



2.1.5. Salud y bienestar

2.1.5.2.3. Atención especializada

...

Por otra parte, en el ámbito de la atención especializada apreciamos que en muchas ocasiones el elemento común de las quejas es un **defectuoso conocimiento de las razones** por las que se adoptan determinadas decisiones clínicas en el proceso asistencial, por lo que a menudo nuestras actuaciones se centran en recabar mayor información que la que ya ha sido trasladada a los/as pacientes, incluso tras haber formulado reclamaciones. Por ello, esta Institución insiste en que el derecho a la información forma parte del derecho a la protección de la salud, en la perspectiva de la necesaria humanización de la relación asistencial y la mejora de la relación médico-paciente.

...

2.1.5.2.6. Tiempos de respuesta asistencial

...

El análisis de los tiempos de respuesta asistencial es un abordaje tradicional de esta Defensoría en todos los informes anuales, ya que no en vano el cumplimiento de sus plazos garantizados o, en su defecto, la dispensación de la atención sanitaria especializada dentro de un tiempo razonable, constituye una demanda de los andaluces y andaluzas con presencia constante y, por ello, fuente inagotable de la actividad investigadora del Defensor del Pueblo Andaluz.

Las listas de espera son un reto común en todos los sistemas sanitarios públicos de carácter universal, de manera que si bien ciertos retrasos deben asumirse como inevitables, debemos rechazar en cambio dilaciones que revelen un problema de índole estructural, por alcanzar tiempos desorbitados y afectar a una generalidad de personas.

...

2.1.5.2.11. Praxis asistencial

...

Más allá de la adecuación de la praxis asistencial, cuya valoración no compete a esta Institución, es la deficiente información dada a las personas interesadas las que nos ha llevado a formular **Resoluciones dirigidas a que se activen las medidas necesarias para garantizar el derecho de los y las pacientes a recibir respuestas adecuadas a sus reclamaciones en un plazo razonable.**

Una situación de esta naturaleza se nos presentó por un ciudadano que cuestionaba la atención médica prestada a su familiar en su centro de atención primaria en la provincia de Huelva, poco antes de su fallecimiento en el interior de su coche, aparcado en las inmediaciones del mismo. La respuesta a la reclamación que había presentado ante la administración sanitaria no llegó hasta casi seis meses después, a pesar de que únicamente se había consultado al facultativo que le atendió y a la dirección de la Unidad de Gestión Clínica, trámites que no podía considerarse que requiriesen dicha dilación, especialmente tratándose de un hecho tan grave. Por otra parte, se trataba de una respuesta excesivamente escueta, en la que no se hacía referencia a varias de las cuestiones respecto de las que el promotor demandaba explicación, lo que dio lugar a una Resolución de esta Institución, que fue aceptada ([queja 23/5317](#)).

...