

"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 2504499
Materia Sanidad
Asunto Falta de respuesta expresa a escrito de 11/10/2025.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 14/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504499.

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

- Que la persona promotora de la queja en fecha 11/10/2025 dirigió escrito a la Dirección Asistencial del Consorcio Hospital General Universitario de Valencia (en adelante CHGUV) «asunto: Solicitud de aclaraciones sencillas sobre mi historia clínica y sobre la respuesta de fecha 2 de octubre de 2025» (registro de entrada núm. GVRTE/2025/...).
- Que, en el momento de dirigirse a esta institución, el interesado no había recibido respuesta expresa de la administración sanitaria.

El 21/11/2025 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 CHGUV de fecha 02/12/2025 (registro de entrada en esta institución de fecha 16/12/2025) en el que señalaba lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

En relación a la RESOLUCIÓN DE INICIO DE INVESTIGACION realizada por el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana con número a 2504499, sobre la queja interpuesta por (...) (persona promotora de la queja) ante el Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP) con fecha 11 de octubre en donde solicitaba aclaraciones a un escrito de la dirección asistencial de este departamento de salud de fecha 2 de octubre. Le informamos en base a las cuestiones planteadas:

PRIMERO. Indique si ha dado respuesta expresa al escrito que el promotor de la queja dirigió a la Dirección Asistencial del CHGUV en fecha 11/10/2025 (registro de entrada núm. GVRTE/2025/... «asunto: Solicitud de aclaraciones sencillas sobre mi historia clínica y sobre la respuesta de fecha 2 de octubre de 2025». En caso afirmativo, remita copia de la contestación.

Tal y como se le comunico a (...) (persona promotora de la queja) y tras diversas aclaraciones **se le traslado el pasado día 2 de octubre**: "Lamentamos que la información que le hemos trasladado en los distintos escritos y durante los últimos meses no cubra sus expectativas, y debemos de informarle que en base a la Orden de 27 de septiembre de 2007, de la Consellería de Sanidad, por la que se regulan las quejas, sugerencias y agradecimientos en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la Consellería

de Sanidad, y concretamente, en el apartado 3 del artículo 3, expone lo siguiente: Por la propia naturaleza de la queja, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos de la queja puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guarden relación”. **Por dicho motivo no consideramos que proceda una nueva contestación.**

SEGUNDO. Cualquier otra cuestión que consideren de interés para la resolución de esta queja.

El paciente presento diversas quejas en relación al mismo proceso patológico de su hombro izquierdo desde el pasado mes de junio, y se contestó en las siguientes fechas: 17 de junio, 2 de julio, 23 de julio, 4 de agosto, 17 de septiembre, 18 de septiembre (Síndic de Greuges), 22 de septiembre y la última contestada el 2 de octubre (se adjuntan copia de los escritos). Por dichos motivos nos reiteramos en lo indicado en el escrito de la dirección asistencial de fecha 2 de octubre.

Con la intención de dejar aclarada esta queja, atentamente reciban un cordial saludo.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo en fecha 19/12/2025.

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 21/11/2025, estaba integrado por conocer si la Conselleria de Sanidad había dado respuesta expresa al escrito que el promotor de la queja dirigió a la Dirección Asistencial del CHGUV en fecha 11/10/2025 (registro de entrada núm. GVRTE/2025/...) «asunto: Solicitud de aclaraciones sencillas sobre mi historia clínica y sobre la respuesta de fecha 2 de octubre de 2025».

De lo actuado se desprende que el escrito de fecha 21/11/2025 no obtuvo respuesta expresa de la administración sanitaria ya que, según informa la Conselleria, por el mismo proceso patológico se había emitido contestación expresa al interesado en varias ocasiones, la ultima el 02/10/2025 indicándole que «(...) en base a la Orden de 27 de septiembre de 2007, de la Consellería de Sanidad, por la que se regulan las quejas, sugerencias y agradecimientos en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la Consellería de Sanidad, y concretamente, en el apartado 3 del artículo 3, expone lo siguiente: Por la propia naturaleza de la queja, contra su respuesta no cabrá recurso alguno, sin perjuicio de que los motivos de la queja puedan volver a exponerse en los posibles recursos que quepa interponer en el procedimiento administrativo con el que guarden relación».

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece la obligación de resolver, dentro de los plazos previstos en la normativa, las solicitudes que le dirijan los/as ciudadanos/as.

En presente caso, tratándose de Hojas de Quejas dirigida a la Administración sanitaria valenciana, debemos destacar la Orden 6/2018, de 13 de septiembre, de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, que regula el procedimiento de presentación y tramitación de las sugerencias, quejas y agradecimientos (DOCV nº 8389 de 24/09/2018), que deroga la Orden de 27 de septiembre de 2007. A este respecto, el artículo 3.1 define la queja en los siguientes términos:

Las quejas son los escritos y comunicaciones en los que los pacientes o sus representantes realicen únicamente manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios sanitarios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de las instituciones sanitarias, y que constituya o pueda interpretarse como un menoscabo en la calidad del servicio prestado.

En relación con la tramitación de las Hojas de Queja el artículo 5.10 señala lo siguiente (el subrayado es nuestro):

Se inadmitirán, mediante resolución motivada, todos aquellos escritos presentados por un mismo paciente o representante, cuyo contenido sea manifiestamente repetitivo o tengan un carácter abusivo no justificado con la finalidad de la presente orden. De igual modo, se inadmitirán todos aquellos escritos que contengan insultos, vejaciones o amenazas, incumpliendo las obligaciones propias de los pacientes.

De acuerdo con lo anterior, consideramos que en el presente caso la Administración sanitaria debió dictar resolución expresa y motivada en la que inadmitieran el escrito presentado por el autor de la queja ante la Dirección Asistencial del CHGUV en fecha 11/10/2025.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SANIDAD:

1. **RECOMENDAMOS** que, en sus actuaciones, extreme al máximo la aplicación de la Orden 6/2018, de 13 de septiembre, de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, en la que se regula el procedimiento de presentación y tramitación de las sugerencias, quejas y agradecimientos.

En este sentido, **RECOMENDAMOS** que, de conformidad con lo previsto en el artículo 10.5 de la Orden 6/2018, dé respuesta expresa a la Hoja de Queja presentada por el autor de la queja ante la Dirección Asistencial del CHGUV en fecha 11/10/2025 («asunto: Solicitud de aclaraciones sencillas sobre mi historia clínica y sobre la respuesta de fecha 2 de octubre de 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