

"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 2601439
Materia Sanidad
Asunto Asistencia sanitaria. Falta de respuesta expresa a Hojas de Queja.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El **23/03/2026** registramos un escrito que identificamos con el número de **queja 2601439**.

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

- Que la persona promotora de la queja manifestaba que padece COVID persistente desde el año 2022. A este respecto, señalaba que «(...) no me está atendido correctamente y ello desde hace varios años», por este motivo había dirigido las siguientes *Hojas de Queja*:
 - *Hoja de Queja* al Consorcio Hospital General Universitario de Valencia (en adelante CHGUV) en fechas 03/12/2025 y 06/02/2026 en relación con la demora del **Servicio de Digestivo** en la realización de una gastroscopia tras ser derivado por el Centro de Salud de Torrent en fecha 03/06/2025.

El autor de la queja, en el momento de dirigirse a esta institución, no había recibido respuesta expresa.

- *Hoja de Queja* dirigida al Centro de Especialidades Santos Patronos de Torrent en fecha 10/02/2026 con relación a la atención recibida por parte de un facultativo del **Servicio de Neurología**.

De este escrito, obtuvo respuesta expresa del Director Médico Asistencial del Departamento de Salud Valencia-Hospital General en fecha 05/03/2026.

El **25/03/2026** 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 de **la respuesta que el Director Asistencial del Departamento de Salud Valencia-Hospital General, en fecha 20/04/2026, remitió al promotor de la queja en contestación a sus Hojas de Queja de fechas 03/12/2026 y 06/02/2026** «(...) en relación con la demora en practicarle una exploración endoscópica solicitada desde el Centro de Especialidades de Torrent» (se indicaba que el estudio se había practicado el 15/04/2026).

Dimos traslado a la persona promotora de la queja de la documentación remitida por la Conselleria de Sanidad al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha **18/05/2026**.

El autor de la queja, en su escrito de alegaciones, aportaba la resolución de la Gerencia del Departamento de Salud Valencia-La Fe de fecha 16/04/2026 por la que se desestimaba su solicitud de libre elección de atención especializada (**Servicio de Medicina Interna**).

Contra esta resolución cabía interponer recurso administrativo de alzada ante el Secretario Autonómico de Planificación, Información y Transformación Digital de la Conselleria de Sanidad

2 Conclusiones de la investigación

Llegados a este punto, 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 25/03/2026, estaba integrado por conocer la situación médico-asistencial del titular de la queja, así como saber si la Conselleria de Sanidad había dado respuesta expresa a la *Hojas de Queja* que el interesado dirigió al CHGUV en fechas 03/12/2025 y 06/02/2026 en relación con la demora del Servicio de Digestivo en la realización de una gastroscopia tras ser derivado por el Centro de Salud de Torrent en fecha 03/06/2025

De lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que la Conselleria no informaba a esta institución de la situación médico-asistencial del titular de la queja.

Segundo. Que el Director Asistencial del Departamento de Salud Valencia-Hospital General. en fecha 20/04/2026, remitió al promotor de la queja en contestación a sus *Hojas de Queja* de fechas 03/12/2026 y 06/02/2026 «(...) en relación con la demora en practicarle una exploración endoscópica solicitada desde el Centro de Especialidades de Torrent» (se indicaba que el estudio se practicó el 15/04/2026).

Tercero. Que el autor de la queja, en sus alegaciones, aportaba copia de la resolución de la Gerencia del Departamento de Salud Valencia-La Fe de fecha 16/04/2026 por la que se desestimaba su solicitud de libre elección de atención especializada (Servicio de Medicina Interna). Desconocemos si el promotor de la queja ha interpuesto recurso administrativo de alzada contra esta resolución.

En caso de haber interpuesto recurso de alzada y no obtener respuesta expresa en el plazo de tres meses (plazo previsto en el artículo 122.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas), podrá dirigirse a esta institución para valorar una nueva intervención.

Llegados a este punto, en relación con la situación asistencial del autor de la queja, exponemos a continuación los siguientes argumentos y reflexiones, que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos

El autor de la queja, en su escrito inicial, hacía referencia a la falta de asistencia del Hospital General Universitario de Valencia, en concreto de los servicios de Digestivo y Neurología, tras ser diagnosticada de COVID persistente en el año 2022.

En relación con las discrepancias de la persona promotora de la queja con la asistencia sanitaria prestada por los especialistas de Digestivo, Neurología y Medicina Interna (a esta última especialidad se hace referencia en su escrito de alegaciones) consideramos que estamos ante una cuestión técnico-médica. A este respecto, debemos indicar que el Síndic de Greuges no tiene facultades para discutir las pautas o criterios ni los tratamientos empleados en la asistencia sanitaria prestada a la promotora de la queja, ni dispone de asesores científicos o sanitarios que puedan poner en cuestión las decisiones que adopten los facultativos en el ejercicio de sus funciones.

No obstante, debemos recordar a la Conselleria que nuestra norma fundamental, la Constitución Española, en su Título I, Art. 43, reconoce el derecho a la protección de la salud, estableciendo que es competencia de los poderes públicos el organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de prestaciones y servicios necesarios.

Por su parte, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en su artículo 6.2 determina que las actuaciones de las administraciones públicas sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud.

En términos similares se pronuncia la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunidad Valenciana.

Sentado lo anterior, desde esta institución, consideramos que la salud es un elemento básico en la calidad de vida de la ciudadanía.

Entendemos que es el **Departamento de Salud Valencia-Hospital General** (que es el que realiza el seguimiento asistencial) quien debe establecer los tratamientos médicos que precisa el promotor de la queja.

En definitiva, consideramos que el Departamento de Salud Valencia-Hospital General debe contactar con el autor de la queja para su valoración al objeto de implementar las medidas y acciones que sean necesarias para que pueda recibir, en las mejores condiciones, la asistencia sanitaria que precise.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SANIDAD:

1. **RECOMENDAMOS** que, en general, adopte cuantas medidas sean necesarias a fin de garantizar una protección integral de la salud del autor de la queja, ofreciéndole las mejores opciones de tratamiento médico.
2. **RECOMENDAMOS**, de acuerdo con lo anterior, que el Departamento de Salud Valencia-Hospital General que, a la mayor brevedad posible, contacte con la persona promotora de la queja para su valoración al objeto de implementar las medidas y acciones que sean necesarias para que pueda recibir, en las mejores condiciones, la asistencia sanitaria que precise.

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