

"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 2601977

Materia Sanidad

Asunto Asistencia sanitaria. Falta de respuesta expresa a Hoja de Queja de 17/03/2026.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El **22/04/2026** registramos un escrito que identificamos con el número de **queja 2601977**.

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

- Que la persona promotora de la queja, en fecha 17/03/2026 (registro de entrada núm. GVRTE/2026/...), presentó *Hoja de Queja* por la demora en ser citado para ser atendido por el servicio de rehabilitación del Centro de Salud de Benalúa. En un primer momento, le dieron cita para el 25/09/2025 pero la anularon.
- Que su *Hoja de Queja* no ha obtenido respuesta expresa de la administración sanitaria ni el titular de la queja ha sido citado por el servicio de rehabilitación.

El **24/04/2026** 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 del Director Médico del Departamento de Salud Alicante-Hospital General de fecha 02/06/2026** en el que señalaba lo siguiente (el subrayado es nuestro):

En contestación a la solicitud de información relativa a la queja del Síndic de Greuges n.º 2601977, le informamos en relación con los apartados solicitados:

1. En relación con la demora en la citación para el Servicio de Rehabilitación del Centro de Salud de Benalúa, tras la revisión realizada se constata que la cita inicialmente programada fue anulada y no se generó una nueva citación posterior, lo que ha ocasionado una demora no deseada en la atención del paciente. Lamentamos las molestias ocasionadas derivadas de esta situación.

a. Actualmente, se ha procedido a la revisión del caso y se está gestionando la asignación de una nueva cita en el Servicio de Rehabilitación en un plazo menor a 30 días, garantizando así la continuidad asistencial del paciente.

2. En cuanto a la hoja de queja presentada con fecha 17/03/2026, se ha comprobado que no se emitió respuesta expresa en los plazos establecidos. Por ello, se ha procedido a su tramitación con fecha 12/04/2026, actualmente se encuentra localizada en el registro de salida del HGUDB pendiente de ser enviada en las próximas fechas, conforme a la normativa vigente en materia de atención al paciente y buena administración.

Desde este Departamento se están revisando los circuitos administrativos implicados para evitar la repetición de incidencias similares, reforzando los mecanismos de control y seguimiento de las citaciones y de la gestión de quejas.

Dimos traslado del contenido del informe al promotor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha **12/06/2026** (en dos ocasiones) en el sentido, sustancialmente, de exponer su malestar por la demora asistencial y comunicar que fue citado en fecha 03/06/2026 en el Servicio de Rehabilitación donde «(...) se le comunicó en visita médica que se procedería a llamarle para iniciar el tratamiento de fisioterapia, (...)». Mas adelante, en su segundo escrito de alegaciones, señalaba que, en fecha 12/06/2026, «(...) se ha recibido cita para fisioterapia».

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente.

De lo actuado se desprende que, tras la interposición de esta queja, la persona titular de la queja fue atendido en el Servicio de Rehabilitación del Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante y se ha dado respuesta expresa a la Hoja de Queja que, sobre esta cuestión, presentó en fecha 17/03/2026 (ambas cuestiones eran el objeto inicial de esta queja).

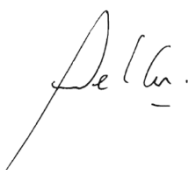
De acuerdo con lo anterior, no existe justificación para continuar la tramitación de la presente queja. Por ello, debemos **PROCEDER AL CIERRE** de nuestro expediente, atendiendo a lo dispuesto en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

No obstante, debemos poner de manifiesto que desde esta institución consideramos que **los retrasos en la asistencia sanitaria** en la realización/valoración de las pruebas e intervenciones quirúrgicas necesarias, así como en la aplicación de tratamientos, hace que los pacientes afectados vean obstaculizado el acceso efectivo a las prestaciones, con la carga de soportar un importante menoscabo en su salud.

En este sentido, a través de nuestras Resoluciones de Consideraciones, hemos puesto de manifiesto a la Administración sanitaria que a aquellos pacientes que deben esperar un elevado número de meses para recibir una atención especializada pueden ver interrumpida, durante este periodo, la efectividad del derecho a la protección de la salud.

Por último, señalar que si la atención médica sufriese un nuevo rumbo y considerase que dicha variación supone un detrimento para su debido cuidado y seguimiento, la persona promotora de la queja podrá dirigirse a esta institución para valorar una nueva intervención.

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