

Resolución sobre adopción de medidas oportunas para la resolución en plazo legal de los procedimientos de quejas y reclamaciones en el ámbito sanitario.

EQ-1188/2007 Recomendación dirigida a la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad para que se adopten medidas de gestión para garantizar la resolución en el plazo legal de los procedimientos de quejas y reclamaciones que insten los ciudadanos en el ámbito sanitario.

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos ponemos en contacto con V.I. en relación con el expediente promovido por doña (...) y tramitado en esta institución bajo la referencia arriba indicada, que le agradecemos cite en el informe que se solicita.

En esta queja constan, entre otros, los siguientes

ANTECEDENTES

PRIMERO.- La presente reclamación está motivada por la disconformidad de la Sra. (...) con el trato médico recibido en el Servicio de Oncología Mamaria del Hospital (...), lo que originó la presentación por su parte de una reclamación dirigida al Excmo. Sr. Consejero de Sanidad y Consumo de fecha 20 de noviembre de 2006 y, a la que recibe respuesta del centro hospitalario en fecha 22 de agosto de 2007, con cuya respuesta no queda conforme la usuaria.

SEGUNDO.- La reclamante se queja de que el médico de cabecera la remitió al Servicio de (...) con carácter urgente, pero sin que se le hubiera hecho valoración. Asimismo, reclama la supuesta mala atención recibida en su revisión anual. Estos hechos originaron que la interesada presentase dicha reclamación en el ámbito sanitario.

TERCERO.- Una vez estudiada la cuestión planteada, esta institución consideró que la misma cumplía los requisitos formales establecidos en la Ley Territorial 7/2001, de 31 de julio, del Diputado del Común, por lo que el 22 de febrero de 2008 se acordó su admisión a trámite y se solicitó a esa Secretaría General Técnica, que nos informara acerca de las manifestaciones expuestas y de la falta de respuesta de esa administración pública a su reclamación. Dicha petición de informe fue reiterada en fecha 14 de julio de 2008.

CUARTO.- El 4 de marzo de 2009 el Diputado del Común recibe informe de esa Secretaria General Técnica al que se adjunta un informe médico del Servicio de (...) del Complejo Hospitalario (...) relativo al estado de salud de la paciente, indicando (...) que desconoce el tiempo que se tardó en atender la reclamación, pero que, en general, se responde a los diez días posteriores a su recibo en el Servicio Clínico.

Si bien esta institución ha recibido informe de esa Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias de fecha 04.03.2009, destacamos que la tramitación de la reclamación formulada en el ámbito sanitario por la Sra. (...) no se ha ajustado al 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.

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

CONSIDERACIONES

Primero. Reseñar que la reclamación se interpuso el día 20.11.2006, dirigiéndose a este alto comisionado el 14.12.2007, y no fue hasta el mes de agosto de 2008, tras la intervención de este Comisionado que solicita informes aclaratorios de la citada denuncia y acerca del estado de tramitación en que se encontraba la denuncia formulada ante ese organismo, así como de las medidas adoptadas como consecuencia de la misma, o que se preveían adoptar, en su caso, cuando se remitió respuesta a este Diputado del Común por esa Secretaría General Técnica del informe emitido por el (...), que contiene las explicaciones de la facultativo.

Segundo. El Decreto 94/1999 en la Sección 2ª referente a las Reclamaciones establece un procedimiento de instrucción de las reclamaciones en su artículo 15, que se ajusta a lo siguiente:

En la tramitación de las reclamaciones se procederá de la siguiente forma:

-La unidad competente determinará y comprobará los datos, hechos y circunstancias que figuran en la reclamación.

-A su solicitud, el centro, establecimiento o servicio sanitario afectado emitirá un informe en el plazo máximo de veinte días. El informe será firmado por el responsable máximo titular del centro, establecimiento o del servicio, en el caso de centros hospitalarios.

A la vista de los informes anteriores, la unidad competente podrá formular una propuesta de mediación cuando la entidad del asunto así lo permita y sea aceptada por el usuario sanitario que presentó la reclamación. En estos casos podrá concluir la tramitación mediante comunicación verbal, siempre y cuando de las actuaciones y explicaciones proporcionadas por el centro, servicio o establecimiento y por las Unidades Insulares en su caso, se derive la plena satisfacción para el usuario reclamante, así se haga constar en el expediente y dando cuenta al órgano competente.

En los casos en que no proceda la mediación, y a la vista de los informes evacuados por el centro, establecimiento o servicio sanitario afectado, la unidad competente completará, en su caso, la instrucción del expediente, pudiéndose incorporar al mismo las pruebas que se estimen de interés o que se hayan solicitado y admitido.

Instruido el expediente se concederá trámite de audiencia a los interesados, formulándose posteriormente por la Oficina o las unidades funcionalmente dependientes la propuesta de contestación o respuesta que se elevará al órgano competente para su adopción definitiva.

Se podrá prescindir del trámite de audiencia cuando haya coincidencia sustancial entre lo manifestado por el usuario y por el centro o servicio sanitario afectado.

Al respecto, resaltamos que no nos consta que se haya formulado una propuesta de mediación por la entidad del asunto a la usuaria sanitaria que presentó la reclamación, y precisa asesoramiento al respecto. Tampoco consta que se haya procedido a conceder el trámite de audiencia establecido para los interesados, y la normativa dispone que se puede prescindir de este trámite de audiencia cuando haya coincidencia sustancial entre lo manifestado por el usuario y el centro o servicio sanitario afectado.

Tercero. El artículo 16.1 del citado Decreto 94/1999, de 25 de mayo, modificado por Decreto 147/2001, de 9 de julio establece el posible contenido de la contestación, a la vista de los resultados de la instrucción, pudiendo ésta contener los siguientes:

-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.

En función del apartado 2) del mencionado precepto, 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. Plazo éste que no se ha respetado con la interesada.

Además de lo anterior, el citado Decreto prevé 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, extremo éste que no se comunica.

Del estudio del expediente, destacamos que, si bien se ha dado una respuesta a la reclamación, no ha sido en el plazo legal de dos meses, no se han tenido en cuenta los trámites de audiencia al interesado toda vez que la normativa sólo prevé que se podrá prescindir del trámite de audiencia

cuando haya coincidencia sustancial entre lo manifestado por el usuario y por el centro o servicio sanitario afectado, y no existe coincidencia entre lo manifestado por la reclamante y lo que ratifica la administración, según el informe remitido por esa Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Canarias de fecha de 04.03.2009, del que se desprende que tampoco se haya comunicado a la interesada la posibilidad de presentar discrepancia.

Cuarto. En definitiva, observamos que la tramitación de la reclamación presentada por la Sra. (...) se ha limitado a requerir un informe al personal sanitario afectado, sin que se haya seguido el procedimiento de tramitación de las reclamaciones que establece la normativa vigente. La falta de cumplimiento de los plazos previstos y resolución de la reclamación significa la inobservancia de la normativa que le es aplicable. En efecto, se vulneran las previsiones del Decreto 94/1999, de 25 de mayo, modificado por Decreto 147/2001, de 9 de julio.

Esta Institución es consciente del elevado volumen de trabajo que soportan los centros sanitarios, tanto por la gestión de la organización como por la gestión de la actividad asistencial y la complejidad, amplitud y sensibilidad del vasto universo que representa un sistema público como el sanitario. Pese a ello, es nuestra obligación, a la vista de los antecedentes y consideraciones expuestas y, en virtud de las facultades previstas en el artículo 37 de la Ley del Diputado del Común, dirigir a V.I. la siguiente

R E C O M E N D A C I Ó N

1.- Que, en situaciones como la analizada, extirpe al máximo las medidas de colaboración interadministrativa para la investigación y estudio de los hechos, con el fin de garantizar los derechos legales que se extraen de las fases del procedimiento previsto en el citado Decreto 94/1999, de 25 de mayo, modificado por Decreto 147/2001, de 9 de julio a través de las que se pueden canalizar las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario. En concreto, las que se refieren a las disconformidades de los usuarios en relación con las contestaciones y respuestas de las reclamaciones y solicitudes recibidas en el primer nivel de actuación.

2.- Que adopte las medidas de gestión que estime oportunas para garantizar la resolución en el plazo legal de los procedimientos de quejas y reclamaciones que insten los ciudadanos en el ámbito sanitario.

Agradecemos de antemano su colaboración con este Comisionado Parlamentario y, conforme al artículo 37 de la Ley 7/2001, del Diputado del Común, le comunicamos que deberá dar respuesta a esta comunicación en el término no superior al de un mes, informándonos de si se acepta o no la Recomendación formulada, y de las medidas adoptadas en cumplimiento de la misma o, en su caso, motivando su rechazo.

Para su conocimiento, le comunico que esta Resolución será publicada en nuestra página Web (www.diputadodelcomun.org) cuando se tenga constancia de su recepción por ese organismo.

Reciba un cordial saludo,

Manuel Alcaide Alonso
DIPUTADO DEL COMÚN