



"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 CIERRE

El 04/11/2025 se registró la queja en la que el reclamante manifestaba 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, y se solicitó informe a la Conselleria de Sanidad.

A la vista del informe emitido y de las alegaciones formuladas, acordamos emitir [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2504229, de 08/01/2026](#) en la que se formulaban las siguientes recomendaciones:

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



En respuesta a nuestras recomendaciones, el gerente del departamento de salud Elche-Hospital General en fecha 23/01/2026 nos comunicó lo siguiente:

En respuesta a la resolución de consideraciones de la queja n ° 2504229 presentada ante el Síndic de Greuges, indicarles que:

Las dificultades con la atención telefónica es un problema generalizado en todo el sistema sanitario. Desde Conselleria de Sanidad se está trabajando en la incorporación de una Asistente Virtual para poder dar respuesta a las llamadas de los usuarios y que se prevé esté operativo a partir del segundo trimestre de este año, mejorando de esta forma la experiencia de nuestros usuarios respecto al acceso al sistema de salud.

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 (LPACAP), 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 inicial 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.

La respuesta ofrecida por la Administración sanitaria, consistente en la futura incorporación de un asistente virtual, no puede considerarse adecuada ni suficiente para dar cumplimiento a las recomendaciones formuladas. Tal y como se indicó expresamente en la Resolución de consideraciones, todos los canales de acceso al sistema sanitario deben encontrarse operativos y funcionar de manera eficaz, de modo que se garantice una atención accesible, equitativa y de calidad a las personas usuarias, conforme a lo dispuesto en la Ley 1/2003, de Derechos e Información al Paciente, y en la Ley 10/2014, de Salud de la Comunitat Valenciana.

La implantación de herramientas automatizadas como único mecanismo de mejora del acceso telefónico no solo no soluciona las deficiencias estructurales detectadas, sino que puede incluso agravar la sensación de desatención y frustración de la ciudadanía, especialmente en colectivos



vulnerables —como las personas mayores— que, por razón de edad o brecha digital, no disponen de las habilidades necesarias para utilizar este tipo de sistemas y requieren una atención personal directa, con el nivel de empatía y accesibilidad exigible a los servicios públicos.

En consecuencia, debe concluirse que las medidas anunciadas por la Administración sanitaria no dan respuesta real ni efectiva al problema de atención al paciente actualmente existente en el departamento de salud afectado, ni permiten considerar cumplidas las recomendaciones formuladas por esta institución.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Sanidad no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 08/01/2026. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana