



**Resolución 2014R-64-14 del Ararteko, de 8 de abril de 2014, sobre la falta de respuesta a una reclamación que mostraba su disconformidad con la asistencia sanitaria prestada.**

### Antecedentes

En esta queja la interesada ha planteado su disconformidad con el resultado de una intervención, razón por la cual pidió el reintegro de gastos por una asistencia posterior en un centro privado y también un cambio de especialista.

Fue intervenida en el Hospital San Eloy y posteriormente atendida en el Hospital de Cruces, donde finalmente presentó una reclamación relacionada con aquella intervención. No había obtenido respuesta, motivo por el que dimos traslado de su queja a Osakidetza.

Su respuesta dice lo siguiente:

*“Según se manifiesta en el informe emitido por la Directora Médico de la OSI Barakaldo-Sestao, se ha realizado una investigación respecto a los hechos expresados en la reclamación y se ha concluido que la asistencia prestada fue adecuada a las necesidades de la paciente.*

*Por su parte, la solicitud de ser derivados los padres de la reclamante al Hospital Universitario de Cruces fue tramitada desde la Dirección Médica el 16 de enero de 2014 y, según la información disponible, la Sra. xxxx ya ha sido citada.*

*Finalmente, en lo que se refiere a la falta de respuesta a la reclamación presentada en el SAPU del Hospital de Cruces respecto a la asistencia prestada en el Hospital de San Eloy, cabe señalar que, dado que la queja se refería a la asistencia prestada en dicho Centro hospitalario, la queja se remitió al SAPU del Hospital de San Eloy, entendiéndose que se informó verbalmente a la Sra. xxxx, tal y como se realiza habitualmente.”*

A la vista de lo anterior éstas son las consideraciones que podemos hacer



### Consideraciones

Por lo que respecta al cambio de especialista, la interesada nos ha confirmado lo indicado en la respuesta de Osakidetza a nuestra petición de información.

Sobre el proceso asistencial, que el informe indica que fue correcto, no podemos opinar al respecto, por ser un asunto técnico médico. Tampoco podemos aventurar cuál hubiera sido el resultado, caso de haber permanecido a la espera de la siguiente consulta en San Eloy, en lugar de acudir a un centro privado.

Por lo que respecta a la respuesta a su reclamación, vemos que el informe de Osakidetza indica que dado que la queja se refería a la asistencia prestada en el Hospital San Eloy, la queja fue remitida allí desde el Hospital de Cruces donde se presentó, entendiéndose que se informó verbalmente a la interesada, tal y como se realiza habitualmente.

Sobre este último cauce de respuesta (verbal), es cierto que no debemos ser ajenos a que siendo la información un derecho instrumental, su objetivo puede considerarse cumplido cuando quien la demanda ve satisfecho el fin para el que la pide.

Ahora bien, no se puede olvidar que el principio general aplicable es el de ofrecer una respuesta escrita, y que la propia presentación escrita de una reclamación, instrumento distinto al de una solicitud de información, es un indicio inequívoco de que se espera una respuesta por el mismo medio.

En el caso concreto que nos ocupa, el contenido de la reclamación lleva a considerar que es de plena aplicación la previsión de una respuesta escrita del artículo 14, de la propia Orden de 19 junio de 1990, sobre procedimiento de tramitación de reclamaciones ante Osakidetza.

Con base en las anteriores consideraciones y de conformidad con lo preceptuado en el artículo 11 b) de la Ley 3/1985, de 27 de febrero, por la que se crea y regula esta institución, he visto conveniente realizar la siguiente



### Recomendación

Para que en caso de no haberse procedido ya a ello, se dé respuesta escrita a la reclamación presentada por esta paciente en el Hospital de Cruces, remitida por éste al Hospital de San Eloy al tratarse de un proceso asistencial en este último centro.