

"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

Queja 2501659

Materia Sanidad

Asunto Falta de respuesta expresa a Hoja de Queja de fecha 03/05/2024 y a escrito de solicitud de información de fecha 09/04/2025.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 23/04/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2501659. Del escrito de queja y de la documentación aportada se desprendía lo siguiente:

- Que la persona promotora de la queja actuaba en representación de la «Plataforma en defensa de la sanidad pública de calidad» del Departamento de Salud de Manises.
- Que el 07/05/2024 expiró el contrato de gestión de servicios públicos por concesión de la asistencia sanitaria integral del Departamento de Salud de Manises.
- Que, en relación con la situación del referido Departamento sanitario, la persona promotora de la queja había dirigido los siguientes escritos:
 - o En fecha **03/05/2024 dirigió escrito al SAIP** en el que, sustancialmente, denunciaba la situación del mobiliario y equipamiento sanitario del Hospital de Manises y solicitaba que «(...) inicie los trámites necesarios para retener la fianza depositada por la empresa (...) hasta que se entregue el mobiliario y equipamiento en un adecuado estado de conservación y funcionamiento en cumplimiento de lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas y en el contrato».
 - o En fecha **09/04/2025 (registro de entrada REGAGE25E00029841118) dirigió escrito (al que adjuntaba firmas) a la Conselleria de Sanidad** en el que manifestaba que «(...) pedimos que nos informe de los Centros Médicos de este Departamento donde ha invertido los 1,4 millones de euros en equipos médicos de cardiología, urología, oftalmología, etc., así como contestar a la petición realizada el 13 de diciembre de 2024 relacionada con los 11,8 millones de euros que la Unión Europea aprobó para modernizar la sanidad pública».
- Que de estos escritos no había recibido respuesta expresa de la administración sanitaria.

El 07/05/2025 dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Conselleria de Sanidad que, en el plazo de un mes, emitiese un informe sobre este asunto.

La Conselleria de Sanidad, a través de la Dirección del Gabinete del Conseller, nos dio traslado del informe de la Gerencia del Departamento de Salud de Manises de fecha 30/05/2025 (registro de entrada en esta institución de 03/06/2025) en el que señalaba lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestro):

En relación a la Resolución de inicio de investigación del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana de fecha 7 de mayo de 2025 sobre la Queja nº 2501659, en el que se nos solicita información sobre determinados extremos relacionados con dos escritos presentados por el promotor de la queja, manifestar, una vez consultada la cuestión con los departamentos y servicios afectados, lo siguiente:

1. En relación a **“si se ha dado respuesta expresa a la Hoja de Queja que la persona promotora de la queja dirigió al SAIP del Departamento de Salud de Manises en fecha 03/05/2024”**, manifestar lo siguiente:

En primer lugar, dicho escrito, tal y como se extrae de su tenor literal, no es una hoja de Quejas sino de Sugerencias en el que pone de manifiesto una serie de incidencias con el mobiliario del Departamento de Salud de Manises y expresamente indica que

“Por todo ello, atentamente,

Le SUGIERO a que inicie los trámites necesarios para retener la fianza depositada por la empresa (...).”

No obstante, **y a pesar de que es una sugerencia, por parte del SAIP se responde al ahora promotor de la queja** en los términos que se recogen en la carta de fecha 7 de mayo de 2024, que se adjunta a este escrito, en la que se agradece al ciudadano su sugerencia y se le informa que se da traslado de la misma al departamento/servicio competente para valorar los desperfectos que pone de manifiesto y poder subsanarlos.

2. Y en relación a **“si se ha dado respuesta expresa al escrito que la persona promotora de la queja dirigió a la Conselleria de Sanidad en fecha 09/04/2025 (registro de entrada REGAGE25E00029841118) en el que solicitaba información de carácter económica”**, manifestar lo siguiente

Es un escrito que va dirigido a la Conselleria de Sanidad, del que **este Departamento de Salud no ha sido conocedor, y que por tanto no nos consta si el mismo ha sido respondido y, en su caso, en qué términos.**

A este respecto, se adjuntaba copia de la contestación de la Gerencia del Departamento de Salud de Manises de fecha 07/05/2024 remitida a la persona promotora de la queja en respuesta a su escrito de fecha 03/05/2024.

Del contenido del informe y del resto de documentación remitida por la administración sanitaria dimos traslado a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 13/06/2025 en los siguientes términos:

(...) PRIMERO. Informarle de que, el gravísimo deterioro que sufría el mobiliario, la infraestructura y aparatos médicos del **Hospital de Manises** en el momento de la presentación de la queja, continua igual de deteriorado e incluso en algunos casos ha empeorado y por tanto consideramos necesario que las acciones de investigación deben continuar.

SEGUNDO. Seguimos pensando que 47,6 millones de euros, que la actual Conselleria de Sanidad, perdonó a la empresa (...) sin justificación alguna deben ser ingresadas a las

arcas públicas y que, si no le ha sido devuelta la fianza, se le retenga hasta que cumpla con lo estipulado en el contrato de adjudicación respecto al mantenimiento del mobiliario.

TERCERO. Teniendo en cuenta que las listas de espera medicas están creciendo, los servicios en los centros médicos del Departamento son de escasa calidad, las inversiones presupuestadas por la Generalitat no se cumplen, etc., Consideramos necesario que esta institución continúe con la investigación. (...).

2 Conclusiones de la investigación

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 07/05/2025, estaba integrado por conocer si la Conselleria de Sanidad había dado respuesta expresa a dos escritos dirigidos por la persona promotora de la queja a la administración sanitaria, en concreto, la Hoja de Queja presentada ante el SAIP del Departamento de Salud de Manises en fecha 03/05/2024 y el escrito de fecha 09/04/2025 (registro de entrada núm. REGAGE25E00029841118) dirigido a la Conselleria en el que solicitaba información de carácter económico.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

- Que el escrito de fecha 03/05/2024 (calificado por la Conselleria de «sugerencia») dirigido al SAIP del Departamento de Salud de Manises obtuvo respuesta expresa de la Gerencia en fecha 15/05/2024.
- Que no consta que se haya dado contestación expresa al escrito de la persona promotora de la queja de fecha 09/04/2025 (registro de entrada núm. REGAGE25E00029841118) dirigido a la Conselleria de Sanidad en el que solicitaba información de carácter económico.

A este respecto, en el informe remitido a esta institución se indica que «(...) Es un escrito que va dirigido a la Conselleria de Sanidad, del que este Departamento de Salud no ha sido conocedor, y que por tanto no nos consta si el mismo ha sido respondido y, en su caso, en qué términos».

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente. En este sentido, consideramos que, aunque unidas entre sí, son tres las cuestiones a estudiar en esta queja:

Primera. La falta de congruencia de la respuesta expresa de la Gerencia del Departamento de Salud de Manises de fecha 15/05/2024 al escrito de la persona promotora de la queja de 03/05/2025.

Segunda. La falta de respuesta expresa al escrito de la persona promotora de la queja de fecha 09/04/2025 (registro de entrada núm. REGAGE25E00029841118) dirigido a la Conselleria de Sanidad en el que solicitaba información de carácter económico.

Tercera. El derecho de la ciudadanía a contar con unas infraestructuras sanitarias (en este caso, los usuarios/pacientes del Hospital de Manises) adecuadas y de calidad.

Estas cuestiones las desarrollamos a continuación.

Primera. La falta de congruencia de la respuesta expresa de fecha 15/05/2024 de la Gerencia del Departamento de Salud de Manises al escrito de la persona promotora de la queja 03/05/2025.

El escrito del autor de la queja de fecha 15/05/2024 denunciaba la situación del mobiliario y equipamiento sanitario del Hospital de Manises y solicitaba que «(...) inicie los trámites necesarios para retener la fianza depositada por la empresa (...) hasta que se entregue el mobiliario y equipamiento en un adecuado estado de conservación y funcionamiento en cumplimiento de lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas y en el contrato».

La administración, tras calificar el escrito del interesado de «sugerencia», señalaba en su informe, entre otras cuestiones, lo siguiente:

(...) Desde el Servicio de Atención e Información al Paciente lamentamos las molestias que esto le hay podido ocasionar al no haber satisfecho sus expectativas en cuanto al confort y la habitabilidad de las instalaciones. Le hacen constar que es empeño del Departamento de Salud de Manises ofrecer una atención integral y satisfacer las necesidades de salud que presenten los usuarios.

Tras leer y analizar su hoja de sugerencias, procedemos a informarle que su incidencia ha sido trasladada al departamento de mantenimiento correspondiente con el objeto de valorar los desperfectos que usted menciona en su escrito y así poder subsanarlos a la mayor brevedad. (...)

Llegados a este punto, debemos señalar que el artículo 9 del Estatuto de Autonomía, norma institucional básica en nuestra Comunidad Autónoma, establece el derecho de la ciudadanía a una buena administración, lo que implica el derecho a obtener de esta una respuesta expresa, congruente y en un plazo razonable.

En el presente caso, consideramos que si bien es cierto que se ha producido una respuesta expresa dentro de un plazo razonable, no lo es menos que la misma no ha sido congruente con lo peticionado por la persona promotora de la queja

El principio administrativo de congruencia supone que las respuestas que la administración emita han de ser congruentes con las peticiones o solicitudes formuladas por los interesados, todo ello sin perjuicio de que la administración acoja o rechace las mismas, según legalmente corresponda.

En este sentido, el artículo 88.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas señala:

En los procedimientos tramitados a solicitud del interesado, la resolución será congruente con las peticiones formuladas por éste, sin que en ningún caso pueda agravar su situación inicial y sin perjuicio de la potestad de la Administración de incoar de oficio un nuevo procedimiento, si procede.

Por otro lado, la Orden 06/2018, de 13 de septiembre, de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, por la que se regula el procedimiento de presentación y tramitación de las

sugerencias, quejas y agradecimientos en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la Conselleria con competencias en materia de sanidad señala en su artículo 11 (Criterios de calidad para la elaboración de las respuestas a las sugerencias, quejas y agradecimientos) dispone lo siguiente:

Los escritos de respuesta se ajustarán a las siguientes directrices y, como mínimo, incluirán: (...)

c) Respuesta al contenido planteado, con referencia a los informes recabados.

De acuerdo con lo anterior, consideramos que la concreta solicitud o petición debe ser objeto de la decisión administrativa pertinente para no causar indefensión, decisión que debe guardar, en todo caso, la debida correspondencia con la solicitud. En otras palabras, el contenido de la resolución o decisión de la administración deberá hacer referencia a todas las cuestiones planteadas por los interesados, dando así satisfacción al principio de congruencia.

En definitiva, entendemos que la contestación expresa de la Gerencia del Departamento de Salud de Manises de fecha 15/05/2025 al escrito de la persona promotora de la queja de 03/05/2025 no responde a este principio de congruencia, toda vez que no contesta a la petición formulada por el interesado de que «(...) inicie los trámites necesarios para retener la fianza depositada por la empresa (...) hasta que se entregue el mobiliario y equipamiento en un adecuado estado de conservación y funcionamiento en cumplimiento de lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas y en el contrato», sino que la administración se limita a indicar que lamentaban la incidencia y que la remitían al departamento de mantenimiento correspondiente.

Segunda. La falta de respuesta expresa al escrito de la persona promotora de la queja de fecha 09/04/2025 (registro de entrada núm. REGAGE25E00029841118) dirigido a la Conselleria de Sanidad en el que solicitaba información de carácter económico.

En este punto, entendemos que la actuación de la Conselleria de Sanidad podría no ser lo suficientemente respetuoso con el artículo 9 del Estatuto de Autonomía, norma institucional básica en nuestra Comunidad Autónoma, que establece el derecho de la ciudadanía a una buena administración, lo que implica el derecho a obtener de esta una respuesta expresa en plazo razonable.

Efectivamente, el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce que:

«(...) todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable».

Por otro lado, el artículo 21 (Obligación de resolver) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al señalar que:

«(...) la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación».

El incumplimiento del deber de dar una respuesta expresa genera en las personas incertidumbre, pues ignoran qué pueden esperar de la administración. Desconocen qué ha sido de su solicitud,

reclamación, petición, recurso, etc., si la administración ha incurrido en demora y desde cuándo, si como consecuencia de ello su solicitud puede entenderse estimada o desestimada, etc.

Tal respuesta expresa ha de producirse dentro del plazo previsto en la normativa correspondiente. El contenido de la respuesta expresa es competencia exclusiva del órgano competente para su emisión y será a partir de ésta cuando los interesados puedan, efectivamente, ejercer sus derechos de recurso y el resto de las instituciones ejercer sus respectivas competencias.

Llegados a este punto, esta institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas, y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones, alegaciones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrador de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

Tercera. El derecho de la ciudadanía a contar con unas infraestructuras sanitarias (en este caso, los usuarios/pacientes del Hospital de Manises) adecuadas y de calidad.

Debemos señalar que el decidir las fórmulas de organización administrativa que se deben emplear para estructurar, coordinar y planificar las infraestructuras sanitarias es una competencia de la administración sanitaria.

En este sentido, la Constitución española de 1978, en su Título I, reconoce en su Art. 43 el derecho a la protección de la salud, estableciendo que es competencia de los poderes públicos el organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de prestaciones y servicios necesarios. Nos encontramos, pues, ante un derecho de rango constitucional.

En el ámbito de la Comunidad Valenciana, corresponde a la Conselleria de Sanidad el cumplimiento de ese mandato constitucional. Efectivamente, el Decreto del Consell 22/2025, de 11 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento Orgánico y Funcional de la Conselleria de Sanidad, establece en su artículo 1.1 que:

La Conselleria de Sanidad es el departamento del Consell encargado de la dirección y ejecución de la política del mismo en materia de sanidad, ejerciendo las competencias en materia de sanidad, salud pública, salud mental, farmacia, evaluación, investigación, calidad y atención al paciente, que legalmente tiene atribuidas a estos efectos.

Por otro lado, a tenor de lo dispuesto en el Art. 53 de la Constitución, todos los Principios recogidos en el Capítulo III de la Constitución (entre los que se encuentra el Art. 43) deben informar la actuación de los poderes públicos.

De acuerdo con el Art. 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, el Síndic de Greuges es el Alto Comisionado de las Cortes Valencianas que debe velar por los derechos reconocidos en el título I de la Constitución española en el ámbito competencial y territorial de la Comunidad Valenciana.

En estos términos, sin perjuicio de los criterios de organización y coordinación sanitaria que utilice la Conselleria de Sanidad, esta institución es y ha sido especialmente sensible con las problemáticas que surgen en torno a las carencias o deficiencias en las infraestructuras sanitarias en los distintos Departamentos de Salud y así se acredita en los sucesivos Informes que anualmente se presentan ante Les Corts.

En este sentido, entendemos que la acción administrativa en el ámbito sanitario, en cuanto a la organización y tutela de las infraestructuras sanitarias (en este caso, las que afectan al Hospital de Manises), debe estar dirigida a garantizar la existencia de infraestructuras adecuadas, seguras y accesibles a todos los usuarios/pacientes.

En conclusión, el derecho a la protección de la salud de la ciudadanía implica el deber y el derecho a contar con unas infraestructuras sanitarias adecuadas y de calidad.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SANIDAD:

1. **RECOMENDAMOS** que, de conformidad con el principio de congruencia establecido en el artículo 88.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, amplie la contestación remitida a la persona promotora de la queja en fecha 15/05/2025 en el sentido de pronunciarse sobre la petición formulada por esta en fecha 03/05/2024 de que «(...) inicie los trámites necesarios para retener la fianza depositada por la empresa (...) hasta que se entregue el mobiliario y equipamiento en un adecuado estado de conservación y funcionamiento en cumplimiento de lo establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas y en el contrato», todo ello sin perjuicio de que esa administración sanitaria acoja o rechace la referida petición, según legalmente corresponda.
2. **RECOMENDAMOS** que, en actuaciones como la analizada, extienda al máximo la aplicación del artículo 9 del Estatuto de Autonomía, de la Comunidad Valenciana (derecho de la ciudadanía a una buena administración, lo que implica el derecho a obtener de esta una respuesta expresa, congruente y en un plazo razonable) y del artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (obligación de resolver dentro de plazo).

En este sentido, le **RECOMENDAMOS** que proceda, a la mayor brevedad, a emitir una respuesta expresa, directa y congruente al escrito que la persona promotora de la queja dirigido a esa administración sanitaria en fecha 09/04/2025 (registro de entrada núm. REGAGE25E00029841118), abordando y resolviendo todas y cada de las cuestiones planteadas en el mismo.

3. **RECOMENDAMOS** que implemente las acciones que permitan contar con unas infraestructuras sanitarias adecuadas y de calidad que garanticen el derecho a la protección de la salud de los usuarios/pacientes del Hospital de Manises.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana