

"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 2600296
Materia Sanidad
Asunto Asistencia sanitaria. Demora en dermatología CHGUV.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 20/01/2026 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2600296.

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

- Que el Centro de Salud Valencia Nou Moles en fecha 16/10/2025, a través de interconsulta, derivó al promotor de la queja al Servicio de Dermatología del CSI Juan Llorens dependiente Consorcio Hospital General Universitario de Valencia (en adelante CHGUV).
- Que, según señalaba el autor de la queja, el referido Servicio de Dermatología le citó para la primera visita ordinaria para dentro de 12 meses.
- Que, a la vista de esta demora, el autor de la queja presentó ante el SAIP del CSI Juan Llorens una hoja de queja en fecha 17/10/2025, de la que obtuvo respuesta expresa del Director Médico Asistencial del Departamento de Salud Valencia-Hospital General en fecha 05/01/2026.

El 22/01/2026 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 de Gabinete del Conseller, nos dio traslado del informe de la Gerencia del CHGUV de fecha 28/01/2026 (registro de entrada en esta institución de 03/02/2026) en el que señalaba lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

(...) Hemos solicitado información a la Dra. (...), jefa del Servicio de Dermatología que le traslada en base a las cuestiones planteadas:

PRIMERO. Informe de los motivos de la demora (alrededor de 12 meses) en dar cita para la primera visita ordinaria en el **Servicio de Dermatología del CSI Juan Llorens**.

La demora observada en el período referido se relaciona, fundamentalmente, con una reducción temporal de la capacidad asistencial del Departamento de Dermatología asignado al CSI Juan Llorens, derivada de circunstancias de recursos humanos:

- Baja laboral de profesionales durante un período de tiempo.
- Reducción de jornada de personal facultativo.
- Jubilación de personal, con impacto en la disponibilidad de agendas.

Esta disminución de capacidad asistencial coincidió con una demanda sostenida de primeras visitas, incrementando la lista de espera y condicionando una demora elevada en primera consulta ordinaria...

El Servicio es consciente del impacto de esta situación y ha adoptado medidas correctoras (apartado SEGUNDO) orientadas a recuperar capacidad, reorganizar agendas y reducir la demora.

SEGUNDO. Informe de las medidas o actuaciones que se están llevando a cabo para reducir las demoras en el referido Servicio de Dermatología.

Para reducir la demora y mejorar la accesibilidad a primera visita, se han implementado las siguientes medidas organizativas:

1. Refuerzo de recurso asistencial en el CSI Juan Llorens, mediante la incorporación de un facultativo, con el objetivo de incrementar la capacidad de primeras visitas y revisión, y recuperar actividad asistencial.
2. Creación de una agenda específica en el CHGUV destinada a la reducción de demora de los CSI del Departamento, orientada a absorber demanda acumulada y mejorar la programación de primeras visitas.
3. Reordenación de la citación y priorización interna según disponibilidad asistencial, manteniendo el seguimiento de indicadores de demora y ajustes organizativos conforme a evolución de la lista de espera.

Evolución: **gracias a las medidas anteriores, se ha conseguido acortar el tiempo de demora, y en este momento se está citando para junio de 2026.**

TERCERO. Indique, a la vista del motivo de la consulta (según documento de interconsulta por «lesión verrucosa en cuero cabelludo, le molesta y le sangra al cortarle el pelo»), qué actuaciones médico-asistenciales se han llevado a cabo y, si es posible, acortar el tiempo de espera con el especialista.

- 1) Sobre el motivo de consulta.

El motivo de consulta que consta en la resolución es: "lesión verrucosa en cuero cabelludo, le molesta y le sangra al cortarle el pelo".

En términos clínicos, se trata de una patología que no corresponde a una patología oncológica por definición del propio motivo descrito, sin perjuicio de que la valoración final siempre se realiza en consulta con exploración directa.

- 2) Circuito de priorización existente

Existe protocolo/circuito de priorización desde Atención Primaria: cuando el/la médico/a de familia estima criterios clínicos que lo justifican, puede tramitar la derivación como preferente, siendo estos casos valorados en menos de un mes.

- 3) Posibilidad de acortar el tiempo de espera en el caso concreto

Como consecuencia de las actuaciones organizativas descritas (refuerzo con un facultativo y agenda específica de reducción de demora), **la persona interesada tenía cita asignada inicialmente para el 10/06/2026.**

Dada la preocupación manifestada por la persona interesada, y con el objetivo de ofrecer una respuesta proporcional dentro de la reorganización de agendas, se

adelanta la cita, quedando programada para el 18/02/2026, a las 9.10 horas, en el Hospital General de Valencia, le hemos remitido carta con la cita.

El Servicio mantiene un esfuerzo continuado para seguir reduciendo la demora y consolidar tiempos de acceso compatibles con la adecuada atención dermatológica. (...)

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones, como así hizo en fecha 06/02/2026 (en dos ocasiones) y 12/02/2026. En el último escrito de alegaciones indicaba lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

«(...) Acabo de recibir notificación para visita en el Hospital General en Dermatología.

Adjunto notificación.

Con esto ya está solucionado.

Ya tengo cita y pueden cerrar queja.

Muchas gracias. (...)»

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 22/01/2026, estaba integrado por conocer los motivos de la demora (según la persona promotora de la queja de alrededor de 12 meses) en dar cita para la primera visita ordinaria en el Servicio de Dermatología del CSI Juan Llorens.

Asimismo, interesaba saber, en caso de confirmarse esta demora, de las medidas o actuaciones que se estaban llevando a cabo para reducir las demoras en el referido Servicio de Dermatología.

Por último, a la vista del motivo de consulta (según documento de interconsulta por «lesión verrucosa en cuero cabelludo, le molesta y le sangra al cortarle el pelo»), solicitábamos información sobre qué actuaciones médico-asistenciales se estaban llevado a cabo y, si era posible, acortar el tiempo de espera con el especialista en dermatología.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que la Gerencia del CHGUV, sustancialmente, justificaba la demora por «(...) una reducción temporal de la capacidad asistencial del Departamento de Dermatología asignado al CSI Juan Llorens, derivada de circunstancias de recursos humanos».

Segundo. Que, no obstante lo anterior, tras la implementación de una serie de medidas organizativas (a las que se hacía referencia en el informe remitido a esta institución) «(...) se ha conseguido acortar el tiempo de demora, y en este momento se está citando para junio de 2026».

Tercero. Que, en el presente caso, tras las referidas medidas organizativas y «(...) dada la preocupación manifestada por la persona interesada, y con el objetivo de ofrecer una respuesta proporcional dentro de la reorganización de agendas, se adelanta la cita,

quedando programada para el 18/02/2026» (la inicial era para el 10/06/2026). El autor de la queja, en sus alegaciones, solicita el cierre de esta.

En definitiva, tras la interposición de esta queja, el interesado fue citado en fecha 18/02/2026 por el Servicio de Dermatología del CHGUV tras una espera de más de cuatro meses (la interconsulta tenía fecha de 16/10/2025).

Sin perjuicio de lo anterior, exponemos a continuación los siguientes argumentos y reflexiones, que son el fundamento de la recomendación con la que concluimos.

Consideramos que la demora en el ámbito de la atención especializada, como ha ocurrido en el presente caso (**el paciente ha estado esperado más de cuatro meses para ser atendido por el Servicio de Dermatología**), podría no ser lo suficientemente respetuosa con el derecho a la protección de la salud de la persona titular de la queja.

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, en recibir una atención especializada) 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 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.

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