

"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>2203551</b>
<b>Materia</b>	Sanidad.
<b>Asunto</b>	Asistencia sanitaria. Demoras.
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre.

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, (...) presentó un escrito registrado el 09/11/2022, al que se le asignó el número de queja 2203551, en el que manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

(...) Mis padres son pacientes de Neurología, y desde hace meses estamos intentando pedir cita para las revisiones y resultados de pruebas, tal y como nos indicaron los especialistas en su última visita, y **tanto en el Centro de Especialidades de Foietes (Benidorm)** donde visitan a mi padre, como en el **Hospital de Villajoyosa** a mi madre, coinciden en informarnos de que **no tienen citas disponibles para 2022, ni agenda abierta para 2023.**

Pusimos una queja en el Hospital Marina Baixa en julio/22 (que adjunto a continuación) desde mayo intentando conseguir cita, y la situación seguía igual.

El 7 de octubre/22 nos llama una doctora del departamento de Neurología para pasar la consulta telefónica, no teníamos conocimiento de que nos iban a llamar, yo estaba trabajando y no me encontraba con mi madre en ese momento, tiene problemas de audición por lo que, si no estoy con ella, la consulta telefónica no es posible.

Nos comentan que lo que están haciendo así para reducir las listas de espera.

Mis padres son mayores y viven de una pensión, como ellos, muchísimas personas en su misma situación no pueden permitirse pagar un médico o seguro privado, no es justo que **se les niegue la revisión con su especialista,** porque no haya especialistas suficientes para cubrir la demanda, entiendo puede ser un momento puntual, pero no durar meses, y sin solución.

Quiero destacar el trato de todo el personal del departamento de Neurología, que nos han ayudado en todo lo que estaba en sus manos (el subrayado y la negrita es nuestra).

Admitida a trámite la queja, de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges, esta institución solicitó en fecha 13/11/2022 a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, en el plazo de un mes, remitiera un informe sobre este asunto; y en particular sobre los siguientes extremos que detallamos a continuación:

- Primero. Motivos de la demora en que la madre y el padre de la autora de la queja sean citados por el Servicio de Neurología del Departamento de Salud La Marina Baixa.
- Segundo. Que nos indicara para cuando estaba previsto que la madre y el padre de la promotora de la queja fuesen citados para ser vistos (seguimiento) en el servicio de Neurología del Departamento de Salud La Marina Baixa.

La administración sanitaria, a través de la directora de Gabinete de la Consellera, nos dio traslado del informe de la Gerencia del Departamento de Salud de Marina Baixa de fecha 02/12/2022 (registro de entrada en esta institución de fecha 15/12/2022) en el que señalaba lo siguiente:

(...) En relación a la queja presentada por (autora de la queja) queríamos informarles que a su madre se le realizaron consultas telefónicas por parte del Servicio de Neurología el 7, 14 y 26 de octubre de 2022.

Le informamos que se ha citado de forma presencial en Consultas de Neurología a su madre (...) para el 7 de diciembre de 2022 a las 12 h en Consultas Externas del Hospital Marian Baixa y a su padre (...) para el 14 de diciembre de 2022 a las 12 h en Centro de Especialidades de Foietes.

A este respecto, la administración sanitaria adjuntaba copia de la respuesta remitida a la promotora de la queja en fecha 02/12/2022 en la que le indicaba las fechas de consultas.

Del contenido del informe dimos traslado a la autora la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 16/12/2022 en el siguiente sentido:

Antes de nada, darles las gracias por ayudarnos, cuando ya no sabíamos a quién acudir en estos casos. Es una gran labor la que hacéis, de verdad.

**Querriamos cerrar la queja**, puesto que el Hospital Marina Baixa se puso en contacto con nosotros para darnos ambas citas con Neurología, nos comentaron que se iba a incorporar una doctora nueva al departamento, esperemos que ayude a solucionar el gran problema de demora que hay en esta especialidad.

Llegados a este punto, no existe justificación para continuar la tramitación de la presente queja, por ello, debemos proceder al cierre de nuestro expediente, atendiendo a lo dispuesto en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

No obstante, lo anterior, si la atención medica sufriese un nuevo rumbo y dicha variación supusiera un detrimento en el debido cuidado y seguimiento de las patologías de la madre y el padre de la autora de la queja, podrá dirigirse de nuevo a esta institución para valorar una nueva intervención.

Contra la presente resolución de cierre no cabe interponer recurso alguno conforme establece el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana