

"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 2501196
Materia Sanidad
Asunto Asistencia sanitaria. Demora.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la persona promotora de la queja presentó un escrito, registrado el 20/03/2025, al que se le asignó el número de queja 2501196.

La persona promotora de la queja, en su escrito inicial, manifestaba lo siguiente:

Con fecha 07/12/2023 mi médico de cabecera me derivó a TRAUMATOLOGIA por fuertes dolores lumbares y de cadera. En TRAUMATOLOGIA me derivaron a la UNIDAD DEL DOLOR por desplazamiento de disco intervertebral, región lumbar.

El 17/12/2024 me informaron en el SAIP que esta unidad tenía mucha demora, más de 1 AÑO. Y cual ha sido mi sorpresa cuando el día 17/03/2025 me informan en el SAIP después de 17 MESES de espera ya no estaba en la lista de espera.

Y la solución que me dan es que ponga una queja y que pida a mi médico que me vuelva a derivar a la UNIDAD DEL DOLOR. Me parece indignante que después de esperar pacientemente por la negligencia de alguien tenga que volver a empezar todo el proceso otra vez.

En relación con la demora en ser citado para ser atendido por la Unidad del Dolor, la interesada dirigió Hoja de Queja en fecha 20/03/2024 (registro de entrada núm. GVRTE/2024/1340030) obtenida respuesta expresa de la Gerencia del Departamento de Salud de Alicante-Hospital General en fecha 17/04/2024 (registro de salida núm. 0711913/1382) en la que, entre otras cuestiones, le indicaban lo siguiente:

(...) El Jefe de Sección de la Unidad del Dolor nos informa que en estos momentos no puede adelantar su cita, pero quiere transmitirle que lo tendrá en cuenta si hubiera posibilidad de ello. (...)

El 25/03/2025 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 Subdirección Médica del Departamento de Salud Alicante-Hospital General de fecha 15/04/2025 (registro de entrada en esta institución de 16/04/2025) en el que señalaba lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

En contestación a la solicitud de información sobre la queja del Sindic de Greuges 2501196, le contesto a los apartados siguientes:

- Tras la investigación oportuna por la queja realizada por la paciente (...) podemos inferir que ha sido eliminada de la lista de espera de primera consulta para la unidad del dolor de forma involuntaria y fortuita por un error administrativo. Lamentamos la situación generada y **hemos contactado con la paciente para facilitarle una cita en la unidad del dolor con fecha 22 de abril de 2025 a las 15:00h.**

Del contenido del informe remitida por Conselleria de Sanidad, en fecha 17/04/2025 dimos traslado a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones. No consta que dicho trámite haya sido realizado por la interesada.

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 25/03/2025, estaba integrado por conocer los motivos de la demora en que la persona promotora de la queja fuese citada para ser atendida por la Unidad del Dolor del Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis y saber qué previsión temporal tenía la administración sanitaria para que fuese citada y atendida por el referido centro hospitalario.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

- Que la Conselleria, en su informe, justifica la demora en la atención sanitaria señalando que la autora de la queja fue «(...) eliminada de la lista de espera de primera consulta para la unidad del dolor de forma involuntaria y fortuita por un error administrativo».
- Que, tras la interposición de esta queja, la autora de la queja ha sido citada por la Unidad del Dolor del Hospital Universitario de Alicante Dr. Balmis para el día 22/04/2025.

Llegados a este punto, habiendo obtenido la autora de la queja cita en la Unidad del Dolor (objeto inicial de esta queja) y no constando escrito de alegaciones que desvirtúe lo informado por la administración sanitaria, 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, y sin perjuicio de los motivos expuestos en su informe por la Conselleria de Sanidad, debemos hacer una reflexión respecto a la demora en más de un año en obtener una cita en la Unidad del Dolor del Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis.

Desde esta institución consideramos que los retrasos en la asistencia sanitaria, en la realización de las pruebas e intervenciones quirúrgicas necesarias, 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 este sentido, a través de nuestras Resoluciones de Consideraciones, hemos puesto de manifiesto a la administración sanitaria que a aquellos pacientes que deben esperar un elevado número de meses para recibir una atención especializada puede ver interrumpida, durante este periodo, la efectividad del derecho a la protección de la salud.

Por último, 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.

Se acuerda que la presente resolución de cierre sea notificada a la Conselleria de Sanidad y a la persona interesada.

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