

"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 2601298

Materia Sanidad

Asunto Asistencia sanitaria. Falta de respuesta a Hoja de Queja de 10/02/2026.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El **12/03/2026** registramos un escrito que identificamos con el número de **queja 2601298**. Del escrito de queja y de la documentación aportada se desprendía lo siguiente:

- Que la persona promotora de la queja fue derivada por el Hospital Marina Baixa de Villajoyosa, a través del Plan de Choque, a un centro sanitario privado para ser intervenida quirúrgicamente. El seguimiento tras la intervención consistió en infiltraciones de PRP (plasma rico en plaquetas) y rehabilitación.
- Que la autora de la queja en fecha 10/02/2026 se dirigió al SAIP del Hospital de Marina Baixa de Villajoyosa (hvillajoyosa_saip@gva.es) denunciando la falta de infiltraciones de PRP y manifestando que llevaba un año con problemas de tensión arterial.

Recibió respuesta del SAIP indicándole que «*tramitamos su queja*». No obstante, transcurrido más de un mes, no había recibido respuesta expresa.

El **16/03/2026** 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 Directora de Gabinete del Conseller, nos dio traslado del **informe de la Gerencia del Departamento de Salud de La Marina Baixa de fecha 24/04/2026** en el que señalaba lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

(...) La paciente (...), envió **un email al servicio de atención al paciente** solicitando infiltraciones de PRP, así como atención presencial por parte de nefrología el 10/02/2026, contestándole en tiempo y forma que tramitábamos sus solicitudes con los diferentes servicios. No se le contestó con carta de contestación, ya que, al no hacerlo de manera formal con queja escrita según formulario de la Conselleria de Sanidad y registro correspondiente, tramitamos sus solicitudes y estábamos a la espera de resolución.

Informamos que la paciente ha sido citada de forma sucesiva por el **Servicio de Rehabilitación, así como por Traumatología**, prescribiéndole fisioterapia urgente. La recomendación de las infiltraciones de PRP fueron del traumatólogo de la clínica concertada por el Plan de Choque en la que fue intervenida. Le informamos que tras contestación del jefe de servicio de Traumatología del Hospital Marina Baixa, el servicio de Cirugía Ortopédica-Traumatológica no incluye esta prestación en su cartera de servicios.

En cuanto al **Servicio de Nefrología**, la paciente fue valorada de forma no presencial con los resultados de las pruebas pertinentes indicadas por su médico de familia. Tras valoración, el nefrólogo recomendó seguimiento por su médico con los protocolos actuales y no consideró visita presencial en este momento.

La Gerencia del Departamento de Salud Marina Baixa lamenta las molestias ocasionadas a la paciente, así como agradece el esfuerzo de Síndic de Greuges por el seguimiento de la racionalización, eficiencia y efectividad en la organización y utilización de los recursos existentes.

Trasladamos dicha información y documentación a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo en fecha **05/05/2026**. De las alegaciones destacamos lo siguiente (el subrayado es nuestro):

(...) lo de Nefrología ya está resuelto ya que, por fin, mi médico de cabecera ha podido controlarme la tensión arterial con un tratamiento con Parapres Plus.

Pero lo que está sin solucionar son las infiltraciones de PRP que me recomendó el doctor que me operó por el plan de choque.

(...) Me gustaría que me lo explicaran. Ellos saben de sobra que después de una operación de rotura de menisco es aconsejable las infiltraciones de PRP. Después de operarme en junio, cuando fui a la seguridad social la traumatología que me atendió me dio cita para hacerla y cuando fui hacer la infiltración se negaron, con lo cual ellos las hacían v también las recomendaban ... ¿Quién hace las infiltraciones ahora?.

A la vista de las alegaciones de la promotora de la queja y al objeto de mejor proveer la resolución de la presente queja, en fecha **16/06/2026** solicitamos un **nuevo informe a la Conselleria de Sanidad** que aportase datos sobre los siguientes extremos:

«PRIMERO. Indique cuál es el motivo por el que el Hospital Marina Baixa, en el presente caso, no realiza las infiltraciones PRP a la promotora de la queja a pesar de estar indicadas por el centro hospitalario concertado al que fue remitida a través del Plan de Choque.

SEGUNDO. Informe si la prestación sanitaria de infiltraciones PRP se incluyen o no en la cartera de servicios de la sanidad pública. En caso afirmativo, indique qué especialidad es la competente para indicarla.

TERCERA. Cualquier otra cuestión que resulte de interés para la resolución de esta queja».

La Conselleria de Sanidad, a través de la Directora de Gabinete del Conseller, nos dio traslado del **informe de la Gerencia del Departamento de Salud de La Marina Baixa de fecha 26/06/2026** en el que señalaba lo siguiente (el subrayado es nuestro):

En primer lugar, nuestras disculpas por las molestias e inconvenientes que esta situación haya podido ocasionarle.

Le informamos que, en el momento actual, las consultas y procedimientos relacionados con la administración de Plasma Rico en Plaquetas (PRP) se encuentran temporalmente

suspendidos por motivos organizativos y asistenciales en el Departamento de Salud de Marina Baixa.

No obstante, desde la Dirección Médica del Departamento se están llevando a cabo las actuaciones necesarias para restablecer esta prestación asistencial a la mayor brevedad posible, garantizando en todo momento que su reanudación se realice con las adecuadas condiciones de calidad, seguridad y cobertura asistencial.

Queremos señalar que esta circunstancia no supone, en ningún caso, que los pacientes dejen de recibir atención sanitaria. Durante este periodo, los especialistas continúan valorando de forma individualizada a todos los pacientes y establecen la opción terapéutica más adecuada en función de la situación clínica, la patología que presentan y la evidencia científica disponible, pudiendo indicarse tratamientos alternativos cuando se consideran los más apropiados.

Somos conscientes de las expectativas y necesidades de los pacientes que precisan este tipo de tratamiento, por lo que lamentamos especialmente los inconvenientes derivados de esta situación temporal. Desde esta Dirección mantenemos el compromiso de trabajar para recuperar esta prestación asistencial tan pronto como las circunstancias lo permitan.

Del contenido de este segundo informe dimos trasladamos a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo en fecha **06/07/2026**.

2 Conclusiones de la investigación

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente.

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 16/03/2026, estaba integrado por conocer la situación médico-asistencial de la persona titular de queja y saber si el Hospital Marina Baixa de Villajoyosa había dado respuesta expresa a la queja/reclamación que en fecha 10/02/2026, a través del correo electrónico hvillajoyosa_saip@gva.es, dirigió la autora de la queja al SAIP.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que, en relación con **la situación asistencial**, la autora de la queja ha sido atendida por los Servicios de Nefrología (control de tensión arterial), Rehabilitación y Traumatología (prescrita fisioterapia urgente pero no se le han realizado las infiltraciones PRP).

Con relación a la no aplicación de infiltraciones PRP, la administración sanitaria nos informaba que «(...) las consultas y procedimientos relacionados con la administración de Plasma Rico en Plaquetas (PRP) se encuentran temporalmente suspendidos por motivos organizativos y asistenciales en el Departamento de Salud de Marina Baixa» y señala que «(...) recuperar esta prestación asistencial tan pronto como las circunstancias lo permitan».

Segundo. Que el Departamento de Salud de La Marina Baixa **no dio respuesta expresa a la queja/reclamación que en fecha 10/02/2026**, a través del correo electrónico hvillajoyosa_saip@gva.es, les dirigió la autora de la queja al SAIP ya que, según informaba «(...) al no hacerlo de manera formal con queja escrita según formulario de la Conselleria de Sanidad y registro correspondiente, tramitamos sus solicitudes y estábamos a la espera de resolución».

Llegados a este punto, consideramos que, aunque unidas entre sí, son dos las cuestiones a estudiar en esta queja:

Primera. La suspensión temporal en el Departamento de Salud Marina Baixa de las consultas y procedimientos relacionados con la administración de Plasma Rico en Plaquetas (PRP).

Segunda. La falta de respuesta expresa a la queja/reclamación que en fecha 10/02/2026 dirigió a la administración sanitaria la promotora de la queja.

En relación con estas cuestiones, a continuación, le exponemos unas reflexiones que son el fundamento de las recomendaciones con la que concluimos.

Primero. La suspensión temporal en el Departamento de Salud Marina Baixa de las consultas y procedimientos relacionados con la administración de Plasma Rico en Plaquetas (PRP).

Consideramos que la demora de tratamientos en el ámbito de la atención especializada, como ha ocurrido en el presente caso, podría no ser lo suficientemente respetuosa con el derecho a la protección de la salud de la persona titular de la queja.

Esta institución entiende que la salud es un elemento básico en la calidad de vida de la ciudadanía. En este sentido, se hace necesario intensificar la defensa de los derechos y libertades de las personas cuando las circunstancias extremas hacen de los servicios públicos el soporte fundamental para la vida de gran parte de la ciudadanía.

De acuerdo con lo anterior, entendemos que la excesiva demora en obtener una asistencia sanitaria no se corresponde con el derecho de la ciudadanía a una buena administración al que hace referencia la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

El derecho a una buena administración supone una nueva forma de entender la relación de la Administración con los ciudadanos, en la que éstos adquieren una posición relevante y dejan de ser meros sujetos pasivos. En el ámbito sanitario el papel de la ciudadanía lo ocupan los llamados usuarios-pacientes.

En el marco sanitario, una de las variantes del derecho a una buena administración, lo constituye el derecho a obtener una respuesta (en este caso, la suspensión temporal de las consultas y procedimientos de infiltración de PRP) en un plazo razonable y, si la urgencia lo requiere, con carácter inmediato.

Desde un punto de vista normativo, debemos señalar que, si bien es cierto que la Constitución española de 1978 no recoge en su articulado el término “buena administración”, no lo es menos que

nuestra norma fundamental establece unos mandatos directos dirigidos a los poderes públicos, a los ciudadanos e incluso al legislador. En el caso de la Administración sanitaria, en su artículo 43, reconoce 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.

Por otro lado, el derecho a la integridad física establecido en el artículo 15 de la Constitución está íntimamente vinculado al derecho a la salud en los términos expuestos en la Jurisprudencia constitucional.

Asimismo, el artículo 103.1 del texto constitucional consagra, entre otros principios, la eficacia, en cuya virtud debe desarrollarse la actuación de la Administración Pública.

En este sentido, la misión del Síndic de Greuges se ciñe a la protección de los derechos fundamentales, recogidos en el Título I de la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana cuando resultaran infringidos por actuaciones de algún órgano de la Administración Pública Valenciana o ésta no actuara de forma congruente con los principios de legalidad y eficacia que consagra el referido art. 103.1 de la Norma Suprema.

Por su parte, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en su artículo 3.1 determina:

Los medios y actuaciones del sistema sanitario están orientados a la promoción de la salud.

De la misma forma, dispone en su artículo 6.2 que las actuaciones de las Administraciones Públicas Sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud, actuaciones que, además, deberán estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.

Finalmente, en el ámbito de la Comunidad Valenciana, nuestro Estatuto de Autonomía recoge, en su artículo 9, de forma expresa el derecho de la ciudadanía a una buena administración.

En el marco del derecho a la protección de la salud, la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunidad Valenciana, en su artículo 3, letra g), incluye entre los Principios Rectores:

Racionalización, eficiencia y efectividad en la organización y utilización de los recursos sanitarios.

De la normativa anterior se concluye, pues, que la eficacia en la protección de la salud dependerá, en gran medida, del buen funcionamiento de los servicios sanitarios.

Desde la puesta en marcha del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana en el año 1993, los problemas relacionados con demoras en la atención sanitaria ha sido una preocupación constante de esta institución.

Los retrasos en la asistencia sanitaria, en la realización de las pruebas e intervenciones quirúrgicas necesarias, así como en la aplicación de tratamientos, hace que los pacientes afectados vean

obstaculizado el acceso efectivo a las prestaciones, con la carga de soportar un importante menoscabo en su salud.

Consideramos que aquellos pacientes que deben esperar un elevado número de meses, como en el presente caso para recibir una atención especializada, pueden ver interrumpida, durante este periodo, la efectividad del derecho a la protección de la salud.

En definitiva, la excesiva demora en obtener la asistencia sanitaria demanda no se corresponde con el derecho de la ciudadanía (usuarios/pacientes) a una buena administración y, en consecuencia, con la obligación del sistema sanitario público de garantizar una protección integral de la salud a sus ciudadanos.

Segundo. La falta de respuesta expresa a la queja/reclamación que en fecha 10/02/2026 dirigió a la administración sanitaria la promotora de la queja.

Tal y como se ha indicado anteriormente, la promotora de la queja presento escrito a través del correo electrónico del Departamento de Salud y mantuvo una previa relación por este cauce de comunicación, así en fecha 10/02/2026 se dirigió al SAIP del Hospital de Marina Baixa de Villajoyosa (hvillajoyosa_saip@gva.es) denunciando la falta de infiltraciones PRP y manifestando que llevaba un año con problemas de tensión arterial y recibió respuesta del SAIP (no figura la fecha) indicándole «*tramitamos su queja*».

Transcurrido más de un mes desde su correo electrónico, el SAIP no había remitido respuesta expresa a la queja/reclamación de la autora de la queja de fecha 10/02/2026.

La Administración sanitaria sostiene que dicho escrito no fue registrado como queja formal, al considerar que no reunía los requisitos de identificación exigidos por la Orden 6/2018, de 13 de septiembre, motivo por el cual no se tramitó conforme al procedimiento específico de sugerencias, quejas y agradecimientos, ni se emitió resolución expresa en el plazo previsto.

No obstante, una vez comprobada la información publicada por el propio Departamento de Salud, se constata que en la web institucional se contempla expresamente la posibilidad de presentar reclamaciones ante el SAIP por correo electrónico, así señala:

CÓMO CONTACTAR CON NOSOTROS

Atención Directa presencial:

SAIP: Ubicación Planta Baja, en la entrada del Hospital Marina Baixa.

Por teléfono: 966 907 340 / 966 907 216

Por e-mail:

hvillajoyosa_saip@gva.es

En consecuencia, resulta razonable que la promotora de la queja entendiera dicha vía como válida y habilitada para la presentación de su reclamación.

En este contexto, tanto la normativa general en materia de procedimiento administrativo como la normativa sanitaria específica imponen a la Administración el deber de tramitar las solicitudes y

resolver expresamente, así como el deber de posibilitar la subsanación de los defectos formales cuando se aprecie el incumplimiento de algún requisito. En particular:

- El artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, establece la obligación de la Administración de dictar resolución expresa y notificarla en todos los procedimientos.
- El artículo 68 de la Ley 39/2015 regula el trámite de subsanación y mejora de la solicitud, imponiendo el deber de requerir a la persona interesada para que, en el plazo de diez días, subsane las deficiencias detectadas, con indicación de que, de no hacerlo, se le tendrá por desistida.
- La Orden 6/2018, en su artículo 5, dispone que, si el escrito presentado no reúne los requisitos exigidos o su cumplimentación es insuficiente, el órgano competente deberá requerir a la persona interesada para que, en un plazo de diez días, subsane la deficiencia advertida, con indicación de que, en caso contrario, se procederá al archivo.

Por lo tanto, aun en el supuesto de que el escrito remitido por correo electrónico el 10/02/2026 no reuniera los requisitos formales necesarios para su registro como queja, la Administración sanitaria debió haber requerido a la interesada para su subsanación, conforme a lo dispuesto en el artículo 68 de la Ley 39/2015 y en el artículo 5 de la Orden 6/2018.

Sin embargo, de los antecedentes examinados se desprende que no se llevó a cabo dicho trámite de subsanación, ni se notificó a la promotora de la existencia de defectos formales, ni se dictó resolución expresa en relación con su escrito inicial. La actuación de la Administración se limitó únicamente a trasladar internamente su contenido para seguimiento asistencial. Esta ausencia de actuación procedimental resulta contraria a la normativa citada y a los principios de buena administración y seguridad jurídica, en tanto que priva a la interesada de la posibilidad de corregir los defectos advertidos y obtener una respuesta formal conforme a derecho.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SANIDAD:

1. **RECOMENDAMOS** que, en general, extreme al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios, para garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas y acciones organizativas oportunas, haciendo cumplir, así, con los principios de eficacia y celeridad en la atención sanitaria, en el marco del derecho a una buena administración.
2. **RECOMENDAMOS** que, a la mayor brevedad, el Departamento de Salud Marina Baixa ponga en funcionamiento las consultas y procedimientos relacionados con la administración de Plasma Rico en Plaquetas (PRP), ofreciendo esta prestación asistencial a la promotora de la queja y aquellos usuarios que la precisen.
3. **RECOMENDAMOS** que, en casos similares al analizado en el presente expediente, en los que entienda que las solicitudes, quejas o reclamaciones presentadas por las personas

interesadas no reúnan todos los requisitos formales exigido, se haga uso del mecanismo de subsanación previsto tanto en la normativa general en materia de procedimiento administrativo (artículos 21 y 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre) como en la normativa específica en materia sanitaria (artículo 5 de la Orden 6/2018, de 13 de septiembre, sobre presentación y tramitación de sugerencias, quejas y agradecimientos ante los SAIP).

Dicho mecanismo permitirá requerir al interesado para que, en un plazo adecuado, subsane las deficiencias detectadas, garantizando así la posibilidad de tramitar correctamente las solicitudes y asegurando el derecho de los ciudadanos a recibir una respuesta expresa, motivada y conforme a derecho, respetando los principios de transparencia, buena administración y seguridad jurídica.

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