

"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 2502221

Materia Sanidad

Asunto Asistencia sanitaria. Falta de respuesta expresa a Hojas de Quejas.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 02/06/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2502221.

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

- Que la persona promotora de la queja en fecha 27/01/2025 fue incluida en Lista de Espera Quirúrgica en el Hospital Marina Baixa de la Villajoyosa para operación del antebrazo derecho (diagnóstico principal: pseudoartrosis radio derecho).
- Que, a través de Plan de Choque, fue derivado a la HCB Benidorm.
- Que en fecha 02/05/2025 el Servicio de Traumatología del HCB Benidorm en «informe de exploración de consulta externa» denegó la intervención quirúrgica.
- Que, sobre esta cuestión, el interesado había presentado tres Hojas de Queja en el Hospital Marina Baixa durante el mes de mayo 2025 (en concreto, el 02/05/2025 registro de entrada núm. GVRTE/2025/2027918, 07/05/2025 registro de entrada núm. GVRTE/2025/2095728 y 10/05/2025 registro de entrada núm. GVRTE/2025/2150784). De estos escritos no había recibido respuesta expresa de la administración sanitaria.

El 06/06/2025 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 Dirección del Gabinete del Conseller, nos dio traslado del informe de la Gerencia del Departamento de Salud de Marina Baixa de fecha con fecha 11/06/2025 (registro de entrada en esta institución de 13/06/2025) en el que señalaba lo siguiente:

En relación con la información solicitada respecto a la queja presentada por el paciente, (...):

- Demora en la intervención quirúrgica Traumatología.
- Respuesta a las quejas presentadas.

Desde la Gerencia del Departamento Marina Baixa adjuntamos los siguientes informes:

- Informe realizado a petición del Síndic de Greuges sobre reclamación realizada.
- Informes de la Clínica de Plan de Choque (Clínica Benidorm).
- Informes de Consultas de seguimiento del Hospital Marina Baixa.
- Propuesta de derivación al Hospital de Manises
- Notas Médicas de citas realizadas y citas pendientes

Informamos que el paciente está en seguimiento por diferentes servicios:

Neurorrehabilitación en IMED (La Cala Villajoyosa).

RHB en Hospital Marina Baixa, última cita en consulta el 6/6/25.

Traumatología en Hospital Marina Baixa.

Citado:

- el día 17/6/25 en el Hospital Marina Baixa en Consulta de Traumatología
- el día 2/7/25 en el Hospital de Manises

Se adjuntan las respuestas del SAIP a las Quejas interpuestas por el paciente. (...)

Destacamos, entre la documentación remitida, el informe de la Jefa de Sección de la UDCA del Departamento de Salud de la Marina Baixa de fecha 10/06/2025 en el que señalaba lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestro):

(...) El paciente fue incluido en fecha del **27 de enero del 2025 en lista de espera quirúrgica para intervención de pseudoartrosis de radio derecho** con retirada de material de osteosíntesis de intervención previa e injerto de cresta iliaca.

Se le remitió a plan de choque el 28 de marzo tras previa aceptación por parte del paciente siendo **devuelto el 2 de mayo del 2025 por la Clínica de Plan de choque debido a que el procedimiento no está concertado dentro del plan de choque con Conselleria de Sanidad.**

Así mismo el 29 de mayo del 2025 es valorado nuevamente por el Servicio de traumatología del Hospital Marina Baixa, solicitándole TAC de valoración de **radio izquierdo (el contralateral al pendiente de intervención)** para concretar el procedimiento a seguir tras la intervención previa que también tuvo en este brazo.

Tiene cita con traumatología el día 17 de junio para valorar resultados y decidir actitud terapéutica.

Así mismo se le ha derivado en consulta con traumatología el 29 de mayo del 2025 al Hospital de Manises para retirada de material de osteosíntesis de intervención realizada allí el 26 de diciembre del 2024 por rechazar transfusión de hemoderivados y no firmar consentimiento de cirugía de raquis en nuestro centro por motivos religiosos, tal como se realizó la derivación anterior debido a esta circunstancia que precisaba "Cirugía Sin Sangre" no disponible en nuestro hospital.

Se remiten adjuntos los informes correspondientes de la Clínica de Plan de choque y de Consultas de seguimiento del Hospital Marina Baixa, así como propuesta de derivación al Hospital de Manises.

Del contenido de ambos informes y del resto de documentación remitida por la administración sanitaria 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 fechas 18/06/2025, 20/06/2025, 03/07/2025 (en tres ocasiones), 07/07/2025, 28/07/2025, 04/08/2025 y 12/08/2025. De las mismas destacamos lo siguiente:

- Que en fecha 03/07/2025 (registro de entrada núm. GVRTE/2025/3148425) dirigió escrito al jefe de la traumatología del Hospital de la Marina Baixa exponiendo su situación en las dos listas de espera en las que estaba incluido:
 - Activo en lista de espera desde el 17/06/2025 para intervención de pseudoartrosis radio izquierdo.
 - Activo en lista de espera desde el 27/01/25 para intervención de pseudoartrosis radio derecho. En este caso, constaba que el 02/05/2025 el centro al que fue derivado el paciente rechazó la operación.
- Que el 25/07/2025 precisó ser atendido por el servicio de urgencias por pérdida de consciencia
- Que en fecha 12/08/2025 desde Admisión-Plan de Choque del Hospital Marina Baixa le indicaron, en respuesta a un correo electrónico de ese mismo día, que «(...) por los requisitos de su operación no puede ser realizado en el plan de choque. Tiene que ser usted intervenido en nuestro hospital. (...)»

2 Conclusiones de la investigación

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 06/06/2025, estaba integrado por conocer los motivos de la demora en que el autor de la queja fuese citado para ser intervenido quirúrgicamente de la operación que tenía pendiente del antebrazo derecho (diagnóstico principal: pseudoartrosis radio derecho), así como saber qué previsión temporal tenía esa administración sanitaria para que fuese citado para ser intervenido.

Asimismo, interesaba conocer si la Conselleria de Sanidad había dado una respuesta expresa a las tres Hojas de Queja que, en relación con la referida demora asistencial, había presentado el interesado en el mes de mayo de 2025.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. En relación con la situación asistencial del autor de la queja.

- Que el autor de la queja, de acuerdo con el «registro individualizado de lista de espera quirúrgica» del Hospital Marina Baixa, se encuentra en espera de dos intervenciones quirúrgicas:
 - Intervención quirúrgica de **pseudoartrosis de radio derecho** en la que fue incluido en lista de espera quirúrgica el 27/01/2025.

Fue remitido a Plan de Choque el 28/03/2025, tras la previa aceptación del paciente, pero fue devuelto el 02/05/2025 por la Clínica de Plan de choque debido a que el procedimiento no está concertado dentro del plan de choque con Conselleria de Sanidad.

- Intervención quirúrgica de **pseudoartrosis de radio izquierdo** en la que fue incluido en lista de espera el 17/06/2025.

Según nos indicaba en sus alegaciones, el 02/07/2025 tuvo cita con Cirugía Ortopédica (ese mismo día le realizaron un TAC) y tiene nueva cita para 02/10/2025.

Segundo. Respecto a la falta de respuesta expresa a las tres Hojas de Queja presentadas por el promotor de la queja en mayo de 2025 en las que denunciaba la demora asistencial.

- Que la Hoja de Queja de fecha 02/05/2025 obtuvo respuesta expresa de la Gerencia del Departamento de Salud de Marina Baixa en fecha 21/05/2025.
- Que las Hojas de Queja de fechas 07 y 10/05/2025 obtuvieron respuesta expresa de la Gerencia del Departamento de Salud Marina Baixa el 06/06/2025.

Llegados a este punto, exponemos los siguientes argumentos y reflexiones, que son el fundamento de las recomendaciones con las que concluimos.

Consideramos que la demora en el ámbito de la atención especializada, como ha ocurrido en el presente caso (**el promotor de la queja está en lista de espera quirúrgica para dos intervenciones quirúrgicas**), podría no ser lo suficientemente respetuosa con el derecho a la protección de la salud de la persona promotora 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 dos intervenciones quirúrgicas) 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 (Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatológica del Hospital Marina Baixa), puede verse 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 adopte las medidas oportunas para reducir la demora existente en el Servicio de Cirugía Ortopédica y Neurología del Departamento de Salud de la Marina Baixa.
3. **RECOMENDAMOS** que implemente las acciones que sean necesarias para proceder, a la mayor brevedad posible, a intervenir quirúrgicamente al autor de la queja de las dos operaciones que tiene pendiente.

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