

"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 **2600370**

Materia Sanidad

Asunto Asistencia sanitaria. Demora en intervención quirúrgica.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El **23/01/2026** registramos un escrito que identificamos con el número de **queja 2600370**.

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

- Que la persona promotora de la queja, en el momento de dirigirse a esta institución, se encontraba en Lista de Espera Quirúrgica en el Hospital de Manises («aflojamiento del componente tibial de la prótesis de tobillo izquierdo») desde el 12/09/2024. Según manifestaba, esta demora asistencial, le estaba afectando a su salud física y mental.
- Que, en relación con esta demora en la programación quirúrgica, había dirigido Hojas de Queja al Hospital de Manises.

El **27/01/2026** 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 Departamento de Salud de Manises de fecha 18/02/2026 (registro de entrada en esta institución de **25/02/2026**) en el que señalaba lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

(...) En primer lugar, debemos puntualizar que la paciente acudió al **Hospital de Manises** de manera libre y voluntaria a través del ejercicio del derecho de libre elección regulado en el Decreto 74/2015, de 15 de mayo, del Consell, por el que se regula la libre elección en el ámbito de la atención primaria y especializada del Sistema Valenciano de Salud, así como la creación de su registro autonómico, tal y como se acredita con el Documento núm. 1 que adjuntamos a este escrito.

Por otra parte, la paciente **presentó dos escritos de Queja ante el SAIP del Hospital de Manises, habiendo sido ambos escritos contestados de manera oportuna, tanto en tiempo como en forma.** Se adjuntan sendos escritos de respuesta como Documentos núm. 2 y 3, siendo el último de ellos de fecha 22 de enero de 2026.

Por último, **informamos que la fecha de intervención quirúrgica de la persona promotora de la queja está prevista para el próximo día 03 de marzo de 2026.** No obstante, queremos reiterar, que durante todo el proceso asistencial se ha actuado

conforme a criterios médicos y organizativos, sin que conste actuación negligente o abandono asistencial. La paciente ha tenido acceso en todo momento a diversas consultas, revisiones y controles clínicos dentro de las posibilidades del sistema sanitario público.

La **demora en una programación quirúrgica** está condicionada por varios factores organizativos y asistenciales. Entre ellos, y en el caso concreto de la persona promotora de la queja cabe señalar que el facultativo responsable del área específica ha permanecido de baja durante varios meses y, tras su reincorporación, lo ha hecho con reducción de jornada. Esta circunstancia ha impactado directamente en la capacidad quirúrgica del área, incrementando los tiempos de espera más allá de lo inicialmente previsto. Obviamente, la paciente ha continuado en seguimiento y su caso se ha mantenido activo dentro de la lista de espera quirúrgica conforme a los criterios clínicos establecidos, y por fin se ha señalado la citada fecha para la intervención quirúrgica. (...)

Del contenido del informe y de la documentación remitida dimos traslado a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha **27/02/2026** en la que, sustancialmente, manifestaba su disconformidad con el informe emitido por la administración sanitaria y solicitar de esta institución que se instase a su Departamento de Salud para que emitiese un informe médico detallado de su evaluación clínica «(...) dado que dicha información resulta fundamental para la valoración que próximamente deberá realizar el tribunal médico de la Seguridad Social».

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

Con carácter previo, en relación con el último escrito de alegaciones en el que la autora de la queja pide a esta institución que se dirija **a su Departamento de Salud solicitando un informe médico detallado de su evaluación clínica** al objeto de aportarlo al tribunal médico de la Seguridad Social, debemos señalar que el artículo 18.1 de la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica es la norma que, por razón de la materia y especialidad, reconoce el derecho de acceso a la historia clínica en los siguientes términos:

El paciente tiene derecho de acceso, con las reservas señaladas en el apartado 3 de este artículo, a la documentación de la historia clínica y a obtener copia de los datos que figuran en ella. Los centros sanitarios regularán el procedimiento que garantice la observancia de estos derechos.

El plazo de entrega de la documentación clínica es de un mes (prorrogable hasta dos meses) a contar desde la recepción de la solicitud (igual plazo, para informar que no se dispone de datos personales del afectado o de que se deniega tal acceso previsto por la referida Ley 41/2002 y la normativa vigente de protección de datos).

A este respecto, el artículo 12.3 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) señala lo siguiente:

El responsable del tratamiento facilitará al interesado información relativa a sus actuaciones sobre la base de una solicitud con arreglo a los artículos 15 a 22, y, en cualquier caso, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud. Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes. El responsable informará al interesado de cualquiera de dichas prórrogas en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, indicando los motivos de la dilación. Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, la información se facilitará por medios electrónicos cuando sea posible, a menos que el interesado solicite que se facilite de otro modo.

De la documentación remitida no se desprende que la promotora de la queja se haya dirigido previamente a la Conselleria de Sanidad solicitando «un informe médico detallado de su evaluación clínica».

Consideramos que la promotora de la queja, si lo estima oportuno, deberá dirigirse previamente a su Departamento de Salud solicitando la información asistencial que precise. En caso de que la administración sanitaria no le conteste en el plazo de un mes (salvo prórroga) desde la presentación de su escrito, podrá dirigirse de nuevo a esta institución

Precisado lo anterior, **el objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 21/01/2026**, estaba integrado por conocer los motivos de la demora (incluido en la lista de espera quirúrgica desde el 12/09/2024) para que la autora de la queja fuese citada para ser intervenida quirúrgicamente («aflojamiento del componente tibial de la prótesis de tobillo izquierdo») en el Hospital de Manises, así como saber cuándo estaba prevista que fuese citada para la referida operación.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que, según informaba la Conselleria de Sanidad, los motivos de la demora en la programación quirúrgica, sin perjuicio de los factores organizativos y asistenciales, en el caso concreto de la persona promotora de la queja era «(...) que el facultativo responsable del área específica ha permanecido de baja durante varios meses y, tras su reincorporación, lo ha hecho con reducción de jornada. Esta circunstancia ha impactado directamente en la capacidad quirúrgica del área, incrementando los tiempos de espera más allá de lo inicialmente previsto».

Segundo. Que, sin perjuicio de lo anterior, la administración sanitaria informaba que «(...) la fecha de intervención quirúrgica de la persona promotora de la queja está prevista para el próximo día 03 de marzo de 2026».

Llegados a este punto, habiendo sido citada la promotora de la queja para la intervención quirúrgica que tenía pendiente (objeto inicial de esta queja), debemos **PROCEDER AL CIERRE** de nuestro expediente, atendiendo a lo dispuesto en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

No obstante, y sin perjuicio de lo informado por la Conselleria de Sanidad, debemos poner de manifiesto que desde esta institución consideramos que los **retrosos 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.

En este sentido, a través de nuestras Resoluciones de Consideraciones, hemos puesto de manifiesto a la Administración sanitaria que a aquellos pacientes que deben esperar un elevado número de meses para recibir una atención especializada pueden ver interrumpida, durante este periodo, la efectividad del derecho a la protección de la salud.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana