



"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 2503706

Materia Sanidad

Asunto Asistencia sanitaria. Demora en prueba médica.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 19/09/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503706.

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

- Que el 19/02/2025 el médico de Atención Primaria del Centro de Salud Valencia Benicalap remitió a la persona promotora de la queja al servicio de radiodiagnóstico del Hospital Universitario y Politécnico La Fe de Valencia para la realización de una prueba de imagen: ecografía aparato urinario (riñón-vejiga).
- Que había recibido cita para el 06/11/2025 en el Centro de Especialidades de la calle Alboraya de Valencia.
- Que en fecha 31/07/2025 (registro de entrada núm. GVRTE/2025/...) dirigió *Hoja de Queja* denunciando el retraso en la realización de la referida prueba de imagen.

La *Hoja de Queja* obtuvo respuesta expresa en fecha 01/09/2025 de la Dirección de Área Clínica Imagen Médica del Hospital. A este respecto, el autor de la queja manifestaba que «(...) la respuesta de la Conselleria no me parece satisfactoria, más bien viene a confirmar mi argumento: que no tienen recursos y que la posible solución no dejan de ser sólo buenos propósitos, pero sin concreción alguna».

El 29/09/2025 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 Gerencia del Hospital Universitario y Politécnico La Fe de Valencia de fecha 20/10/2025 (registro de entrada en esta institución de 29/10/2025) en el que señalaba, entre otras cuestiones, lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

(...) En respuesta al primer requerimiento, hemos de indicar que se recibió queja en el SAIP del centro, a la que se dio respuesta por parte del Director del Área de la Imagen, explicando los motivos de demora:

Por su parte desde el servicio de Admisión se nos informa que se le adelantó la cita al paciente al 6 de noviembre de 2025, habiéndosele notificado dicho adelanto.

Como respuesta al segundo punto le informamos que el **crecimiento de demanda de las pruebas de imagen** conlleva la realización de un continuo trabajo de priorización de la



demandas por parte de los facultativos, para que ningún caso se ponga en riesgo la salud del paciente.

Esperamos transmita al paciente nuestras disculpas por no poder satisfacer sus expectativas.

En fecha 31/10/2025 trasladamos dicha información y documentación a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

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 29/09/2025, estaba integrado por conocer los motivos de la demora del servicio de radiodiagnóstico del Hospital Universitario y Politécnico La Fe de Valencia en la realización de una ecografía de aparato urinario (riñón-vejiga) al autor de la queja (pendiente desde el mes de febrero de 2025) y, si era posible, el adelanto de la referida prueba de imagen.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

- Primero. Que los motivos de la demora son debidos al «(...) crecimiento de demanda de las pruebas de imagen».
- Segundo. Que, tras la interposición de esta queja, el servicio de radiodiagnóstico del Hospital Universitario y Politécnico La Fe de Valencia adelantó la cita al autor de la queja de la prueba de imagen unos días (en concreto del 26 al 06/11/2025).

Llegados a este punto, en relación con la demora en la realización de la prueba médica de imagen, exponemos a continuación 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 paciente ha estado esperando más de nueve meses para la realización de una ecografía de aparato urinario, riñón-vejiga**), 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 prueba de imagen) 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, la realización de una prueba médica) 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 adopte las medidas oportunas para reducir la demora existente en el servicio de radiodiagnóstico del Hospital Universitario y Politécnico La Fe de Valencia.

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