentes y Consideraciones, en uso de la facultad que le confiere la Ley 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, esta Institución ha acordado remitir a V.I. la siguiente

### **RECOMENDACIÓN**

- De evaluar, conjuntamente con la Gerencia de Atención Primaria del Área de Salud de Gran Canaria, el sistema de tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias relativas a dicha Gerencia, para garantizar el cumplimiento de las previsiones del Decreto 94/1999, de 25 de mayo, modificado por Decreto 147/2001, de 9 de julio.

Según dispone el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, deberá dar respuesta a esta Resolución en término no superior al de un mes, comunicando a esta Institución las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma o, en su caso, motivando su rechazo.