

"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 2600416
Materia Sanidad
Asunto Asistencia sanitaria.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, la persona promotora de la queja presentó un escrito registrado el **27/01/2026**, al que se le asignó el número de **queja 2600416**.

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

- Que la persona promotora de la queja calificaba el trato que estaba recibiendo de la administración sanitaria como «insufrible».

A este respecto, manifestaba que «(...) el día 15 de diciembre volví a ir al cirujano y el doctor (...) que es el que me lleva me dijo que no van a hacerme nada ya que ellos no saben de estas patologías, que no tiene a ningún paciente como yo, y que no van a hacerme nada. Que estoy GRAVE pero no urgente» y añadía que «(...) No tengo tratamiento solo que operarme y sé que es una operación muy agresiva porque me tienen que hacer un autotrasplante y operarme de más cosas a la vez. Pero quiero vivir no quiero estar en cama me muero de los dolores que tengo por todo y cada vez tengo más cosas. Tengo solo que 20 años y estoy malita desde los 11. Y cada día estoy peor».

- Que, en relación con su situación asistencial (falta de asistencia sanitaria por parte del Servicio de Cirugía Vascular), la persona promotora de la queja, en fecha 22/12/2025, dirigió Hoja de Queja al Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante.

A pesar del tiempo transcurrido, en el momento de dirigirse a esta institución, no había recibido respuesta expresa de la Conselleria a su Hoja de Queja.

El **09/02/2026** 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 Dirección Médica del Departamento de Salud Alicante-Hospital General de fecha 16/02/2026** en el que señalaba lo siguiente (el subrayado es nuestro):

En contestación a la solicitud de información sobre la queja del Síndic de Greuges 2600416, le contesto a los apartados siguientes:

PRIMERO. Informe de la actual situación médico-asistencial de la persona promotora de la queja.

- Está aprobado el traslado a la FE para valoración de su patología.

SEGUNDO. Indique si ha dado respuesta expresa a la Hoja de Queja que la persona promotora de la queja, en fecha 22/12/2025, dirigió al Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante (la hoja de queja aparece sellada en el Centro de Salud de Castalla, si bien la autora de la queja nos indica que, telefónicamente, le habían informado que constaba con registro de entrada en el SAIP de Alicante de 26/12/2025 y registro de entrada núm. ...). En caso afirmativo, remita copia de la respuesta y del justificante de notificación a la interesada.

En el supuesto de que no haya emitido una respuesta, indique qué previsión temporal tiene esa Administración para dar una contestación expresa a la interesada (se adjunta copia de la hoja de queja).

- Tenemos una queja registrada por Registro Departamental a fecha 27.12.26 dirigida a ACV y respondida en tiempo por el servicio a fecha 23.01.26. Adjunto doc.

En la respuesta dirigida a la autora de la queja por la Gerencia del Departamento de Salud Alicante-Hospital General en fecha 23/01/2026 le indicaban lo siguiente:

(...) en relación a su petición para la paciente (...) sea atendida por el Servicio de Cirugía Vasculard de este Hospital, le informamos que a su recepción fue puesta en conocimiento del Jefe de Servicio, para que nos informase al respecto.

Una vez recabada la información pertinente, el Jefe de Servicio de Cirugía Vasculard nos comunica que ruega que le informemos que se ha solicitado valoración por parte del facultativo indicado en el informe del Dr. (...) y que trabaja en el Hospital La Fe de Valencia

Trasladamos dicha información y documentación a la persona interesada por si deseaba presentar **alegaciones, como así hizo en fechas 19 (cinco), 20 (dos) y 24/02/2026 así como el 09/03/2026.** De las mismas destacamos lo siguiente:

- Que la autora de la queja manifestaba que en fecha 12/02/2026 le fue desestimada por la Gerencia del Hospital Universitario y Politécnico La Fe su solicitud de libre elección de especialista (Servicio de Cirugía Vasculard).
- Que, en su alegación de fecha 24/02/2026, nos indicaba:

(...) hemos recibido llamada del hospital informando que han contactado con Conselleria, y que desde allí les han indicado que debemos esperar unos días, ya que el caso de (...) será valorado en una reunión prevista para mañana. Nos han comunicado que están estudiando el caso y que en los próximos días nos darán una respuesta.

A este respecto, en fecha 09/03/2026, la promotora de la queja nos indicaba lo siguiente:

(...) Me gustaría saber si desde Conselleria hay alguna novedad sobre la autorización de la derivación a Málaga que estamos esperando desde el día 17. Ya que no tenemos ninguna respuesta.

Debido al estado de salud de (...), agradecería mucho si pudieran informarme si el expediente sigue en trámite o si ya hay alguna resolución. La situación de (...) es complicada y estamos muy preocupados por la espera, por lo que agradeceríamos cualquier información que puedan facilitarnos.

A la vista de las alegaciones de la persona promotora de la queja y al objeto de mejor proveer la resolución de la presente queja, en fecha **11/03/2026** el Síndic de Greuges solicitó un nuevo informe a la administración sanitaria.

La Conselleria de Sanidad, a través de la Directora de Gabinete del Conseller, nos dio traslado del **informe de la Dirección Médica del Departamento de Salud Alicante-Hospital General de fecha 15/04/2026** en el que señalaba lo siguiente (el subrayado es nuestro):

PRIMERO. Informe de la actual situación médico-asistencial de la persona promotora de la queja tras la denegación del Hospital Universitario y Politécnico la Fe de Valencia para ser atendida por su Servicio de Cirugía Vasculard (en su última alegación, la autora de la queja hacía referencia a una autorización de derivación a Málaga).

- Ya está autorizada la derivación al Hospital de Málaga (CONCERTS) y comunicada a la interesada.

SEGUNDO. Cualquier otra cuestión que consideren de interés para la resolución de esta Queja.

- Los trámites de esta queja y necesidad de la paciente han seguido los cauces normales y habituales. No es posible derivación directa a una clínica privada si la paciente no es valorada por la unidad de referencia departamental, provincial y de la comunidad. Es con la negativa o la imposibilidad por escrito de cada una de estas referencias cuando se pueden iniciar los trámites para la externalización de estos servicios. Desgraciadamente, esta situación puede parecer larga y difícil, pero es necesaria para garantizar los derechos y deberes de los profesionales y de los usuarios.

Trasladamos dicha información y documentación a la persona interesada por si deseaba presentar **alegaciones, como así hizo en fecha 23/04/2026** en el sentido de confirmar la derivación al Hospital de Málaga y señalar que «(...) queremos dejar constancia de que el proceso ha sido muy largo y complicado, generando una gran preocupación y un importante impacto en la salud y el bienestar de la paciente durante todo este tiempo».

Finalizaba su escrito manifestando que «(...) quedamos a la espera de la evolución del proceso y de la intervención en Malaga».

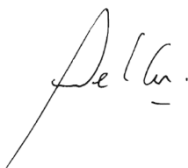
Llegados a este punto, no existe justificación para continuar la tramitación de la presente queja. Por ello, debemos **PROCEDER AL CIERRE** de nuestro expediente, atendiendo a lo dispuesto en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

No obstante, y sin perjuicio de lo manifestado por la Conselleria de Sanidad en su último informe, debemos poner de manifiesto que, desde esta institución consideramos que **los retrasos en la asistencia sanitaria**, en la realización/valoración 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.

Por último, señalar que si la atención médica sufriese un nuevo rumbo y considerase que dicha variación supone un detrimento para su debido cuidado y seguimiento, la persona promotora de la queja podrá dirigirse a esta institución para valorar una nueva intervención.

Contra la presente resolución no cabe recurso (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana).



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana