

EQ 789/07. 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 Dirección del Área de Salud de Gran Canaria.

Nos dirigimos de nuevo a V.I., con relación al escrito de queja que se tramita en esta Institución a instancia de D. (...) y Dña. (...), el cual está registrado con la referencia arriba indicada, que le agradecemos cite en el informe que se solicita.

La presente reclamación, como V.I. conoce, estaba motivada por la ausencia de respuesta a un escrito presentado por don (...) ante esa Consejería con fecha 3 de mayo de 2007, relativo al fallecimiento de su padre, don (...), en la Clínica (...).

Esta Institución, una vez estudiada la cuestión planteada, considerando que la misma cumplía los requisitos formales establecidos en la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, acordó admitirla a trámite y solicitarle que nos informase acerca del trámite dado al escrito referido, así como de las medidas adoptadas o que se previesen adoptar, en su caso, a raíz de su presentación.

En respuesta a nuestra solicitud de informe, esa Secretaría General Técnica, con fecha 10-10-2007, nos dio traslado de Informe emitido por el Director del Área de Salud de Gran Canaria, en el que se limitaba a dar traslado a esta Institución de informe médico emitido por el Jefe de Servicio de Medicina Interna de la Clínica (...). Este informe médico no está fechado, aunque consta su entrada en el Registro Auxiliar de la Dirección del Área de Salud de Gran Canaria el día 10 de septiembre de 2007, es decir, con posterioridad a la petición de informe formulada por esta Institución.

El informe recibido en esta Institución fue trasladado a los reclamantes, quienes expresaron ante el Diputado del Común una serie de consideraciones, entre las que destacamos las siguientes:

- La Consejería de Sanidad no solo sobrepasa el plazo legal de Resolución, sino que se limita a trasladar al Diputado del Común un informe médico emitido por la Clínica (...), que es precisamente la entidad cuya supuesta conducta negligente se cuestiona en la reclamación originaria.
- Se rechaza la inhibición de la Consejería de Sanidad que se limita a trasladar un informe de la Clínica cuestionada, sin una valoración y un análisis de su contenido.

- Finalmente, se realizan una serie de consideraciones sobre la atención prestada al padre de los reclamantes, que falleció en la mencionada clínica, y se concluye que ha habido un fallo de diagnóstico que ha influido en el fatal desenlace.

A la vista de estas alegaciones, el Diputado del Común dio traslado de las mismas a esa Secretaría General Técnica, con la solicitud de que se emitiera un nuevo informe, tomando en consideración las mismas.

Con fecha 1 de diciembre de 2008 esta Institución recibió nuevo oficio de esa Secretaría General Técnica, mediante el que nos daban traslado de nuevo Informe del Director del Área de Salud de Gran Canaria, que señalaba que se había dado traslado de la reclamación a la Unidad de gestión y evaluación de la mencionada Dirección de Área de Salud, a fin de elaborar informe técnico sobre el contenido de las actuaciones realizadas sobre la valoración del paciente y su diagnóstico, así como aquellas actuaciones tendentes a fin de preservar su salud. Este escrito del Director del Área de Salud de Gran Canaria se acompañaba de informe técnico de la unidad de gestión y evaluación realizando la correspondiente inspección médica, en el que se concluye que la atención profesional, tanto médica como de enfermería fue la procedente.

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

CONSIDERACIONES

Primera.

Sin que esta Institución pueda entrar a valorar el fondo del asunto planteado en esta queja, es decir, si la actuación de los profesionales de la Clínica (...) fue o no la adecuada, máxime considerando que el informe de la Inspección Médica afirma que la atención profesional, tanto médica como de enfermería fue la procedente, destacamos que la tramitación de la reclamación presentada por los familiares del Sr. (...) no ha seguido el procedimiento establecido en 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.

En primer lugar hay que reseñar que la reclamación se interpuso el 3 de mayo de 2007 y no fue hasta el mes de septiembre, tras la intervención de este Comisionado, cuando la Dirección del Área de Salud de Gran Canaria solicitó y después remitió a este Diputado del Común, el informe médico elaborado por el Jefe de Servicio de Medicina Interna de la Clínica (...), informe que, al parecer no fue remitido a los interesados.

Sobre esta cuestión, el aludido Decreto 94/1999 establece un procedimiento de instrucción de las reclamaciones en su artículo 15, que se compone de:

- Determinación y comprobación de los datos, hechos y circunstancias que figuran en la reclamación.
- Solicitud de informe al centro, establecimiento o servicio sanitario afectado, que habrá de emitirse en el plazo máximo de 20 días.
- Elaboración, si procede, de propuesta de mediación.
- Si no procede la propuesta de mediación, de completará, en su caso, la instrucción, incorporando al expediente las pruebas que se estimen de interés o que se hayan solicitado y admitido.
- Concesión de trámite de audiencia a los interesados, y formulación de propuesta de contestación. Se puede prescindir del trámite de audiencia cuando haya coincidencia sustancial entre lo manifestado por el usuario y el centro o servicio sanitario afectado.

Por otro lado, el artículo 16.1 establece el posible contenido de la contestación, 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.

Además, el artículo 16.2 del Decreto 94/1999, de 25 de mayo, modificado por Decreto 147/2001, de 9 de julio, señala que la contestación de la reclamación deberá ser adoptada y notificada en el plazo máximo de dos meses a contar desde la fecha de entrada en cualquiera de los registros de la Consejería competente en materia de sanidad, y el artículo 16.3 dispone que la contestación contendrá la posibilidad del usuario de efectuar discrepancia ante el titular del órgano del que dependa la Oficina, dentro del mes siguiente a su notificación.

Del análisis del expediente reseñamos que ni se concedió trámite de audiencia, ni se resolvió la reclamación en el plazo legal de dos meses, y tampoco se comunicó al interesado la contestación de la reclamación y la posibilidad de efectuar discrepancia ante el contenido de la misma.

En definitiva, observamos que la tramitación de la reclamación se ha limitado a requerir un informe al centro sanitario afectado tras la intervención del Diputado del Común, y a ordenar una inspección médica tras la segunda solicitud de informe de este Comisionado, sin seguir el procedimiento de tramitación de las reclamaciones que establece la normativa vigente.

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 Dirección del Área de Salud de Gran Canaria, el sistema de tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias relativas a su ámbito competencial, 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.