

"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 CIERRE

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 desprendía 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).

No obstante lo anterior, el autor de la queja 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.

Tras la tramitación de la queja, en fecha **29/06/2026** el Síndic de Greuges emitió una [Resolución de Consideraciones](#) en la que se acordó formular a la Conselleria de Sanidad las siguientes recomendaciones:

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.

La Conselleria de Sanidad, a través de la Dirección de Gabinete del Conseller, nos remitió **informe de la Gerencia del CHGUV de fecha 20/04/2026**.

En el informe remitido por la Conselleria de Sanidad no se pronunciaba en relación con las recomendaciones efectuadas por esta institución en fecha 29/06/2026 (el informe tenía fecha de firma de 20/04/2026 y hacía referencia a la Resolución de inicio de investigación de esta queja).

El artículo 35 (obligación de responder) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges establece, respecto de la aceptación de las recomendaciones emitidas por esta institución que «las

respuestas habrán de manifestar, de forma inequívoca, el posicionamiento de los sujetos investigados respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en las resoluciones. Si se manifestara su aceptación, se harán constar las medidas adoptadas para su cumplimiento. La no aceptación habrá de ser motivada».

Por otro lado, el artículo 40.3 de la Resolución de 16 de marzo de 2022, que aprueba el Reglamento de Organización y Funcionamiento del Sindic de Greuges, establece:

El síndic o la síndica de greuges podrá solicitar la aclaración de la respuesta de los sujetos investigados en las que manifiesten su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la resolución de consideraciones, cuando estas no resulten suficientemente precisas y concluyentes. El plazo de remisión de la aclaración de la respuesta por el sujeto investigado no será superior a un mes desde la notificación del requerimiento.

De acuerdo con lo anterior, en fecha **14/08/2026** se acordó requerir a la Conselleria de Sanidad que informase en el plazo de un mes, sobre la aceptación o no aceptación de las recomendaciones efectuadas en la Resolución de Consideraciones del Sindic de Greuges de la Comunidad Valenciana de fecha 29/06/2026.

La Conselleria de Sanidad, a través de la Dirección de Gabinete del Conseller, nos remitió **informe de la Gerencia del CHGUV de fecha 19/08/2026** en el que señalaba lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

(...) 1. RECOMENDAMOS que, (...)

Desde el Departamento de Salud Hospital General, **agradecemos su recomendación, las aceptamos y pondremos en práctica aquellas medidas para garantizar la protección integral de nuestros usuarios**, si bien en este caso el paciente sufrió una demora en sus citas con los especialistas de Medicina Digestiva y Neurología por la elevada presión asistencial y, una vez detectada la incidencia se pusieron en marcha los mecanismos de solución: se adelantó la cita para la prueba endoscópica, realizada el 15 abril 2026 y también se adelantó la cita para Neurología solicitándole todas las pruebas pertinentes para su problema de salud.

Y, sigue bajo control médico con visitas médicas.

Visitas realizadas:

- 5 marzo 2026 pruebas respiratorias: Espirometría
- 15 abril 2026 ENDOSCOPIA REALIZADA con diagnóstico de esofagitis péptica grado
- 10 junio 2026 cita Neumología
- 23 junio 2026 cita Otorrinolaringología
- 30 junio 2026 Medicina Digestiva
- 7 julio 2026 cita Psicología
- 7 julio 2026 Audiometría realizada
- 15 julio 2026 cita Reumatología

Petición de informes solicitados: NEUROLOGIA, MEDICINA DIGESTIVA, NEUMOLOGIA, ALERGIAS y REUMATOLOGIA: todos contestados y entregados al paciente.

En relación a la petición de Libre Elección para Medicina Digestiva de La Fe, estos resuelven:

“DESESTIMAR su solicitud de Libre Elección, solicitada a nombre de D. (...), en base al artículo 10.2 del Decreto 74/2015. Cuando el profesional de Medicina de Atención Primaria o Especializada sea responsable de la atención sanitaria de un número de personas que exceda de la población asignada por médico o a la lista de espera, en cuyo caso quedaría vulnerada la garantía de una asistencia sanitaria de calidad. Debe remitirse a su hospital de referencia.”

Citas pendientes:

- 15 septiembre 2026 Análisis clínicos
- 15 septiembre 2026 Medicina Digestiva
- 22 septiembre 2026 cita Reumatología
- 25 septiembre 2026 cita Psicología

2. RECOMENDAMOS, (...)

Puestos en contacto con el paciente D (...)

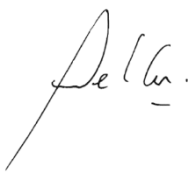
Se le comunicaron al paciente las siguientes citas:

- 15 septiembre 2026 Análisis clínicos
- 22 septiembre 2026 cita Reumatología
- 25 septiembre 2026 cita Psicología

Y, el seguimiento que se precise. (...).

Llegados a este punto, **SE ACUERDA EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE** de queja, dado que se aprecia que la Conselleria de Sanidad ha aceptado las recomendaciones que le fueron formuladas por el Sindic de Greuges en fecha 29/06/2026.

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 Sindic de Greuges).



Ángel Luna González
Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana