

Expedient núm. 39/2017

Resolució núm. 45/2018

**CONSELL DE TRANSPARÈNCIA, ACCÉS A LA INFORMACIÓ PÚBLICA
I BON GOVERN DE LA COMUNITAT VALENCIANA**

COMISSIÓ EXECUTIVA

President: Sr. Ricardo García Macho

Vocals:

Sra. Emilia Bolinches Ribera

Sr. Lorenzo Cotino Hueso

Sra. Isabel Lifante Vidal

A València, a 19 d'abril de 2018

Reclamant: Sr. [REDACTED]

Subjecte contra el qual es formula la reclamació: Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

VISTA la reclamació número **39/2017**, interposada pel Sr. [REDACTED], formulada contra la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, i sent ponent la vocal Sra. Isabel Lifante Vidal, s'adopta la següent

RESOLUCIÓ

ANTECEDENTS

Primer.- Segons es desprén de la documentació que es troba en l'expedient, el Sr. [REDACTED] va presentar per registre d'entrada, amb data 6 d'abril de 2017, un escrit que formulava una queixa a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública per la falta de publicació en la pàgina web de la Conselleria dels informes estadístics valoratius de les queixes i dels suggeriments presentats i tramitats per la Conselleria en l'exercici del 2015, amb presumpta infracció del que estableix l'Ordre, de 27 de setembre de 2007, de la Conselleria de Sanitat.

Segon.- El 18 d'abril de 2017, el cap del Servei d'Atenció i Comunicació amb el Pacient de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública va remetre al Sr. [REDACTED] un escrit de resposta a la seua queixa, en què se li informava que no havien pogut elaborar fins a la data l'informe corresponent a la valoració de les queixes i suggeriments presentats en 2015, a causa de canvis organitzatius interns que havien provocat una disminució en la dotació de personal en el Servei d'Atenció i Comunicació amb el Pacient. Se li comunicava que s'estava treballant en això i que esperaven que poguera estar a disposició de la ciutadania en la web de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública en el mínim de temps possible. S'afegia que podia consultar la memòria de la Conselleria corresponent a 2015, en la qual figurava un resum de l'activitat dels Serveis d'Atenció al Pacient (SAIP) i s'arregljava una referència a les queixes presentades.

Tercer.- El 25 d'abril de 2017, el Sr. [REDACTED] va presentar davant d'aquest Consell de Transparència un escrit de reclamació contra la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, perquè considerava que la Conselleria incompleix en aquest punt les seues obligacions en matèria de transparència.

Quart.- El 19 de juliol de 2017, aquest Consell va remetre a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública un escrit pel qual se li atorgava tràmit d'audiència perquè poguera formular les al·legacions que considerara oportunes. En el seu escrit de contestació, de 3 d'agost de 2017, la Conselleria al·lega

que des del 2015 s'ha optat per publicar una Memòria global que arreplegava un resum de totes les actuacions realitzades per la Conselleria, en la qual s'inclou també un apartat relatiu a les queixes presentades en els diferents departaments.

Cinqué.- El 30 de gener de 2018, el Sr. [REDACTED] va presentar davant d'aquest Consell de Transparència, els següents documents relacionats amb la seua reclamació:

-Resolució de la queixa presentada davant el Síndic de Greuges contra la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública (Ref.1706245), per aquest mateix assumpte. En la Resolució, el Síndic recomanava a la Conselleria que publicara en la seua pàgina Web, actualitzada i estructurada, els informes sobre el grau de compliment i de qualitat dels serveis públics (entre els quals, els SAIP), i també la informació disponible que permetera la seua valoració. Així mateix, sol·licitava a la Conselleria que remetera en el termini d'un mes el preceptiu informe en què manifestara l'acceptació del Suggeriment del Síndic, o si és el cas, les raons que estimava per a no acceptar-lo.

-Resposta de 22 de desembre de 2017 de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública a la Resolució del Síndic de Greuges, consistent en la no acceptació de la Recomanació formulada pel Síndic, fundada en la falta de recursos humans.

-Escrit de 10 de gener de 2018 del Síndic de Greuges, en el que es resol el tancament de l'expedient i es comunica que la queixa podrà ser inclosa en l'informe anual als Corts, culminant amb això les possibilitats d'actuació que la Llei atribueix al Síndic.

Després d'haver deliberat sobre l'assumpte en diverses sessions, aquesta Comissió Executiva adopta la present resolució davall els següents

FONAMENTS JURÍDICS

Primer.- Conformement amb l'article 42.1 de la Llei 2/2015 de Transparència, Bon Govern i Participació Ciutadana de la Comunitat Valenciana (d'ara en avant Llei 2/2015 valenciana) q la Comissió Executiva del Consell de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern li han encomanats, entre altres, les funcions següents:

- b) Requerir, a iniciativa pròpia o com a conseqüència de denúncia o reclamació, l'esmena d'incompliments de les obligacions arreplegades en aquesta llei.*
- e) Vetlar pel compliment de les obligacions de publicitat activa contingudes en aquesta llei."*

La present reclamació pot considerar-se una denúncia o reclamació per a l'esmena d'incompliments de les obligacions de publicitat activa fixades per la legislació de transparència. Així mateix, l'Administració contra la qual es dirigeix la reclamació és la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, que es troba subjecta a les exigències de l'esmentada llei en matèria de publicitat activa, en virtut d'allò que s'ha disposat en l'article 2.1.a), que es refereix de forma expressa a "l'administració de la Generalitat". En conseqüència hem de considerar que és competència d'aquest Consell resoldre-la.

Segon.- Segons s'ha assenyalat en els antecedents, la denúncia al·lega la falta de publicació en la pàgina web de la Conselleria dels informes estadístics valoratius de les queixes i dels suggeriments presentats i tramitats pels SAIP en l'exercici 2015 (i, podríem afegir, successius) tal com s'anaven publicant fins a l'any 2014. Es tracta, per tant, d'una denúncia per un presumpte incompliment de les obligacions de publicitat activa, és a dir de les obligacions que té l'Administració de publicar determinada informació de manera que estiga accessible per a qualsevol ciutadà sense necessitat que aquests ho sol·liciten.

Això és important, perquè no ens trobem davant un supòsit en què el reclamant haguera sol·licitat a l'administració que se li proporcionara determinada informació i que la mateixa se li haguera denegat (segons la Conselleria tota la informació relativa a aquest assumpte sol·licitada pel reclamant i que estava en possessió de l'administració ha sigut posada a la seua disposició); sinó davant d'un cas en què el reclamant el que fa és denunciar a allò que, segons el seu parer, és un incompliment d'una obligació de l'administració: la de publicar determinats informes valoratius de les queixes tramitades pels SAIP. No es

tracta, doncs, que s'haja violat el dret subjectiu del reclamant a tindre accés a una certa informació, sinó que es tracta de determinar si l'administració compleix adequadament les seues obligacions de transparència en matèria de publicitat activa en aquest punt.

Doncs bé, aquest Consell ha verificat al llarg del present procediment que en la pàgina Web de la Conselleria figuren fins a l'any 2014 uns informes anuals molt detallats de l'activitat dels SAIP. En aquests es pot trobar de manera clara i ben estructurada informació relativa a les queixes, els suggeriments i els agraïments gestionats per aquests serveis. Es tracta d'informes exhaustius en què apareix la informació distribuïda per serveis, per motius, per àrees d'activitat, per edat i sexe, anàlisi de temps de resposta, etc.

Respecte a l'any 2015 (i posteriors) no consten en la web aquest tipus d'informes. A partir d'aqueix any, que és també l'any en què va entrar en vigor la Llei de transparència valenciana, la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública va començar a publicar en el Portal de Transparència de la Generalitat Valenciana (www.gvaoberta.gva.es) unes memòries de gestió globals, en les quals s'inclou un apartat (dins de l'epígraf IV relatiu a "Les persones: eix central del nostre sistema de salut") en què s'arreplega la informació relativa a la gestió del SAIP.

En la memòria de l'any 2015 aquest apartat apareix en l'índex del document davall el títol "4.2. Queixes i agraïment", encara que en el mateix text el mencionat apartat apareix davall el rètol "4.2. Gestions realitzades". La no concordança entre l'índex i el títol, i també els noms triats (que no mencionen al SAIP) dificultaven trobar la informació en un document de quasi 500 pàgines. No obstant això, en la memòria de l'any 2016, aquesta mateixa informació es troba en un apartat amb el títol, ja més específic, de "Gestions realitzades. Activitats SAIP".

Ara bé, la informació inclosa en aquests apartats (tant del 2015 com del 2016) relativa a l'activitat dels SAIP inclou el nombre total de queixes, suggeriments i agraïments, i la informació de quantes d'aquestes corresponen a Atenció Primària, a Centre d'Especialitats i a Hospitals, i també l'evolució del nombre total de queixes al llarg dels últims anys. En aquest sentit resulta rellevant comparar l'extensió d'aquesta informació (un parell de pàgines) amb la dels informes dels SAIP anteriorment publicats (de més de 50 pàgines). No pot considerar-se, doncs, que es tracte exactament de la mateixa informació que es publicava anteriorment, només que integrada ara en un altre document més ampli.

Ara bé, la Conselleria al·lega que aqueixos informes que abans elaborava de manera tan detallada i exhaustiva sobre les queixes rebudes ara no pot realitzar-los tal com els venia fent per falta de personal i que s'ha optat per incloure la informació relativa a les actuacions d'aquest servei en la memòria global que arreplega tota l'activitat de la Conselleria.

Tercer.- Com hem assenyalat, la competència d'aquest Consell en aquest assumpte radica a determinar si els fets esmentats configuren cap infracció de les obligacions en matèria de publicitat activa.

Aquestes obligacions estan arreplegades en la Llei 2/2015 valenciana, que en l'article 8 estableix que la informació, que ha de ser veraç, objectiva i actualitzada, s'ha de publicar de forma clara, estructurada, comprensible i fàcilment localitzable. I l'article 9 arreplega la llista d'informacions que els subjectes obligats han de publicar, com a mínim, en les seues pàgines web; així hi trobem:

"La cartera de serveis; i també les cartes de serveis, i els procediments per a presentar queixes o reclamacions i els informes sobre el grau de compliment i qualitat dels serveis públics, i també la informació disponible que permet la seua valoració".

"Los informes d'avaluació de les polítiques públiques i de qualitat dels serveis públics".

Els informes a què es refereix el reclamant no són exactament "informes sobre el grau de compliment i qualitat dels serveis públics", ni tampoc "informes d'avaluació de les polítiques públiques". Per a considerar si la Conselleria està obligada a la seua publicació ens queda llavors analitzar la qüestió de si aquests han de ser considerats "informació disponible que permet la seua valoració".

Doncs bé, els informes tal com es realitzaven fins a l'any 2014 constituïen sens dubte informació que podia ajudar a la valoració del grau de compliment i qualitat dels serveis públics (perquè eren relatius a les queixes i altres actuacions dels SAIP), per la qual cosa en el cas que l'administració els haguera continuat realitzant i estigueren "disponibles", haurien de ser publicats per a coneixement general de la ciutadania. No obstant això, pareix que la falta de recursos humans ha fet que els informes, tal com es realitzaven fins a 2014, no estiguen disponibles respecte del 2015. Per això aquest Consell considera que en aquest cas la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública no ha incomplert les seues obligacions en matèria de publicitat activa, per la qual cosa la present denúncia ha de ser desestimada.

Ara bé, a pesar d'això, és cert que els informes tal com s'anaven realitzant i publicant fins a 2014 implicaven un major nivell de transparència respecte de les actuacions gestionades pels SAIP que l'existent actualment, en la mesura que la informació continguda en aquells informes era molt més detallada que la continguda actualment en les memòries globals de la Conselleria respecte d'aqueixes mateixes actuacions. Per això, aquest Consell considera que ha de recomanar-se a la Conselleria que, en la mesura de les seues possibilitats, continue realitzant els informes sobre l'activitat dels SAIP de la manera més detallada i estructurada possible i que els informes (qualsevol que siga el grau de detall o elaboració que s'aconseguisca) siguen publicats.

RESOLUCIÓ

En atenció als antecedents i fonaments jurídics descrits és procedent

DESESTIMAR la reclamació presentada el 25 d'abril de 2017 pel Sr. [REDACTED] contra la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

RECOMANAR a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que, en la mesura de les seues possibilitats, continue realitzant els informes sobre l'activitat dels SAIP de la manera més detallada i estructurada possible i que els informes (qualsevol que siga el grau de detall o elaboració que s'aconseguisca) es publiquen.

Contra la present Resolució, que exhaureix a la via administrativa, es pot interposar un recurs contenciós administratiu davant la Sala Contenciosa Administrativa del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, en el termini de dos mesos comptats des de l'endemà de la notificació, de conformitat amb el que estableixen els articles 10 i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

**EL PRESIDENT DEL CONSELL DE TRANSPARÈNCIA, ACCÉS
A LA INFORMACIÓ PÚBLICA I BON GOVERN**

[REDACTED]
Ricardo García Macho