

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	2400616
Materia	Sanidad.
Asunto	Sanidad. Listas de espera.
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1. Antecedentes

El **19/02/2024** registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2400616, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular, de 69 años de edad, por la demora en la citación para una intervención quirúrgica.

En su escrito pone de manifiesto que desde 02/10/2023 está en lista de espera para realizarle una intervención quirúrgica. Durante el mes de octubre le realizaron las pruebas preoperatorias a excepción de la anestesia. El 23/10/2023 presentó en el SAIP escrito solicitando información de la fecha prevista de intervención. El 20/11/23 respondieron indicando que intentarían adelantar la intervención. Han pasado ya tres meses y sigue sin tener fecha prevista de intervención.

Considerando que la queja reunía los requisitos establecidos en los artículos 22 a 30 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, **en fecha 20/02/2024 fue admitida a trámite** de conformidad con lo determinado en el artículo 31 de la citada ley

En esa misma fecha solicitamos **a la Conselleria de Sanidad** que en el plazo de un mes emitiera un informe detallado y razonado sobre los hechos que habían motivado la apertura del procedimiento de queja. En particular, solicitamos información sobre los siguientes extremos:

PRIMERO. - informe acerca de la fecha prevista para la realización de la intervención quirúrgica pendiente de programar para el promotor de la queja por el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatológica del Hospital General de Alicante

SEGUNDO. - Indique si la información referente el lugar que ocupa el paciente en la lista de espera quirúrgica está accesible en la aplicación "registro individualizado de lista de espera quirúrgica". En su caso, indique la posición en la lista de espera

TERCERO. - Cualquier otra información que considere de utilidad para la resolución del asunto planteado.

En fecha **02/04/2024**, dentro del plazo conferido al efecto, tiene entrada en esta institución el informe solicitado en el que el director médico del Hospital General Universitario Dr. Balmis indica lo siguiente:

PRIMERO. - informe acerca de la fecha prevista para la realización de la intervención quirúrgica pendiente de programar para el promotor de la queja por el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatológica del Hospital General de Alicante

La solicitud quirúrgica se realizó el 2 de octubre de 2023 y remitido a plan de choque el mismo día. Nos fue devuelto por el centro de destino el 25 de octubre de 2023 y a petición del paciente se remitió nuevamente esta vez a otro centro (...) el 8 de enero de 2024 y con fecha 16 de febrero de 2024 nos resulta devuelta nuevamente. Actualmente catalogada como prioridad 3 se encuentra pendiente de programación y según nuestros cálculos podría corresponderle ser programada en septiembre de este año ya que la espera media para esta patología y prioridad está en 296 días.

SEGUNDO. - Indique si la información referente el lugar que ocupa el paciente en la lista de espera quirúrgica está accesible en la aplicación "registro individualizado de lista de espera quirúrgica". En su caso, indique la posición en la lista de espera. En el registro individualizado de la lista de espera no consta un número de orden.

TERCERO. - Cualquier otra información que considere de utilidad para la resolución del asunto planteado.

En caso de empeoramiento de su situación clínica puede ser reevaluado por el servicio para, si procede, reconsiderar la prioridad asignada inicialmente

En fecha 02/04/2024 dimos traslado del informa al promotor del expediente con el objeto de que formulara las alegaciones que considerara conveniente, como así hizo en fecha 05/04/2024 manifestando su disconformidad con la respuesta obtenida por la Administración sanitaria. Indica que su estado de salud se está agravando y solicita que se vuelva a valorar su prioridad por parte del servicio correspondiente.

2. Consideraciones a la Administración

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

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 19/02/2024 lo constituye por la posible vulneración de los derechos de la persona titular por la demora en la citación para una intervención quirúrgica.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se entendió que la demora de la Conselleria de Sanidad podría afectar al derecho a la protección de la salud reconocido en el artículo 43 de la Constitución Española y en el 19 de la Carta de Derechos Sociales de la Comunidad Valenciana (Ley 4/2012 , de 15 de octubre) lo que facultaba al Síndic de Greuges para intervenir en el presente supuesto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

De lo actuado, se desprende que la Conselleria de Sanidad ante una solicitud de intervención quirúrgica que tiene lugar en fecha 02/10/2023 catalogada como prioridad 3, informa que la espera media se encuentra en el momento de la emisión del informe, en 296 días, con lo que previsiblemente la operación tendría lugar en septiembre de 2024. Esta circunstancia, entendemos, supone un incumplimiento de la obligación de los poderes públicos de tutelar la salud de sus ciudadanos y es claramente incompatible con el derecho a una buena administración en el ámbito sanitario.

El derecho a la protección de la salud está reconocido en el artículo 43 de la Constitución Española, que, asimismo, impone a los poderes públicos el deber de organizar y tutelar la salud pública a través de las medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La salud constituye, por tanto, un derecho esencial de la persona y, como tal, sólo a través de su satisfacción individual y colectiva puede materializarse la igualdad sustancial entre los individuos, que la sociedad demanda y la Constitución sanciona.

Consideramos que la salud es un elemento básico en la calidad de vida de la ciudadanía. En este sentido, se hace necesario intensificar la defensa de los derechos y libertades de las personas cuando las circunstancias extremas hacen de los servicios públicos el soporte fundamental para la vida de gran parte de la ciudadanía.

De acuerdo con lo anterior, entendemos que la excesiva demora la realización de una intervención quirúrgica no se corresponde con el derecho de la ciudadanía a una buena administración al que hace referencia la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

El derecho a una buena administración supone una nueva forma de entender la relación de la Administración con los ciudadanos, en la que éstos adquieren una posición relevante y dejan de ser meros sujetos pasivos. En el ámbito sanitario el papel de la ciudadanía lo ocupan los llamados usuarios-pacientes.

En el marco sanitario, una de las variantes del derecho a una buena administración, lo constituye el derecho a obtener una respuesta (en este caso, obtener la asistencia sanitaria demandada) en un plazo razonable y, si la urgencia lo requiere, con carácter inmediato.

Desde un punto de vista normativo, debemos señalar que, si bien es cierto que la Constitución española de 1978 no recoge en su articulado el término “buena administración”, sí que establece unos mandatos directos dirigidos a los poderes públicos, a los ciudadanos e incluso al legislador. En el caso de la Administración sanitaria, en su artículo 43, reconoce el derecho a la protección de la salud, estableciendo que es competencia de los poderes públicos el organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de prestaciones y servicios necesarios.

Por otro lado, el derecho a la integridad física establecido en el artículo 15 de la Constitución está íntimamente vinculado al derecho a la salud en los términos expuestos en la Jurisprudencia constitucional.

Asimismo, el artículo 103.1 del texto constitucional consagra, entre otros principios, la eficacia, en cuya virtud debe desarrollarse la actuación de la Administración Pública.

En este sentido, la misión del Síndic de Greuges se ciñe a la protección de los derechos fundamentales, recogidos en el Título I de la Constitución Española y en el Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana cuando resultaran infringidos por actuaciones de algún órgano de la Administración Pública Valenciana o ésta no actuara de forma congruente con los principios de legalidad y eficacia que consagra el referido art. 103.1 de la Norma Suprema.

El derecho a la salud implica que las administraciones deben crear las condiciones que permitan a las personas vivir lo más saludablemente posible.

Las listas de espera constituyen uno de los grandes problemas a los que se enfrenta el sistema de salud de la Comunitat Valenciana, cuestión que se agravará en los próximos años, principalmente, por el aumento de la esperanza de vida, la cronicidad de las enfermedades y por la falta de profesionales sanitarios. En relación con este último aspecto, preocupa a esta institución la falta de profesionales y, en consecuencia, la demora en la resolución de los procesos selectivos para la provisión de plazas de algunas especialidades médicas.

Ante la falta de profesionales y la sobrecarga asistencial se deben buscar instrumentos que faciliten el ahorro de tiempo evitando la duplicidad de pruebas y de tareas burocráticas.

Por su parte, la **Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad**, en su artículo 3.1 determina:

Los medios y actuaciones del sistema sanitario están orientados a la promoción de la salud.

De la misma forma, dispone en su artículo 6.2 que las actuaciones de las Administraciones Públicas Sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud, actuaciones que, además, deberán estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.

Finalmente, en el ámbito de la Comunidad Valenciana, nuestro Estatuto de Autonomía recoge, en su artículo 9, de forma expresa el derecho de la ciudadanía a una buena administración.

En el marco del derecho a la protección de la salud, la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunidad Valenciana, en su artículo 3, letra g), incluye entre los Principios Rectores:

Racionalización, eficiencia y efectividad en la organización y utilización de los recursos sanitarios.

De la normativa anterior se concluye, pues, que la eficacia en la protección de la salud dependerá, en gran medida, del buen funcionamiento de los servicios sanitarios.

Tal como se ha indicado con anterioridad, desde la puesta en marcha del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana en el año 1993, los problemas relacionados con demoras en la atención sanitaria han sido una preocupación constante de esta institución.

Los retrasos en la realización de las pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas, 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 definitiva, la excesiva demora en obtener la asistencia sanitaria demanda no se corresponde con el derecho de la ciudadanía (usuarios/pacientes) a una buena administración y, en consecuencia, con la obligación del sistema sanitario público de garantizar una protección integral de la salud a sus ciudadanos.

3. Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos la siguiente Resolución de Consideraciones a la **CONSELLERIA DE SANIDAD**:

1. **RECOMENDAMOS** que, en general, extreme al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios, para garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas y acciones organizativas oportunas, haciendo cumplir, así, con los principios de eficacia, celeridad y calidad, en la atención sanitaria, en el marco del derecho a una buena administración. En particular, recomendamos que se adopten las medidas necesarias para la reducción de las listas de espera para intervenciones quirúrgicas del Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología del Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante.
2. **RECOMENDAMOS** que, conforme lo solicitado por el promotor del expediente y ante la situación de empeoramiento descrita, se proceda nuevamente a valorar el grado de prioridad por parte del servicio correspondiente (Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología del Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante) y en base a ello se proceda a la citación para la realización de la intervención quirúrgica en el menor plazo posible.
3. **RECOMENDAMOS** que realice las modificaciones necesarias en la aplicación informática para posibilitar que la información referente al lugar que ocupa cada paciente en la lista de espera quirúrgica resulte accesible en la aplicación "registro individualizado de lista de espera quirúrgica".
4. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas.
5. **NOTIFICAR** la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Sanidad.
6. **PUBLICAR** esta resolución en la página web del Síndic de Greuges

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana