



de no presentar documentación que ya esté en poder de la administración, tener en cuenta la brecha digital para aquellas personas que se encuentren en situación de mayor vulnerabilidad.

8. Recibir una respuesta rápida y clara: agilizar el proceso y reducir la espera. Ofrecer formas de pago ágiles e inclusivas y flexibilizar los criterios que puedan provocar la pérdida de ayudas ante situaciones sobrevenidas.

2.3.3. Mediación

2.3.3.2.1. Quejas relativas al eje de Personas

- ▶ Con respecto a la salud en atención primaria, por **insuficiencia de facultativo pediátrico** (quejas 23/4133, 23/3279, 23/3278 y 23/3546), mantuvimos una reunión de intermediación con el Delegado territorial de Salud de Granada y la Dirección del Distrito sanitario, donde se clarificó lo acontecido y se explicaron las medidas preventivas adoptadas para garantizar una cobertura pediátrica mínima en los centros de salud afectados. En este supuesto, el señor Delegado valoró expresamente como muy oportuno el modelo de intervención mediador de la Defensoría.

En materia de salud, con independencia de la edad de las personas afectadas, destaca la **insatisfacción ciudadana con la atención primaria** en general, lo cual ha sido una constante durante 2023. Destacan problemas como los siguientes: el acceso a las citas médicas, la insuficiencia de personal facultativo, otras cuestiones relativas al personal sanitario y la planificación ante la limitación de facultativos, así como los tiempos de retraso en la cobertura de las bajas de estos profesionales, o el defectuoso funcionamiento de empresas que prestan servicios, como traslado de enfermos, al Servicio Andaluz de Salud.

Destacan las 207 quejas referidas a un distrito sanitario de la provincia de Sevilla, relativa a la **insuficiencia de facultativos en atención primaria en algunos municipios** de la zona. En este supuesto, se impulsó una Intermediación, en la medida que eran varios los municipios afectados, y en algunos casos, incluso sus alcaldes habían iniciado contactos con la Delegación Territorial de salud. Dicha Delegación nos remitió información sobre la situación, así como que se encontraba atendiendo a los alcaldes de forma directa.

Es interesante destacar el cierre de una queja en Huelva, a primeros de año, con acuerdo logrado en mediación entre la Dirección Médica y todos los facultativos de emergencias de un hospital provincial ([queja 22/6965](#)). La dificultad se centraba en la **cobertura de las guardias y el reparto de funciones en el servicio de emergencias**, donde concurren facultativos residentes.

Celebramos la mediación y las partes se escucharon y pudieron identificar los puntos mas problemáticos, invitándoles a reflexionar sobre posibles alternativas que permitieran desbloquear la situación con la colaboración, consenso y aceptación de todos. Se resolvió en dos sesiones, implicando en la segunda a todas las áreas que forman parte del circuito de emergencia. Así, se invitó al área de enfermería, se revisaron los criterios de triaje, se compensaron consultas desde la ubicación a las funciones de tutorización de los residentes, entre otras cuestiones. Y ante la limitación de recursos, las partes pasaron de la confrontación a la colaboración, previo archivo del asunto por Fiscalía.

Sabemos que aún siguen ajustando criterios y medidas, ante los momentos de mayor carga de trabajo, pero tras la mediación mantienen una dinámica de comunicación y diálogo esencial para las necesidades que el contexto hospitalario exige cubrir.

Por último, resaltar la intervención del área de mediación del dPA en la gestión del conflicto, con más de 50 quejas tramitadas al respecto, (queja 23/5342) en relación con el **servicio de transporte sanitario en Málaga y su provincia**, en relación con los meses de julio y agosto, servicio que prestaba una empresa adjudicataria del servicio.

Tras admitir a trámite las mismas y con la urgencia que requería la actuación, tras implicar a la Administración Autonómica, se consiguió marcar una hoja de ruta con el fin de establecer medidas cautelares que pudieran al menos dar solución a los continuos retrasos que estaba teniendo el meritado servicio, hasta tanto se procediera a licitar el mismo en



el mes de diciembre. Finalmente, el asunto se resolvió a través de negociación bilateral entre la empresa adjudicataria y la Administración a raíz de nuestra intervención mediadora.

...

2.4.1. Personas

2.4.1.5. Salud y Bienestar

Queja 19/0718

- ▶ **Administración afectada:** Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud
- ▶ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▶ **Descripción de la actuación:** El promotor de la queja inicialmente nos trasladaba las deficiencias apreciadas en el proceso de sometimiento a técnicas de reproducción humana asistida (ovodonación) en el Hospital Virgen del Rocío de Sevilla. En el transcurso de las actuaciones, el interesado nos comunicaba que habría formalizado reclamación por responsabilidad patrimonial ante el SAS, por mala praxis en el proceso referido, por lo que centramos nuestra gestión en conocer el estado de tramitación del mismo y, en particular, si se había completado la documentación previa imprescindible (historia clínica e informe del centro sanitario).
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: debe abordarse una evaluación del Servicio de Gerencia de Riesgos que permita detectar las ineficiencias del mismo y adoptar medidas eficaces de reorganización y suficiencia en la dotación de medios personales y materiales, con la finalidad de permitir la observancia de la resolución expresa en plazo de los procedimientos de responsabilidad patrimonial.

Queja: 21/8014

- ▶ **Administración afectada:** Área de Gestión Sanitaria Sur de Sevilla y la Dirección Gerencia del Servicio Andaluz de Salud
- ▶ **Estado de tramitación:** En fase de tramitación.
- ▶ **Descripción de la actuación:** Queja sobre la denegación al acceso a historia clínica de su hermano fallecido por falta de legitimación
- ▶ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN sobre la procedencia de reconocer la legitimación del interesado en el acceso a la historia clínica de su hermano fallecido, canalizando su solicitud mediante el requerimiento al mismo de la documentación acreditativa precisa para el adecuado ejercicio de su derecho.

RECOMENDACIÓN sobre la armonización del derecho de acceso a la historia clínica de personas fallecidas por parte de familiares con legitimación de grado legal bastante, dentro del sistema sanitario público de Andalucía, dirigiendo a todos los Centros sanitarios las instrucciones que posibiliten unificar criterios de información y actuación conformes con la legislación, la doctrina y la jurisprudencia, en especial, con la Sentencia de 3 de febrero de 2023 de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de la Audiencia Nacional.