



"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 2504227

Materia Sanidad

Asunto Demora en asistencia sanitaria.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 04/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504227.

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

- Que la persona promotora de la queja fue atendida en la Unidad del Dolor del Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis en fecha **31/01/2025**. A este respecto, señalaba que «(...) debido a un problema de riñón no puedo tomar ninguna medicación, dependo solo de los tratamientos de la unidad del dolor».
- Que en fecha **27/03/25** volvieron a llamarla desde dicha Unidad «(...) para ver cómo estaba y repetir la sesión».
- Que, dado que no le volvían a citar, en fecha **08/10/2025** (registro de entrada GVRTE/2025/...) dirigió Hoja de Queja ante el SAIP del referido Hospital, obteniendo contestación expresa de la Gerencia del Departamento de Salud de Alicante-Hospital General de fecha **27/10/2025** en el sentido de comunicarle que el Jefe de Sección de la Unidad del Dolor «(...) en estos momentos no pueden adelantar su tratamiento, pero quiere trasmisitirle que lo tendrá en cuenta si hubiera la posibilidad de ello» añadiendo que «(...) nos siguen informando que las infiltraciones o radiofrecuencias no hay que repetirlas antes de los tres meses».

El 10/11/2025 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 de Gabinete del Conseller, nos dio traslado del informe del Director Médico del Departamento de Salud de Alicante-Hospital General de fecha 15/12/2025 (registro de entrada en esta institución de fecha 19/12/2025) en el que señalaba lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

En contestación a la solicitud de información sobre la queja del Síndic de Greuges 2504227, le contesto a los apartados siguientes:

- PRIMERO. La paciente ha sido atendida y ha recibido tratamiento por la unidad del dolor del HGUDB el día 2 de diciembre de 2025.

En fecha 22/12/2025 trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.



No obstante lo anterior, consta escrito de la autora de la queja de fecha 15/12/2025 en el que comunica a esta institución lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

(...) Solo quería informarles que el pasado día 02 de diciembre, me realizaron el tratamiento en la unidad del dolor del hospital General de Alicante, **tras 11 meses de espera.**

Muchas gracias por su ayuda. Atentamente.

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 10/11/2025, estaba integrado por conocer la situación médico-asistencial de la autora de la queja, así como saber cuándo estaba previsto que fuese citada para seguimiento/revisión por la Unidad del Dolor del Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante (última revisión el 27/03/2025).

De lo actuado se desprende lo siguiente:

- Que, tras la interposición de esta queja, en fecha 02/12/2025, la autora de la queja fue atendida y recibió tratamiento de la Unidad del Dolor del Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante (objeto inicial de esta queja).
- **Que, no obstante lo anterior, la Administración sanitaria ha tardado más de diez meses en citar a la autora de la queja para ser atendida y recibir tratamiento.**

Desde el Síndic de Greuges consideramos 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, 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 (Unidad del Dolor del Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante), 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 la Unidad del Dolor del Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante.

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