

"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 2504408
Materia Sanidad
Asunto Demora en intervención quirúrgica.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 10/11/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504408.

El autor de la queja en su escrito inicial, sustancialmente, manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

- Que el 11/07/2025 desde el Hospital Universitario Sant Joan d'Alacant «(...) me llamaron precipitadamente para que fuera a consulta el 25 de Julio. El médico que me atendió indicó que debían **operarme para extraerme el tumor**, pero me pidió comprensión ya que estábamos en verano y me aseveró que la doctora quien iba a operarme me llamaría en septiembre para indicarme fecha de operación».
- Que en septiembre «(...) me llamaron e indicaron que debía esperar hasta al 16 de octubre para que la doctora que me iba a operar me dijera la fecha concreta, pero que sería en el 2025».
- Que «(...) el 16 de octubre dicha doctora me afirmó que me habían mentido de nuevo, que ella se iba del hospital, y que sería otro doctor quien lo haría, que esperara a recibir la llamada, pero que al no tener cirujanos de mano que debería armarme de paciencia».
- Que, en el momento de dirigirse a esta institución, no había sido citado para la intervención quirúrgica (bulto en dedo meñique).

El 17/11/2025 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 Directora del Gabinete del Conseller, nos dio traslado del informe de la Gerencia del Departamento de Salud de Alicante-Sant Joan d'Alacant de fecha 09/12/2025 (registro de entrada en esta institución de 16/12/2025) en el que señalaba lo siguiente:

(...) Mediante el presente se emite el informe que solicita ese alto comisionado de las Cortes Generales al Honorable Sr. Conseller de la Conselleria de Sanidad.

Sí se ha dado respuesta expresa a la hoja de queja de la fecha que indica (se adjunta).
Los motivos de la demora están especificados en la respuesta al promotor de la queja.

En la respuesta de fecha 05/12/2025 remitida al interesado se indicaba, entre otras cuestiones, lo siguiente:

(...) Después de leer atentamente su queja y recabada toda la información disponible nos ponemos en contacto con usted para comunicarle que, respecto a la cita de la consulta de Rehabilitación, tras poner su escrito en conocimiento de la jefa de servicio, esta nos indica que usted está citado el día 03/03/2026 a las 13.10 h y no procede adelanto de cita.

En cuanto a su intervención quirúrgica de Cirugía Ortopédica y Traumatología, le informamos que fue usted incluido en lista de espera quirúrgica el 16/10/2025 y, en base a la prioridad ordinaria que le ha sido asignada según criterios clínicos, será usted intervenido en tiempo y forma que le corresponda. (...)

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo en fechas 17/12/2025, 21/12/2025 y 08/11/2026. De las mismas, destacamos lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

(...) ante la indiferencia del Hospital de San Juan, contacto con ustedes, al no recibir respuesta hasta el momento a mis anteriores 9 e-mails, por lo que **le solicito me indique los pasos a seguir para escalar el negligente actuar de ese hospital perteneciente a la red de Hospitales Públicos de la Comunidad Valenciana**; le resumo para mayor abundamiento, **que he sido informado que se ha dado instrucciones concretas para que se posponga mis tratamientos al máximo debido a mis quejas de incompetencia**. La lesión del hombro es del año 2023, teniendo que recurrir al Hospital de San Carlos en Madrid para ser diagnosticada ante la **incompetencia del Hospital de San Juan**. Diagnosticada la lesión, tuve que esperar meses, para poder iniciar el tratamiento, tratamiento que no ha concluido y debido a los fuertes dolores acudí a solicitar una nueva cita, cita que fue programada para el 3 de marzo, casi medio año después. (...)

2 Conclusiones de la investigación

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente.

Con carácter previo, el autor de la queja, en su escrito de alegaciones, califica las actuaciones del Hospital de Sant Joan d'Alacant como «negligente» ya que «(...) he sido informado que se ha dado instrucciones concretas para que se posponga mis tratamientos al máximo debido a mis quejas de incompetencia». Más adelante, hace referencia a la «incompetencia» del referido centro hospitalario.

Estas afirmaciones exceden del objeto de este expediente de queja y de nuestras capacidades de investigación por hacer referencia a hechos controvertidos.

Efectivamente, la determinación de la responsabilidad, civil o penal de los profesionales que han intervenido o patrimonial administrativa al tratarse de la prestación de un servicio público (sanidad), en el asunto objeto de las quejas presentadas ante esta institución, ha de dilucidarse en el seno de un proceso judicial, que es donde se encuentran presentes las garantías suficientes de contradicción de las pruebas e informes que cada una de las partes pueda aportar en defensa de sus posiciones ya que, de acuerdo con el artículo 117.3 de la Constitución Española, la potestad de

juzgar y ejecutar lo juzgado “corresponde exclusivamente a los Juzgados y Tribunales determinados por las Leyes.”

A la vista de lo anterior, si lo estimaba oportuno, la persona ofendida u agraviada por las acciones presuntamente delictivas que nos exponía en su escrito de alegaciones podía recabar asesoramiento letrado al objeto de iniciar las acciones legales que pudieran corresponderle.

Precisado lo anterior, **el objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 17/11/2025**, estaba integrado por conocer la situación médico-asistencial del promotor de la queja y saber cuándo estaba previsto que fuese citado por el Hospital Universitario Sant Joan d'Alacant para la intervención quirúrgica que tiene pendiente (bulto en dedo meñique).

De lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que el autor de la queja tiene cita en consulta de **Rehabilitación** el día 03/03/2026.

Segundo. Que el autor de la queja fue incluido en lista de espera para **intervención quirúrgica en Cirugía Ortopédica y Traumatología** el 16/10/2025 y «(...) en base a la **prioridad ordinaria** que le ha sido asignada según criterios clínicos, será usted intervenido en tiempo y forma que le corresponda».

Debemos señalar que no le corresponde a esta institución determinar la calificación de la prioridad para la indicación quirúrgica que precisa el autor de la queja. En este sentido, es conveniente señalar que esta defensoría carece de competencias para valorar el mayor o menor acierto, en este caso, del criterio médico adoptado.

No obstante lo anterior, en relación con **la demora en la asistencia sanitaria**, exponemos a continuación algunas reflexiones, que son el fundamento de las recomendaciones con las que concluimos.

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, 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 necesaria y demandada 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 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 en el Hospital Universitario Sant Joan d'Alacant.

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