

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH  
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

|                      |   |
|----------------------|---|
| <b>Queja</b>         | <b>2200254</b>  |
| <b>Promovida por</b> | (...)   |
| <b>Materia</b>       | Sanidad   |
| <b>Asunto</b>        | Falta de respuesta a Hoja de Queja de 20/12/2021 CS La Florida de Alicante. |
| <b>Actuación</b>     | Resolución de cierre  |

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedo definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 24/01/2022, estaba integrado por la falta de respuesta expresa a la Hoja de Queja presentada por el autor de la queja en fecha 20/12/2021 ante el Centro de Salud La Florida de Alicante.

En este sentido, de lo actuado, se desprendía que dicho escrito obtuvo respuesta expresa de la Directora de Atención Primaria del Departamento de Salud Alicante-Hospital General en fecha 10/02/2022 (registro de salida de 14/02/2022). En la respuesta remitida se hacía referencia a las últimas consultas del autor de la queja con su médico de atención primaria (en fechas 7/10/21, 17/11/2021 y 20/12/2021) así como con la Unidad de Salud Mental (en fecha 25/01/2022).

Sin perjuicio de lo anterior, considerábamos que la respuesta expresa a la Hoja de Queja había incumplido los plazos previstos en la normativa vigente (superando el mes previsto de respuesta expresa). A este respecto, tras la tramitación de la queja, en fecha 17/05/2022 el Síndic de Greuges emitió una resolución en la que acordó formular a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública la siguiente recomendación:

(...) que, en actuaciones como la analizada, extreme al máximo el deber de dar respuesta expresa y directa a los escritos que los/as ciudadanos/as dirijan a la Administraciones sanitarias dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente.

La administración sanitaria, a través de la Directora de Gabinete del Conseller, remitió informe de Gerencia del Departamento de Salud de Alicante-Hospital General de fecha 17/06/2022 (registro de entrada en esta institución de 20/06/2022) en el que señalaba lo siguiente:

En relación con la resolución de consideración a la Administración de fecha 19 de mayo de 2022 dictada en la Queja tramitada por esa Institución con el número 2200254, que fue promovida por D. (autor de la queja), de la cual se ha dado traslado a este centro de gestión a través de los Servicios Centrales de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, y tras revisión de los antecedentes obrantes en este departamento de salud, esta Gerencia, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35 de la ley reguladora de dicha Institución, emite el preceptivo informe en el sentido de aceptar las consideraciones realizadas, procediendo por esta parte a recordar a las unidades asignadas para la tramitación de las hojas de quejas presentadas por los usuarios del sistema de salud el cumplimiento de los plazos previstos en la normativa de aplicación para su resolución y notificación.

A la vista de lo expuesto por la administración en su informe, **SE ACUERDA el CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE** de queja, dado que se aprecia que la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública ha aceptado las recomendaciones que le fueron formuladas por el Síndic de Greuges en fecha 17/05/2022.

Núm. de reg. 20/06/2022  
CSV \*\*\*\*\*  
Validar en URL <https://seu.elsindic.com>



Este documento ha sido firmado electrónicamente el 20/06/2022 a las 14:14

---

Asimismo, se acuerda que la presente resolución de cierre sea notificada a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública y a la persona interesada.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana