



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202400006409

09 JUL 2024

REGISTRO DE SALIDA

Exp: Q24/449/09

Sr. Consejero de Sanidad

Envío electrónico, destino ud. / ofic.:

A02029281 / O00001120

ASUNTO: Sugerencia relativa a uso de trámites telemáticos.

I.-ANTECEDENTES

PRIMERO.- El día 21 de marzo de 2024 tuvo entrada en esta Institución una escrito de queja que quedó registrado con el número de referencia arriba expresado, al que ruego haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

SEGUNDO.- En el referido escrito de queja se aludía a que, debido a un cambio de residencia en la ciudad de Zaragoza, el paciente había tenido que cambiar de centro médico de atención primaria, al Centro de Salud San José Norte.

Se indicaba que, para realizar este trámite, solo se permitía llevarlo a cabo de manera presencial en horario de mañana de 8:15 a 14:00 horas, considerando el promotor de la queja que había poca flexibilidad en horario único de mañanas, y que dicho trámite debería también poder ser llevado a cabo telemáticamente.

TERCERO.- A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla a supervisión y dirigirnos al Departamento de Sanidad con la finalidad de recabar la información precisa sobre la cuestión planteada.



CUARTO.- En cumplida contestación a nuestro requerimiento, se nos proporcionó un informe en los siguientes términos:

«En el Servicio de Admisión se realizan multitud de tareas orientadas a ayudar al usuario en sus necesidades desde información, citaciones, tramitación y entrega de documentación y tarjeta sanitaria. Todas ellas se realizan en el horario de 8:15 a 14:00 horas porque dada la complejidad de algunos de los trámites es necesario contactar con la Unidad de Tramitación de Tarjeta Sanitaria que no tiene horario de tarde.

Es importante destacar que este trámite lo puede realizar otra persona con la autorización del interesado adjuntando DNI y Tarjeta sanitaria (originales o fotocopias compulsadas).

No obstante, si hay que hacer algún tipo de trámite que deba realizarse debido a una necesidad urgente del usuario, se hace en cualquier momento.

Por último, no resulta posible ofertar telemáticamente este trámite porque no está contemplado en Salud Informa.»

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA.- El motivo de queja radica en que, para solicitar un cambio de Centro de Salud, en este caso, por cambio de domicilio, es necesario acudir presencialmente al Servicio de Admisión, en horario de 8.15 a 14.00 h., y el promotor de la queja manifiesta que dicho cambio debería poder ser realizado telemáticamente.

SEGUNDA.- Esta Institución valora positivamente las facilidades ofrecidas por el Departamento de Sanidad al presentar varias alternativas a los ciudadanos, así como la ayuda de su personal a la hora de realizar determinados trámites.

No obstante lo anterior, respecto a la cuestión planteada acerca de derecho de los ciudadanos a comunicarse electrónicamente con el Departamento de Sanidad, ha de partirse de la legislación administrativa de carácter general y,



en concreto, del contenido del artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, cuyo apartado primero comienza proclamando ese derecho en los siguientes términos:

«1. Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no (...).»

Por su parte, el artículo 16 de la precitada Ley 39/2015 obliga a cada Administración a contar con un Registro Electrónico General, en el que deberá hacerse el correspondiente asiento de todo documento que sea presentado o que se reciba en cualquier órgano administrativo, Organismo o Entidad vinculado o dependiente de esos.

Es en la Ley 8/2015, de 25 de marzo, de Transparencia de la Actividad Pública y Participación Ciudadana de Aragón, en la que en artículo 56.1 establece que:

“1. En el ámbito de la Administración de la Comunidad Autónoma, se favorecerá la participación ciudadana a través del uso de las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones.”

En consecuencia, esta Institución debe recordar la necesidad de dar cumplimiento a esta normativa, al tratarse de derechos subjetivos de los ciudadanos en relación con las Administraciones Públicas, derivados de la ley.

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 SUGERIR al Departamento de Sanidad que trate de llevar a cabo las gestiones oportunas con el fin de que puedan realizarse telemáticamente determinados trámites, como el evidenciado en la presente reclamación.



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

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

En Zaragoza, a 9 de julio de 2024



**Concepción Gimeno Gracia
Justicia de Aragón**