

"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 2601397
Materia Sanidad
Asunto Dificultades para obtener cita previa con especialista.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El **18/03/2026** registramos un escrito que identificamos con el número de **queja 2601397**.

La persona promotora de la queja, en su escrito inicial, denunciaba las dificultades que tenía para obtener cita con el especialista del Servicio de Digestivo del Centro de Especialidades de Orihuela ya que no atienden «(...) al teléfono, ni dar cita de ninguna otra forma que no sea desplazarte a la localidad de Orihuela». Sobre esta cuestión, en fecha 20/02/2026, dirigió un correo electrónico al SAIP del Centro de Especialidades (ceorihuela_saip@gva.es), obteniendo respuesta expresa del referido centro sanitario.

El **20/03/2026** 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.

La Conselleria de Sanidad, a través de la Directora de Gabinete del Conseller, nos dio traslado del **informe de la Gerencia del Departamento de Salud de Orihuela de fecha 16/04/2026** de las que destacamos lo siguiente (el subrayado es nuestro):

(...) PRIMERO

En la actualidad, la gestión de citas para revisiones en el Centro de Especialidades de Orihuela puede realizarse tanto por vía telefónica como de forma presencial, en aquellos casos en los que el paciente no haya recibido cita de revisión al finalizar la consulta correspondiente.

Asimismo, se encuentra en fase de implantación —con previsión de despliegue en el próximo semestre— la funcionalidad de solicitud de cita a través de agenda de mostrador mediante la aplicación GVA Salut, ya iniciada en los centros de atención primaria del departamento. Este sistema permitirá que el paciente registre su solicitud de cita, siendo posteriormente contactado por el servicio de admisión para gestionar la citación o dar respuesta a la necesidad planteada, optimizando así la accesibilidad y la resolución de la demanda.

SEGUNDO

En relación con el caso concreto que motiva la presente queja, consta que la paciente ha sido citada para el día 27 de abril de 2026, a las 08:15 horas, en la consulta de Digestivo del Centro de Especialidades de Orihuela.

TERCERO

Con carácter general, desde el Departamento de Salud de Orihuela se está trabajando de manera continuada en la mejora de la accesibilidad y en la optimización de los circuitos de citación, con el objetivo de garantizar una atención adecuada, equitativa y ajustada a las necesidades asistenciales de la población.

En este sentido, se han implementado y se continúan desarrollando distintas medidas organizativas orientadas a mejorar la gestión de la demanda, entre las que se incluyen la reorganización de agendas, la incorporación progresiva de herramientas digitales de citación y la mejora de los circuitos administrativos de atención al paciente. Estas actuaciones persiguen reducir los tiempos de espera, facilitar el acceso a las consultas y mejorar la capacidad de respuesta del sistema sanitario.

No obstante, debe tenerse en cuenta que la accesibilidad puede verse condicionada en determinados momentos por factores estructurales y coyunturales, tales como el volumen de demanda asistencial, la disponibilidad de recursos y las características propias de cada especialidad, circunstancias que son objeto de seguimiento y evaluación continua por parte de esta Dirección, con el fin de adoptar las medidas correctoras que resulten necesarias.

En cualquier caso, se reitera el compromiso del Departamento con la mejora continua de la calidad asistencial y la atención a la ciudadanía, así como la voluntad de seguir avanzando en la implementación de soluciones que permitan dar una respuesta cada vez más ágil y eficiente a las necesidades de los pacientes.

Dimos traslado a la persona promotora de la queja del contenido del informe y de la documentación remitida al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha **24/04/2026** en el siguiente sentido (el subrayado es nuestro):

(...) Que soy estudiante de Erasmus y vivo en la Isla de Creta, en Rethymno, que es imposible acudir a la cita del 27 de abril a las 8:15h, porque no estoy en España. Que en mi petición solicitaba cita para ver los resultados para el mes de junio o julio. Que ha acudido mi tía al mostrador del Centro de Especialidades para cambiar la cita y le han dicho que no podían, que tenía que contactar yo con el médico de digestivo para volver a pedir cita y me la han anulado. Que antes de anular una cita deberían proporcionar otra y ahora estoy en la misma situación anterior, no tengo cita, ni forma de obtenerla, ni en el mostrador, ni en el teléfono de atención del centro de especialidades que llevo llamando desde ayer por la tarde y hoy a todas horas y no lo cogen. Mi tía le ha dejado mi teléfono para que me llamen para dar nueva cita, esperemos que así lo hagan.

En fecha **09/06/2026** el Servicio de Atención Ciudadana del Sindic de Greuges contacto telefónicamente con la promotora de la queja quien nos comunicó que la Conselleria de Sanidad no había contactado con ella para asignarle una nueva cita en el servicio de Digestivo.

A la vista de las alegaciones de la persona promotora de la queja y al objeto de mejor proveer la resolución de la presente queja, en fecha **10/06/2026** se solicitó nuevo informe a la Conselleria de Sanidad.

No obstante, en fecha **08/07/2026** ha tenido entrada un nuevo escrito de la autora de la queja en el que nos comunicó lo siguiente:

(...) Hoy he tenido cita con el digestivo por fin, ya me han dado previsión de seguimiento para más adelante. Gracias por su interés y a la labor del Sindic, ya pueden proceder al cierre de la queja.

De acuerdo con lo anterior y habiendo desaparecido el objeto de la queja, no existe justificación para continuar la tramitación de la presente queja. Por ello, debemos **PROCEDER AL CIERRE** de nuestro expediente, atendiendo a lo dispuesto en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Contra la presente resolución no cabe recurso (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana).



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana