

"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 TANCAMENT

El 30/12/2025 es va registrar en esta institució un escrit en què 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 obtenir 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 un 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).

A la vista dels informes rebuts i de les al·legacions formulades, vam emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2504986, de 07/04/2026](#) en la qual concloïem que la persona interessada manifestava que feia 368 dies que estava 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.

Esta diferència temporal constituïx una demora injustificada, incompatible amb els estàndards temporals previstos en la normativa vigent i contrària als principis d'eficàcia, qualitat i accessibilitat que han de regir la prestació de l'assistència sanitària.

Sobre la base del que s'ha exposat, formularem les consideracions següents a la **Conselleria de Sanitat**:

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.

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.

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.

En data 13/05/2026 va tindre entrada l'informe de l'Administració sanitària en què s'indicava que es donava resposta a la nostra resolució de consideracions. Amb tot, de la lectura de la documentació remesa es despenia que no es donava resposta a la nostra resolució de consideracions, sinó que es limitava a contestar novament a allò que s'havia sol·licitat en la fase d'inici de l'expedient.

En la resolució emesa es recordava a l'esmentada administració autonòmica que estava obligada a respondre per escrit en un termini no superior a un mes des de la recepció d'aquell acte. Així mateix, i d'acord amb el que es preveu en l'article 35 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges, **«Les respostes hauran de manifestar, de forma inequívoca, el posicionament dels subjectes investigats respecte de les recomanacions o suggeriments continguts en les resolucions**. Si es manifestara la seua acceptació, es faran constar les mesures adoptades per al seu compliment. La no-acceptació haurà de ser motivada».

Segons el que es disposa en l'article 40.3 de la Resolució de 16 de març de 2022, sobre aprovació del Reglament d'organització i funcionament del Síndic de Greuges:

El síndic o la síndica de Greuges podrà sol·licitar l'aclariment de la resposta dels subjectes investigats en la qual manifesten el seu posicionament respecte de les recomanacions o dels suggeriments continguts en la resolució de consideracions, quan aquesta no resulte prou precisa i concloent. El termini de remissió de l'aclariment de la resposta pel subjecte investigat no haurà de ser superior a un mes des de la notificació del requeriment.

En virtut de tot això, en data 18/05/2026 es va **requerir novament la CONSELLERIA DE SANITAT** perquè en el termini d'un mes donara resposta en els termes indicats en la Resolució de consideracions.

Transcorregut el termini mencionat d'un mes, hem de deixar constància de la falta de resposta de l'Administració a este requeriment.

No obstant això, posats en contacte amb la promotora de l'expedient, s'ha informat esta institució que ha sigut inclosa en el pla de xoc i que se li ha assignat cita per al pròxim 17/08/2026. Sense perjudi d'això, l'Administració no ha emés cap resposta a la nostra Resolució de consideracions ni ha comunicat formalment a esta institució les actuacions realitzades per a donar compliment al seu contingut.

En conseqüència, hem de reiterar que el deure de col·laboració amb el Síndic de Greuges comprén no sols l'adopció de les mesures que siguen procedents, sinó també l'obligació d'informar expressament sobre les actuacions dutes a terme en atenció a les resolucions emeses per esta institució.

Si la persona responsable d'emetre la resposta sol·licitada manté una actitud passiva, pot incórrer, d'acord amb una consolidada jurisprudència dels tribunals de justícia, en responsabilitat administrativa per faltar als deures inherents als seus càrrecs, i fins i tot en responsabilitat patrimonial pels danys i perjudis causats per la inactivitat administrativa en l'emissió de resposta.

La normativa en matèria de procediment administratiu imposa a les administracions un plus d'exigència a l'hora d'abordar l'anàlisi dels escrits que els dirigeixquen els ciutadans i donar-los resposta, en el marc del dret a una bona administració.

És evident que concorre inactivitat per part de l'Administració sanitària i, en este sentit, se li recorda que té l'obligació de servir amb objectivitat els interessos generals i actuar d'acord amb els principis d'eficàcia, celeritat, bona fe i confiança legítima (articles 103 de la Constitució Espanyola, 71 de la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i 3 de la Llei 40/2015, de règim jurídic del sector públic).

Al que s'ha exposat cal afegir que la inactivitat de la Conselleria de Sanitat no ha resultat respectuosa amb el deure de col·laboració amb el Síndic. En este punt, s'ha de tindre present el que s'establix en la nostra Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Article 35. Obligació de respondre

1. En tots els casos, els subjectes investigats estaran obligats a respondre per escrit al síndic o a la síndica de Greuges, en un termini no superior a un mes, que es computarà de conformitat amb les previsions de la normativa estatal sobre procediment administratiu comú de les administracions públiques.
2. Les respostes hauran de manifestar, de forma inequívoca, el posicionament dels subjectes investigats respecte de les recomanacions o suggeriments continguts en les

resolucions. Si es manifestara la seua acceptació, es faran constar les mesures adoptades per al seu compliment. La no-acceptació haurà de ser motivada.

Hem de considerar que ha existit en el present expedient de queixa una falta de col·laboració de la Conselleria amb el Síndic de Greuges, ja que no ha donat resposta a un requeriment vinculat a un suggeriment o recomanació formulats des de la institució en data 18/05/2026, tot això de conformitat amb el que es disposa en l'article 39.1 a) i b) de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Este comportament ha impedit aconseguir, de manera efectiva, la satisfacció dels drets reclamats per la persona promotora de la queixa. 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.

En atenció al que hem exposat, **ACORDEM EL TANCAMENT DEL PRESENT EXPEDIENT DE QUEIXA** i la notificació d'esta resolució a totes les parts.



Ángel Luna González

Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana