

"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 2503117
Materia Sanidad
Asunto Falta de repuesta expresa a escrito de 07/05/2025.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 11/08/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503117.

Del escrito de queja y de la documentación aportada se desprendía lo siguiente:

- Que la persona promotora de la queja en fecha **07/05/2025** (registro de entrada 2025/...) presento escrito ante la Gerencia del Hospital de la Marina Baixa solicitando la rectificación/supresión de datos erróneos en su Historia Clínica.
- Que el 27/05/2025 recibió acuse de recibo y se le informo que desde el SAIP se había trasladado su solicitud al órgano competente para resolver la solicitud en materia de protección de datos de carácter personal.
- Que, en el momento de dirigirse a esta institución, no se había dictado resolución expresa por parte de la Administración sanitaria

El 12/08/2025 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 Directora de Gabinete del Conseller, nos dio traslado del informe de la Gerencia del Departamento de Salud Marina Baixa de fecha 13/10/2025 (registro de entrada en esta institución de 21/10/2025) en el que señalaba lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

En relación con la solicitud de "Rectificación o supresión de datos erróneos Historia Clínica", se informa que **actualmente estamos a la espera de que el equipo de Atención Primaria resuelva dicha petición.**

Según la información facilitada por el Servicio de Admisión, cualquier modificación o eliminación de contenido en el sistema SIA debe ser tramitada a través del Centre d'Atenció TI Sanitaria (CATS), por el facultativo firmante del episodio clínico o por el propio usuario.

Para que la solicitud sea considerada válida, debe incluir:

- La identificación del solicitante (NIF del titular o del facultativo).
- Documentación acreditativa de representación, si procede (Libro de Familia, NIFs, etc.).
- La descripción precisa del episodio a modificar o eliminar (fecha, hora y facultativo firmante).

Por tanto, corresponde al médico de Atención Primaria realizar dicha gestión. **Con el fin de facilitar el proceso, se ha contactado con el responsable Médico del Centro para que el facultativo pueda atender la solicitud de forma efectiva.**

Esta Gerencia agradece el interés y, lamentamos las molestias causadas al paciente, así como confía en resolver lo antes posible la situación.

Lamentamos no haber atendido la petición en tiempo y forma.

En fecha 31/10/2025 trasladamos dicha información y documentación a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en referida Resolución de inicio de investigación de fecha 29/09/2025, estaba integrado por conocer si la Conselleria de Sanidad había dado respuesta expresa al escrito que la autora de la queja le dirigió en fecha 07/05/2025 (registro de entrada núm. 2025/...) solicitando la rectificación/supresión de datos erróneos en su Historia Clínica.

De lo actuado se desprende que, a pesar del tiempo transcurrido, la Administración sanitaria no ha dado respuesta expresa a la autora de la queja. A este respecto la Conselleria informaba que «(...) actualmente estamos a la espera de que el equipo de Atención Primaria resuelva dicha petición».

Llegados a este punto, le ruego considere las reflexiones que a continuación le expongo que son el fundamento de las recomendaciones con las que concluimos.

El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27/04/2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) en su artículo 12.3 señala lo siguiente:

El responsable del tratamiento facilitará al interesado información relativa a sus actuaciones sobre la base de una solicitud con arreglo a los artículos 15 a 22, y, **en cualquier caso, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud. Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes.** El responsable informará al interesado de cualquiera de dichas prórrogas en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, indicando los motivos de la dilación. Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, la información se facilitará por medios electrónicos cuando sea posible, a menos que el interesado solicite que se facilite de otro modo.

En el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana, hay que destacar que el artículo 9 del Estatuto de Autonomía, norma institucional básica la Comunidad Autónoma, 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 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, conforme al cual

«Toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable».

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, si la Administración ha incurrido en demora y desde cuándo, si como consecuencia de ello su solicitud puede entenderse estimada o desestimada.

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.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SANIDAD:

1. **RECOMENDAMOS** que, en actuaciones como la analizada, extreme al máximo la aplicación del artículo 9 del Estatuto de Autonomía, de la Comunidad Valenciana y del artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea que establecen el derecho de la ciudadanía a una buena administración, lo que implica el derecho a obtener de esta una respuesta expresa en plazo razonable.
2. **RECOMENDAMOS** que, si no lo hubiera hecho ya, proceda a dar una respuesta expresa a la solicitud de «Rectificación o supresión de datos erróneos Historia Clínica» que la autora de la queja dirigió a la Conselleria de Sanidad (Departamento de Salud de la Marina Baixa) en fecha 07/05/2025.

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