

"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 2602883

Materia Sanidad

Asunto Falta de respuesta expresa a varios escritos. Derivación a otro centro hospitalario.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El **08/06/2026** registramos un escrito que identificamos con el número de **queja 2602883**.

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

- Que la persona promotora de la queja actuaba en representación de la titular de la queja (adjuntaba autorización). En este sentido, manifestaba que «(...) la paciente presenta un proceso tumoral cerebral con antecedentes quirúrgicos y diagnósticos en 2014, 2018 y 2025, existiendo discrepancias diagnosticas relevantes entre la clasificación actual realizada por el hospital y las segundas opiniones medicas externas aportadas».
- Que exponía que había dirigido varios escritos al Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante de los que no habían recibido respuesta expresa, así:
 - Hoja de Queja de fecha 06/05/2026 (registro de entrada núm. GVRTE/2026/...) con relación al alta oncológica.
 - Hoja de Queja de fecha 08/05/2026 (registro de entrada núm. GVRTE/2026/...)
 - Solicitud dirigida a la UDCA del referido centro hospitalario en fecha 05/05/2026 de Historia Clínica completa desde enero de 2014 y registro de trazabilidad de accesos, modificaciones y consultas realizadas sobre su historia clínica entre 2018 y 2026.
 - Solicitud dirigida a la UDCA del referido centro hospitalario de trazabilidad de fecha 06/05/2026
- Que, por otro lado, de la documentación remitida (en concreto de la respuesta de la Gerencia del Departamento de Salud Alicante-Hospital General de fecha 01/06/2026), se desprendía que «(...) este hospital autorizó el traslado al Hospital 12 de octubre».

No obstante el promotor de la queja manifestaba que «(...) Mientras el hospital afirmó haber realizado gestiones y autorizado el traslado al Hospital 12 de octubre, consta a su vez resolución de 28 de mayo de 2026 identificada por CSV (...) correspondiente a la denegación de la derivación. No se ha proporcionado explicación clara, suficiente y documentada de tal contradicción».

El **12/06/2026** 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.

El Síndic de Greuges, transcurrido con exceso el mes de plazo, no ha recibido el informe de la Conselleria de Sanidad, ni la citada administración ha solicitado ampliación de plazo para la emisión del informe (art. 31.2 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

Por otro lado, en el momento de emitir esta resolución, no nos consta que se haya dado una respuesta expresa a la persona promotora de la queja. A este respecto, en escrito de la promotora de la queja de fecha **16/07/2026** se indica, entre otras cuestiones, lo siguiente:

(...) Tal y como ya se expuso en la queja inicial y en su ampliación, siguen sin respuesta material cuestiones nucleares del expediente: la contestación expresa a la queja de 6 de mayo de 2026 sobre el alta de Oncología; la motivación clínica concreta de la negativa a administrar Bevacizumab; la identificación del órgano y la fundamentación de la denegación de derivación al Hospital 12 de Octubre; la valoración institucional sobre la derivación a un centro de referencia de la Comunitat Valenciana; y la respuesta a las solicitudes de historia clínica completa y trazabilidad. En un supuesto así, el paso del tiempo agrava objetivamente el perjuicio, porque impide a la paciente y a su familia disponer de una respuesta administrativa íntegra y motivada sobre decisiones con incidencia directa en su atención sanitaria, prolonga una incertidumbre incompatible con una buena administración y puede traducirse en pérdida de oportunidades diagnósticas, terapéuticas y asistenciales. (...)

2 Conclusiones de la investigación

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 12/06/2026, estaba integrado por conocer la situación médico-asistencial de la persona titular de la queja y, en concreto, aclarar si se había procedido a autorizar o denegar la derivación de la paciente al Hospital 12 de octubre de Madrid.

Asimismo, interesaba saber si el Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante había dado respuesta expresa a los siguientes escritos:

- Hoja de Queja de fecha 06/05/2026 (registro de entrada núm. GVRTE/2026/...) con relación al alta oncológica.
- Hoja de Queja de fecha 08/05/2026 (registro de entrada núm. GVRTE/2026/...)
- Solicitud dirigida a la UDCA del referido centro hospitalario en fecha 05/05/2026 de Historia Clínica completa desde enero de 2014 y registro de trazabilidad de accesos, modificaciones y consultas realizadas sobre su historia clínica entre 2018 y 2026.
- Solicitud dirigida a la UDCA del referido centro hospitalario de trazabilidad de fecha 06/05/2026

Como se ha indicado anteriormente, la administración sanitaria no ha emitido el informe requerido por esta institución en relación con las cuestiones planteadas en nuestra resolución de inicio de investigación.

Llegados a este punto, centraremos la presente queja en los siguientes presupuestos de hecho:

Primero. La Conselleria de Sanidad no ha dado una respuesta expresa, directa y congruente a los escritos de la persona promotora de la queja relacionados anteriormente.

Segundo. La Conselleria de Sanidad no ha informado a este Síndic de lo actuado.

2.1 La Conselleria de Sanidad no ha dado una respuesta expresa, directa y congruente a los escritos relacionados anteriormente.

El presente expediente se inició por la posible afección del derecho de la persona interesada a obtener una respuesta expresa y en plazo a las solicitudes que se formulen a la Administración sanitaria, en el marco del derecho a una buena administración (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Respecto de la falta de respuesta al escrito presentado por el interesado, es preciso tener en cuenta que el artículo 21 (Obligación de resolver) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas es claro al señalar que:

«la Administración está obligada a dictar resolución expresa y a notificarla en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación».

En este mismo sentido, el artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce que «todos los ciudadanos tienen derecho a que las administraciones públicas de la Generalitat traten sus asuntos de modo equitativo e imparcial y en un plazo razonable».

En relación con esta cuestión, debe tenerse en cuenta que el artículo 8 de nuestro Estatuto de Autonomía (norma institucional básica de nuestra comunidad autónoma) señala que «los valencianos y valencianas, en su condición de ciudadanos españoles y europeos, son titulares de los derechos, deberes y libertades reconocidos en la Constitución Española y en el ordenamiento de la Unión Europea (...)», indicando que «los poderes públicos valencianos están vinculados por estos derechos y libertades y velarán por su protección y respeto, así como por el cumplimiento de los deberes».

A su vez, el artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (Derecho a la Buena Administración) establece que «toda persona tiene derecho a que las instituciones, órganos y organismos de la Unión traten sus asuntos imparcial y equitativamente y dentro de un plazo razonable».

La vigencia de las disposiciones analizadas consideramos que impone a las administraciones un plus de exigencia a la hora de abordar el análisis de los escritos que les dirijan los ciudadanos y darles respuesta, en el marco del derecho a una buena administración.

Llegados a este punto, esta Institución no puede sino recordar, una vez más, que el principio de eficacia (art. 103.1 de la Constitución Española) exige de las Administraciones Públicas que se cumplan razonablemente las expectativas que la sociedad legítimamente le demanda, entre ellas,

y harto relevante, el deber de la Administración de resolver expresamente las peticiones y reclamaciones que le presenten los particulares, ya que el conocimiento cabal por el administrado de la fundamentación de las resoluciones administrativas, constituye un presupuesto inexcusable para una adecuada defensa de sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, el Tribunal Constitucional tiene dicho, desde antiguo, en su Sentencia núm. 71, de fecha 26 de marzo de 2001, que «es evidente, como hemos declarado en reiteradas ocasiones (por todas, SSTC 6/1986, de 21 de enero, FF. 3; 204/1987, de 21 de diciembre, F. 4; 180/1991, de 23 de septiembre, F. 1; y 86/1998, de 21 de abril, FF. 5 y 6), que la Administración no puede verse beneficiada por el incumplimiento de su obligación de resolver expresamente en plazo solicitudes y recursos de los ciudadanos, deber éste que entronca con la cláusula del Estado de Derecho (art. 1.1 CE), así como con los valores que proclaman los arts. 24.1, 103.1 y 106.1 CE».

2.2 La Conselleria de Sanidad no ha informado a este Síndic de lo actuado.

En cuanto a la actuación de la Conselleria de Sanidad en relación con la solicitud de información, señalar que todavía no ha remitido a esta institución el informe requerido con fecha 24/07/2024, incumpléndose el plazo legal máximo de un mes (artículo 31.2 de la citada Ley 2/2021).

La falta de respuesta supone ignorar el contenido del artículo 39. 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Generalitat Valenciana, que dispone lo siguiente:

Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos: (...) a) No se facilite la información o la documentación solicitada. (...)

En todo caso y en cumplimiento del art. 35. 3 de la citada Ley 2/2021:

Las respuestas de los sujetos investigados o las declaraciones del Síndic de Greuges que acrediten que se ha producido alguno de los incumplimientos recogidos en el artículo 39, se harán públicas a través de la página web de la institución, de forma que puedan ser inmediatamente relacionadas con las quejas que las originan y de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía.

Por último, indicar que la persistencia en las actitudes obstaculizadoras que derive en un comportamiento hostil o sistemáticamente entorpecedor de las investigaciones llevadas a cabo por el Síndic de Greuges dará lugar a un informe especial de carácter monográfico, en el que se identificará a las autoridades y al personal que sean responsables de lo sucedido.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones a la **CONSELLERIA DE SANIDAD**:

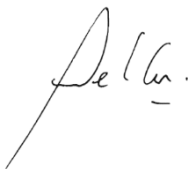
1. **RECORDAMOS LA OBLIGACION LEGAL** en lo que se refiere a la colaboración que deben prestar los poderes públicos; éstos están obligados legalmente a colaborar con el Síndic de Greuges en sus investigaciones sin que resulte necesario transcribir los preceptos legales

que le imponen tal deber; facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

2. **RECOMENDAMOS** que, en situaciones como la presente, extreme al máximo los deberes legales que se extraen del art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
3. **RECOMENDAMOS** que el Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante proceda, a la mayor brevedad, a dar respuesta expresa, directa y congruente a los escritos de la persona promotora de la queja relacionados anteriormente, abordando y resolviendo todas y cada de las cuestiones planteadas en los mismos.

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