

"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

<b>Queja</b>	<b>2401133</b>
<b>Materia</b>	Sanidad.
<b>Asunto</b>	Sanidad. Demora en cita médica.
<b>Actuación</b>	Resolución de consideraciones a la Administración.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Antecedentes

El **18/03/2024** registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2401133, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular por la demora en la obtención de cita en el servicio de traumatología del hospital de Torrevieja.

En fecha 13/12/2023 presentó una queja ante el Departamento de Salud de Torrevieja-Hospital de la Conselleria de Sanidad en la que indicaba que llevaba 14 meses esperando cita con el traumatólogo.

La Gerencia del Departamento de Salud de Torrevieja contestó en fecha 17/01/2024 indicando que, tras realizar las gestiones y averiguaciones pertinentes, y recibidas las alegaciones por parte de los responsables del servicio de Ortopédica y Traumatología, informan que "será citado lo antes posible".

A fecha de presentación de la queja la promotora continúa pendiente de cita a pesar de haberlo reiterado en fecha 13/03/2024, e informa de su situación gravosa incapacitante que, le obliga a estar de baja médica, sin que haya sido citada por el especialista y sin que esté recibiendo el tratamiento adecuado.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se entendió que la inactividad de la Conselleria de Sanidad podría afectar al derecho a la protección de la salud de la persona promotora del expediente, lo que faculta 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.

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 **18/03/2024** 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 que detallamos a continuación:

- **PRIMERO.** Motivo de la demora en la obtención de cita médica en el Servicio de Ortopédica y Traumatología del Hospital de Torrevieja. Tiempo medio de espera en la obtención de citas médicas en ese servicio.
- **SEGUNDO.** Previsión temporal para dar respuesta a la cita solicitada por la promotora del expediente.
- **TERCERO.** Indique si se están tomando medidas para reducir los plazos para la obtención de cita médica en el servicio al que se hace referencia, en el Servicio de Ortopédica y Traumatología del Hospital de Torrevieja.

En el escrito de petición de informe se le indicaba que el plazo de un mes concedido para la emisión del citado informe podría ser ampliado por un mes más por el Síndic de Greuges, con carácter excepcional y a instancia de esa Administración, «cuando concurren circunstancias justificadas que así lo aconsejen en un determinado supuesto» (artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges).

Así mismo, se le advertía de que, si el informe requerido no se emitía dentro del plazo concedido, se proseguiría con la investigación y, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021, del Síndic, se consideraría que existía falta de colaboración y, con independencia de que se pudiera adoptar cualquiera de las medidas establecidas en el apartado 3 de este mismo precepto, se haría constar dicha circunstancia en la resolución final como incumplimiento de su deber de colaboración (art. 39.4).

Transcurrido el plazo de un mes, no se ha recibido el informe requerido a la Conselleria de Sanidad, ni consta que este haya solicitado la ampliación del plazo para emitirlo, por lo que esta institución no ha podido contrastar los hechos denunciados por la autora de la queja, de manera que resulta forzoso partir de la veracidad de los mismos: demora excesiva de la Administración sanitaria para dar cita en el departamento de traumatología del hospital de Torrevieja.

## 2 Consideraciones a la Administración

Concluida la tramitación ordinaria de la queja y a falta del informe requerido a la Administración sanitaria, 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 18/03/2024 lo constituye por la posible vulneración del derecho a la protección de la salud de la persona promotora del expediente por la demora en la obtención de una cita médica.

De lo actuado, se desprende la promotora del expediente se encuentra en situación de baja médica desde el 01/10/2022 y ha sido diagnosticada de artrosis primaria de ambas rodillas bilateral y rotura de quiste popliteo. Por ese motivo, su médico de familia solicitó cita en el servicio de traumatología del hospital de Torrevieja, cita de la que continúa pendiente a fecha de presentación de la queja.

En fecha 13/12/2023 ya presentó una queja ante el Departamento de Salud de Torrevieja-Hospital por la tardanza en la obtención de cita médica con el traumatólogo, que fue objeto de respuesta en fecha 17/01/2024 en el sentido de que sería citada cuanto antes.

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 obtención de citas, 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, suponiendo una clara vulneración del derecho de los ciudadanos a la protección de la salud.

### 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 y celeridad 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 los plazos para la obtención de cita médica en el servicio de traumatología del Departamento de Salud de Torrevieja-Hospital.

2. **RECOMENDAMOS** proceda a la mayor brevedad posible a facilitar la cita médica solicitada por la promotora del expediente en el servicio de traumatología del Hospital de Torrevieja
3. **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.
4. **NOTIFICAR** la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Sanidad.
5. **PUBLICAR** esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana