

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja 2501778

Materia Sanidad

Asunto Asistencia sanitaria, Falta de respuesta expresa a escrito de 16/09/2024.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 06/05/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501778.

Del escrito de queja y de la documentación aportada se desprendía lo siguiente:

- Que la persona promotora de la queja actuaba en representación de la «Associació de Persones amb Pòlio y Síndrome Postpòlio de la Comunitat Valenciana» (en adelante APIPCV). »

Según señalaba «(...) somos una asociación de persona pacientes de secuelas de polio, efectos tardíos de la polio y síndrome postpolio de la Comunidad Valenciana».

- Que, en su escrito inicial, sustancialmente, exponía la situación de la asistencia sanitaria de este colectivo de pacientes y manifestaba que eran varios los escritos dirigidos a la Conselleria de Sanidad en los que exponían su situación y solicitaban reunirse con responsables de la Administración sanitaria. A este respecto aportaba **escrito de fecha 16/09/2024 (registro de entrada núm. GVRTE/2024/3934640)** en el que solicitaba lo siguiente:

«Ya solicitamos una **reunión con usted** a través de correo electrónico para exponer nuestra situación y para que nos expliquen si se han implementado alguna de las medidas solicitadas ante equipos de gobierno anteriores, sin haber obtenido respuesta alguna. Por lo tanto, solicitamos al Conseller de Sanidad Universal y Salud Pública una reunión a la mayor brevedad posible, con el objeto de mejorar la atención sanitaria recibida».

- Que este escrito fue reiterado por correo electrónico remitido sdg_aprimaria@gva.es. el **25/01/2025**.

El 19/05/2025 dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Conselleria de Sanidad que, en el plazo de un mes, emitiese un informe sobre este asunto.

La Conselleria de Sanidad, a través de la Directora de Gabinete del Conseller, nos dio traslado del informe de la Dirección de Atención Primaria de fecha 12/06/2025 (registro de entrada en esta institución de 22/07/2025) en el que señalaba lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

(...) Respecto a la primera de las cuestiones, tal y como señala la Associacio del Polio i Síndrome Post-Polio de la Comunitat Valenciana APIPCV, **se solicita por su parte reunión con el Conseller de Sanidad en fecha 14 de septiembre de 2024**, sin que se hubiera recibido contestación, sin embargo, y tal y como se deja constancia en el email que **la asociación adjunta, de fecha 24 de enero de 2025, consta que la asociación**

mantuvo una reunión a la que fueron invitados por parte de la directora general de Atención Primaria, (...) y (...), Jefa de servicio de Coordinación e Integración Sociosanitaria, hecho este que demuestra el cumplimiento de la administración con la asociación, en cuanto a mantener una reunión para atender sus reivindicaciones, aunque no se mantuviera con el Conseller de Sanidad.

Hay que significar que el Conseller, como miembro del Consell tiene unas funciones muy determinadas, reguladas en el artículo 28 de Ley 5/1983, de 30 de diciembre, de Gobierno Valenciano, y que las Consellerias se estructuran en tres niveles, uno de ellos el nivel directivo. Que es función de los directores generales entre otras “disponer cuanto concierne al régimen interno de los servicios de su dirección y resolver los respectivos expedientes, cuando no sea facultad privativa del Conseller, secretario autonómico o Subsecretario”, por lo que es competencia de la directora general de atención primaria todas aquellas cuestiones que tengan que ver con la atención sanitaria que reclama la asociación que interpone la queja.

No parece de sentido común insistir en una reunión con el conseller, alegando ausencia de contestación cuando la reunión con la persona competente para atender sus reivindicaciones les ha atendido un mes después de solicitar la reunión, porque ningún perjuicio se ha ocasionado a la Associació del Polio i Síndrome Post-Polio de la Comunitat Valenciana APIPCV, sino más bien, se ha actuado con diligencia y celeridad, por lo tanto, la ausencia de contestación es suplida sobradamente por la reunión con la directora general de atención primaria.

Respecto a la segunda de las cuestiones, se quiere poner en valor por parte de esta dirección general las actuaciones realizadas respecto a las reivindicaciones de la asociación.

Desde la creación de la APIPCV en el año 2016, esta Conselleria ha mantenido una interlocución abierta y respetuosa con la entidad, en consonancia con el trato habitual dispensado a las asociaciones de pacientes y familiares de cualquier patología. **Los contactos se han producido con cierta periodicidad, siendo el último el pasado 24 de octubre de 2024, en el ámbito de la Dirección General de Atención Primaria.** Aunque no se trataba de una reunión previamente concertada, fue atendida de inmediato, acordándose mantener un nuevo encuentro para trasladar los avances relacionados con las solicitudes planteadas.

Cabe señalar que, pocos días después, el 29 de octubre, la actividad institucional se vio afectada por las graves inundaciones ocasionadas por la DANA. Posteriormente, **el 24 de enero de 2025, se recibió una nueva solicitud de reunión por parte de la asociación, que no ha podido concretarse hasta la fecha por motivos de agenda.**

No obstante, se ha continuado trabajando a través de reuniones técnicas internas, siguiendo el procedimiento habitual para el abordaje de cualquier patología, con la participación de profesionales expertos en la materia.

1. Revisión técnica y organizativa. (...)
2. Protocolo asistencial. (...)
3. Formación de profesionales. (...)
4. Atención integrada y descentralizada. (...)
5. Evidencia clínica y marco institucional (...).

Del contenido del informe dimos traslado a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 06/08/2025. De las alegaciones destacamos lo siguiente:

- Que la reunión mantenida el 24/10/2024 con la Directora General de Atención Primaria y la Jefa de Servicio de Coordinación e Integración Sociosanitaria «(...) no fue convocada ni programada tras nuestras reiteradas solicitudes previas. Fuimos recibidos finalmente cuando nuestra asociación decidió acudir a las puertas de la Conselleria en el día Mundial de la lucha contra la Polio para exponer nuestras reivindicaciones en presencia de diversos medios de comunicación, tras haber presentado en registro de entrada una nueva solicitud de entrevista y a instancia verbal de algunos de los periodistas allí presentes. En dicha reunión se nos informó de que carecían de los datos necesarios para dar respuesta a nuestras inquietudes y **que seríamos convocados a una reunión ulterior, convocatoria que hasta la fecha no ha tenido lugar.** Tampoco hemos recibido ningún otro tipo de comunicación por parte de la Conselleria»

A este respecto, añadían que «(...) nuestras solicitudes fueron completamente ignoradas y solo gracias a la presión mediática obtuvimos una respuesta insatisfactoria.

- Que «(...) Nuestras solicitudes han ido efectivamente dirigidas al conseller como máximo representante de la Conselleria. Entendemos que puedan ser redirigidas a las personas competentes para atender y coordinar las demandas de nuestra asociación como pacientes. No obstante, la Ley 5/1983 de la Comunitat Valenciana delimita las funciones del conseller, pero no impide que éste reciba interlocución directa si el asunto es de interés general y vulnera derechos Colectivos. (...)»
- Que «(...) La “persona competente” que nos recibió alegó desconocer el tema que le planteamos y nos dijo que se informaría y **nos convocaría de nuevo.** (...)»

2 Conclusiones de la investigación

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 19/05/2025, estaba integrado por conocer si la Conselleria de Sanidad había dado una respuesta expresa al escrito de la Asociación a la que representa el autor de la queja de fecha 16/09/2024 (registro de entrada núm. GVRTE/2024/3934640) en el que solicitaban «(...) una reunión a la mayor brevedad posible, con el objeto de mejorar la atención sanitaria recibida» (solicitud reiterada por correo electrónico de 25/01/2025).

De lo actuado se desprende lo siguiente:

- Que el **escrito de 16/09/2024 no obtuvo respuesta expresa** de la Administración sanitaria.

Sobre esta cuestión, la Conselleria, en su informe, señalaba «(...) consta que la asociación mantuvo una reunión a la que fueron invitados por parte de la directora general de Atención Primaria, (...) y (...), Jefa de servicio de Coordinación e Integración Sociosanitaria, (...)» añadiendo que «(...) la ausencia de contestación es suplida sobradamente por la reunión con la directora general de atención primaria».

En el informe remitido se exponían los motivos por los que no fueron atendidos directamente por el propio Conseller de Sanidad.

- Que la persona promotora de la queja, en su escrito de alegaciones, señalaba que **la reunión «(...) no fue convocada ni programada** tras nuestras reiteradas solicitudes previas. Fuimos recibidos finalmente cuando nuestra asociación decidió acudir a las puertas de la Conselleria en el día Mundial de la lucha contra la Polio para exponer nuestras reivindicaciones en presencia de diversos medios de comunicación, tras haber presentado en registro de entrada una nueva solicitud de entrevista y a instancia verbal de algunos de los periodistas allí presentes. **En dicha reunión se nos informó de que carecían de los datos necesarios para dar respuesta a nuestras inquietudes y que seríamos convocados a una reunión ulterior, convocatoria que hasta la fecha no ha tenido lugar».**
- Que la Conselleria informa que «(...) el **24 de enero de 2025**, se recibió una nueva solicitud de reunión por parte de la asociación, que no ha podido concretarse hasta la fecha por motivos de agenda».

En primer lugar, debemos señalar que **no existe en nuestra normativa un derecho expreso a ser recibido por un concreto empleado o cargo público**. Por el contrario, son varios los preceptos que contemplan la posibilidad de la delegación de competencias.

No obstante, si bien es cierto que no existe el deber de aceptar la petición de reunión con un determinado empleado o cargo público, no lo es menos que la Administración tiene el **deber de dar una respuesta expresa a la petición de la persona promotora de la queja**.

El artículo 9 del Estatuto de Autonomía, norma institucional básica en nuestra Comunidad Autónoma, establece el derecho de la ciudadanía a una buena administración, lo que implica el derecho a obtener de esta una respuesta expresa en plazo razonable. Efectivamente, el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce que:

«(...) todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable».

A este respecto, consideramos que la naturaleza jurídica de los escritos del promotor de la queja de fechas 16/09/2024 y 25/01/2025, por los que solicitaba una reunión, se enmarca en el derecho de petición regulado por la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre.

La referida Ley Orgánica, establece dos actuaciones a realizar por la Administración a la vista de los escritos de petición que le dirijan los ciudadanos:

1. La declaración de inadmisibilidad de la petición que «(...) será siempre motivada y deberá acordarse y notificarse al peticionario en los cuarenta y cinco días hábiles siguientes al de presentación del escrito de petición».
2. La admisión a trámite una petición. En este caso «(...) la autoridad u órgano competente vendrán obligados a contestar y a notificar la contestación en el plazo máximo de tres meses a contar desde la fecha de su presentación».

En definitiva, se establece la obligación de la Administración de dar una respuesta expresa en los plazos indicados en la Ley Orgánica 4/2001.

El incumplimiento del deber de dar una respuesta expresa genera en las personas incertidumbre, pues ignoran qué pueden esperar de la Administración. Desconocen qué ha sido de su solicitud, reclamación, petición, recurso, etc., si la Administración ha incurrido en demora y desde cuándo, si como consecuencia de ello su solicitud puede entenderse estimada o desestimada, etc.

Tal respuesta expresa ha de producirse dentro del plazo previsto en la normativa correspondiente. El contenido de la respuesta expresa es competencia exclusiva del órgano competente para su emisión y será a partir de ésta cuando los interesados puedan, efectivamente, ejercer sus derechos de recurso y el resto de las instituciones ejercer sus respectivas competencias.

Llegados a este punto, esta institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones, alegaciones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

3 Consideraciones a la Administración

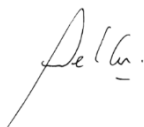
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SANIDAD:

1. **RECOMENDAMOS** que, de conformidad con la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición, cumpla con su obligación de dar respuesta expresa a las peticiones de la Asociación a la que representa la persona promotora de la queja de fechas de 16/09/2024 y 25/01/2025 en las que solicitaba una reunión para tratar aspectos que afectan a los pacientes de secuelas de polio, efectos tardíos de la polio y síndrome postpolio.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana