

Obriga de responder ás reclamacións

Expediente: I.5.Q/12519/22

Santiago de Compostela, 9 de febreiro de 2023

Sr. conselleiro:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito de don XXX respecto da non resposta dunha reclamación interposta en setembro de 2020.

ANTECEDENTES

No seu escrito indicaba, esencialmente:

“Hospital Álvaro Cunqueiro de Vigo - SERVIZO GALEGO DE SAÚDE (SERGAS)

Comunicación número 2020/047718

Se trata de una reclamación realizada el día 6 de Septiembre del 2020 la cual, a fecha de hoy sigue en trámite, y nadie ha dado una solución, o respuesta”.

Ante iso requirimos, como vostede sabe, información á Consellería de Sanidade. No informe achegado por dito órgano, esencialmente, indícase o seguinte:

“Informámoslle que, revisado o contido da reclamación a que fai referencia o Sr. XXX, sentimos non poder dar unha resposta acorde coa necesidade reflectida no escrito, debido ao tempo transcorrido. Pódese apuntar as posibles causas que orixinaron a demora da entrega do tratamento prescrito polo Oncólogo para ser administrado no hospital de día oncológico, estas puideron ser:

1. Demora na chegada da prescrición ao servizo de Farmacia para a preparación do tratamento.
2. Demora na entrega da medicación preparada para o tratamento oncológico do paciente, desde o Servizo de Farmacia ao Hospital de Día.
3. Outras causas alleas as anteriores que descoñecese.

Comprobamos na historia clínica que o tratamento adminístrouse ese mesmo día, sen, ao parecer, máis incidencias que a descrita con anterioridade.

Sentimos o malestar do paciente, a demora no inicio do tratamento e o tempo de espera innecesario causado.

Ase mesmo, achegamos as nosas desculpas por non responder en tempo e forma a queixa do paciente, na comunicación XXX que rematamos a día de hoxe“.

ANÁLISE

Á vista do contido do escrito de queixa, da documentación achegada pola persoa que promoveu este expediente e do que se manifesta no informe da administración, cómpre facer as seguintes consideracións:

PRIMEIRA. A queixa trae causa da non resposta da administración a unha queixa interposta polo interesado en setembro do ano 2020 respecto do retraso na administración da medicación o día 27 de agosto de 2020 no Hospital Alvaro Cunqueiro. A queixa non foi respondida neste tempo.

A cidadanía ten dereito a obter, no prazo legalmente establecido, unha resposta expresa e motivada aos escritos e solicitudes que se formulen ante as administracións públicas, no marco do dereito a unha boa administración.

SEGUNDA. O artigo 103.1 da Constitución Española esixe das Administracións Públicas que se cumpran razoablemente as expectativas que a sociedade lexitimamente lle demanda, entre elas, o deber da Administración de resolver expresamente as peticións e reclamacións que lle presenten os particulares, xa que o coñecemento cabal polo administrado da fundamentación das resolucións administrativas, constitúe un presuposto inescusable para unha adecuada defensa dos seus dereitos e intereses lexitimos.

A Lei 40/2015, do 1 de outubro, de Réxime Xurídico do Sector Público, dispón no seu artigo 3 que as Administracións públicas serven con obxectividade os intereses xerais e actúan de acordo cos principios de eficacia e sometemento pleno á Constitución, á Lei e ao dereito. Igualmente, deberán respectar na súa actuación os principios de servizo efectivo á cidadanía, simplicidade, claridade e proximidade aos cidadáns e cidadás, participación, obxectividade e transparencia, racionalización e axilidade dos procedementos administrativos, boa fe e confianza lexitima.

TERCEIRA. A Administración está obrigada a responder á cidadanía que acude a ela debendo ofrecerlle unha resposta por escrito que ademais sexa unha resposta directa, exacta e legal,

fundada en tempo e forma adecuada ao procedemento que corresponda e congruente coas pretensións expresadas, todo elo con prontitude e sen demoras inxustificadas.

A obrigaón de resolver, implica cumprir, en primeiro termo, o deber contido no artigo 21.4 da Lei 39/2015. Este primeiro compromiso que en todo caso a administración debe asumir coas persoas, implica a obrigaón de informarlles dos prazos máximos de resolución e dos efectos da falta de resposta en prazo, si os houbera.

O mesmo artigo sinala, no seu punto 3, que *“cando as normas reguladoras dos procedementos non fixen o prazo máximo, este será de tres meses (..)”*

En definitiva, a administración está obrigaada a responder á cidadanía que acode a ela, non dando máis do que pode e debe facer, pero tampouco menos do que razoablemente pode esperarse e o mínimo que ha de ofrecer é unha resposta directa, rápida, exacta e legal.

CONCLUSIÓN

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, da Valedora do Pobo, facer chegar a ese órgano o seguinte **recordatorio de deberes legais**:

A administración ten a obriga de responder expresamente á cidadanía que acode a ela, nos termos previstos nas normas reguladoras dos procedementos e, no seu defecto, no prazo de tres meses.

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución da Valedora do Pobo, e recórdolle a necesidade de que no prazo dun mes (art. 32.2), dea conta a esta Institución da aceptación da resolución formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o caso.

Ademais, facémoslle saber que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta incluírase na páxina web da institución.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que a Valedora do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas; daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega.



Reciba un atento saúdo.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo