



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202300005893

26 JUL 2023

REGISTRO DE SALIDA

Exp: Q22/1508/05

Sra. Consejera de Sanidad

Envío electrónico, destino ud. / ofic.:

A02029281 / 000001120

ASUNTO: Sugerencia relativa a la tramitación de una queja presentada en el Hospital Obispo Polanco de Teruel

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- El día 11 de noviembre de 2022 tuvo entrada en esta Institución una queja en la que el interesado manifiesta su disconformidad con la respuesta recibida de la Directora del Hospital General "Obispo Polanco" de Teruel a la queja presentada en el Registro del citado hospital el 14 de octubre de 2022.

El ciudadano adjuntó a la queja presentada en el Hospital un escrito dirigido a la Directora del Hospital en el que indicaba, textualmente, lo siguiente:

“Me dirijo a usted para que me informe sobre cuál es el motivo por el que no he sido citado para consulta de Neumología de ese Hospital ya que el 2-8-2021 D. (...) me indico que tenía que volver a ser controlado en un año.”

En respuesta a su reclamación recibió un escrito de fecha 2 de noviembre de 2022 de la Directora del citado Hospital en el que le informaban lo siguiente:

“Que en respuesta a su solicitud, el Dr. (...) me notifica que será usted citado y avisado a consultas de Neumología en este centro para su valoración.”

SEGUNDO.- A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla a supervisión, efectuando la oportuna asignación del expediente para su instrucción. Con tal objeto, se envió con fecha 30 de noviembre de 2022 un escrito a la Consejera del Departamento de Sanidad recabando información acerca de la cuestión planteada en la queja.

La solicitud de información se reiteró el 30 de noviembre de 2022 y el 23 de febrero de 2023, sin que hasta la fecha haya sido atendida.



II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA.- La Orden SAN/1368/2018, de 7 de agosto, regula la organización y coordinación de los Servicios de Información y Atención al Usuario del Sistema de Salud y el procedimiento de tramitación de quejas, sugerencias, agradecimientos y gestiones de apoyo a los usuarios.

Indica la orden que tendrán la consideración de quejas, los escritos presentados por los usuarios y las personas jurídicas que tengan por objeto poner de manifiesto las demoras, desatenciones u otras anomalías en el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración sanitaria de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Para la tramitación de las quejas, los Servicios de Información y Atención al Usuario recabarán la información necesaria y solicitarán los informes a las unidades, servicios y órganos que consideren afectados o competentes. En el artículo 19 indica que el escrito de respuesta a las quejas, deberá tener en cuenta, entre otros, los siguientes criterios:

- b) Ser personalizado y atender a las cuestiones planteadas, haciendo referencia a los informes solicitados.
- d) Contener información sobre los derechos y deberes que asisten a quien ha formulado la queja, sugerencia o agradecimiento, y, cuando el contenido de la queja lo requiera, sobre la normativa aplicable y su cumplimiento.
- e) Contener información sobre las actuaciones llevadas a cabo, así como las medidas correctoras adoptadas en su caso, o las dificultades para adoptar las mismas.

El ciudadano se dirigió a esta Institución al considerar que la respuesta dada a su queja por el Hospital Obispo Polanco no era acorde con lo solicitado. Con la documentación aportada por el ciudadano se comprueba que en este caso se solicitaba información sobre el motivo de la demora en la citación para consulta de revisión de Neumología y en la respuesta recibida se indicaba únicamente que sería citado. Las quejas y sugerencias de los usuarios sirven, además de para cumplir un derecho que los usuarios tienen reconocido, para evaluar la calidad asistencial pues a través de ellas se pueden identificar problemas y efectuar propuestas de mejora en el sistema sanitario.

SEGUNDA.- El Estatuto de Autonomía de Aragón, aprobado por Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, encomienda al Justicia de Aragón la protección y defensa de los derechos individuales y colectivos reconocidos en este Estatuto y dispone, en su artículo 59.2, que en el ejercicio de su función podrá supervisar:

1. La actividad de la Administración de la Comunidad Autónoma, constituida a estos efectos por el conjunto de órganos integrados en el Gobierno de Aragón,
2. así como por la totalidad de los entes dotados de personalidad jurídica dependientes del mismo.



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

Por su parte, la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón establece en el artículo 19 la obligación de colaborar con esta Institución en los siguientes términos:

“1. Todos los poderes públicos y entidades afectadas por esta Ley están obligados a auxiliar al Justicia en sus investigaciones. Las autoridades, funcionarios y todo el personal dependiente de la Administración deberán facilitar al Justicia o a aquel en quien delegue, las informaciones, asistencia y entrada a todas las dependencias, centros y organismos. Igualmente deberán poner a su disposición los datos, expedientes o cualquier clase de documentos que permitan llevar a cabo adecuadamente la actuación investigadora.”

III.- RESOLUCIÓN

Vistos los antecedentes de hecho y consideraciones realizadas, y en ejercicio de las facultades que a esta Institución confiere el artículo 22 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto:

PRIMERO.- Sugerir al Hospital Obispo Polanco, que dé respuesta a la cuestión planteada por el ciudadano en la queja presentada en el Servicio de Información y Atención al Usuario del citado hospital, el 14 de octubre de 2022, conforme a lo establecido en la Orden SAN/1368/2018, de 7 de agosto, que regula la organización y coordinación de los Servicios de Información y Atención al Usuario del Sistema de Salud y el procedimiento de tramitación de quejas, sugerencias, agradecimientos y gestiones de apoyo a los usuarios.

SEGUNDO.- Formular Recordatorio de Deberes Legales al Departamento de Sanidad, recordándole su obligación de auxiliar a esta Institución en sus investigaciones, conforme a lo establecido en artículo 19 de la referida Ley 4/1985.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

En Zaragoza, a 26 de julio de 2023



Javier Hernández García, Lugarteniente en funciones de Justicia de Aragón