

"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** 2600006  
**Materia** Sanidad  
**Asunto** Queja a la Conselleria de Sanidad por el funcionamiento del servicio. Falta de respuesta.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El **02/01/2026** registramos un escrito que identificamos con el número de **queja 2600006**.

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

- Que la persona promotora de la queja en fecha 13/10/2025 (registro de entrada núm. GVRTE/2025/4790355) dirigió Hoja de Queja al Departamento de Salud Arnau de Vilanova-Llíria en relación con el trato médico recibido el día 10/10/2025 en el Servicio de Dermatología del Centro de Especialidades de Burjassot.
- Que, en el momento de dirigirse a esta institución, no había recibido contestación expresa de la administración sanitaria.

El **12/01/2026** 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.

Trasladamos el contenido del informe a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha **05/02/2026** en el sentido de indicar que, tras la interposición de esta queja, recibió respuesta expresa a su *Hoja de Queja* de la Gerencia del Departamento de Salud Valencia Arnau de Vilanova-Llíria en fecha 12/01/2026, si bien manifestaba lo siguiente:

«(...) El escrito es puramente formal sin aportar la mínima intención de subsanar la actitud de la médico y sin aportar ninguna solución a la paciente. En absoluto el escrito no demuestra lo que afirma. (...)».

### 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 12/01/2026, estaba integrado por conocer si la Conselleria de Sanidad había dado respuesta expresa a la *Hoja de Queja* que en fecha 13/10/2025 (registro de entrada núm. GVRTE/2025/4790355) dirigió la interesada al Departamento de Salud Arnau de Vilanova-Llíria en relación con el trato médico recibido el 10/10/2025 en el servicio de dermatología del Centro de Especialidades de Burjassot. En la Hoja de Queja, la interesada manifestaba lo siguiente:

(...) Espero que Ud. como persona responsable del Centro de Especialidades de Burjassot estudie mi queja y, si lo considera, ponga los medios para que el trato al paciente en dermatología sea menos indiferente y más empático. (...)

De lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que, tras la interposición de esta queja, en fecha 12/01/2026, la Gerencia del Departamento de Salud Valencia Arnau de Vilanova-Llíria dio contestación expresa a la *Hoja de Queja* de la interesada de fecha 13/10/2025. La administración sanitaria, en su contestación, indicaba lo siguiente:

(...) desde la Gerencia del Departamento le pedimos disculpas.

Puestos en contacto con el Servicio de Dermatología, nos informan que lamentan profundamente si las explicaciones ofrecidas durante la visita no fueron suficientes o no se adaptaron a su necesidad de información. Desde este Servicio se trabaja de manera continua para mejorar la comunicación médico-paciente y ofrecer una atención basada en la empatía, respeto y la claridad informativa. (...).

De acuerdo con lo anterior, la Conselleria dio respuesta expresa a la Hoja de Queja de la interesada tres meses después de su presentación.

Segundo. Que la autora de la queja, en su escrito de alegaciones, exponía su desacuerdo con la respuesta recibida de la administración sanitaria.

En relación con **la demora (tres meses) de la administración sanitaria en dar una respuesta expresa a la Hoja de Queja presentada por la interesada en fecha 14/10/2025**, a continuación, le exponemos una serie de argumentos y reflexiones que son el fundamento de la primera de las recomendaciones con las que concluimos.

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 así como las condiciones generales para la práctica de las notificaciones.

En presente caso, tratándose de una Hoja de Queja 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.

Con relación a “plazo de respuesta”, el artículo 7 establece lo siguiente:

Todas las sugerencias, quejas y agradecimientos deberán ser tramitados y no podrán quedar sin respuesta.

La contestación deberá notificarse a la persona interesada **en un plazo no superior a un mes desde que la sugerencia, queja o agradecimiento tuvo entrada en el registro del órgano competente de su resolución** (el subrayado y la negrita es nuestro).

De acuerdo con lo anterior, la notificación de la respuesta expresa a la persona promotora de la queja debió realizarse en el plazo no superior a un mes desde que la Hoja de Queja tuvo entrada en el órgano competente para su resolución.

Por último, en relación con el **desacuerdo o discrepancia manifestada por la autora de la queja a la respuesta recibida de la administración sanitaria** debemos señalar que, en el presente caso, el deber legal de contestar a la *Hoja de Queja* se ha visto, aunque con demora, satisfecho.

A este respecto, consideramos que el contenido de la respuesta, lógicamente, puede resultar compartido o no por la persona promotora de la queja; circunstancia ésta que no justifica por sí misma nuestra intervención supervisora de la actividad administrativa.

### 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 el plazo de respuesta a las Hojas de Queja previsto en el artículo 7 de 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.

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

manifesten 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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana