



Exp.: 07-OPEN-00053.3/2018

## ASUNTO: ACCESO PARCIAL A LA INFORMACIÓN

Con fecha 16/04/2018 tuvo entrada en el registro de esta Consejería la siguiente solicitud de acceso a la información pública, referida a:

*“La entrega de una copia de todas la información de la que dispongan respecto a las reclamaciones sobre transporte sanitario, que no contengan, eso sí, datos personales de reclamantes o afectados. El periodo para el que solicito información es desde el inicio de la presente legislatura. Les agradecería que el formato de la información entregada, si así lo disponen, sea reutilizable xls, csv, etc...”* Atribuida a la Dirección General de Humanización y a la Dirección General de Planificación, Investigación y Formación por ser competentes en esta materia.

Valoradas todas las circunstancias concurrentes y de conformidad con lo establecido en los artículos 12, 14, 16 y 20 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, la Viceconsejería de Humanización de la Asistencia Sanitaria.

## RESUELVE

Conceder el acceso parcial a la información solicitada, omitiéndose la información relativa a las reclamaciones competencia de la Dirección General de Planificación, Investigación y Formación porque con anterioridad a 2016, las reclamaciones no estaban archivadas de forma que permitieran un acceso directo a esta información. Para localizar (en papel) las reclamaciones correspondientes a esos años sería necesario un trabajo de cotejo y selección en todos los archivos relativos al transporte sanitario almacenados en numerosas carpetas AZ. Paralelamente a este cotejo, sería preciso reelaborar la información, separando las reclamaciones por expediente y contenido, bajo un índice alfabético o de otro tipo (por materias, o por fechas, etc.).

En este proceso de búsqueda, también se ha consultado la información digital disponible, con acceso a E-Reg y las carpetas compartidas en red, consulta sin éxito, por el mismo motivo expuesto anteriormente, que las reclamaciones no están clasificadas como tales, por separado; están asimiladas a otros archivos de búsqueda indiscriminada por palabras en las carpetas comunes de “transporte sanitario”, donde la clasificación es por resoluciones, años, incluso alfabético de peticionarios, pero no bajo una clave o una consulta separada de “reclamaciones”, susceptible de acceso directo.

Su localización exacta comprometería la reelaboración de toda la información digital disponible.

Ante lo expuesto y solo en relación con las reclamaciones que pudieran existir en la Dirección General de Planificación, Investigación y Formación con anterioridad a 2016, referentes a temas propios de su competencia, no es posible dar acceso a dicha información, por lo que ha de ser inadmitida a tenor de lo dispuesto en el artículo 18.1.c) de la Ley de Transparencia.



## Comunidad de Madrid

En relación con el resto se informa que:

La Consejería de Sanidad realiza anualmente una Memoria de Reclamaciones formuladas por los ciudadanos, con la finalidad de conocer y evaluar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por el Servicio Madrileño de Salud, y con el objetivo de poder realizar actuaciones de mejora.

La Memoria de Reclamaciones, accesible para todos los ciudadanos, se publica en el Portal de Salud de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, al que tienen acceso todos los ciudadanos.

Para poder acceder a ella debe seguir los siguientes pasos:

- [www.madrid.org](http://www.madrid.org)
- Gobierno Regional
- Consejería de Sanidad
- Portal de Salud
- Ayúdanos a mejorar (Reclamaciones, sugerencias y agradecimientos)
- Resultados
- Descargar informe completo de balance de resultados 2016 (páginas 127 y 128)

No obstante, se adjunta un Excel con los datos del año 2014, 2015, 2016 y 2017, éste último pendiente de publicación.

Se adjunta, así mismo, en formato de reclamación SUQUE, un fichero con todas las reclamaciones sobre el transporte sanitario en 2017 y 2018 en las que es competente la Dirección General de Planificación, Investigación y Formación.

Contra esta resolución cabe interponer:

1. Contra esta resolución cabe interponer con carácter potestativo y previo a su impugnación en vía judicial contencioso administrativa, la reclamación regulada en el artículo 24 de la Ley 19/2013 de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, ante el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de la notificación de la presente resolución.
2. Recurso ante el órgano competente de la jurisdicción contencioso-administrativa, en el plazo de dos meses contados desde el día siguiente al de la notificación del acto que ponga fin a la vía administrativa.

En Madrid, a 20 de Junio de 2018  
EL VICECONSEJERO DE HUMANIZACIÓN  
DE LA ASISTENCIA SANITARIA

Diego Sanjuanbenito Bonal