



**Resolución 2016S-112-16 del Ararteko, de 7 de junio de 2016, por la que se sugiere a Osakidetza que tenga en cuenta que la tramitación y evaluación de las sugerencias debe tener presente la obligación prevista en el Decreto 147/2015, de 21 de julio, de responder a las iniciativas y sugerencias que se formulen.**

### Antecedentes

Esta queja, formulada el 4 de enero de 2016, planteó la falta de respuesta a una reclamación presentada en el centro de salud de Róntegi.

Sobre esta base, el Ararteko solicitó información a Osakidetza, acerca del fondo del asunto, y también sobre la razón por la que no se dio respuesta expresa al escrito del promotor de la queja:

En su respuesta, Osakidetza formula las siguientes observaciones:

*“Según manifiesta desde la Dirección Gerencia del Hospital, en ocasiones, y en los centros de salud, pueden existir demoras superiores a 24 horas debidas, fundamentalmente, a los criterios de cobertura del absentismo, que obligan al reparto de consultas en ausencias cortas del facultativo titular.*

*Para estos casos, existe un procedimiento denominado "ATENCIÓN A PACIENTES INDEMORABLES" implantado en todos los centros de salud de la OSI Barakaldo-Sestao, que garantiza la cita en el día para todos los pacientes que así lo solicitan.*

*El procedimiento establece, como condición suficiente para el acceso a consulta en el día, que el paciente manifieste que no puede esperar hasta la primera fecha libre.*

*En el caso que afectó a XXX parece que dicho procedimiento no se aplicó, sin que se haya podido determinar las causas: o bien no se le ofreció la opción que comentamos, o bien, el paciente no manifestó su necesidad de atención en el día y tomó otras decisiones.*

*En relación a la falta de respuesta, que refiere el paciente a su escrito del 18 de noviembre de 2015, debemos señalar que el interesado consideró el mismo como una sugerencia y así lo marcó en el formato habitual.*

*En todas las organizaciones de la OSI Barakaldo-Sestao las sugerencias se registran, se estudian, archivan y, cuando corresponde, se inician las acciones de mejora necesarias, pero no siempre se responden por escrito, por entender que no existe una obligación corporativa a este respecto, como si es el caso para las reclamaciones”*

### Consideraciones

Mediante escrito del pasado 21 de abril hemos informado de esta respuesta al interesado, para su contraste. No hemos tenido contestación posterior, por lo que entendemos que el objeto de su queja ha quedado encauzado.





Por lo que respecta a la falta de respuesta, Osakidetza nos explica que lo sucedido se debió a que el interesado marcó en su hoja la indicación de que era una sugerencia, las cuales no siempre son respondidas por escrito.

El contenido del escrito da pie a pensar que se trataba de una reclamación, pero lo cierto es que la indicación marcada fue la de sugerencia. No obstante, admitiendo la legítima discrepancia que pueda existir sobre la calificación del escrito, no podemos obviar que, como ya estableció la Orden de 19 de junio de 1990, del Consejero de Sanidad y Consumo, en su artículo 6, y también el Decreto 147/2015, de 21 de julio, por el que se aprueba la Declaración sobre Derechos y Deberes de las personas en el sistema sanitario de Euskadi, en su artículo 19 g), los Servicios de Atención a Pacientes y Personas usuarias, tienen entre otras funciones la siguiente: *"Tramitar y responder a las iniciativas y sugerencias que se formulen por los usuarios y sus familiares"*.

De acuerdo con lo anterior, debemos formular la siguiente:

#### Sugerencia

Que recuerde a la OSI Barakaldo-Sestao que la tramitación y evaluación de las sugerencias debe tener presente la obligación prevista en el Decreto 147/2015, de 21 de julio, de responder a las iniciativas y sugerencias que se formulen.

