

"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 2504229

Materia Sanidad

Asunto Sanidad. Dificultad para obtener cita en el Centro de salud Integrado de Santa Pola.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 04/11/2025 se registró la queja en la que el reclamante manifiesta que, desde hace cuatro años, ha intentado sin éxito contactar telefónicamente con el Centro de Salud Integrado de Santa Pola (Departamento de Salud de Elche – Hospital General), realizando más de diez intentos fallidos en distintas ocasiones, llegando incluso a efectuar 41 llamadas en un solo día sin respuesta.

Previamente, el reclamante presentó una primera queja el 14/08/2025 (registro GVRTE/2025/3848132) ante el SAIP, denunciando la imposibilidad de comunicación telefónica y el impacto que esto genera en los usuarios, quienes acuden innecesariamente a urgencias por no poder solicitar cita ordinaria. El SAIP respondió el 09/09/2025, reconociendo la alta demanda de llamadas y la existencia de un solo puesto telefónico, pero sin proponer medidas concretas de mejora.

Ante la persistencia del problema, se presentó una segunda queja el 10/10/2025 (registro GVRTE/2025/4755797), reiterando que la situación es permanente y proponiendo soluciones como encuestas o revisión de registros telefónicos, sin que se haya actuado al respecto. El 27/10/2025, el SAIP respondió nuevamente, indicando que el personal compagina la atención telefónica con otras tareas y recomendando el uso de la aplicación GVA+Salut o la atención presencial, opciones que, según el reclamante, no solucionan el problema.

En fecha 10/11/2025 la queja fue admitida a trámite porque la situación descrita podría afectar al derecho a una buena administración y al derecho a una atención sanitaria adecuada y de calidad, por lo que en esa misma fecha, con el fin de contrastar la información aportada por el reclamante, solicitamos a la Conselleria de Sanidad un informe detallado sobre los hechos, incluyendo los canales disponibles actualmente para contactar y solicitar cita en el Centro de Salud Integrado de Santa Pola, así como su estado de funcionamiento.

En informe de fecha 04/12/2025, la Administración sanitaria, a través del informe del gerente del departamento de salud, indicaba lo siguiente:

Tal como indica la persona promotora de esta queja, se ha dado respuesta a las dos quejas interpuestas por el mismo motivo dentro del plazo estipulado para ello. Aunque no se han instaurado opciones de mejora, se le ha indicado alternativas a la vía telefónica para solicitar cita, como son la atención presencial y la app, con la posibilidad de cita directa con su médico de familia y, en caso de no estar disponible, con cita en la agenda de mostrador para su gestión.

Actualmente, el Centro de Salud Integrado (CSI) de Santa Pola da cobertura a 25.611 usuarios con tarjeta (empadronados en la localidad) y, según estimaciones del

Ayuntamiento, a unos 30.000 desplazados aproximadamente, lo que supone más de 55.000 usuarios en total.

1. Los canales ofertados para solicitud de cita son los mismos que en el resto de los centros del Departamento, cita presencial a la que se le da prioridad, cita telefónica y cita a través de la APP GVA+Salud o la web. Para la atención presencial se cuenta actualmente con un mostrador principal con 4 puestos presenciales, uno para trámites SIP y 3 para cita previa, además, durante el horario de mañana hay un quinto puesto de atención exclusivamente telefónica. Además de 3 mostradores mono puesto en Urgencias, Pediatría y consultorio de Casa del Mar. El puesto de atención telefónica no es de dedicación exclusiva ya que la misma persona debe organizar la zona de laboratorio por las mañanas y cubrir los almuerzos del resto de puestos presenciales debido a que se prioriza la atención.

2. La cita previa a través de la app se encuentra operativa en el centro, no obstante, cuando las citas tienen una lista de espera superior a los 15 días, no es posible solicitarla por este canal directamente.

Para ello se debe solicitar cita a AGENDA DE MOSTRADOR, tal como se le indicó a D.(...) para que, desde el propio mostrador, se pongan en contacto con él y se pueda gestionar la cita.

3. Durante los últimos meses, ha habido un proceso selectivo que ha originado un movimiento de facultativos y las plazas vacantes hasta su incorporación, por lo que puede haberse producido algún desajuste que podría explicarlo.

4. Informar que solo en el mostrador principal se atienden de forma presencial una media de 300-500 usuarios diariamente.

El interesado presentó un documento extenso de alegaciones el 12/12/2025 (se adjunta), que resumía de este modo en el escrito de remisión:

En relación con el informe remitido por la Conselleria de Sanidad, considero que no aporta soluciones efectivas al problema central que motivó mi queja: la imposibilidad reiterada de contactar telefónicamente con el Centro de Salud Integrado de Santa Pola. Aunque se mencionan canales alternativos —presencial y aplicación GVA+Salut— ninguno de ellos resulta funcional en la práctica. La atención presencial exige perder tiempo laboral difícilmente justificable, y la aplicación rara vez muestra citas disponibles, tal y como la propia Conselleria reconoce cuando la lista de espera supera los 15 días.

El servicio telefónico continúa infradimensionado, con un único puesto que además no es exclusivo y debe compaginarse con otras funciones, lo que confirma la insuficiencia estructural denunciada. Las explicaciones sobre carga asistencial o procesos selectivos no justifican que esta situación se mantenga desde hace años sin mejoras reales. En resumen, el informe recibido no refuta mi queja, sino que confirma las deficiencias del servicio.

2 Conclusiones de la investigación

De acuerdo con la Ley 1/2003, de 28 de enero, de Derechos e Información al Paciente de la Comunitat Valenciana, y la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunitat Valenciana, las personas usuarias del sistema sanitario tienen derecho a acceder a los servicios asistenciales

de manera efectiva, comprensible y adaptada a sus necesidades, así como a recibir información adecuada y una atención sanitaria de calidad.

Asimismo, según la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la administración está obligada a actuar conforme a los principios de buena fe, eficacia y servicio a la ciudadanía (art. 3), y debe facilitar a las personas el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, proporcionándoles información, asistencia y orientación en sus relaciones con los órganos administrativos (art. 13).

En el informe de respuesta al Síndic de Greuges, se recoge expresamente que “aunque no se han instaurado opciones de mejora”, en referencia al canal telefónico de atención, que constituye uno de los principales medios habilitados para contactar con el centro de salud y solicitar cita.

Este reconocimiento evidencia que la Administración sanitaria no ha adoptado medidas concretas para subsanar la deficiencia del canal telefónico, cuya demanda ha sido persistentemente insuficiente para atender a la población. Por tanto, no se garantiza el ejercicio efectivo de los derechos de las personas consagrados en la normativa valenciana y en la LPACAP, dado que no se han implementado acciones dirigidas a mejorar de manera real la accesibilidad y eficiencia de la atención telefónica, imprescindible para asegurar un acceso equitativo y de calidad a los servicios sanitarios.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones a la **Conselleria de Sanidad**:

1. **RECOMENDAMOS** reforzar la atención telefónica del Centro de Salud Integrado de Santa Pola. La administración sanitaria debe adoptar medidas concretas para garantizar que el servicio telefónico, uno de los principales canales para solicitar citas y recibir orientación sanitaria, funcione de manera eficaz y pueda atender adecuadamente la demanda real de los usuarios.
2. **RECOMENDAMOS** que se asegure, de igual modo, el correcto funcionamiento de los demás canales habilitados para la obtención de citas en el Centro de Salud.

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