

Resolución referente a colaboración interadministrativa en el área de Sanidad.

EQ. 0994/07. Recomendación a la Consejería de Sanidad para la adopción de medidas de colaboración interadministrativa en la tramitación de reclamaciones y solicitudes.

De nuevo nos ponemos en contacto con V.I. en relación con el expediente tramitado en esta institución bajo la referencia arriba indicada, promovido por don (...).

Sobre ello, destacamos la circunstancia de que la tramitación de la reclamación formulada en el ámbito sanitario por el Sr. (...) 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.

El Sr. (...) denunció la atención médica dispensada por una doctora del Servicio de Cirugía del Hospital Dr. Negrín de Gran Canaria cuando al ser remitido desde el servicio de nefrología con carácter urgente a consulta en el mes de noviembre de 2006, la doctora (...) no consulta su historia clínica a pesar de que el usuario sanitario lo solicita, así como sabiendo que le colocarían un catéter para diálisis peritoneal no se le agiliza la intervención de vesícula, que pudo evitar una serie de intervenciones posteriores y así se le hizo saber a la facultativa. Igualmente se lamenta el Sr. (...) de que se le diera el alta en urgencias sin habersele realizado un reconocimiento alguno.

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

CONSIDERACIONES

Primero. Reseñar que la reclamación se interpuso el día 25.09.2007, dirigiéndose a este alto comisionado en el mes de octubre de 2007, y no fue hasta el mes de julio 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 y 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 el Servicio de Promoción de Calidad del HUGC Doctor Negrín, de informe emitido por el Servicio de Cirugía General de dicho Centro hospitalario, que contiene las explicaciones de la facultativo especialista en cirugía, la Dra. (...).

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 los siguientes:

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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 nos consta que se haya formulado una propuesta de mediación por la entidad del asunto al usuario sanitario que presentó la reclamación, que igualmente solicitaba cambio de facultativo, y precisa asesoramiento al respecto. Tampoco consta que se haya procedido a conceder el trámite de audiencia establecido para los interesado, 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 esta 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 aquella, 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 el Sr. (...), y, en consecuencia no se ha hecho posible que el usuario pudiera efectuar discrepancia ante el titular del órgano del que dependa la Oficina, dentro del mes siguiente a su notificación, tal y como prevé el citado Decreto.

Asimismo, 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.

Del estudio del expediente, destacamos que no se resolvió la reclamación en el plazo legal de dos meses, y tampoco se comunicó al interesado la contestación de la reclamación.

Cuarto. En definitiva, observamos que la tramitación de la reclamación 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, a que hacemos referencia en los Antecedentes de esta Resolución.

Esta Institución es consciente del elevado volumen de trabajo que soportan los centros sanitarios, tanto por la organización como por la gestión de la actividad asistencial y el elevado número de personal a su servicio.

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

Que en situaciones como la analizada extreme al máximo medidas de colaboración interadministrativa para la investigación y estudio de los hechos para 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.

Que adopte las medidas organizativas y 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, deberá dar respuesta a esta comunicación en el término no superior al de un mes, informándonos si acepta o no la Recomendación formulada, y 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.