

"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 2502132

Materia Sanidad

Asunto Demora servicio de Urología. Falta de respuesta expresa a Hoja de Queja de 26/04/2025.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 29/05/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502132.

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

- Que la persona promotora de la queja padece problemas de próstata y que, tras acudir al urólogo, en el mes de octubre de 2024 (el subrayado y la negrita es nuestra):

«(...) me pusieron una sonda, que aún llevo puesta. Dos meses después llegaron a la conclusión de que tenían que operarme. Me dijeron que la espera era aproximadamente de un año, **pero en mi caso, que voy a cumplir 90 años, y con la sonda puestas, porque además tengo un problema cardíaco con válvula averiada, lo máximo sería de 6 meses**, pero, hace dos meses me ofrecieron la alternativa de elegir un centro privado, como "plan de choque". Elegí el "Hospital La SALUD, y dos días después de la elección, me llaman desde el Hospital General para informarme que La salud ya no hacía esas intervenciones por cuenta de la Seguridad Social. Como los demás Centros que me ofrecían, no me merecía la suficiente confianza, desistí y me quedé nuevamente a la espera de que me llamaran del Hospital. Durante el tiempo transcurrido he padecido varias infecciones, que me han causado mucho dolor. Hoy mismo he tenido que acudir a mi Centro de Salud, ya que llevaba dos días con problemas al orinar y con mucho dolor. Me han cambiado una vez más la sonda, y de nuevo tengo una fuerte infección, que me causan unos dolores terribles. De nuevo me recetan antibióticos; pero como ya me ha ocurrido lo mismo en varias ocasiones, he acudido al servicio de UROLOGIA del Hospital General, y me han dicho que no pueden hacer nada, y que me toca esperar».

- Que presentó una Hoja de Queja en fecha 26/04/25 a través del correo electrónico del SAIP del Hospital General (hgralvalencia_saip@gva.es) con el asunto «pendiente de llamada operación de próstata». A pesar del tiempo transcurrido, no había recibido respuesta expresa de la administración sanitaria.

El 30/05/2025 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, nos dio traslado del informe de la Gerencia del Consorcio Hospital General Universitario de Valencia de fecha 13/06/2025 (registro de entrada en esta institución de 25/06/2025) en el que señalaba lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestro):

En relación a la RESOLUCIÓN DE INICIO DE INVESTIGACION realizada por el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana con número a 2502132, en relación a la falta de

respuesta expresa a la queja-solicitud interpuesta por D.(...), ante el Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP) a través de correo electrónico con fecha 24 de abril, por la demora en su intervención por parte del Servicio de Urología de nuestro Departamento. Le informamos en base a las cuestiones planteadas:

1. Indique los motivos de la demora en la intervención quirúrgica que tiene pendiente el titular de la queja (próstata). A este respecto, informe de qué previsión temporal tiene esa Administración para que la persona promotora de la queja sea citada para la realización de la referida intervención.

D. (...) fue incluido en lista de espera quirúrgica en fecha 11 de diciembre del 2024 con una previsión para la intervención de unos 6 meses en base a su estado de salud (la demora media de esta patología benigna de próstata suele ser de 12 meses).

Con la intención de agilizar la intervención quirúrgica se propuso al paciente su intervención a través del Plan de Choque de la Conselleria de Sanidad, eligiendo el 10 de febrero del 2025 su remisión al Hospital Casa de Salud, que rechazó la propuesta. El paciente desestimó otros centros privados por lo que se activó nuevamente la lista de espera en el hospital.

El día 13 de junio tiene prevista la valoración preanestésica con la realización de las exploraciones complementarias pertinente. Si dichas exploraciones y la valoración del anestesista no contraindican la intervención la fecha estimada será el próximo día 17 del presente mes de junio, dentro del plazo indicado en su momento al paciente.

2. Indique si se ha dado respuesta expresa a la Hoja de Queja en fecha 26/04/25 dirigió el autor de la queja a través del correo electrónico del SAIP del Hospital General (hgralvalencia_saip@gva.es) con asunto «pendiente de llamada operación de próstata». En caso afirmativo, remítanos copia de esta.

Se adjunta escrito de contestación.

Con la intención de dejar aclarada esta queja, atentamente reciban un cordial saludo.

Del contenido del informe 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 15/07/2025 en el sentido siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

- Que «(...) **la operación no se realizó**, ya que la señora ANESTESISTA, ME ACONSEJÓ no operarme DEBIDO A MIS PROBLEMAS CON UNA VÁLVULA CARDIACA, MUY AVERIADA, y que **lo conveniente era resolver antes lo de la válvula, y después lo de la PRÓSTATA**, ya que en esta situación había serios problemas de contratiempos no deseados.

Lógicamente, ante tan severa advertencia, yo decidí no operarme, y la doctora ANESTESISTA me dijo que haría un informe para que tuviesen en cuenta este contratiempo, **y una vez resuelto el problema de la válvula, realizar a continuación, la intervención de la PRÓSTATA, sin más pérdida de tiempo** (...).

- Que, en relación con estas nuevas circunstancias («operación de próstata no realizada»), había enviado escrito a la Gerencia del Departamento de Salud en fecha 12/07/2025 solicitando: «(...) en vista de todas las circunstancias acaecidas y el tiempo transcurrido, tome las medidas oportunas para que tanto la intervención de la válvula cardiaca, como la de la próstata, se realicen a la mayor brevedad posible, y valore mi edad y mi estado para empáticamente entender mi estado de ánimo. (...)».

A la vista de lo anterior y al objeto de mejor proveer la resolución de la presente queja, en fecha 14/08/2025 se solicitó un nuevo informe a la Conselleria de Sanidad.

La Conselleria de Sanidad, nos dio traslado del informe de la Gerencia del Consorcio Hospital General Universitario de Valencia de fecha 13/06/2025 (registro de entrada en esta institución de 25/06/2025) en el que señalaba lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestro):

(...) Le informamos en base a las cuestiones planteadas:

PRIMERO. Ante las nuevas circunstancias expuestas (operación de próstata no realizada) informe de la actual situación médico-asistencial de la persona promotora de la queja. En concreto, indique que previsión temporal tiene esa administración para citar a la persona titular de la queja para tratar el problema de la válvula cardiaca y realizar, posteriormente, la intervención quirúrgica de próstata que tiene pendiente.

D. (...) fue valorado por el especialista en cardiología el día 18 de julio, seis días después del escrito de solicitud. El Dr. (...) jefe de la Unidad de Hemodinámica que valoro al paciente, solicitó estudio TAC preTAVI coronario y lo **incluyó en lista de espera para la reparación vs sustitución de la válvula según proceda. Actualmente está pendiente de fecha.**

En relación a la intervención prostática, esta aplazada hasta la recuperación de la intervención cardiaca, ya que se trata de una patología no oncológica ni urgente, tal y como consta en el informe de alta que se le entrego al paciente y se adjunta copia.

SEGUNDO. Informe si ha dado respuesta expresa al escrito del autor de la queja dirigido a la Gerencia del Departamento de Salud el 12/07/2025. En caso afirmativo remítanos copia de la respuesta (adjuntamos copia del escrito).

De la lectura del escrito entendemos del mismo, que se trata de una solicitud y no de una queja para agilizar las fechas de las visitas. De hecho, **el paciente manda el escrito el sábado 12 de julio y obtiene respuesta escrita el lunes día 14 de julio, en donde se traslada que tendrá visita con el especialista en cardiología el viernes 18 de julio** (se adjunta copia de los correos). (...)

En fecha 15/10/2025 trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

No obstante, con anterioridad (en fecha 08/08/2025), el autor de la queja remitió escrito manifestando lo siguiente:

(...) En la visita que tuve con el cardiólogo Dr. (...), me informó que la operación de próstata no revestía peligro alguno sin necesidad de operarme de la válvula, por lo que no entendía lo ocurrido.

Pero ADEMÁS ME DIJO QUE COMO LO DE LA VÁLVULA NO ERA URGENTE, ME TENDRÍA QUE ESPERAR, YA QUE EN CARDIOLOGIA TENÍAN OTROS PACIENTES EN PEOR SITUACIÓN QUE LA MÍA, Y QUE, POR LÓGICA, PRIMERO había que atenderlos a ellos. De tal manera, que me tienen que hacer primero un TAC, y aun no me han dado fecha, ni sé cuándo me la darán.

(...) Llevo con la sonda puesta 11 meses, con multitud de problemas y desde entonces he sufrido seis o siete infecciones, algunas de ellas con derivación al Hospital.

Tengo 90 años. Además, me encuentro bastante mal, y la sonda me está causando muchos problemas, por lo que LES RUEGO ME OPEREN DE LA PRÓSTATA INMEDIATAMENTE SIN ESPERAR A CARDIOLOGÍA, YA QUE YA NO AGUNTO MÁS.

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 30/05/2025, estaba integrado por conocer cuándo estaba previsto que la persona titular de la queja fuese citada para ser intervenida quirúrgicamente (problema de próstata) por el Servicio de Urología del Consorcio Hospital General Universitario de Valencia (en adelante CHGUV).

Por otro lado, interesaba saber si la Administración sanitaria había dado respuesta expresa a la Hoja de Queja que en fecha 26/04/25 dirigió el autor de la queja a través del correo electrónico del SAIP del Hospital General (hgralvalencia_saip@gva.es) con asunto «pendiente de llamada operación de próstata».

De lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que la fecha prevista de la intervención prostática era el 17/06/2025. No obstante, por consejo del anestesista se pospuso la misma al considerar que había que realizar, en primer lugar, una intervención cardiaca (reparación o sustitución de la válvula averiada).

A este respecto, en fecha 18/07/2025, el autor de la queja fue citado en el Servicio de Cardiología e incluido en lista de espera «(...) para la reparación vs sustitución de la válvula según proceda. Actualmente está pendiente de fecha».

Segundo. Que, en el primer informe remitido a esta institución, se indica que se había dado respuesta expresa a la *Hoja de Queja* del interesado de fecha 26/04/2025.

Llegados a este punto, en relación con la demora en la asistencia sanitaria, exponemos a continuación los siguientes argumentos y reflexiones, que son el fundamento de las recomendaciones con las que concluimos.

Con carácter previo, debemos señalar que no le corresponde a esta institución determinar, como se plantea en el último escrito del interesado, si la intervención cardiaca era necesaria o no realizarla con anterioridad a la intervención prostática. En este sentido, es conveniente señalar que esta defensoría carece de competencias para valorar el mayor o menor acierto de la decisión médica mantenida por el CHGUV.

No obstante lo anterior, consideramos que la demora en el ámbito de la atención especializada, como ha ocurrido en el presente caso (el paciente está pendiente de intervención prostática desde hace un año «con la sonda puesta 11 meses, con multitud de problemas y desde entonces he sufrido seis o siete infecciones, algunas de ellas con derivación al Hospital»), podría no ser lo suficientemente respetuosa con el derecho a la protección de la salud de la persona titular de la queja.

Esta institución entiende 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 en obtener una asistencia sanitaria (en este caso, el ser citado para 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”, no lo es menos que nuestra norma fundamental 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.

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.

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 ha sido una preocupación constante de esta institución.

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.

Consideramos que aquellos pacientes que deben esperar un elevado número de meses, como en el presente caso para recibir una atención especializada, pueden ver interrumpida, durante este periodo, la efectividad del derecho a la protección de la 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 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes 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.
2. **RECOMENDAMOS** que implemente las acciones que sean necesarias para proceder, a la mayor brevedad posible, a intervenir quirúrgicamente a la persona titular de la queja de las operaciones que tiene pendientes (intervención cardiaca para la reparación vs sustitución de la válvula e intervención prostática).

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