

"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 CIERRE

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 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.

De lo actuado se desprendía 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.

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

Consideramos que el fundamento de la respuesta de la administración sanitaria, lógicamente, puede resultar compartido o no por la promotora de la queja. En relación con la discrepancia con el contenido de esta, debemos señalar que esta institución no puede pronunciarse sobre hechos controvertidos como ocurre en el presente caso y determinar si el trato recibido por la persona promotora de la queja en la consulta del servicio de dermatología fue o no el adecuado.

Y ello porque no podemos dictar una resolución sobre el fondo de esta cuestión por imposibilidad de practicar o abordar pruebas que permitan concluir con certeza la realidad de los hechos alegados por ambas partes.

No obstante, si bien es cierto que el deber legal de contestar a la *Hoja de Queja* se vio satisfecho, no lo es menos que la Conselleria de Sanidad dio respuesta expresa a la interesada tres meses después de su presentación.

De acuerdo con lo anterior, tras la tramitación de la queja, en fecha 25/03/2026 el Síndic de Greuges emitió una [Resolución de Consideraciones](#) en la que formuló a la Conselleria de Sanidad la siguiente recomendación:

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.

La Conselleria de Sanidad, a través de la Directora de Gabinete del Conseller, nos remitió informe del Departamento de Salud de Arnau de Vilanova-Llíria de fecha 30/03/2026 (registro de entrada en esta institución de fecha 10/04/2026) en el que señalaba lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

Por medio de la presente, queremos notificar que **hemos recibido y aceptamos las recomendaciones que nos ha hecho llegar desde el Síndic de Greuges con respecto a la demora en la respuesta a una queja.**

Asimismo, lamentamos sinceramente el retraso en nuestra respuesta, se trata de un caso aislado.

En este sentido, informamos de que ya se han adoptado diversas medidas para mejorar la eficacia del servicio, entre ellas:

- El aumento del personal del servicio, lo cual nos permite una mayor capacidad de atención.
- Nueva reorganización de las tareas internas, favoreciendo una distribución más equilibrada de las responsabilidades de cada uno de los miembros.
- La implantación del sistema de cita previa, que contribuye a optimizar la planificación diaria y evitar acumulaciones innecesarias.

Estas actuaciones están permitiendo una distribución más eficaz del tiempo y de las tareas, mejorando significativamente la gestión y atención a la ciudadanía, pudiendo cumplir con los plazos establecidos.

Llegados a este punto, **SE ACUERDA EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE** de queja, dado que se aprecia que la Conselleria de Sanidad ha aceptado la recomendación que le fue formulada por el Síndic de Greuges en fecha 25/03/2026.

Contra la presente resolución que pone fin al procedimiento de queja, no cabe interponer recurso alguno (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana