

## **EL DEFENSOR DEL PACIENTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID**

### **ORÍGEN DE LA DEFENSORIA**

Fue creada la Defensoría, siguiendo el mandato contenido en la Ley de Ordenación del Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid, en el año 2002. Se procedió, seguidamente, al nombramiento de la Defensora, Doña Margarita Retuerto Buades, en noviembre de dicho año, comenzando desde ese mismo momento la actividad de la Oficina. Fallecida la señora Retuerto ocupa dicho cargo actualmente, don Juan Ignacio Barrero Valverde, desde febrero de 2006.

### **COMPETENCIAS DEL DEFENSOR DEL PACIENTE**

En sus artículos 36 a 39, ubicados en el Título IV, regulador de los derechos y deberes de los ciudadanos, la recién referida Ley 12/2001, de 21 de Diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid, expone el régimen normativo básico del Defensor del Paciente. Se configuran en dicha exposición las siguientes notas:

- Es concebido el Defensor del Paciente de la Comunidad de Madrid como el órgano de la Administración Sanitaria encargado de gestionar las quejas, reclamaciones y sugerencias, en lo relativo a derechos y obligaciones de los pacientes, en concordancia con la Constitución, artículos 43 y 51 y la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios, artículo 28. El acceso y uso de esta vía del Defensor del Paciente se configura como independiente del derecho del interesado a otras vías de recurso.
- Una función principal de la figura del Defensor del Paciente, reconoce la Ley, además de la citada en el párrafo anterior, es la de intermediar en los conflictos que puedan afectar a los ciudadanos por el uso del Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid.
- También atribuye la repetida norma, al Defensor del Paciente de la Comunidad de Madrid, la posibilidad de recabar información sobre el funcionamiento de los servicios sanitarios de dicha Comunidad. Esta función, combinada con las dos anteriores, supone la capacidad del Defensor del Paciente de interactuar, proponiendo mejoras en base al conocimiento de la realidad sanitaria madrileña. Le configura, en definitiva, como un elemento de calidad del Sistema.
- Le atribuye, además, la Ley 12/2001, antes citada, una función consultiva, pudiendo evacuar informes sobre las cuestiones relacionadas con el ámbito de sus competencias.

Aunque se encuentra inserto en el seno de la Administración de la Comunidad de Madrid, en su Consejería de Sanidad, se trata de una unidad autónoma. Con objeto de preservar esa independencia y de garantizar el cumplimiento de sus cometidos tiene que poner en conocimiento del Consejero de Sanidad las incidencias que comporten resistencia, negativa u obstrucción al normal ejercicio de sus funciones.

El territorio de la Comunidad de Madrid es el ámbito competencial, respecto de las cuestiones que se puedan suscitar en la prestación asistencial sanitaria a cualquier persona que utilice los servicios sanitarios de la Comunidad, resida en ella o no.

El ámbito personal de alcance de sus competencias es de destacar que llega a cualquier persona que reciba asistencia del Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid, tanto cuando se trata de residentes en la Comunidad como de desplazados que se encuentran temporalmente en la misma.

## **SUPUESTOS DE FALTA DE COMPETENCIA DEL DEFENSOR DEL PACIENTE**

Podemos agrupar, según puede deducirse de lo expuesto, los supuestos de imposibilidad en los siguientes bloques de causas:

- ❖ Falta de competencia geográfica. Cuando el territorio en donde se produjo el motivo de la queja no se inscribe en la Comunidad de Madrid.
- ❖ Falta de competencia material: Cuando el asunto reclamado, refiriéndose a esta Comunidad, es ajeno a la Sanidad, aún cuando pueda tener alguna relación con ella.
- ❖ Tramitaciones judiciales en curso. Por el obligado respeto a la independencia judicial, se abstiene de intervenir la Defensoría en aquellas ocasiones en las que el asunto objeto de reclamación, en cualquier esfera y momento procedimental, se encuentra ante un tribunal. En aplicación del principio constitucional de independencia de los tribunales y del mencionado respeto a la jurisdicción no es posible analizar estos asuntos.

No obstante en aquellos casos en los que no se puede tramitar la reclamación, por alguna de las razones expresadas, siempre se informa al ciudadano de cual es su situación jurídica y se le orienta respecto de la instancia que ha de resolver su asunto facilitándole nombre de la dependencia, dirección e incluso una cita, si es factible, con el objeto de dejar manifiesta la intención de servicio que es propia a la institución.

## **OTRAS OFICINAS DEL DEFENSOR DEL PACIENTE EN ESPAÑA**

La Oficina del Defensor del Paciente de la Comunidad de Madrid fue la primera de esta naturaleza que comenzó a prestar servicios en el territorio del Estado. Han ido apareciendo, tras ella, las otras Oficinas actualmente existentes: Extremadura (su Defensor es Don José Ramón

Hidalgo Antequera), La Rioja ( a cargo de don Eduardo Viladés Juan) y Baleares (cuya Defensora es Doña María José Rodríguez Vazquez)

Estas Instituciones se integran dentro de un sistema de garantías conviviendo de forma eventual o alternativa con otros instrumentos, administrativos e incluso judiciales, si bien contando, en el caso de las Defensorías, con la ventaja de tratarse de órganos en los que su informalidad en el procedimiento les permite llegar a solucionar problemas antes de que intervengan los tribunales de justicia, lo que se traduce en una economía de medios de defensa, una mayor rapidez en la resolución de los conflictos y, por último, un menor coste para los ciudadanos ante una justicia que en la actualidad resulta, muchas veces, muy lenta en lo temporal y costosa en términos económicos. Proximidad al ciudadano y vocación de servicio público son notas caracterizadoras de estas instituciones.

### **ACCESO A LA DEFENSORÍA**

Mediante los siguientes medios de comunicación:

- Postal: DEFENSOR DEL PACIENTE DE LA COMUNIDAD DE MADRID. Calle de Alcalá 21, octava planta. 28014 MADRID
- Telefónico: 91 360 57 30 y fax: 91 522 81 72
- Correo electrónico: [defensor.paciente@salud.madrid.org](mailto:defensor.paciente@salud.madrid.org)
- Internet: a través de la página de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid. [www.madrid.org](http://www.madrid.org)

Juan Siso Martín  
Subdirector General del Defensor del Paciente  
de la Comunidad de Madrid