

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

Queixa 2450010 Queixa d'ofici núm. 10-2024 Matèria Sanitat Assumpte Tramitació de queixes i reclamacions en matèria sanitària. Garantia dels drets dels usuaris.	Queja 2450010 Queja de oficio núm. 10-2024 Materia Sanidad Asunto Tramitación de quejas y reclamaciones en materia sanitaria. Garantía de los derechos de los usuarios.
RESOLUCIÓ DE TANCAMENT La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, estableix tota una sèrie de drets dels ciutadans respecte a l'Administració, i correspon al personal empleat públic facilitar el seu exercici a través dels dispositius adequats. Entre altres, la normativa administrativa es referix al dret a presentar reclamacions contra les decisions de l'Administració, en cas de disconformitat, i al dret a obtenir informació sobre el termini màxim de duració dels procediments. De l'examen d'algunes queixes que han tingut entrada en esta institució, es despenia que davant de la presentació d'una «queixa» en els Serveis d'Atenció i Informació al Pacient (d'ara en avant, SAIP) dels centres sanitaris, a través del formulari de «full de queixa», els interessats no eren informats de les alternatives que tenen en cas de discrepar de la resposta rebuda. D'altra banda, en els casos de demores en la prestació sanitària programada, l'usuari/pacient tampoc era informat dels temps màxims d'accés per a l'atenció sanitària ni de les alternatives que té en cas de superar-se eixos temps. D'ací ve que esta institució, en qualitat de defensora dels drets de les persones i, en particular, dels col·lectius més vulnerables, decidira, en data 23/09/2024, obrir una queixa d'ofici amb la finalitat d'investigar i supervisar les actuacions de l'Administració en este sector esmentat, per si es poguera veure afectat, entre altres, el dret de defensa dels ciutadans en l'àmbit de la salut (article 24 de la Constitució). L'objecte de l'expedient de queixa, tal com va quedar reflectit en la nostra Resolució d'inici d'investigació, de data 23/09/2024, se centrava en dos qüestions: Primera. Conèixer si per part de l'Administració sanitària es podria estar vulnerant el dret de defensa dels ciutadans en el marc dels procediments de queixa quan no informen dels mecanismes de què disposen per a reclamar en cas de disconformitat amb la resposta rebuda del SAIP.	RESOLUCIÓN DE CIERRE La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, establece toda una serie de derechos de los ciudadanos con respecto a la Administración, correspondiendo al personal empleado público facilitar el ejercicio de estos a través de los dispositivos adecuados. Entre otros, la normativa administrativa se refiere al derecho a presentar reclamaciones contra las decisiones de la Administración, en caso de disconformidad, y al derecho a obtener información acerca del plazo máximo de duración de los procedimientos. Del examen de algunas quejas que han tenido entrada en esta institución, se desprendía que ante la presentación de una «queja» en los Servicios de Atención e Información al Paciente (en adelante, SAIP) de los centros sanitarios, a través del formulario de «hoja de queja», los interesados no eran informados de las alternativas que tienen en caso de discrepar de la respuesta recibida. Por otro lado, en los casos de demoras en la prestación sanitaria programada, el usuario/paciente tampoco era informado de los tiempos máximos de acceso para la atención sanitaria ni de las alternativas que tiene en caso de superarse esos tiempos. De ahí que esta institución, en calidad de defensora de los derechos de las personas y, en particular, de los colectivos más vulnerables, decidiera, en fecha 23/09/2024, abrir una queja de oficio con el fin de investigar y supervisar las actuaciones de la Administración en este sector referido, por si se pudiera ver afectado, entre otros, el derecho de defensa de los ciudadanos en el ámbito de la salud (artículo 24 de la Constitución). El objeto del expediente de queja, tal y como quedó reflejado en nuestra Resolución de inicio de investigación, de fecha 23/09/2024, se centraba en dos cuestiones: Primera. Conocer si por parte de la Administración sanitaria se podría estar vulnerando el derecho de defensa de los ciudadanos en el marco de los procedimientos de queja al no informar de los mecanismos de que disponen para reclamar en caso de disconformidad con la respuesta recibida del SAIP.

Segona. La falta de desplegament per part de la Comunitat Autònoma de les garanties relatives als temps màxims d'accés a la totalitat de l'atenció sanitària programable, i l'absència d'informació relativa a les alternatives i vies de reclamació que corresponen als usuaris/pacients en cas d'incompliment d'estos terminis.

En data 23/09/2024 sol·licitàrem a la Conselleria de Sanitat que, en el termini d'un mes, ens remetera un informe detallat sobre les qüestions següents:

1.- Que informara si la Comunitat Valenciana, de conformitat amb el que es preveu en la disposició transitòria del Reial decret 1039/2011, hi havia adaptat la seua normativa i havia establert uns temps màxims d'accés per a l'atenció sanitària programable.

2.- Que indicara si, davant de la presentació d'una queixa relacionada amb una assistència sanitària, s'informava els seus promotors dels temps màxims per a dur a terme la prestació sol·licitada, de les alternatives més apropiades per a l'efectiva realització de l'atenció i, si en cas de desacord o discrepància amb el temps que han d'esperar, se'ls informava dels recursos que són procedents, l'òrgan administratiu a què han de dirigir-se i en quin termini.

3.- Que informara dels criteris de què disposa el personal adscrit als SAIP per a valorar la naturalesa dels escrits que els dirigeixen i poder determinar el que és una queixa en sentit estricte o, si és el cas, una reclamació.

4.- Que indicara les actuacions que es realitzaven per a informar els ciutadans que presenten una queixa de les possibilitats d'actuació que poden exercir en cas de discrepància i, en particular, de la possibilitat d'acudir a la Inspecció General de Serveis de la Generalitat.

Així mateix, sol·licitàvem informació sobre el sistema d'intercomunicació amb la citada Inspecció General de Serveis, a fi de permetre la seua intervenció a partir de la informació obtinguda des del sistema de queixes i suggeriments d'eixa conselleria.

Després de la tramitació de l'expedient, i atés l'informe de l'Administració sanitària, el Síndic de Greuges va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració de queixa d'ofici de la queixa núm. 2450010, de 31/03/2025](#) en la qual es van formular a la Conselleria de Sanitat les recomanacions i els recordatoris de deures legals següents:

PRIMERA.- RECOMANEM que, una vegada efectuada la valoració dels escrits per part del personal del SAIP d'acord amb el que es disposa en l'article 6.1 de l'Ordre

Segunda. La falta de desarrollo por parte de la Comunidad Autónoma de las garantías relativas a los tiempos máximos de acceso a la totalidad de la atención sanitaria programable, y la ausencia de información relativa a las alternativas y vías de reclamación que corresponden a los usuarios/pacientes en caso de incumplimiento de estos plazos.

En fecha 23/09/2024 solicitamos a la Conselleria de Sanidad que, en el plazo de un mes, nos remitiera un informe detallado sobre las siguientes cuestiones:

1.- Que informara si la Comunitat Valenciana, de conformidad con lo previsto en la disposición transitoria del Real Decreto 1039/2011, había adaptado su normativa, estableciendo unos tiempos máximos de acceso para la atención sanitaria programable.

2.- Que indicara si, ante la presentación de una queja relacionada con una asistencia sanitaria, se informaba a sus promotores de los tiempos máximos para llevar a cabo la prestación solicitada, de las alternativas más apropiadas para la efectiva realización de la atención y, si en caso de desacuerdo o discrepancia con el tiempo que deben esperar, se les informaba de los recursos que proceden, órgano administrativo al que deben dirigirse y en qué plazo.

3.- Que informara de los criterios de los que dispone el personal adscrito a los SAIP para valorar la naturaleza de los escritos que les dirigen y poder determinar lo que es una queja en sentido estricto o, en su caso, una reclamación.

4.- Que indicara las actuaciones que se realizaban para informar a los ciudadanos que presentan una queja de las posibilidades de actuación que les cabe ejercer en caso de discrepancia y, en particular, de la posibilidad de acudir a la Inspección General de Servicios de la Generalitat.

Asimismo, solicitábamos información sobre el sistema de intercomunicación con la citada Inspección General de Servicios, al objeto de permitir su intervención a partir de la información obtenida desde el sistema de quejas y sugerencias de esa Conselleria.

Tras la tramitación del expediente, y a la vista del informe de la Administración sanitaria, el Síndic de Greuges dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de queja de oficio de la queja nº 2450010, de 31/03/2025](#) en la que se formularon a la Conselleria de Sanidad las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales:

PRIMERA.- RECOMENDAMOS que, una vez efectuada la valoración de los escritos por parte del personal del SAIP conforme lo dispuesto en el artículo 6.1 de la Orden

6/2018, de 13 de setembre, de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, s'informe els usuaris de la naturalesa dels escrits que presenten i de les vies de reclamació de què disposen en cas de disconformitat amb la resposta emesa per l'Administració sanitària, incloent-hi la referència a la Inspecció General de Serveis Sanitaris, i facilitant-los, si és procedent, el model normalitzat de reclamació que corresponga per a fer efectiu el dret de defensa.

SEGONA. - RECOMANEM que, d'acord amb el que s'establix en la normativa general en matèria de procediment administratiu i l'específica en l'àmbit sanitari, els escrits no qualificats com a «queixa» que tinguen entrada en els SAIP dels centres sanitaris («recurso, petició o reclamació diferent de la queixa») siguen remesos directament per estos serveis a l'òrgan competent per a la seua tramitació i que s'informe l'interessat d'esta actuació.

TERCERA. - RECOMANEM que revise el procediment de queixa previst en l'Ordre 6/2018, i que es realitzen les modificacions en la norma que considere necessàries perquè quede garantit el dret a reclamar dels ciutadans davant de les respostes emeses per l'Administració que tinguen a veure amb queixes per demora o deficiències en la prestació de l'assistència sanitària.

QUARTA. - RECOMANEM que, en compliment del que s'establix en la Llei 10/2014, de 29 de desembre, de la Generalitat, de Salut de la Comunitat Valenciana, i en el Reial decret 1039/2011, de 15 de juliol, s'establisquen uns temps màxims d'accés per a la totalitat de l'atenció sanitària programable. Referent a això, RECOMANEM que s'informe els sol·licitants de les prestacions dels temps màxims d'accés, amb indicació de les alternatives de què disposen i dels drets que els assistixen en cas d'incompliment dels terminis fixats.

En data 11/04/2025 va tindre entrada en el Registre d'esta institució l'informe de la Conselleria de Sanitat amb el contingut següent:

Que, pel que fa a les consideracions realitzades pel Síndic de Greuges quant al compliment dels temps màxims d'accés a les prestacions sanitàries i la gestió de les quals depén de la Direcció General d'Atenció Hospitalària, s'està realitzant un desplegament normatiu per a eliminar les llistes d'espera quirúrgiques en el sistema sanitari de la Comunitat Valenciana, en concret el Decret 43/2024 de 16 d'abril, del Consell, d'estructura i organització del Servei d'Emergències Sanitàries i les seues unitats funcionals, a través de la disposició final segona: Modificació del Decret 97/1996, de 21 de maig, del Govern Valencià.

6/2018, de 13 de septiembre, de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, se informe a los usuarios de la naturaleza de los escritos que presenten y de las vías de reclamación de que disponen en caso de disconformidad con la respuesta emitida por la Administración sanitaria, incluyendo la referencia a la Inspección General de Servicios Sanitarios, y facilitándoles, en su caso, el modelo normalizado de reclamación que corresponda para hacer efectivo el derecho de defensa.

SEGUNDA. - RECOMENDAMOS que, conforme se establece en la normativa general en materia de procedimiento administrativo y la específica en el ámbito sanitario, los escritos no calificados como «queja» que tengan entrada en los SAIP de los centros sanitarios («recurso, petición o reclamación distinta de la queja») sean remitidos directamente por estos servicios al órgano competente para su tramitación, informando de esta actuación al interesado.

TERCERA. - RECOMENDAMOS que revise el procedimiento de queja previsto en la Orden 6/2018, realizando las modificaciones en la norma que considere necesarias para que quede garantizado el derecho a reclamar de los ciudadanos frente a las respuestas emitidas por la Administración que tengan que ver con quejas por demora o deficiencias en la prestación de la asistencia sanitaria.

CUARTA. - RECOMENDAMOS que, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunitat Valenciana, y en el Real Decreto 1039/2011, de 15 de julio, se establezcan unos tiempos máximos de acceso para la totalidad de la atención sanitaria programable. A este respecto, RECOMENDAMOS que se informe a los solicitantes de las prestaciones de los tiempos máximos de acceso, con indicación de las alternativas de que disponen y de los derechos que les asisten en caso de incumplimiento de los plazos fijados.

En fecha 11/04/2025 tuvo entrada en el Registro de esta institución el informe de la Conselleria de Sanidad con el siguiente contenido:

Que, en lo que se refiere a las consideraciones realizadas por el Síndic de Greuges en cuanto al cumplimiento de los tiempos máximos de acceso a las prestaciones sanitarias y cuya gestión depende de la Dirección General de Atención Hospitalaria, se está realizando un desarrollo normativo para eliminar las listas de espera quirúrgicas en el sistema sanitario de la Comunitat Valenciana, en concreto el Decreto 43/2024 de 16 de abril, del Consell, de estructura y organización del Servicio de Emergencias Sanitarias y sus unidades funcionales, a través de la disposición final segunda: Modificación del Decreto 97/1996, de 21 de mayo, del Gobierno Valenciano.

Respecte a la RECOMANACIÓ, d'«informar els sol·licitants de les prestacions dels temps màxims d'accés, amb indicació de les alternatives de què disposen i dels drets que els assisteixen en cas d'incompliment dels terminis fixats», s'ha de dir que és pràctica habitual i generalitzada del personal al servei de les institucions sanitàries informar els usuaris de tots els drets que els corresponguen; no obstant això, s'accepten les recomanacions realitzades sobre esta qüestió i es prendran les mesures oportunes per a garantir l'exercici d'este dret d'informació per part dels ciutadans.

De l'informe emés per l'Administració es despenia que, sobre la primera i la quarta recomanacions, la resposta oferida per l'Administració sanitària no resultava coherent amb el contingut d'estes recomanacions, ni es detallaven de manera clara i precisa les mesures adoptades per a garantir el seu compliment efectiu.

Quant a la segona i la tercera recomanacions, l'informe no hi feia cap referència.

A la vista del que s'ha exposat, en data 05/05/2025 sol·licitarem **aclariment** sobre com es formalitzaria la **informació que havia de facilitar-se als pacients respecte als temps màxims d'accés** (informació que hauria d'incloure les alternatives disponibles, els drets que els assisteixen en cas d'incompliment), **així com els mecanismes per a presentar reclamacions si no estan d'acord amb la resposta rebuda per part del SAIP.**

D'altra banda, resultava també especialment rellevant conèixer **si estava previst incorporar esta informació de manera expressa i per escrit en la resposta a les queixes que es notifiquen als ciutadans, garantint així el seu dret a rebre una orientació clara i completa sobre les vies disponibles per a exercir els seus drets.**

En informe de data 23/05/2025, la Conselleria de Sanitat agraiix i accepta les recomanacions plantejades i afig, entre altres qüestions, el següent:

(...) En cuanto al cumplimiento de los tiempos máximos de acceso a las prestaciones sanitarias, y cuya gestión depende de la Dirección General de Atención Hospitalaria, se vuelve a poner de manifiesto que la Conselleria de Sanidad está trabajando en el desarrollo de la normativa de la normativa actual con el fin de eliminar las listas de espera quirúrgicas en el Sistema Valenciano de Salud, que en estos momentos presenta una demora media estructural de 83 días.

Respecto a la RECOMENDACIÓN, de «informar a los solicitantes de las prestaciones de los tiempos máximos de acceso, con indicación de las alternativas de que disponen y de los derechos que le asisten en caso de incumplimiento de los plazos fijados», hay que significar que es práctica habitual y generalizada del personal al servicio de las instituciones sanitarias la de informar a los usuarios de cuantos derechos les correspondan; no obstante, se aceptan las recomendaciones realizadas sobre esta cuestión y se tomarán las medidas oportunas para garantizar el ejercicio de este derecho de información por parte de los ciudadanos.

Del informe emitido por la Administración se desprendía que, respecto a la primera y la cuarta recomendaciones, la respuesta ofrecida por la Administración sanitaria no resultaba coherente con el contenido de dichas recomendaciones, ni se detallaban de manera clara y precisa las medidas adoptadas para garantizar su efectivo cumplimiento.

En cuanto a la segunda y la tercera recomendaciones, el informe no hacía ninguna referencia al respecto.

A la vista de lo anterior, en fecha 05/05/2025 solicitamos **aclaración** acerca de cómo se iba a formalizar la **información que debía facilitarse a los pacientes respecto a los tiempos máximos de acceso** (información que debería incluir las alternativas disponibles, los derechos que les asisten en caso de incumplimiento), **así como los mecanismos para presentar reclamaciones si no están conformes con la respuesta recibida por parte del SAIP.**

Por otro lado, resultaba también especialmente relevante conocer **si estaba previsto incorporar dicha información de manera expresa y por escrito en la respuesta a las quejas que se notifiquen a los ciudadanos, garantizando así su derecho a recibir una orientación clara y completa sobre las vías disponibles para ejercer sus derechos.**

En informe de fecha 23/05/2025, la Conselleria de Sanidad agradece y acepta las recomendaciones planteadas y añade, entre otras cuestiones, lo siguiente:

(...) En cuanto al cumplimiento de los tiempos máximos de acceso a las prestaciones sanitarias, y cuya gestión depende de la Dirección General de Atención Hospitalaria, se vuelve a poner de manifiesto que la Conselleria de Sanidad está trabajando en el desarrollo de la normativa de la normativa actual con el fin de eliminar las listas de espera quirúrgicas en el Sistema Valenciano de Salud, que en estos momentos presenta una demora media estructural de 83 días.

(...) En cumplimiento de la normativa señalada anteriormente hemos mejorado los medios de comunicación con los pacientes incluidos en la lista de espera quirúrgica con el objeto de informarles sobre la posibilidad de ser intervenido quirúrgicamente mediante plan de choque, así como de la oferta de los centros colaboradores con la Conselleria de Sanitat para el desarrollo de este programa.

(...) Si bien es complejo precisar el alcance con el que el desarrollo normativo establecerá tiempos máximos de acceso, la implementación de un sistema de garantías que lo viabilice y la habilitación de vías de reclamación ante el incumplimiento de los plazos fijados, es cierto que la puesta en marcha de algunas acciones contempladas en este plan ha sido fructífera. El compromiso de los equipos directivos y del personal sanitario ha permitido disminuir los tiempos de atención a los pacientes en comparación con el año anterior, asegurando una atención sanitaria de calidad, incrementando la actividad quirúrgica y optimizando la eficiencia de los recursos sanitarios públicos.

En primer lloc, és positiu valorar que la Conselleria de Sanitat estiga impulsant un desplegament normatiu orientat a eliminar les llistes d'espera quirúrgiques en el sistema sanitari de la Comunitat Valenciana. No obstant això, no s'especifica si este desplegament comportarà l'establiment de temps màxims d'accés per a la totalitat de l'atenció sanitària programable, la implementació d'un sistema de garanties que el faça viable i l'habilitació de vies de reclamació davant de l'incompliment dels terminis establits.

D'altra part, l'Administració sanitària continua sense donar resposta al que s'ha sol·licitat en relació amb la manera en què es formalitzarà la informació sobre els temps màxims d'espera, ni sobre les vies de reclamació corresponents a les respostes emeses davant de les reclamacions dels ciutadans.

Tampoc s'ha pronunciat l'Administració sanitària sobre la recomanació per tal que els escrits que no es qualifiquen de «queixa» —com ara recursos, peticions o reclamacions diferents— i que tinguen entrada en els SAIP dels centres sanitaris, siguen remesos directament per estos serveis a l'òrgan competent per a la seua tramitació, i que s'informe d'esta actuació la persona interessada (recomanació segona). No fa referència a si està previst revisar el procediment de queixes establert en l'Ordre 6/2018, amb la finalitat de garantir el dret dels ciutadans a reclamar davant de les respostes emeses per l'Administració en relació amb demores o deficiències en la prestació de l'assistència sanitària.

Per això, hem de considerar que hi ha hagut en el present expedient de queixa una falta de col·laboració de l'Administració sanitària amb el Síndic de Greuges, ja que

(...) En cumplimiento de la normativa señalada anteriormente hemos mejorado los medios de comunicación con los pacientes incluidos en la lista de espera quirúrgica con el objeto de informarles sobre la posibilidad de ser intervenido quirúrgicamente mediante plan de choque, así como de la oferta de los centros colaboradores con la Conselleria de Sanitat para el desarrollo de este programa.

(...) Si bien es complejo precisar el alcance con el que el desarrollo normativo establecerá tiempos máximos de acceso, la implementación de un sistema de garantías que lo viabilice y la habilitación de vías de reclamación ante el incumplimiento de los plazos fijados, es cierto que la puesta en marcha de algunas acciones contempladas en este plan ha sido fructífera. El compromiso de los equipos directivos y del personal sanitario ha permitido disminuir los tiempos de atención a los pacientes en comparación con el año anterior, asegurando una atención sanitaria de calidad, incrementando la actividad quirúrgica y optimizando la eficiencia de los recursos sanitarios públicos.

En primer lugar, es positivo valorar que la Conselleria de Sanidad esté impulsando un desarrollo normativo orientado a eliminar las listas de espera quirúrgicas en el sistema sanitario de la Comunitat Valenciana. Sin embargo, no se especifica si dicho desarrollo conllevará el establecimiento de tiempos máximos de acceso para la totalidad de la atención sanitaria programable, la implementación de un sistema de garantías que lo haga viable y la habilitación de vías de reclamación ante el incumplimiento de los plazos establecidos.

Por otro lado, la Administración sanitaria continúa sin dar respuesta a lo solicitado en relación con la forma en que se iba a formalizar la información sobre los tiempos máximos de espera, ni en lo relativo a las vías de reclamación correspondientes a las respuestas emitidas ante las reclamaciones de los ciudadanos.

Tampoco se ha pronunciado la Administración sanitaria respecto a la recomendación de que los escritos que no se califiquen como «queja» —como recursos, peticiones o reclamaciones distintas— y que tengan entrada en los SAIP de los centros sanitarios, sean remitidos directamente por estos servicios al órgano competente para su tramitación, informando de dicha actuación a la persona interesada (recomendación segunda). No hace referencia a si está previsto revisar el procedimiento de quejas establecido en la Orden 6/2018, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a reclamar frente a las respuestas emitidas por la Administración en relación con demoras o deficiencias en la prestación de la asistencia sanitaria.

Por ello, debemos considerar que ha existido en el presente expediente de queja una falta de colaboración de la Administración sanitaria con el Síndic de Greuges, al no

no ha concretat la informació sol·licitada especialment en la fase de resposta a la Resolució de consideracions, malgrat haver sol·licitat aclariment exprés de determinats aspectes. Tot això de conformitat amb el que es disposa en l'article 39.1 b) de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

A este efecte, hem de tornar a recordar a la Conselleria de Sanitat que l'article 35 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges, és terminant quan assenyala:

(...). Les respostes hauran de manifestar, de forma inequívoca, el posicionament dels subjectes investigats respecte de les recomanacions o suggeriments continguts en les resolucions. Si es manifestara la seua acceptació, es faran constar les mesures adoptades per al seu compliment. La no-acceptació haurà de ser motivada.

Arribats a este punt, **S'ACORDA EL TANCAMENT DEL PRESENT EXPEDIENT** de queixa i la seua notificació a la Conselleria de Sanitat.

Contra esta resolució, que posa fi al procediment de queixa, no es pot interposar cap recurs (article 33.4 de la Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

haberse concretado la información solicitada especialmente en la fase de respuesta a la Resolución de Consideraciones, a pesar de haber solicitado aclaración expresa de determinados extremos. Todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.1 b) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

A estos efectos, hemos de volver a recordar a la Conselleria de Sanidad que el artículo 35 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, es terminante al señalar:

(...) Las respuestas habrán de manifestar, de forma inequívoca, el posicionamiento de los sujetos investigados respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en las resoluciones. Si se manifestara su aceptación, se harán constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. La no aceptación habrá de ser motivada.

Llegados a este punto, **SE ACUERDA EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE** de queja y su notificación a la Conselleria de Sanidad.

Contra la presente resolución, que pone fin al procedimiento de queja, no cabe interponer recurso alguno (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).