

"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	2600194
Materia	Sanidad
Asunto	Demora excesiva y falta de información en cirugía de reconstrucción mamaria.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 15/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600194, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular por la demora excesiva y la falta de información en una cirugía de reconstrucción mamaria.

En el escrito de queja indica que, tras finalizar el tratamiento oncológico en enero de 2024, no fue incluida en la lista de espera hasta marzo de 2025, sin explicaciones ni seguimiento durante ese tiempo.

En la cita con anestesia no se proporcionó información sobre la fecha de cirugía ni se le indicó a qué profesional dirigirse para resolver sus dudas. La paciente denuncia que, tras más de dos años desde la cirugía inicial, sigue sin fecha ni previsión para la reconstrucción, lo que provoca indefensión y dificulta la organización de su vida personal y laboral. Considera que la demora inicial y la falta de información son injustificadas y poco razonables.

La demora en la planificación de una intervención quirúrgica (cirugía plástica) en el Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante ya fue objeto de valoración en el procedimiento de [queja nº 202501701](#), que fue cerrado con fecha 20/08/2025, tras la recepción en esta institución, el 29/07/2025, del informe remitido por la Conselleria de Sanidad en respuesta a nuestra resolución de consideraciones de fecha 01/07/2025. En dicho informe se indicaba que, tras reevaluar la prioridad asignada, la paciente tenía programada una cita en la consulta de cirugía plástica para octubre de 2025.

A fecha de presentación de la queja (15/01/2026) la paciente no había sido citada, por lo que en fecha 21/01/2026 fue admitida a trámite por entender que la actuación de la Conselleria de Sanidad podría afectar al derecho a la protección de la salud.

En esa misma fecha solicitamos información a la Administración sanitaria, que en informe del director médico del Departamento de Salud Alicante-Hospital General fecha 25/02/2026, nos comunica lo siguiente:

- Fecha prevista de intervención abril-mayo 2026.
- De conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunitat Valenciana, el plazo máximo establecido para la realización de una intervención quirúrgica (tratamiento quirúrgico) es aquel que se determine atendiendo a los criterios del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud que son de 180 días en términos generales.

- Como en todo tipo de pacientes y más aún en pacientes oncológicas, el trastorno psicológico es un apremiante a la hora de planificar intervención quirúrgica.
- Es valorada preanestesia siendo considera APTA con ASA II el 14 de enero de 2026. En la consulta de preanestesia no son concedores en ese momento de la fecha prevista de intervención quirúrgica. Se establece un tiempo máximo de validez de preanestesia de 6 meses.

En escrito con fecha 4 de marzo de 2026, la interesada comunica que había recibido una llamada del servicio de cirugía plástica del Hospital Doctor Balmis de Alicante el día anterior, **ofreciéndole ingresar para ser intervenida el 4 de marzo**. Sin embargo, le fue imposible organizarse para esa fecha y rechazó la internación. Solicita que se fije una nueva fecha de intervención dentro del período comprendido entre el 23 de marzo y el 14 de abril.

2 Conclusiones de la investigación

El análisis del presente caso permite concluir que la demora en la planificación de la intervención quirúrgica de reconstrucción mamaria, así como la falta de información suficiente y la ausencia de certeza sobre la consideración de todos los elementos del expediente, generan un riesgo real de vulneración del derecho a la protección de la salud de la paciente, consagrado en los artículos 15 y 43 de la Constitución Española.

De acuerdo con la investigación, la paciente, tras finalizar su tratamiento oncológico en enero de 2024, no fue incluida en la lista de espera hasta marzo de 2025, permaneciendo más de un año sin seguimiento ni información, situación que se prolonga hasta la actualidad, con reiteradas incidencias en la asignación de fecha de intervención. Esta situación evidencia que no se ha garantizado una atención integral conforme al principio reconocido en la normativa sanitaria, que requiere considerar todos los aspectos de la salud de la persona —biológicos, psicológicos, sociales y funcionales— al planificar su tratamiento.

Asimismo, la respuesta previa de la Administración no ha tenido en consideración el informe psicológico aportado, que documenta de forma clara las repercusiones de la mastectomía y la reconstrucción en la salud global de la paciente, incluyendo sus circunstancias personales y laborales. La ausencia de atención a estos elementos vulnera el principio de buena administración, que exige ponderación de todos los factores relevantes, motivación de las decisiones y diligencia en el ejercicio de la discrecionalidad administrativa.

La buena administración, como derecho de la ciudadanía, implica que la actuación de la administración no puede limitarse a un ejercicio indiferente de discrecionalidad, sino que debe garantizar la adopción de la mejor solución posible para la persona afectada, considerando sus necesidades concretas y evitando situaciones de indefensión. **Esto incluye la obligación de planificar las intervenciones quirúrgicas con un margen temporal que permita al paciente conciliar los tratamientos médicos con sus responsabilidades laborales y personales.**

Comprendemos que, ante una eventual disponibilidad de quirófano por motivos no previsibles, la Administración puede intentar agilizar las intervenciones de la lista de espera. No obstante, en el presente caso, el hecho de que la paciente haya rechazado la intervención quirúrgica ante un aviso realizado por la Administración sanitaria con fecha del 3 de marzo de 2026 para ingresar al día

siguiente, no debe penalizarla ni afectar su orden de inclusión en la lista de espera. La ausencia de información previa suficiente y la imposibilidad de organizar la internación en tan corto plazo son circunstancias ajenas a su voluntad. La Administración debe actuar con diligencia, equidad y respeto a los derechos del paciente, garantizando que decisiones sobre la programación de tratamientos médicos no generen perjuicio por causas externas al propio paciente.

En el ámbito sanitario, el derecho a una buena administración se traduce en el derecho del usuario-paciente a obtener una respuesta en plazo razonable, congruente con lo solicitado, y considerando la totalidad de los elementos clínicos, psicosociales y organizativos. La demora reiterada, sumada a la falta de información sobre la fecha de cirugía, impide ejercer adecuadamente este derecho y compromete la protección integral de la salud de la paciente.

Por todo ello, se concluye que la actuación de la Administración no ha sido congruente con los principios de legalidad, eficacia y diligencia que consagra el artículo 103.1 de la Constitución Española ni con los principios de buena administración reconocidos en la normativa sanitaria y en la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea.

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERÍA DE SANIDAD:

1. Se **RECOMIENDA** que extreme la diligencia en la organización de las intervenciones quirúrgicas del servicio de cirugía reconstructiva del Hospital Doctor Balmis de Alicante, adoptando todas las medidas necesarias para garantizar la protección integral de la salud de la paciente, cumpliendo con los principios de eficacia, celeridad y atención integral.
2. Se **RECOMIENDA** que, en el presente caso, la fecha de intervención quirúrgica sea fijada con una antelación mínima de tres días hábiles, de manera que la paciente pueda conciliar adecuadamente el tratamiento médico con sus responsabilidades laborales y personales., sin que el rechazo de la fecha de intervención ofrecida con escasa antelación el 4 de marzo implique penalización ni modificación desfavorable del orden de lista de espera.

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