

"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

Queixa 2504986
Matèria Sanitat
Assumpte Falta de resposta a full de queixa. Demora intervenció quirúrgica

RESOLUCIÓ DE CONSIDERACIONS A L'ADMINISTRACIÓ

1 Tramitació de la queixa

El 30/12/2025 es va registrar en esta institució un escrit que es va identificar amb el número de queixa 2504986, en el qual es manifestava que l'Administració podria haver vulnerat els drets de la persona interessada per la falta de resposta a una reclamació relativa a la demora en la realització d'una intervenció quirúrgica.

En data 07/01/2026 la queixa es va admetre a tràmit per considerar que la presumpta inactivitat de la Conselleria de Sanitat podria afectar el dret de la persona promotora de l'expedient a una bona administració (art. 9 de l'Estatut d'Autonomia), i, més concretament, el dret a obtindre resposta per part de l'Administració (art. 21 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques), així com el dret a la salut.

En eixa mateixa data sol·licitàrem informe a l'Administració sanitària que, en data 18/02/2026, ens va comunicar, a través del gerent del Departament de Salut d'Alacant, que ja s'havia emés contestació a la persona interessada. Hi afegí que el centre sanitari és un centre de referència en la patologia que afecta la pacient i que rep nombroses sol·licituds de tota la província. Assenyala, igualment, que els pacients són classificats pel professional sanitari segons criteris de prioritat clínica en funció del diagnòstic i de les comorbiditats, la qual cosa en determina el torn i la inclusió en la llista d'espera quirúrgica.

Informa que, en estos moments, el temps mitjà d'espera per als pacients classificats en prioritat 3 amb patologia estructural és d'aproximadament 114 dies, i que s'estan desenvolupant protocols alternatius per a millorar estos temps. Finalment, recorda que, d'acord amb l'article 11 de la Llei 10/2014, de 29 de desembre, de salut de la Comunitat Valenciana, el termini màxim per a la realització d'una intervenció quirúrgica es regix pels criteris del Consell Interterritorial del Sistema Nacional de Salut, fixats en 180 dies amb caràcter general.

En data 18/02/2026 es va donar trasllat de l'informe a la persona interessada per tal que realitzara les al·legacions que estimara oportunes. En escrit de data 31/03/2026, l'interessat va manifestar que el seu temps d'espera supera el que s'indica en l'informe i que puja a 368 dies des de la seua inclusió en la llista d'espera (que va tindre lloc en data 25/03/2025).

2 Conclusions de la investigació

De la documentació que consta en l'expedient es desprén que la persona promotora de la queixa va denunciar una possible vulneració dels seus drets com a pacient a conseqüència, d'una banda, de la falta de resposta administrativa a la reclamació formulada i, d'una altra, de la demora extraordinària en la realització de la intervenció quirúrgica per a la qual havia sigut inclosa en llista d'espera.

Com a resultat de les actuacions d'esta institució, la Conselleria de Sanitat va remetre informe en data 18/02/2026 en què indicava que ja s'havia contestat formalment a la persona interessada i que els pacients són classificats segons criteris de prioritat clínica establits pel personal facultatiu. Així mateix, assenyalava que el temps mitjà d'espera per a pacients classificats en prioritat 3 amb eixa patologia estructural és d'aproximadament 114 dies, i recordava que el Consell Interterritorial del Sistema Nacional de Salut fixa un límit màxim general de 180 dies per a la realització d'intervencions quirúrgiques.

No obstant això, la persona interessada ha manifestat que fa 368 dies que està en llista d'espera des de la seua inclusió el 25/03/2025; és a dir, més del triple del temps mitjà comunicat per l'Administració i més del doble del termini màxim establert.

Eixa diferència temporal constituïx una demora injustificada, incompatible amb els estàndards temporals previstos normativament i contrària als principis que han de regir la prestació sanitària. Esta situació incidix de manera directa en el dret a la protecció de la salut reconegut en l'article 43 de la Constitució Espanyola, que imposa als poders públics el deure de garantir una atenció adequada, en condicions d'equitat i dins de terminis raonables.

A això se suma el dret a una bona administració reconegut en l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, que exigix que les administracions públiques actuen amb eficàcia, objectivitat i diligència, així com el dret de la ciutadania a rebre una resposta expressa i dins de termini, d'acord amb l'article 21 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. L'absència inicial d'una resposta completa i l'escassa supervisió de la situació del pacient en la llista d'espera evidencien una lesió als principis de seguretat jurídica i confiança legítima.

Per part seua, la Llei 41/2002, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient reconeix el dret del pacient a rebre informació veraç, accessible i suficient sobre els temps de demora i sobre qualsevol circumstància que afecte la programació de la seua assistència sanitària. L'escassetat d'informació aportada en este cas resulta contrària a este dret.

En l'àmbit autonòmic, cal recordar que l'article 11 de la Llei 10/2014, de salut de la Comunitat Valenciana, estableix la garantia de no demora en l'assistència sanitària i imposa a l'Administració l'obligació d'assegurar que l'atenció especialitzada es preste en terminis adequats i raonables, de conformitat amb els estàndards fixats pel Sistema Nacional de Salut. Esta previsió normativa enllaça directament amb el límit màxim de 180 dies fixat pel Consell Interterritorial del Sistema Nacional de Salut, que la mateixa llei autonòmica integra com a referència obligada en matèria de temps d'intervenció.

Així mateix, la normativa valenciana reconeix entre els seus principis rectors, arreplegats en el títol I de la Llei 10/2014, l'obligació de garantir la qualitat, seguretat, transparència i informació adequada al pacient en tots els processos assistencials. Encara que el desplegament més detallat del dret d'informació està en la Llei 41/2002, la normativa autonòmica exigeix que el Sistema Valencià de Salut proporcione a les persones usuàries una informació clara, veraç i accessible sobre la seua atenció, la qual cosa inclou la comunicació efectiva de la situació que ocupa en llistes d'espera i de qualsevol alteració rellevant en la programació assistencial.

D'altra banda, la jurisprudència ha reiterat de manera constant que els retards injustificats en la prestació sanitària poden suposar una vulneració del dret a la protecció de la salut i ser contraris al principi de bona administració. El funcionament dels servicis sanitaris ha d'ajustar-se als estàndards temporals raonables; per tant, els retards injustificats i excessius constitueixen un supòsit de funcionament anormal del servici sanitari.

Tot això permet afirmar que la demora acumulada i la insuficient resposta administrativa poden haver generat un perjudici rellevant a la persona interessada i haver afectat tant la seua salut com la confiança legítima en el correcte funcionament dels servicis públics. Esta situació és contrària als principis d'eficàcia i servici a l'interés general establits en l'article 103 de la Constitució i a la doctrina consolidada del Tribunal Suprem sobre la responsabilitat derivada de demores sanitàries injustificades.

3 Consideracions a l'Administració

Per tot això, formulem les consideracions següents a la **Conselleria de Sanitat**:

1. **RECOMANEM**, amb caràcter general, que es reforcen i optimitzen els procediments de gestió de les llistes d'espera quirúrgiques, i que s'implanten sistemes de control intern i auditoria periòdica que permeten detectar desviacions, corregir-les i garantir que els temps de demora s'ajusten als estàndards normatius. Tot això amb la finalitat d'assegurar el dret dels pacients a rebre atenció sanitària dins de terminis raonables i amb criteris d'equitat.
2. **RECOMANEM**, pel que fa al cas concret analitzat, que es revise immediatament la situació assistencial del pacient i que siga citat de manera fefaent i verificable en el termini màxim de quinze dies des de la recepció d'esta resolució. La notificació haurà de realitzar-se mitjançant mètodes que generen constància efectiva, amb l'objectiu d'evitar noves situacions de desinformació.
3. **RECOMANEM**, igualment, que es millore de manera substancial la transparència, traçabilitat i accessibilitat de la informació facilitada al pacient sobre la seua posició en la llista d'espera, i que s'implanten sistemes que permeten consultar en temps real les modificacions i previsions d'intervenció. Esta informació haurà de ser clara, actualitzada i comunicada de manera efectiva, en compliment de la Llei 41/2002.

Segons la llei que regula esta institució, les administracions a les quals van dirigides les nostres consideracions estan obligades a enviar-nos, en el termini màxim d'un mes, un informe on manifestaran si accepten estes consideracions. Si les accepten, hauran d'indicar les mesures que adoptaran per a complir-les. Si no les accepten, hauran de justificar la seua resposta. En el present cas, si s'accepten estes recomanacions, haurà de fer referència expressament a la data prevista per a la realització de la intervenció quirúrgica del pacient.

Finalment, esta Resolució es notificarà a totes les parts i es publicarà en www.elsindic.com/va/actuacions.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana