

"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 2504633
Materia Sanidad
Asunto Demora intervención quirúrgica servicio de cirugía pediátrica Hospital Dc Balmis Alicante. Menor.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1. Tramitación de la queja

El 01/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504633, en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular por la demora en la realización de una intervención quirúrgica a su hija, de 8 años de edad en el servicio de cirugía pediátrica del Hospital Dr. Balmis de Alicante.

En dicho escrito se indica que, **desde hace varios meses**, la menor presenta un bulto en el cuello pendiente de extirpación. Este bulto le provoca molestias por encontrarse en esa zona, le produce roce constante y dolor al tocarlo. La persona reclamante considera excesiva la demora informada, estimada entre 6 y 12 meses, para la realización de la intervención.

Del análisis de los hechos descritos y la normativa aplicable se deduce que la actuación de le Conselleria de Sanidad podría afectar al derecho a la protección de la salud lo que faculta al Síndic de Greuges para intervenir en el presente supuesto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y en el artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

En fecha 04/12/2025 la queja fue admitida a trámite por considerar que la demora de le Conselleria de Sanidad podría afectar al derecho a la protección de la salud lo que faculta al Síndic de Greuges para intervenir en el presente supuesto,

En esa misma fecha solicitamos informe a la Conselleria de Sanidad, quien a través del director médico nos comunica lo siguiente: (la nefrita es nuestra)

Nuestro centro sanitario es un centro de referencia en patología de cirugía infantil y acumula múltiples solicitudes de pacientes de toda la provincia. Como cualquier servicio quirúrgico los pacientes son clasificados según prioridades por el profesional sanitario que valora a la paciente. Estas prioridades que tienen una clasificación según su diagnóstico y las comorbilidades del paciente establecen un turno y una lista de espera quirúrgica. Los tiempos en prioridad 3 en estos momentos son de media en torno a 114 días de tiempo medio en pacientes con patología estructural. Estamos trabajando en protocolos alternativos en la mejora de esos tiempos.

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.

Actualmente no existe derivación a plan de choque para el diagnóstico asociado a la paciente.

Se han tenido en cuenta la edad y criterios clínicos ya que el bloque quirúrgico infantiles independiente de cualquier otro bloque quirúrgico. Tienen su propio servicio de anestesia y de cirugía con sus propios quirófanos.

La paciente está incluida dentro de un grupo de pacientes con programación inmediata prevista en los próximos 2 meses.

En fecha 21/01/2026 se dio traslado del informe al promotor del expediente, a efectos de que formulara las alegaciones que estimara oportunas, sin que conste que haya hecho uso de dicho trámite dentro del plazo conferido a tal efecto. No obstante, y considerando lo oportuno, se formulan las siguientes observaciones:

2. Conclusiones de la investigación

La queja fue formulada por la persona promotora en relación con la demora en la realización de una intervención quirúrgica a su hija, menor de 8 años de edad, en el Servicio de Cirugía Pediátrica del Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante, consistente en la extirpación de un bulto localizado en el cuello, que según se indica en el escrito de queja, le provoca molestias por el roce constante y dolor al tocarlo.

En el escrito presentado ante esta institución se manifiesta que la menor lleva varios meses con dicha afección, encontrándose pendiente de intervención quirúrgica, y que se les habría informado de una demora estimada de entre 6 y 12 meses, lo que la persona reclamante considera excesivo, teniendo en cuenta la edad de la paciente y las molestias que la lesión le ocasiona.

Tras la admisión a trámite de la queja, la Conselleria de Sanidad ha remitido informe en el que señala que el Hospital General Universitario Dr. Balmis constituye un centro de referencia en patología de cirugía infantil y acumula múltiples solicitudes de pacientes de toda la provincia. Indica igualmente que, como cualquier servicio quirúrgico, los pacientes son clasificados según prioridades por el profesional sanitario que los valora, en función del diagnóstico y las patologías asociadas, estableciéndose así un turno y una lista de espera quirúrgica.

Asimismo, informa que los tiempos medios actuales en prioridad 3 se sitúan en torno a 114 días, y que se están trabajando protocolos alternativos para mejorar dichos tiempos.

Debe señalarse que la persona promotora de la queja adjunta copia de la respuesta emitida por la Administración sanitaria el 14/11/2025, en relación con la reclamación presentada ante el SAIP el 30/10/2025, por lo que, a la fecha de emisión de la presente resolución, han transcurrido más de tres meses sin que conste que la intervención quirúrgica haya sido efectivamente realizada ni que exista una fecha cierta de programación.

La Administración sanitaria también recuerda que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 11 de la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunitat Valenciana, el plazo máximo establecido para la realización de una intervención quirúrgica es el que se determine atendiendo a los criterios del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, fijado con carácter general en 180 días.

Añade, además, que actualmente no existe derivación a plan de choque para el diagnóstico asociado a la paciente, que se han tenido en cuenta su edad y criterios clínicos, y que la menor se

encuentra incluida dentro de un grupo de pacientes con programación inmediata prevista en los próximos dos meses.

No obstante, pese a dicha previsión, esta institución considera necesario destacar que la situación descrita evidencia una demora relevante en la prestación de una asistencia sanitaria quirúrgica indicada, que afecta a una paciente menor de edad y que, según refiere la persona promotora de la queja, presenta molestias continuadas y dolor en una zona especialmente sensible como es el cuello.

En consecuencia, la demora en la realización de una intervención quirúrgica indicada en una menor puede generar un perjuicio añadido en términos de bienestar físico, emocional y calidad de vida, así como una situación de incertidumbre prolongada para la familia, especialmente cuando se trata de una lesión que produce dolor y molestias persistentes.

El derecho a la protección de la salud se encuentra reconocido en el artículo 43 de la Constitución Española, imponiendo a los poderes públicos la obligación de organizar y tutelar la salud pública mediante medidas preventivas y mediante las prestaciones y servicios necesarios.

Asimismo, debe recordarse que el derecho a la integridad física, reconocido en el artículo 15 de la Constitución Española, se encuentra estrechamente vinculado al derecho a la salud, en tanto que las demoras injustificadas en la atención sanitaria pueden generar riesgos evitables para la persona afectada.

Igualmente, el artículo 103.1 de la Constitución Española establece el principio de eficacia, conforme al cual la actuación administrativa debe desarrollarse de manera eficiente y orientada al cumplimiento real de los fines públicos, especialmente cuando se trata de servicios esenciales como la sanidad.

En este sentido, la buena administración constituye un parámetro de control de la actuación administrativa, y exige que la Administración actúe con la debida diligencia y cuidado, evitando retrasos indebidos que puedan afectar a derechos fundamentales.

En el ámbito sanitario, la gestión de las listas de espera quirúrgicas no puede concebirse como una decisión indiferente para el derecho, sino como una actuación administrativa que debe garantizar un trato equitativo y razonable a los pacientes, especialmente cuando se trata de menores de edad, cuya situación requiere una atención reforzada.

En el presente caso, la Administración sanitaria invoca la elevada demanda derivada de su condición de centro de referencia, así como la necesidad de clasificar a los pacientes conforme a criterios de prioridad clínica. Sin embargo, debe insistirse en que la sobrecarga estructural del servicio o la elevada demanda no eximen a la Administración de sus obligaciones constitucionales y legales, sino que, por el contrario, la obligan a adoptar medidas organizativas necesarias para asegurar que la atención sanitaria se preste en un plazo razonable.

En este marco, procede recordar el contenido del artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas

serán responsables directos de la tramitación de los asuntos, debiendo adoptar las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados.

Por tanto, no puede trasladarse a la ciudadanía el impacto negativo derivado de deficiencias estructurales o insuficiencia organizativa en la planificación de recursos, pues corresponde a la Administración adoptar las decisiones necesarias para evitar que se produzcan demoras que afecten al derecho a la protección de la salud.

En consecuencia, si bien la Administración sanitaria manifiesta que la paciente se encuentra incluida en un grupo con programación inmediata prevista en los próximos dos meses, se **considera conveniente que dicha previsión se traduzca en una programación efectiva, con fijación de fecha concreta, atendiendo especialmente a la condición de menor de edad de la paciente y a las molestias que refiere la familia.**

Cabe destacar que, en el presente caso, los derechos de la menor se encuentran especialmente protegidos por la normativa específica en materia de infancia. Así, el artículo 3 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, establece que todo niña, niño y adolescente tiene derecho a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan.

Asimismo, la Convención sobre los Derechos del Niño, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989, reconoce de manera expresa el derecho de los menores a la protección de su salud y al acceso a los servicios sanitarios necesarios para su desarrollo integral, así como a recibir especial atención cuando se trata de situaciones que puedan afectar su bienestar físico y emocional.

En este sentido, la demora en la realización de la intervención quirúrgica indicada a la paciente, menor de 8 años, implica un riesgo potencial de vulneración de estos derechos, dada la persistencia de molestias y dolor, así como la incertidumbre prolongada para la familia, que debe ser tenida en cuenta en la planificación y priorización de la asistencia sanitaria.

Por todo ello, cabe concluir que la demora descrita y la ausencia de una fecha cierta de intervención pueden afectar al derecho a la protección de la salud y al principio de buena administración, especialmente teniendo en cuenta que se trata de una paciente menor, con sintomatología persistente y con necesidad de una respuesta asistencial efectiva dentro de un plazo razonable.

3. Consideraciones a la Administración

A la vista de todo ello, y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SANIDAD:

- 1. RECOMENDAMOS** que, con carácter general, se extreme al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios, garantizando una protección integral de la salud

mediante la adopción de medidas organizativas adecuadas, a fin de asegurar el cumplimiento efectivo de los principios de eficacia y celeridad en la atención sanitaria, en el marco del derecho a una buena administración.

En particular, recomendamos que se adopten las medidas necesarias para reducir los plazos de espera en la realización de intervenciones quirúrgicas indicadas en pacientes menores de edad, atendiendo a su especial situación de vulnerabilidad y a la necesidad de una respuesta sanitaria adecuada y proporcionada.

2. **RECOMENDAMOS** que, en el presente supuesto, se adopten todas las medidas necesarias para que la intervención quirúrgica pendiente (extirpación del bulto cervical) sea programada y realizada a la mayor brevedad posible, procediéndose a la fijación de una fecha concreta de intervención, teniendo en cuenta las circunstancias clínicas descritas, las molestias manifestadas y, especialmente, la condición de menor de 8 años de edad de la paciente, evitando que permanezca en lista de espera durante un periodo que resulte desproporcionado.
3. **RECOMENDAMOS** que, en el marco de sus competencias y en aplicación de los principios de eficacia, celeridad y buena administración, la Conselleria de Sanidad adopte las medidas organizativas, técnicas y de planificación necesarias para garantizar una adecuada gestión de los recursos y de la programación quirúrgica en el Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante, a fin de evitar demoras prolongadas en intervenciones quirúrgicas necesarias.

En particular, recomendamos que se impulse, cuando resulte procedente, la adopción de medidas de refuerzo asistencial, reorganización de agendas quirúrgicas y aumento de actividad programada, así como, en su caso, la derivación a otros centros o la activación de mecanismos extraordinarios de reducción de lista de espera, con el objetivo de asegurar que intervenciones quirúrgicas indicadas en pacientes menores puedan realizarse dentro de los plazos legal y clínicamente exigibles.

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