



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilma. Sra. Directora General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 VALLADOLID

Expediente: 1912/2023

Asunto: Disconformidad con el procedimiento de reclamaciones contra Centros Sanitarios Privados / Resolución

Centro directivo: Consejería de Sanidad

Ilma. Sra.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará V.I. el motivo de la queja era el funcionamiento del servicio de reclamaciones y sugerencias de la Consejería de Sanidad en lo que se refiere a las reclamaciones y quejas dirigidas a centros sanitarios privados.

Según manifestaciones del autor de la queja, en estos casos la reclamación presentada en la Administración pública se remite al propio centro privado, de manera que una vez recibida la respuesta, la Administración da por cierta la información remitida sin realizar ningún tipo de trámite o investigación para comprobar la realidad de los hechos.

La circunstancia de que el centro privado *“raramente reconocerá su responsabilidad por una mala actuación”* supone que el reclamante se encuentra en una situación de desventaja y desprotección.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe, en el cual se hacía constar lo siguiente:

- El Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las Guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario regula el procedimiento de reclamación ante los centros, servicios o establecimientos privados en la Sección tercera del Capítulo 3 del citado Decreto, en el artículo 16 (forma y lugar de presentación) y en el artículo 17 (tramitación y contestación).



- En este Decreto se recoge la posibilidad de que el usuario se dirija a los Servicios Territoriales de Sanidad y Bienestar Social para presentar su reclamación cuando el centro, servicio o establecimiento privado *carezca de hojas de reclamaciones y sugerencias, se niegue a entregarlas a sus usuarios, rechace la recepción o tramitación de las mismas, no conteste en el plazo de 30 días naturales o conteste de forma insatisfactoria.*

- Una vez determinado que el Servicio Territorial es competente para contestar a la reclamación y que ésta reúne unos requisitos mínimos, se llevarán a cabo las actuaciones oportunas para esclarecer los hechos, valorar posibles responsabilidades y contestar.

Para ello, el Servicio Territorial podrá, según proceda en cada caso, realizar diversas actuaciones para la comprobación de los hechos descritos en la reclamación, entre otras: visita de inspección, comprobación por fuentes administrativas, revisión documental y petición de información al propio centro.

-Se hace referencia por la Administración sanitaria a que estas reclamaciones y sugerencias son expresión de la participación del ciudadano en el sistema sanitario, se configuran como un cauce de defensa de los derechos sanitarios de los usuarios y son un instrumento fundamental empleado por las organizaciones públicas y privadas para conocer la percepción que de las mismas tienen los destinatarios de sus servicios y de su grado de satisfacción.

-Asimismo, se alude a que constituyen una oportunidad de mejora en la prestación de servicios.

A la vista de lo informado, es preciso recordar que estas actuaciones se iniciaron porque la compareciente expresó su desacuerdo con la contestación a la reclamación interpuesta ante la Consejería de Sanidad, ya que la misma únicamente se basó en la información facilitada por el Hospital privado en el que había sido atendido un familiar, que finalmente falleció. Manifestando a este respecto la interesada su desacuerdo con la asistencia prestada al apreciarse una escasa capacidad y falta de recursos del centro hospitalario en cuestión.

Las reclamaciones constituyen una facultad pública que puede ser ejercida por cualquier usuario, independientemente de su consideración como interesado, ante cualquier actuación que perciba como irregular o anómala en el funcionamiento de los servicios sanitarios, o ante cualquier tipo de lesión de los derechos reconocidos por la normativa vigente en sus establecimientos y servicios sanitarios. Existe, por lo tanto, una comunicación escrita por parte del usuario de su insatisfacción y el usuario tiene derecho a recibir una contestación escrita a su reclamación.

Tanto la Ley General de Sanidad, como la Ley de Ordenación del Sistema Sanitario de Castilla y León, configuran como derechos de los usuarios los relativos a la



información y a la presentación de reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario y, en este sentido, el artículo 4.1 del Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las Guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario reconoce en su artículo 4.1 el derecho a utilizar las vías de reclamación, al establecer que *“Todas las personas tienen derecho a utilizar los procedimientos de reclamación y sugerencia”* y además hace referencia al derecho *“a recibir respuesta razonada en plazo y por escrito”*.

Todos los ciudadanos tienen derecho a la salud, sea quien sea el prestador final del servicio, y tienen derecho a una atención sanitaria de calidad, así como a reclamar en caso de considerar que han sido atendidos de una actuación incorrecta por parte del sistema hospitalario en general.

A partir de sus reclamaciones los ciudadanos tienen derecho a recibir respuestas en forma de resultados y mejoras, de manera que cuando una persona decide presentar una reclamación normalmente lo hace con la expectativa de que su caso será escuchado y ser atendido de una manera justa.

En consecuencia, tal como dispone el artículo 9.1.c) del Decreto 40/2003, de 3 de abril, anteriormente citado, en la tramitación de las reclamaciones y sugerencias se incorporará al expediente cuantos informes y actuaciones sean precisos, actuando la Administración de conformidad con el carácter contradictorio de la tramitación, de manera que deberá garantizarse una investigación de los hechos realizada de forma independiente.

La respuesta ofrecida al reclamante no puede basarse únicamente en la información facilitada por una de las partes, y no puede limitarse a reproducir el criterio del centro sanitario privado. Dicha información debe contrastarse, realizando, tal como se señala en el informe de la Consejería de Sanidad, *“diversas actuaciones para la comprobación de los hechos descritos en la reclamación”*, al margen de que, lógicamente, se solicite información al correspondiente hospital privado.

En todo caso, facilitar una contestación adecuada a la reclamación presentada, relativa a la práctica profesional en la atención que le fue prestada al paciente, se corresponde con el deber de esa Administración de responder a la persona interesada según la normativa reguladora del procedimiento que reconoce el derecho a recibir una respuesta razonada. No se trata únicamente de responder al reclamante en el plazo establecido en la normativa reguladora sino de ofrecerle una contestación en la que se incluyan las actuaciones llevadas a cabo, las medidas correctoras adoptadas, en su caso, o la imposibilidad o que no se halle justificada la necesidad de adoptar alguna medida en relación con la reclamación presentada, así como la información sobre los derechos y los deberes que asisten a quienes las formulan.



En definitiva, consideramos que debe existir una respuesta a la reclamación fundamentada y argumentada una vez analizada la problemática suscitada y después de haberse llevado a cabo las oportunas tareas de investigación. En este sentido, el artículo 14.1 del Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las Guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario dispone que *“la contestación deberá contemplar al menos los siguientes extremos: motivo de la reclamación o sugerencia, actuaciones realizadas y decisión motivada”*.

Todo ello con fundamento en el deber de la Administración de motivar sus actos. Como señala reiteradamente el Tribunal Supremo, entre otras, en la sentencia de 19 de noviembre de 2001, este deber supone la expresión de los motivos que sirven de fundamento a la decisión adoptada, tal y también impone el artículo 35 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

ÚNICA: Que en la tramitación de las reclamaciones presentadas ante esa Administración sanitaria en relación con las reclamaciones y quejas dirigidas a centros sanitarios privados, en aplicación del carácter contradictorio de la tramitación y del deber de la Administración de motivar sus actos, se realice una investigación de forma independiente, de manera que no se base únicamente en la información facilitada por el centro sanitario privado y, en este sentido, se realicen las actuaciones necesarias con la finalidad de comprobar la realidad de los hechos puestos de manifiesto en la reclamación, ofreciendo al reclamante una respuesta fundamentada.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Sanidad en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López