



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.



RECOMENDACIÓN sobre la consiguiente oportunidad de modificar el formulario establecido para solicitar el derecho de acceso a la historia clínica de forma que se detallen las diferentes circunstancias en base a las cuales se puede solicitar legítimamente el acceso a la historia clínica de personas fallecidas y la documentación necesaria en cada caso.

#### [Queja 22/3749](#)

- ▷ **Administración afectada:** Hospital Virgen de Valme
- ▷ **Estado de tramitación:** cerrada con la aceptación de la Resolución
- ▷ **Descripción de la actuación:** La compareciente denuncia la falta de información sobre los accesos producidos por los profesionales sanitarios a su historia de salud de manera motivada y razonada
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: Que sin más dilación se dé respuesta a la petición de la interesada sobre los accesos producidos por los profesionales sanitarios a su historia de salud de manera motivada y razonada.

RECOMENDACIÓN: Que se doten de los medios precisos para que puedan resolverse las peticiones de idéntica naturaleza respetando el marco temporal que estipula la normativa reguladora.

#### [Queja 22/7176](#)

- ▷ **Administración afectada:** Hospital Juan Ramón Jiménez
- ▷ **Estado de tramitación:** En fase de tramitación.
- ▷ **Descripción de la actuación:** El promotor de la queja expone la demora en intervención quirúrgica para reducir hernia inguinal, habiendo transcurrido el plazo de garantía
- ▷ **RESOLUCIÓN:**

RECOMENDACIÓN: que se adopten las medidas organizativas oportunas para que se respete el plazo máximo previsto normativamente para la práctica de las intervenciones quirúrgicas.

RECOMENDACIÓN: que en los casos en los que se supere el plazo máximo establecido sin que la intervención quirúrgica se haya realizado, y siempre que no hayan concurrido circunstancias que determinen la suspensión del mismo o la pérdida de la garantía, se comunique a los ciudadanos la posibilidad de acudir a un centro privado para someterse a la intervención que precisan.

RECOMENDACIÓN: Que se revisen los protocolos, instrucciones o prácticas existentes en el seguimiento y cumplimiento de las peticiones de historia clínica, implantando fórmulas de organización y gestión de las solicitudes que proporcionen a la parte peticionaria toda la información oportuna y, en aquellos casos de entrega de documentación incompleta, se impulse la remisión posterior por el órgano responsable, sin que deban mediar reiteraciones de la parte solicitante.

#### [Queja 22/7320](#)

- ▷ **Administración afectada:** Hospital de Poniente-El Ejido
- ▷ **Estado de tramitación:** En fase de tramitación
- ▷ **Descripción de la actuación:** El promotor de la queja expone la demora en intervención quirúrgica de artroscopia lamentando haber vencido el plazo de respuesta asistencial de 120 días garantizado por el Decreto 209/2001, de 18 de septiembre, sin que la operación hubiera sido realizada



▷ **RESOLUCIÓN:**

RECORDATORIO de deberes legales, por entender vulnerados los siguientes preceptos y reglamento: Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía: artículo 6.1.d) y artículo 6.1.m). Y Decreto 209/2001, de 18 de septiembre, por el que se establece la garantía de plazo de respuesta quirúrgica en el Sistema Sanitario Público de Andalucía.

[Queja 23/3540](#)

▷ **Administración afectada:** Hospital Juan Ramón Jiménez

▷ **Estado de tramitación:** En fase de tramitación

▷ **Descripción de la actuación:** El promotor de la queja expone la demora en intervención quirúrgica para la extracción de vesícula

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECORDATORIO de deberes legales, por entender vulnerados los siguientes preceptos y reglamento: Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía: artículo 6.1.d) y artículo 6.1.m). Y Decreto 209/2001, de 18 de septiembre, por el que se establece la garantía de plazo de respuesta quirúrgica en el Sistema Sanitario Público de Andalucía.

[Queja: 23/3542](#)

▷ **Administración afectada:** Hospital Virgen de las Nieves

▷ **Estado de tramitación:** En fase de tramitación.

▷ **Descripción de la actuación:** La promotora de la queja expone la demora en intervención quirúrgica para sustitución de rodilla total por una osteartrosis

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECORDATORIO de deberes legales, por entender vulnerados los siguientes preceptos y reglamento: Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía: artículo 6.1.d) y artículo 6.1.m). Y Decreto 209/2001, de 18 de septiembre, por el que se establece la garantía de plazo de respuesta quirúrgica en el Sistema Sanitario Público de Andalucía.

[Queja 23/5902](#)

▷ **Administración afectada:** Hospital Juan Ramón Jiménez

▷ **Estado de tramitación:** En fase de tramitación.

▷ **Descripción de la actuación:** Un matrimonio denuncia la demora en sendas intervenciones quirúrgicas de que se encuentran a la espera. En el caso de la esposa, de prótesis de rodilla, y en el caso del esposo del canal espinal y vértebras.

▷ **RESOLUCIÓN:**

RECORDATORIO de deberes legales, por entender vulnerados los siguientes preceptos y reglamento: Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía: artículo 6.1.d) y artículo 6.1.m). Y Decreto 209/2001, de 18 de septiembre, por el que se establece la garantía de plazo de respuesta quirúrgica en el Sistema Sanitario Público de Andalucía.