

"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 2601986

Materia Sanidad

Asunto Asistencia sanitaria. Falta de respuesta expresa a Hoja de Queja de 15/03/2026.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El **22/04/2026** registramos un escrito que identificamos con el número de **queja 2601986**. Del escrito de queja y de la documentación aportada se desprendía lo siguiente:

- Que la persona promotora de la queja manifestaba que «(...) desde el día 16 de octubre 205 no me ha visto doctora psiquiatra. Que el día 10 de marzo de 2026, tenía cita programada y debido a que estaba de baja, no tuve consulta, porque no había sustituto. Que a fecha de hoy no tengo fecha programada y no sé el tiempo que tardarán en darme cita».
- Que, en relación con esta cuestión, presentó una *Hoja de Queja* en fecha 15/03/2026 (registro de entrada núm. GVRTE/2026/...) de la que no había recibido respuesta expresa de la administración sanitaria.

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 de la Gerencia del Departamento de Salud Marina Baixa de fecha 07/05/2026** en el que señalaba lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

Consta en la historia clínica que (...) (promotor de la queja) fue valorado en consulta de psiquiatría el día 16 de octubre de 2025. Posteriormente, en noviembre de 2025 acudió a la cita programada en la consulta de enfermería de salud mental para la administración de tratamiento, quedando concertada en ese momento nueva cita con Psiquiatría para enero de 2026.

Asimismo, el día 5 de enero de 2026 fue atendido por la Psicóloga de Salud Mental y el 12 de enero de 2026 mantuvo consulta sucesiva con psiquiatría. Durante los meses de febrero y marzo de 2026 acudió igualmente a sus revisiones y seguimiento programados con los profesionales de Enfermería y Psicología, permaneciendo por tanto en seguimiento continuado por parte de la Unidad de Salud Mental.

Igualmente, se le comunicó desde la consulta de Enfermería que, debido a necesidades organizativas del servicio derivadas de la elevada demanda asistencial, resultaba necesario modificar la **siguiente revisión prevista con Psiquiatría**, quedando pendiente de nueva citación sucesiva, continuando su seguimiento habitual en las consultas de enfermería y psicología.

Por otro lado, en relación con la hoja de reclamación presentada con fecha 15 de marzo de 2026, se hace constar que la misma fue contestada con fecha 10 de abril de 2026, remitiéndose tanto por correo postal como por medios electrónicos.

Respecto a la notificación electrónica, consta en el sistema el estado "Leído", con fecha de lectura 28 de abril de 2026 a las 11:57 horas.

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 18/05/2026** en el sentido, sustancialmente, de señalar lo siguiente:

- Que no tenía «(...) ninguna queja sobre psicóloga UCA y tampoco sobre Enfermería salud mental de Benidorm».
- Que su queja era por la falta de atención de la especialista en psiquiatra (ultima consulta en octubre de 2025) ya que «(...) está de baja la doctora y no hay sustituta». El profesional que le atendió en enero de 2026 no fue, como informa la Conselleria, el especialista en psiquiatría sino su médico de cabecera.

A la vista de las alegaciones del promotor de la queja y al objeto de mejor proveer la resolución de la presente queja, en fecha **25/06/2026** solicitamos nuevo informe a la Conselleria de Sanidad.

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 Marina Baixa de fecha 31/07/2026** en el que señalaba lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestro):

(...) Durante los meses de febrero y marzo de 2026 (...) acudió a sus revisiones y seguimiento programados con los profesionales de Enfermería y Psicología, permaneciendo por tanto en seguimiento continuado por parte de la Unidad de Salud Mental.

Igualmente, se le comunicó desde la consulta de Enfermería que, debido a necesidades organizativas del servicio derivadas de la elevada demanda asistencial, resultaba necesario modificar la siguiente revisión prevista con Psiquiatría, quedando pendiente de nueva citación sucesiva, continuando su seguimiento habitual en las consultas de enfermería y psicología.

Desde el **Servicio de Psiquiatría** le han gestionado una cita sucesiva a (...) para el **próximo día 05 de agosto 2026, a las 12:20 hrs, en Consulta de Salud Mental del Centro de Especialidades de Foietes.**

Por otro lado, en relación con la **hoja de reclamación presentada con fecha 15 de marzo de 2026, se hace constar que la misma fue contestada con fecha 10 de abril de 2026, remitiéndose tanto por correo postal como por medios electrónicos. Respecto a la notificación electrónica, consta en el sistema el estado "Leído", con fecha de lectura 28 de abril de 2026 a las 11:57 horas.**

Del contenido de este segundo informe dimos traslado al promotor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fechas **06/08/2026 (en dos ocasiones)**.

En sus alegaciones, por un lado, nos comunicaba que había tenido cita en la consulta de Psiquiatría y, por otro, señalaba que en fecha 15/07/2026 había dirigido una «solicitud de información asistencial» (motivo: dependencia) a la Unidad de Salud Mental de Adultos del Departamento de

Salud Marina Baixa a la que, en ese momento, la administración sanitaria no había dado respuesta expresa.

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 24/04/2026, estaba integrado por conocer los motivos de la demora en que la persona promotora de la queja fuese citada por el especialista en psiquiatría (tenía cita programada para el 10/03/2026 pero fue anulada por la administración) así como que la administración sanitaria nos indicase cuándo estaba prevista que fuese citado.

Asimismo, interesaba saber si se había dado respuesta expresa a las *Hoja de Queja* que el promotor de la queja ante el SAIP del referido centro hospitalario el 15/03/2026.

A este respecto, de lo actuado, se desprende lo siguiente:

Primero. Que, según informaba la Conselleria, el motivo de la demora en citar al promotor de la queja para la revisión prevista en el Servicio de Psiquiatría fue «(...) debido a necesidades organizativas del servicio derivadas de la elevada demanda asistencial», continuando su seguimiento en las consultas de enfermería y psicología.

No obstante, el autor de la queja fue citado por el Servicio de Psiquiatría para el día 05 de agosto 2026.

Segundo. Con relación falta de respuesta a la *Hoja de Queja* de fecha 10/03/2026, se informaba que «(...) fue contestada con fecha 10 de abril de 2026, remitiéndose tanto por correo postal como por medios electrónicos. Respecto a la notificación electrónica, consta en el sistema el estado "Leído", con fecha de lectura 28 de abril de 2026 a las 11:57 horas».

Llegados a este punto, habiendo sido citado el autor de la queja en el Servicio de Psiquiatría del Departamento de Salud de Marina Baixa y obtenida respuesta expresa a la Hoja de Queja de fecha 10/03/2026 (ambas cuestiones, objeto inicial de esta queja), 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, dos consideraciones antes de finalizar nuestras actuaciones:

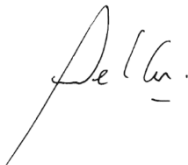
Primera. El promotor de la queja, en sus alegaciones de fecha 06/08/2026, indicaba que había dirigido a la Unidad de Salud Mental de Adultos del Departamento de Salud Marina Baixa una «solicitud de información asistencial» (motivo: dependencia) en fecha 15/07/2026 de la que no había obtenido contestación expresa.

En ese momento, la Conselleria de Sanidad se encontraba dentro de plazo (un mes) para dar una respuesta expresa a la referida solicitud.

No obstante, en caso de persistir, en la actualidad, la falta de respuesta expresa el autor de la queja podrá dirigirse a esta institución para ponerlo en nuestro conocimiento a los efectos de, en su caso, iniciar un nuevo expediente de queja.

Segunda. En todo caso, debemos indicar que si la atención médica sufriese un nuevo rumbo y considerase que dicha variación supone un detrimento para su debido cuidado y seguimiento, el autor 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