

"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 2602532

Materia Sanidad

Asunto Acceso a HSE de hijo menor. Falta de respuesta expresa a escrito de fecha 05/03/2026.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El **19/05/2026** registramos un escrito que identificamos con el número de **queja 2602532**.

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

- Que la Subdirección General de Tecnología de la Información y las Comunicaciones para la Salud de la Conselleria de Sanidad reconoció a la persona promotora de la queja, en relación con su menor hijo, «(...) mi representación legal. Sin embargo, dicha resolución supedita el acceso digital a que el menor —de corta edad— obtenga un DNI y Cl@ve propia, alegando una limitación del software institucional».
- Que en fecha 05/03/2026 «(...) presenté un escrito de alegaciones (Registro GVRTE/2026/...) y envié un correo al departamento jurídico (juridico_osi@gva.es) exponiendo que esta exigencia técnica constituye una barrera administrativa injustificada que vulnera la Ley 41/2002 de Autonomía del Paciente. A fecha de hoy, no he recibido respuesta alguna, persistiendo el bloqueo del acceso digital necesario para el correcto seguimiento médico del menor bajo mi responsabilidad parental».

El **22/05/2026** 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 Subdirccion General de Tecnologías de la Información y Comunicaciones para la Salud de fecha 16/06/2026** en la que señalaba lo siguiente (el subrayado es nuestro):

(...) ANTECEDENTES

-07 de febrero de 2026: Registro de entrada de solicitud formulada por D. (...), en la que interesa la activación del vínculo de representación legal en su ficha de paciente a fin de poder supervisar la salud de su hijo, de forma independiente y simultánea, a través de la APP GVA+Salut y el portal del paciente.

-10 de febrero de 2026: Esta oficina se puso en contacto con el departamento técnico de la aplicación APP GVA Más Salud, respondiendo que se pusieron en contacto directo con el interesado. Se le informó que, tras la correspondiente revisión de la sentencia judicial de patria potestad compartida, el Sistema de Información Poblacional (SIP) autorizó y activó la alerta para la expedición del duplicado de la tarjeta SIP de su hijo.

-25 de febrero de 2026: Tiene entrada oficial en esta Conselleria la instancia remitida por el ciudadano, mediante la cual solicita formalmente una resolución técnica ante un bloqueo persistente en el acceso a la Carpeta de Salud de su hijo.

-05 de marzo de 2026: Se procede a notificar a través del correo electrónico de D. (...), a las 14:11 horas, la respuesta a su petición sobre acceso al HSE de su hijo menor. Se adjunta como DOCUMENTO 1, la notificación y como DOCUMENTO 2 el justificante de envío.

2. ACTUACIONES REALIZADAS Y COMPROBACIONES

Revisado el expediente y en coordinación con el servicio de soporte de la APP GVA Més Salut, se constatan las siguientes realidades técnicas y administrativas ya comunicadas al solicitante:

1. Activación del derecho al documento sanitario: Se confirmó al usuario que el trámite normativo previo estaba resuelto. Con la alerta activada en el sistema, el ciudadano se encontraba en disposición de retirar físicamente la tarjeta SIP del menor.

2. Vinculación a la plataforma digital: Se le instruyó detalladamente que, una vez obtenida dicha tarjeta física, el procedimiento técnico requería su registro manual dentro de la aplicación GVA+Salut para habilitar las funciones de solicitud de citas y consulta de dispensaciones farmacéuticas.

3. ACLARACIÓN TÉCNICA SOBRE EL ACCESO AL HISTORIAL CLÍNICO

Respecto a la petición de acceso a la Historia de Salud Electrónica del menor a través de la APP o del Portal de Sanidad, se determina que el sistema opera bajo estrictas restricciones tecnológicas de seguridad e identidad digital:

- Principio de identidad del certificado: El sistema de autenticación estatal Cl@ve asocia de forma unívoca la información médica al titular del certificado digital.
- Imposibilidad de acceso cruzado: Bajo el diseño tecnológico actual, un progenitor no puede acceder a los datos de salud de su hijo utilizando el certificado o Cl@ve de su propia autoría.
- Requisito indispensable para el menor: Para habilitar dicho acceso digital, es técnicamente obligatorio que el menor posea su propio Documento Nacional de Identidad (DNI). Únicamente con este documento se podrá expedir un acceso individualizado a Cl@ve para el hijo, siguiendo los términos reglamentarios establecidos.

4. CONCLUSIÓN

Por todo lo expuesto, se hace constar que esta administración ha respondido y actuado en tiempo y forma respecto a las competencias que le son propias, ya que la petición realizada por D. (...) el mismo día 5 de marzo de 2026 al correo enviado desde esta sede, no varía de su petición inicial

Para finalizar también se detallaron de manera transparente los límites técnicos insalvables que el sistema de identidad digital general (Cl@ve) impone para la protección de datos de menores de edad.

El servicio técnico y de atención ha procedido conforme a los protocolos de información ciudadana vigentes. (...).

Del contenido del informe dimos traslado a la persona promotora de la queja, al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha **01/07/2026** solicitando a esta institución que recomendase a la administración sanitaria «(...) la subsanación de esta limitación técnica, permitiendo que los representantes legales puedan visualizar la Historia de

Salud Electrónica (HSE) de los menores a su cargo mediante sus propios certificados digitales y bajo un marco plenamente legal».

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 22/05/2026, estaba integrado por conocer si la Conselleria de Sanidad había dado respuesta expresa al escrito que el promotor de la queja dirigió en fecha 05/03/2026 al servicio jurídico de la Conselleria de Sanidad (también se dirigió al correo electrónico juridico_osi@gva.es).

De lo informado se desprende que «(...) esta administración ha respondido y actuado en tiempo y forma respecto a las competencias que le son propias, ya que la petición realizada por D. (...) el mismo día 5 de marzo de 2026 al correo enviado desde esta sede, no varía de su petición inicial».

A la vista de lo anterior, y aun comprendiendo la preocupación del promotor de la queja, consideramos que este ha recibido respuesta expresa y explicaciones a la cuestión planteada en su escrito de fecha 05/03/2026.

En consecuencia, no es posible apreciar, en el presente supuesto, que la administración sanitaria haya incurrido en una falta de contestación al interesado. Efectivamente, en su respuesta la Conselleria de Sanidad traslada al promotor de la queja las explicaciones en relación con la cuestión planteada (límites técnicos para habilitar el acceso digital a la Historia de Salud Electrónica). Explicaciones que, lógicamente, pueden o no resultar compartidas por el autor de la queja.

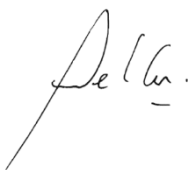
Por otro lado, hay que indicar que el contenido del escrito de alegaciones del promotor de la queja afecta tanto a la potestad de organización como a la capacidad de gestión que tiene la Conselleria de Sanidad respecto a sus infraestructuras y medios materiales (en este caso, determinar cómo se accede digitalmente a la Historia de Salud Electrónica). A este respecto, debemos señalar que no corresponde a institución descender a establecer las concretas características con los que debe contar una aplicación informática.

Esta institución no tiene facultades ni medios legales para poner en cuestión las decisiones de las Administraciones apoyadas en argumentos científicos o técnicos basadas en informes de funcionarios que gozan de presunción de objetividad e imparcialidad, como tienen declarado de forma reiterada los tribunales.

En estos supuestos, nuestro objetivo es que se respete el derecho de las personas a una buena administración, esto es, a que se les responda de forma expresa, comprensible, suficientemente justificada, congruente con lo solicitado.

Llegados a este punto, habiendo obtenido el autor de la queja respuesta expresa de la Conselleria de Sanidad (objeto inicial de esta queja), no existe justificación para continuar la a 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