

"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 2503239

Materia Sanidad

Asunto Asistencia sanitaria. Falta de respuesta expresa a Hoja de Queja de fecha 23/07/2025.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 22/08/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2503239.

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

- Que la persona titular de la queja se encontraba en lista de espera quirúrgica (intervención de espalda) desde el 14/04/2025. En este sentido, manifestaba que «(...) han pasado ya 127 días desde su incorporación. En el momento en que se produjo la valoración médica se le incluyó en la categoría 2 de prioridad de intervención. Eso, según la normativa autonómica, supone intervenir en un plazo no superior a 90 días, plazo que ha sido ampliamente superado.(...)»
- Que, en relación con la demora en ser intervenida quirúrgicamente, había dirigido ante el SAIP del Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante Conselleria de Sanidad correo electrónico (hgralalicante_saip@gva.es) en fecha 17/06/2025 y Hoja de Queja en fecha 23/07/2025 (registro de entrada núm. GVRTE/2025/3493469). De estos escritos no había recibido contestación expresa de la administración sanitaria.

El 26/08/2025 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 Departamento de Salud Alicante-Hospital General de fecha 24/09/2025 (registro de entrada en esta institución de 01/10/2025) en el que señalaba lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

En contestación a la solicitud de información sobre la queja del Sindic de Greuges 2503239, le contesto a los apartados siguientes:

1. Desde esta institución sanitaria trabajamos para garantizar una protección integral de la salud haciendo cumplir los principios de eficacia, eficiencia y celeridad en la atención sanitaria. Estamos trabajando para implementar todas las mejoras estructurales, organizativas y de infraestructuras necesarias para garantizar dar la mejor atención sanitaria a nuestros usuarios.
2. En el contexto de este expediente, queremos reflejar la **contestación ofrecida a la paciente con fecha 26 de agosto de 2025** (adjunto como anexo).
3. En busca de la mejora de nuestra atención sanitaria se están produciendo en este mismo momento cambios organizativos y estructurales dentro del bloque quirúrgico de

nuestro hospital que esperamos redunde en una mejora de la eficacia y de la accesibilidad a determinados grupos quirúrgicos de nuestro departamento. Dentro de estos cambios organizativos, vamos a implementar una mejora significativa en la accesibilidad de nuestro servicio de cirugía ortopédica y traumatológica.

4. Teniendo en cuenta lo comentado en los apartados anteriores, **se va a proceder a citar a la paciente para su segunda intervención lo más rápidamente posible.**

En fecha 02/10/2025 trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

No obstante lo anterior, en fecha 05/11/2025 el Servicio de Atención Ciudadana del Síndic de Greuges contactó telefónicamente con la persona promotora de la queja al objeto de conocer si había sido citada por el Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis para la segunda intervención quirúrgica que tenía pendiente. El autor de la queja nos comunicó que nadie del centro hospitalario había contactado con ellos.

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 26/08/2025, estaba integrado por conocer cuándo estaba previsto que la persona titular de la queja fuese citada para ser intervenida quirúrgicamente (problema de espalda) por el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología del Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis.

Por otro lado, interesaba saber si la Administración sanitaria había dado respuesta expresa a la Hoja de Queja que el autor de la queja dirigió al SAIP del Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante en fecha 23/07/2025 (registro de entrada núm. GVRTE/2025/...) en relación con la demora en citar a su cónyuge para ser intervenida quirúrgicamente.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

- Primero. Que la persona titular de la queja no ha sido citada por el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología del Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis para la intervención quirúrgica que tiene pendiente (en lista de espera quirúrgica desde el 14/04/2025).
- Segundo. Que la Gerencia del Departamento de Salud Alicante-Hospital General en fecha 18/08/2025 (registro de salida de fecha 26/08/2025) dio respuesta expresa a la Hoja de Queja del interesado de fecha 23/07/2025.

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.

Consideramos que la demora en el ámbito de la atención especializada, como ha ocurrido en el presente caso (la paciente está en lista de espera quirúrgica más de seis meses), 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 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, 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 Cirugía Ortopédica y Traumatología del Hospital General Universitario Dr. Balmís de Alicante.
3. **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 la operación 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