

"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 2602301
Materia Sanidad
Asunto Demora en intervención quirúrgica. Falta de respuesta expresa a Hoja de Queja de fecha 14/04/2026.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El **07/05/2026** registramos un escrito que identificamos con el número de **queja 2602301**.

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

- Que la persona promotora de la queja fue incluida en la lista de espera quirúrgica (Servicio Urología) del Hospital Universitario y Politécnico La Fe de Valencia el 18/09/2025. Según señalaba, en ese momento, llevaba en lista de espera 228 días.
- Que, en relación con esta demora, presentó *Hoja de Queja* en fecha 14/04/2026 (registro de entrada núm. GVRTE/2026/...) de la que no había recibido respuesta expresa de la administración sanitaria.

El **11/05/2026** 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 Departamento de Salud Valencia La Fe de fecha 10/06/2026** en el que señalaba lo siguiente (el subrayado es nuestro):

(...) PRIMERO:

El paciente figura incluido en la lista de espera quirúrgica del Servicio de Urología del Hospital Universitario y Politécnico La Fe desde el 18/09/2025.

Hasta la fecha no ha sido posible programar su intervención quirúrgica, al haber sido clasificado con prioridad 3, lo que implica un tiempo orientativo de intervención sujeto a variaciones en función de diversos factores organizativos y asistenciales.

En este sentido, el Servicio realiza una priorización continua de los pacientes en función de la gravedad clínica y la urgencia, existiendo actualmente pacientes clasificados con prioridad 1 y 2 que requieren intervención preferente.

No obstante, y siendo consciente del tiempo transcurrido en el caso del paciente, el Servicio está realizando las actuaciones necesarias para su programación a la mayor brevedad posible.

SEGUNDO

En relación con la hoja de queja presentada en fecha 14/04/2026 (registro de entrada núm. GVRTE/2026/...), se informa que:

Se ha dado respuesta expresa al interesado por parte del Servicio, en fecha 9/06/26, en los siguientes términos: (...)

Se adjunta copia de la respuesta dada al paciente.

Trasladamos el contenido del informe y de la documentación remitida por la Administración sanitaria a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fechas **19/06/2026**. De las mismas destacamos lo siguiente:

«(...) que desde el 18-9-2025 que tuve la última visita con el especialista de Urología, no se me ha realizado ningún tipo de seguimiento, evaluación.... durante estos 9 meses (...)

(...) No es solo la demora en la intervención quirúrgica, es ya la desatención a nivel de seguimiento de mi patología que pone de manifiesto un claro abandono asistencial carente de la más mínima excusa. Si se programa por un especialista una cirugía de nivel 3 que no es en esencia prioritaria, hasta que la cirugía se realice y viendo que la misma por causas organizativas se está demorando, evidentemente se debería realizar el seguimiento como hasta el momento se venía realizando. (...)

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 11/05/2026, estaba integrado por conocer la situación médico-asistencial de la persona titular de la queja; en particular, los motivos de la demora en ser citado por el Servicio de Urología del Hospital Universitario y Politécnico La Fe de Valencia para la intervención quirúrgica que tenía pendiente (en Lista de Espera Quirúrgica desde el 18/09/2025).

Asimismo, interesaba saber si se había dado respuesta expresa a la *Hoja de Queja* que en fecha 14/04/2026 dirigió el autor de la queja al referido centro hospitalario.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que el autor de la queja no ha sido citado para la programación de la intervención quirúrgica que tiene pendiente. El motivo de la demora, según señala en su informe la Conselleria de Sanidad, es que «(...) no ha sido posible programar su intervención quirúrgica, al haber sido clasificado con prioridad 3».

Segundo. Que, tras la presentación de esta queja, en fecha 09/06/2026 se dio respuesta expresa a la *Hoja de Queja* del interesado de 14/04/2026.

Llegados a este punto, en relación con la **demora en la programación de la intervención quirúrgica**, 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, 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 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 intervención quirúrgica) 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 Sindic 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

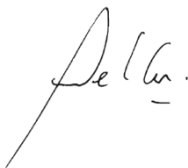
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones a la **CONSELLERIA DE SANIDAD**:

1. **RECOMENDAMOS** que, en general, extirpe 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, a la mayor brevedad, el Servicio de Urología del Hospital Universitario y Politécnico La Fe de Valencia proceda a citar al promotor de la queja para la

programación de la intervención quirúrgica que tiene pendiente (en Lista de Espera Quirúrgica desde el 18/09/2025).

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