

"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 2600550
Materia Sanidad
Asunto Demora en intervención quirúrgica. Falta de respuesta expresa a hoja de queja de 13/10/25.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El **03/02/2026** registramos un escrito que identificamos con el número de **queja 2600550**.

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

- Que la persona promotora de la queja era hija de la titular de la queja que estaba pendiente de ser intervenida quirúrgicamente por el Servicio de Oftalmología del Hospital Universitario y Politécnico La Fe de Valencia.
- Que en fecha 13/10/25 (registro de entrada núm. GVRTE/2025/...) dirigió hoja de queja al referido centro hospitalario en relación con la demora del Servicio de Oftalmología (casi dos años) en intervenir quirúrgicamente a su madre. En el momento de dirigirse a esta institución no había recibido respuesta expresa de la administración sanitaria.

El **05/02/2026** 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 Gerencia del Departamento de Salud Valencia La Fe de fecha 27/02/2026 (registro de entrada en esta institución de **03/03/2026**) del que destacamos lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

(...) Según nos informa la Unidad de Documentación Clínica y Admisión, **la paciente se encuentra programada para intervención quirúrgica el próximo 6 de marzo de 2026.**

La demora en la intervención se ha debido a diversas circunstancias, derivadas de la alta demanda en oftalmología y de la especificidad de la patología de la paciente que hace que, en caso de reprogramación, esta sea más difícil de encajar en una fecha próxima al momento de la suspensión

(...) Durante el año 2025, ha habido diversas circunstancias que han hecho más problemática la gestión del bloque quirúrgico, especialmente por la consolidación de personal temporal según normativa europea, con situaciones como los traslados donde el personal tenía periodo para reemplazar a la persona que sustituía. Este cúmulo de circunstancias ha tenido un alto impacto en la organización. Hablamos pues del impacto por cambios de anestesistas, cambios en cirujanos y cambios en enfermería especializada bloque quirúrgico.

La queja recibió respuesta el 13 de febrero de 2026. Se adjunta copia.

(...) Desde las direcciones de área se ha intentado minimizar el impacto de todos estos cambios de personal descritos, especialmente en las áreas más sensibles desde el punto de vista asistencial.

En fecha **06/03/2026** dimos traslado del contenido del informe y de la documentación remitida a la promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones. Sin embargo, no presento ninguna.

Al objeto de mejor proveer la resolución del presente expediente de queja, en fecha **17/04/2026** el Servicio de Atención Ciudadana del Sindic de Greuges contacto telefónicamente con la persona promotora de la queja, quien nos confirmó que su madre, tal y como señalaba en su informe la Conselleria, había sido intervenida quirúrgicamente el pasado 6 de marzo.

Llegados a este punto, habiendo sido intervenida quirúrgicamente la persona titular de la queja y obtenida respuesta expresa a su *Hoja de Queja* (ambas cuestiones eran el objeto inicial de esta queja), 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 Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

No obstante lo anterior y sin perjuicio de lo informado por la Conselleria de Sanidad en su informe, debemos poner de manifiesta lo siguiente:

Primero. Desde esta institución consideramos que **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.

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.

Segundo. Debemos recordar a la administración sanitaria que la Orden 6/2018, de 13 de septiembre, por la que se regula el procedimiento de presentación y tramitación de las sugerencias, quejas y agradecimientos en el ámbito de las instituciones sanitarias dependientes de la Conselleria con competencias en materia de sanidad, en el artículo 7, en relación con el **“plazo de respuesta”**, señala lo siguiente:

1. Todas las sugerencias, quejas y agradecimientos deberán ser tramitados y no podrán quedar sin respuesta.
2. La contestación deberá notificarse a la persona interesada en un plazo no superior a un mes desde que la sugerencia, queja o agradecimiento tuvo entrada en el registro del órgano competente de su resolución.

Consideramos que una de las manifestaciones del derecho de la ciudadanía a una buena administración (artículo 9 Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana) está constituido por el derecho a una respuesta expresa, dictada y notificada en plazo por órgano competente, congruente (que dé una respuesta ajustada y lógica en relación con lo solicitado) y motivada (justificada).

Se acuerda que la presente resolución de cierre sea notificada a la Conselleria de Sanidad y a la persona interesada.

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