

"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 2603426

Materia Sanidad

Asunto Asistencia sanitaria. Falta de respuesta expresa a Hoja de Queja de fecha 25/05/2026.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El **07/07/2026** registramos un escrito que identificamos con el número de **queja 2603426**. Del escrito de queja y de la documentación aportada se desprendía lo siguiente:

- Que la persona promotora de la queja, sustancialmente, denunciaba la demora en ser citada para ser atendida por el Servicio de Urología del Departamento de Salud Alicante-Sant Joan d'Alacant.
- Que, en relación con esta demora asistencia, había presentado *Hoja de Queja* en fecha 25/05/2026 (registro de entrada núm. 07SSJ/2026/...) de la que no había recibido respuesta expresa de la administración sanitaria.

El **09/07/2026** 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 Sald de Alicante-Sant Joan d'Alacant de fecha 17/07/2026** en el que señalaba lo siguiente:

(...) Respecto al objeto de inicio de investigación, se ha dado respuesta expresa a la hoja de queja de la fecha indicada (se adjunta), que fue remitida al domicilio indicado por el usuario.

A este respecto se adjuntaba copia de la respuesta de la Gerencia de fecha 29/05/2026 remitida al autor de la queja relacionada con la denegación de la interconsulta por el Servicio de Urología. De la contestación destacamos lo siguiente:

(...) que desde el servicio (Urología) nos indican que existen un protocolo-consenso de manejo de la incontinencia urinaria entre niveles asistenciales (Primaria y Especializada) donde se detalla el circuito de tratamiento en el nivel primario y los criterios de derivación. Su médico de familia le podrá informar sobre ello. (...)

Del contenido del informe y de la documentación remitida 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 03/08/2026** en el sentido, sustancialmente, de manifestar su desacuerdo con la respuesta recibida y solicitar que se revise su caso por parte del Servicio de Urología.

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 09/07/2026, estaba integrado por conocer los motivos de la demora del Servicio de Urología del Departamento de Salud Alicante-Sant Joan d'Alacant en citar al autor de la queja.

Asimismo, interesaba saber si se había dado respuesta expresa a la *Hoja de Queja* que el autor de la queja dirigió, en relación con esta demora asistencial, en 25/05/2025.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que no existía demora asistencial ya que la interconsulta fue denegada por el Servicio de Urología del Departamento de Salud Alicante-Sant Joan d'Alacant. La autora de la queja, en sus alegaciones, manifestaba su desacuerdo con esta decisión.

Segundo. Que la Hoja de Queja de 25/05/2026 obtuvo respuesta expresa de la Gerencia del referido Departamento de Salud en fecha 29/05/2026.

Precisado lo anterior, en relación con la discrepancia o desacuerdo del autor de la queja con la decisión médica (denegación de la interconsulta del Servicio de Urología) debemos indicar que el Síndic de Greuges no tiene facultades para discutir las pautas o criterios ni los tratamientos empleados en la asistencia sanitaria que se debe prestar al autor de la queja ni puede poner en cuestión las decisiones que adopten los facultativos especialistas en el ejercicio de sus funciones

Es por ello que nuestra actuación debe quedar limitada a la comprobación de la satisfacción del derecho de la persona promotora de la queja a obtener una respuesta expresa y congruente dentro de un plazo razonable.

En el presente caso, y aun comprendiendo la preocupación del promotor de la queja, consideramos que este ha recibido respuesta expresa a su Hoja de Queja de fecha 25/05/2026, por lo que no es posible apreciar, en el presente supuesto, que la administración sanitaria haya incurrido en una falta de contestación al interesado.

Llegados a este punto, 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 lo anterior, 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