

## **Resolución referente al ejercicio del derecho a acceder a un expediente administrativo.**

**EQ. 1294/09. Recordatorio de deberes legales al Cabildo de Tenerife, referente al ejercicio del derecho a acceder a un expediente administrativo, y Recomendación referente a la constitución del Comité de Calidad del Hospital Febles Campos, y a la disponibilidad en dicho centro de los modelos de hojas de reclamaciones y de iniciativas y sugerencias aprobados por el Gobierno de Canarias.**

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

En esta queja constan los siguientes

### **A N T E C E D E N T E S**

I. Con fecha 26 de octubre de 2009, esta Institución dirigió solicitud de informe a ese Cabildo insular, referente a la queja EQ 1294/09, la cual a su vez tenía sus antecedentes en la queja EQ 127/07.

En nuestra solicitud de informe recogíamos, entre otras, las siguientes manifestaciones efectuadas por la reclamante en su escrito de queja:

*“c) Que el 11 de febrero de 2008, la paciente de la que soy tutora e hija fue alimentada por sonda de orina. Presenté reclamación y, a fecha de hoy, después de haber solicitado los datos de quién realizó esta grave imprudencia, además de acceso a expediente, el 16 de febrero de 2008, el 5 de septiembre de 2008 y este mismo mes, simplemente se me notifica que el citado hecho “fue puntual y que no requiere sanción”. La directora, Doctora (...), del centro el pasado 1 de abril, en reunión en presencia de otros familiares comentó que no podía decir nada de este asunto, ya que estaba sometida al secreto profesional. Hay que recordar que el secreto profesional es inherente al acto médico y no a las tareas de dirección, en las cuales está obligada a responder.*

*Adjunté código deontológico médico, en su momento, para explicar qué es el secreto profesional para el ordenamiento jurídico. Presenté copias de burofax y solicitudes de acceso a expediente. Presento ahora copia de nueva petición de acceso a expediente de 17 de septiembre de 2009, de los cuales no he obtenido notificación.*

II. Con fecha 25 de noviembre de 2009 el Adjunto responsable del Área de Personas Mayores, realizó una visita al Hospital Febles Campos, con objeto de interesarse por las diversas cuestiones a las que alude la reclamante en su escrito de queja, sobre las que profundizó posteriormente en entrevista mantenida con dicho Adjunto en la oficina del Diputado del Común.

Como consecuencia de dicha visita, se elaboró un Informe que se transcribe en parte a continuación:

### ***“Introducción.***

*(...)*

*La visita se lleva a cabo como consecuencia de la tramitación de un expediente de queja, EQ 1294/09, que tiene su antecedente en expediente de queja EQ 127/07. En esta queja, por parte de la reclamante se expresaron una serie de deficiencias que, a su juicio, presenta el Hospital Febles Campos. Pese a que se ha solicitado el correspondiente Informe al Cabildo insular de Tenerife, por parte de esta Institución se consideró adecuado girar visita al mencionado centro, a fin de comprobar in situ el estado actual del mismo, y mantener una entrevista con la responsable de dicho centro.*

*La visita tuvo dos partes diferenciadas, en primer lugar, tras la recepción por parte de la responsable de la Unidad Sociosanitaria de Tenerife, Dra.(...), se llevó a cabo una visita a las instalaciones del centro, acompañados por la Directora del mismo, Dra.(...). Tras la visita, se mantuvo una reunión con la Directora del Centro, en la que planteamos a la misma las cuestiones surgidas en el expediente de queja anteriormente aludido.*

*De acuerdo con los datos que ofrece el Instituto de Atención Social y Sociosanitaria de Tenerife, el Hospital Febles Campos es un centro de carácter sociosanitario que cuenta con 266 plazas, entre las cuales se encuentran ubicadas las Unidades de Psicogeriatría (56 camas) y de Demencias (10 camas), además de 200 camas de altos requerimientos distribuidas en 4 plantas.*

### ***Ficha técnica de la visita.***

#### ***1) Comunicación.***

*La ubicación es adecuada, en Santa Cruz de Tenerife, en un área residencial con servicios de carácter sanitario, al encontrarse junto a la clínica La Colina.*

#### ***2) Estado de conservación del edificio e instalaciones.***

*Pese a que se trata de un edificio antiguo que se ha ido rehabilitando progresivamente (antiguo Hospital Psiquiátrico), la conservación del edificio parece adecuada, si bien ese informe debe emitirse por técnico competente. Se trata de un edificio con cuatro plantas, en el que se encuentran las 200 camas de alto requerimiento, con un edificio anexo, en el que se ubican las camas de psicogeriatría y de demencias.*

*En las afueras de ambos edificios hay zonas ajardinadas, para el esparcimiento de los residentes no encamados.*

3) Señalizaciones.

*Son adecuadas a la naturaleza y finalidad del centro.*

4) Existencia de plano visible de las instalaciones.

*No se observa la existencia de plano visible de la instalación en las zonas comunes del edificio.*

5) Timbre de emergencia en los baños.

*No se pudo comprobar este extremo.*

6) Existencia de barreras arquitectónicas y de elementos estructurales para PMR.

*Pese a tratarse de un gran edificio, parece que la mayoría de las barreras arquitectónicas que pudieran existir se han eliminado.*

7) Órganos de participación de los usuarios.

*La constitución del Comité de Calidad está pendiente del informe que deben emitir los servicios jurídicos del IASS, pues al parecer existe una sentencia judicial relativa a la constitución del mismo.*

*Igualmente existe la Junta de Familiares, como órgano de participación abierto a todos los familiares, que según la información que se nos facilita se reúne cada 3 meses, aproximadamente.*

8) Sistema recepción de quejas.

*Se nos informa de que es una cuestión que se está retomando, pues al parecer durante un tiempo existieron problemas con los correspondientes formularios.*

9) Entrevista con la Dirección respecto a la reclamación EQ 1294/09.

*En la mencionada reclamación se plantean varias cuestiones, que fueron trasladadas a la Directora del Hospital Febles Campos. Se recoge a continuación las cuestiones objeto de queja (por escrito y en entrevista) y las respuestas:*

*a) Insuficiencia del servicio de fisioterapia: Debido a dificultades coyunturales, concretamente, a la ausencia de especialistas en el mercado de trabajo, el Hospital estuvo durante un tiempo sin médico rehabilitador. No obstante, desde hace más de un año la plaza está cubierta de forma interina, encontrándose en estos momentos en proceso de cobertura definitiva. Por otro lado, existe una adecuada y eficaz coordinación entre la médico rehabilitador y los fisioterapeutas.*

b) *Insuficiencia de la plantilla de médicos.* La reclamante alude en la reunión mantenida con el Adjunto del Diputado del Común y el Asesor del Área a la insuficiencia de la plantilla de médicos, en particular cuando se produce alguna baja por IT entre éstos, no existiendo en tales casos un profesional de referencia. Por parte de la Directora del Hospital Febles Campos se afirma que la plantilla está compuesta por 1 Jefe de Servicio, 6 médicos Adjuntos, 1 neurólogo y 1 rehabilitador, estando la misma adecuadamente dimensionada en función del número de residentes del Hospital. Por otra parte, nos comunica que en las ocasiones que se producen bajas por IT se emplean los mecanismos legales de sustitución provisional o interina, si fuese necesario, estando los residentes y los familiares puntualmente informados de estas circunstancias.

c) *Cobertura de la asistencia por los especialistas del SCS.* La reclamante, tanto en su queja inicial (EQ 127/07) como en la que tramitamos en la actualidad (EQ 1294/09), insiste en la necesidad de que se produzcan desplazamientos de los médicos especialistas del Servicio Canario de la Salud al Hospital Febles Campos, para evitar así la molestia de desplazar a personas de avanzada edad y delicado estado de salud a los centros hospitalarios o consultas de especialidades de referencia. Sobre esta cuestión, la Dirección del Hospital nos reitera el criterio ya expresado en el EQ 127/07, en el sentido de que el Febles Campos está catalogado como un Hospital de nivel 1, donde la plantilla de médicos está plenamente capacitada para llevar a cabo los tratamientos de mayor prevalencia entre la población geriátrica, pero que resulta imposible que toda la atención especializada se lleve a cabo en el hospital, pues no se cuenta con los medios técnicos y humanos que existen en las consultas de especialidades y en los hospitales de referencia. Insiste además en que semanalmente se producen desplazamientos de residentes para consultas de especialidades, desarrollándose éstas con total normalidad.

d) *Aparato de radiología obsoleto.* Se nos informa de la existencia de un aparato nuevo.

e) *Falta de respuesta a escritos de la reclamante sobre acceso a historial clínico de la paciente y sobre errores en la medicación.* Sobre este particular por parte de la Dirección se señala que las solicitudes efectuadas son contestadas por el IASS.

f) *No constitución comité calidad.* Como indicamos anteriormente, se nos informa que, en efecto, el Comité de Calidad está pendiente del informe que deben emitir los servicios jurídicos del IASS, pues al parecer existe una sentencia judicial relativa a la constitución del mismo.

g) *Mala calidad del servicio de lencería, no individualización de la ropa.* Por la Directora se nos informa que se encuentran en fase de reorganización, y que mediante un sistema de gestión de procesos se está implantando un sistema de control de la recogida-lavado-planchado-entrega de la ropa, que garantiza el tratamiento individualizado de las necesidades de cada residente.

## **Conclusión.**

(...)

*En cuanto a las demandas que plantea la reclamante, esta Institución está capacitada para intervenir y supervisar las cuestiones referidas a la falta de respuesta a algunos de sus escritos y a la falta de constitución del Comité de Calidad. Igualmente, esta Institución debe interesarse por la aparente falta de cumplimiento de las obligaciones en cuanto a disponibilidad de formularios de quejas/reclamaciones.”*

III. Con fecha 3 de diciembre de 2009, el Diputado del Común remitió una nueva solicitud de informe a ese Cabildo insular para que, de forma complementaría a la solicitud formulada anteriormente, se diera respuesta también a las siguientes cuestiones:

- Si está constituido el Comité de Calidad en el Hospital Febles Campos y, en caso contrario, los motivos de la falta de constitución o la previsión temporal para llevarla a cabo.

- Si el citado Hospital está dotado de los correspondientes modelos de hojas de reclamaciones contemplados en la Orden de 18 de diciembre de 2000, por la que se establece el procedimiento y se aprueban los impresos de los modelos de hojas de reclamaciones y de iniciativas y sugerencias de los centros y servicios de atención social a las personas mayores.

IV. Con fecha 22 de marzo de 2010 nos fue adelantado vía fax el Informe emitido por la Directora de la Unidad Sociosanitaria, que posteriormente nos sería trasladado por la Presidenta del IASS. En dicho Informe, y con respecto a las cuestiones que nos interesan a los efectos de esta resolución, se señala lo siguiente:

“(…)

## **SEGUNDO.**

*En cuanto a la queja motivada por el error cometido por el personal del hospital al conectar indebidamente una bomba de alimentación a la sonda vesical de la paciente, familiar de Doña (...), en el mes de febrero de 2008:*

- *Doña (...) de forma inmediata al conocimiento de los hechos, fue informada tanto verbalmente como por escrito de lo ocurrido a su familiar, dándosele en todo momento tanto por parte de la Dirección del Hospital como del responsable médico de la paciente detalles de las diferentes actuaciones y del tratamiento y cuidados necesarios que se le realizaron a la afectada, así como de la nula repercusión del incidente en el estado de salud de la paciente.*

- Posteriormente a estas actuaciones, la mencionada reclamante, al no haber quedado conforme con las mismas, planteó la queja/reclamación por escrito con fecha a 6 de septiembre de 2008 sobre este hecho particular acaecido, solicitando los datos de quien realizó la grave imprudencia, además de acceso a expediente. Siendo informada a continuación por parte del Gerente del Instituto Insular de Atención Social y Sociosanitaria (IASS) del Cabildo de Tenerife a fecha de 26 de octubre de 2008 de que “el Servicio de Relaciones Laborales y Organización del Organismo Autónomo, a la vista de los informes y de las actuaciones desarrolladas en la averiguación e investigaciones de lo ocurrido llevadas a cabo por parte de la Unidad Sociosanitaria, ha concluido que no se aprecia entidad suficiente para, a pesar del desgraciado incidente, iniciar respecto de la trabajadora afectada, actuaciones encomendadas, en su caso, a adoptar medidas disciplinarias.

(...)

**Relativo al expediente de queja nº 127/07 en donde como complemento a su solicitud, solicita información sobre “Si está constituido el Comité de Calidad en el Hospital Febles Campos, en caso contrario, los motivos de la falta de constitución o la previsión temporal para llevar a cabo”, se informa:**

Tras un complejo proceso dado el perfil de nuestros pacientes, se celebraron elecciones para la constitución de dicho Comité de Calidad en el Hospital Febles Campos, a los que se presentó, entre otros familiares y para representarlos, Doña (...), aunque no contó con la confianza de los mismos.

Así, una vez constituido, con representación de familiares, usuarios y trabajadores, tuvo lugar su primera reunión en octubre de 2007, manteniéndose reuniones trimestrales hasta noviembre de 2008, en que prospera una impugnación presentada por Doña (...), basada en que ..... el procedimiento electoral prescinde del procedimiento previsto en la ley reguladora del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común y todo ello a pesar de no haberle causado indefensión a la recurrente y haber participado en el proceso electoral...

Por ello, la Unidad Sociosanitaria del Organismo Autónomo en el que se integra el Hospital Febles Campos, a través de la Dirección del mismo y de la Unidad de Atención al Usuario, convocó el día el día 28 de Enero de 2009 a los miembros del Comité de Calidad para dar cuenta a dicho órgano de la Sentencia (...), recaída en el procedimiento (...), seguido a instancia de Doña (...). Asumiéndose el alcance de fallo y del mandato de retroacción de las actuaciones al momento inicial de la fecha (18 de octubre de 2006) de la Comisión Plenaria del Cabildo Insular que fue la que impulsó la creación de los Comités de Calidad en los centros residenciales de mayores dependientes. Por lo que por virtud de la Sentencia se entendió disuelto el órgano.

Posteriormente la Presidencia del Organismo Autónomo dictó Decreto nº 307, de fecha de 3 marzo de 2009, por el que se dispone que se proceda a ejecutar

*la Sentencia y que se inicié un nuevo proceso para la constitución del Comité de Calidad del Hospital Febles Campos que supone, entre otras actuaciones y tramites, la previa elaboración, aprobación y publicación de las bases de la convocatoria, y la organización e impulso de un nuevo proceso electivo de representantes de pacientes, de familiares y de trabajadores.*

*En estos momentos, se encuentra finalizado el procedimientos de redacción de las bases que van a regular el proceso de constitución del Comité de Calidad. Estando inmersos ahora en el proceso de la aprobación de dichas bases por el órgano pertinente para proceder a su publicación y posterior organización e impulso de un nuevo proceso electivo de los distintos representantes.*

*Mientras tanto, la Junta de Familiares continúa funcionando como foro de participación de los familiares de los pacientes del Hospital Febles Campos.*

***Relativo al expediente de queja nº 127/07 en donde como complemento a su solicitud, solicita información relativa a “Si el citado hospital está dotado de los correspondientes modelos de hojas de reclamaciones contemplados en la Orden de 18 de diciembre de 2000, por la que se establece el procedimiento y se aprueban los impresos de los modelos de hojas de reclamaciones y de iniciativas y sugerencias de los centros y servicios de atención”, se informa:***

*El Hospital Febles Campos dispone de los correspondientes modelos de hojas de reclamaciones que se adapta a la normativa administrativa vigente para un Organismo Autónomo Insular como el Instituto de Atención Social y Sociosanitaria, ya que en definitiva esa normativa es la que configura el libro de Quejas y Sugerencias, como el instrumento más adecuado para recoger y tramitar las que los ciudadanos deseen formular sobre el funcionamiento, forma de prestación o calidad de los servicios públicos gestionados por aquella, cuando consideren que han sido objeto de cualquier tipo de desatención o de irregularidad o cuando piensen que se pueden mejorar cualesquiera de dicho aspectos.”*

A la vista de los anteriores antecedentes, esta Institución ha acordado someter a su juicio las siguientes

## **CONSIDERACIONES**

### **Primera.**

Del análisis de los antecedentes y consideraciones expuestas anteriormente, a juicio de esta Institución hay tres cuestiones controvertidas con respecto a esta queja. En primer lugar, la supuesta falta de respuesta a la solicitud de acceso al expediente formulada por la interesada. En segundo lugar, la falta de constitución del Comité de Calidad. Finalmente, en tercer lugar, la disponibilidad de hojas de sugerencias y reclamaciones en el centro.

Con respecto a la primera de las cuestiones, consta en nuestro expediente un escrito de 5 de septiembre de 2008, dirigido por la reclamante al Instituto de Atención Social y Sociosanitaria, en el que solicita “en calidad de interesada tener acceso al expediente, así como de éste hacer las copias que considere oportunas”.

Este escrito fue contestado con fecha 30 de octubre de 2008 por el Gerente del IASS. En su respuesta, el referido Gerente indica que el Servicio de Relaciones Laborales y Organización ha concluido que no se aprecia entidad suficiente para, a pesar del desgraciado incidente, iniciar respecto a la trabajadora afectada, actuaciones encaminadas, en su caso, a adoptar medidas disciplinarias. Sin embargo, en esta respuesta el Gerente del IASS no se pronuncia con respecto a la solicitud de acceso al expediente.

Consta también en nuestro expediente escrito presentado el 17 de septiembre de 2009 en el Registro General del IASS por la interesada, en la que de manera exclusiva solicita, con relación al incidente de alimentación de la Sra. (...), el acceso al expediente y realizar las copias oportunas. La reclamante afirma que esta solicitud no ha sido contestada.

A este respecto, hay que señalar que la reclamante, que según expresa en su queja, es hija y tutora legal de la Sra. (...), actuando en este asunto en representación de la misma, expresa su deseo de acceder al expediente, y alude a la legislación reguladora del procedimiento administrativo como base legal para que se le facilite el mencionado acceso. Considerando, por tanto, que la solicitud se ciñe a conocer los documentos obrantes en el expediente administrativo incoado por el IASS a raíz de su queja, y no a la historia clínica de la paciente, dicha solicitud debió ser tramitada de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (en adelante LRJ-PAC).

Señala el artículo 35.1.a) de dicha Ley que los ciudadanos, en sus relaciones con las Administraciones Públicas, tienen derecho conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que tengan la condición de interesados, y obtener copias de documentos contenidos en ellos.

El artículo 105.b de la Constitución dispone que la Ley regulará, entre otras materias, el acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas. Este precepto constitucional remite expresamente a la configuración legal el ejercicio del derecho de acceso a los archivos y registros administrativos, como derecho no fundamental, aunque relacionado con el derecho de participación política, con el de libertad de información y con el de tutela judicial efectiva. Refleja una concepción de la información que obra en manos del poder público acorde con los principios inherentes al Estado democrático (en cuanto el acceso a los archivos y registros públicos implica una potestad de participación del ciudadano y facilita el ejercicio de la crítica del poder) y al Estado de derecho

(en cuanto dicho acceso constituye un procedimiento indirecto de fiscalizar la sumisión de la Administración a la Ley y de permitir con más eficacia el control de su actuación por la jurisdicción contencioso-administrativa).

*En primer lugar hemos de decir que el concepto de interesado es mucho más amplio que el de legitimado ante esta jurisdicción, y para determinar este concepto hemos de acudir a lo que dice el Tribunal Supremo en su sentencia de 30 de marzo de 1999 en donde se afirma que por interesado (...) se entienda aquella persona que legítimamente justifica una razonable expectativa de obtener provecho en la consulta de los antecedentes cuyo examen puede serle útil para decidir sobre la presentación de una solicitud ante la Administración o el ejercicio de un derecho frente a ella (Sentencia de la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid, de 6 de mayo de 2003).*

En definitiva, entendemos que por el IASS se debe facilitar a la reclamante el acceso al referido expediente, pues la misma ostenta la representación de una persona, su madre, interesada en el mismo, según dispone el artículo 35.1.a) LRJ-PAC.

## **Segunda.**

De acuerdo con lo dispuesto en el Anexo II del Decreto 63/2000, de 25 de abril, por el que se regula la ordenación, autorización, registro, inspección y régimen de infracciones y sanciones de centros para personas mayores y sus normas de régimen interno, en todos los centros residenciales públicos o subvencionados por la Administración del Gobierno Autónomo de Canarias, a excepción de las viviendas tuteladas y hogares funcionales, deberá existir un Comité de Calidad, presidido por el Director/a o responsable del establecimiento y compuesto por:

- Director/a o responsable del centro.
- Un representante de los usuarios del centro.
- Un representante de los familiares de los residentes.
- Un representante de los trabajadores del centro.

Dicho Comité ejercerá las funciones de velar por la participación de los residentes en las actividades del mismo, por el fomento de la apertura a la comunidad y de las relaciones intergeneracionales, y a la vez formular propuestas de mejora de la calidad de la atención que se presta en el centro.

Por parte del IASS se ha iniciado el proceso de constitución del Comité de Calidad del Hospital Febles Campos, tras la sentencia del Juzgado de lo Contencioso Administrativo nº. 2 de Santa Cruz de Tenerife, que anula las bases del proceso electivo de representantes de familiares de pacientes en el Comité de Calidad de dicho centro. Sin embargo, según nos ha comunicado la reclamante en fechas recientes, este proceso aún no se ha culminado y no se

ha producido el necesario proceso electivo, que de pie a la posterior constitución del referido Comité.

Dada la importancia de las funciones asignadas al Comité de Calidad, estimamos necesario que por parte del IASS se de un impulso al proceso de constitución del mencionado órgano, para que el mismo esté operativo en el más breve plazo posible, y ejerza las funciones que le encomienda la normativa.

### **Tercera.**

La tercera de las cuestiones que plantea este expediente es la de la disponibilidad de hojas de sugerencias y reclamaciones en el centro. El Decreto 63/2000, de 25 de abril, al que antes hicimos alusión, establece en el anexo II las "Condiciones para la autorización de los centros y servicios de atención social a las personas mayores", y entre las "Condiciones funcionales" de los mismos, la obligación que tienen todas las entidades de atención social a las personas mayores de poner a disposición de los usuarios de sus centros o servicios hojas de reclamaciones adaptadas a la normativa vigente, así como que se disponga de un buzón donde puedan recogerse las sugerencias de los usuarios y otros interesados.

Para dar cumplimiento a dicho requerimiento, la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales del Gobierno de Canarias aprobó la Orden de 18 de diciembre de 2000, por la que se establece el procedimiento y se aprueban los impresos de los modelos de hojas de reclamaciones y de iniciativas y sugerencias de los centros y servicios de atención social a las personas mayores. En dicha Orden se establece el procedimiento que se debe seguir en la tramitación de las reclamaciones, iniciativas y sugerencias; se determina el modelo oficial de impreso en el que éstas deben formularse; y se recomienda a los usuarios la utilización de un impreso oficial para presentar sus sugerencias o iniciativas.

El artículo 1 de dicha Orden dispone:

“1. Las reclamaciones, iniciativas y sugerencias serán presentadas por el interesado o por la persona que lo represente, en el propio centro o servicio de atención social a las personas mayores.

2. Los centros o servicios estarán obligados a contestar al interesado, en el plazo de un mes, y a remitir a la Viceconsejería de Asuntos Sociales, de forma periódica, copia del expediente completo de cada una de ellas.

3. (...)”

Del examen de la respuesta ofrecida por el IASS a nuestra solicitud de informe, desconocemos si en el Hospital Febles Campos se utilizan los impresos de los modelos de hojas de reclamaciones y de iniciativas y sugerencias aprobados por el Gobierno de Canarias y si estos se remiten a la Viceconsejería de Asuntos Sociales (actualmente Viceconsejería de Bienestar Social e Inmigración).

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, a propuesta del Adjunto del Mayor, esta Institución ha acordado remitir a V.I. el siguiente:

### **RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES**

- El Instituto de Atención Social y Sociosanitaria del Cabildo insular de Tenerife debe facilitar a la reclamante el acceso al expediente que ha solicitado, así como permitir que realice las copias de los documentos que estime oportunos, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 35.1.a) LRJ-PAC.  
Igualmente, esta Institución ha acordado remitir a V.I. las siguientes:

### **RECOMENDACIONES**

- Por parte del IASS se debe impulsar el proceso de constitución del Comité de Calidad del Hospital Febles Campos, para que este se encuentre operativo y en pleno ejercicio de sus funciones en el más breve plazo posible.

- Igualmente, por parte del IASS se debe verificar la disponibilidad de los modelos de hojas de reclamaciones y de iniciativas y sugerencias aprobados por el Gobierno de Canarias, así como que la tramitación de las reclamaciones, iniciativas y sugerencias se lleve a cabo de acuerdo con lo dispuesto en la Orden de 18 de diciembre de 2000 a la que hemos hecho alusión anteriormente.

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.

Para su conocimiento, le comunico que esta Resolución será publicada en la página web de esta Institución cuando se tenga constancia de su recepción por ese Centro Directivo.