

"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 2600710
Materia Sanidad
Asunto Asistencia sanitaria. Falta de respuesta expresa a Hoja de Queja de fecha 10/01/2026.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El **11/02/2026** registramos un escrito que identificamos con el número de **queja 2600710**.

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

- Que la persona promotora de la queja, en fecha 06/11/2025, fue diagnosticado de hernia inguinal bilateral siendo derivado por el CSI Alzira II, a través de interconsulta, al Servicio de Cirugía General y Digestiva del Hospital Universitario de La Ribera. En fecha 20/01/2026 el referido servicio realizó una solicitud de ecografía.
- Que había dirigido *Hojas de Quejas* en fechas 10/01/2026 (registro de entrada núm. GVRTE/2026/...) y el 03/02/2026 (respecto a esta última Hoja de Queja, la Conselleria de Sanidad estaba, en el momento de dirigirse a esta institución, en plazo para dar una respuesta expresa).

El **13/02/2026** 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 de La Ribera de fecha 23/02/2026** (registro de entrada en esta institución de 03/03/2026) de las que destacamos lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

(en relación con la situación médico-asistencial) (...) solicitud de interconsulta del médico de familia del paciente al servicio de Cirugía General de fecha 6/11/2025 con prioridad ORDINARIA (anexo 2), (...)

(en relación con la Hoja de Queja de fecha 10/01/2026) (...) En fecha 9/2/2026 se remite respuesta a la queja por correo ordinario (anexo 3), puesto que el paciente no solicita respuesta por medios electrónicos. En algunos casos, desde correos se devuelven cartas que por diferentes problemas técnicos no se reparten, en estos casos los usuarios suelen acudir al servicio del SAIP y solicitar copia.

(...) El paciente es atendido por el **servicio de Cirugía General el día 20/1/2026, en relación a una hernia inguinal. Se solicita una ecografía al servicio de Radiodiagnóstico.**

(...) En fecha **3/2/2026 el paciente presenta un nuevo formulario de queja** de manera presencial, en relación a la demora en la realización de pruebas complementarias solicitadas por el Servicio de Cirugía General, las mismas se han tramitado según protocolo del servicio de Radiología.

Dimos traslado a la persona promotora de la queja del contenido del informe y de la documentación remitida al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha **10/03/2026**.

El autor de la queja en su escrito de alegaciones, sustancialmente, exponía que continuaba a la espera de ser citado para la realización de la ecografía solicitada por el Servicio de Cirugía General el 20/01/2026.

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 27/04/2026 solicitamos un nuevo informe** a la Conselleria de Sanidad en el que solicitábamos:

PRIMERO. Informe de cuándo está previsto que sea citado el autor de la queja para la realización de la ecografía solicitada el 20/01/2026 por el Servicio de Cirugía General y Digestiva del Hospital Universitario de La Ribera.

SEGUNDO. Indique si ha dado respuesta expresa a la *Hoja de Queja* que el interesado presentó el 03/02/2026. En caso afirmativo, remita copia de la contestación.

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 La Ribera de fecha 04/05/2026** de las que destacamos lo siguiente (el subrayado es nuestro):

(...) Le comunicamos que, en estos momentos:

- la gestión del formulario de queja de No de registro GVA: GVRTE/2026/..., Fecha de registro GVA: 10/01/2026, la respuesta fue registrada en fecha 91212026 (sin solicitud de notificación). Se adjunta copia del expediente.

- la gestión del formulario de queja No de registro GVA: GVRTE/2026..., Fecha de registro GVA: 10/03/2026, la respuesta fue registrada en fecha 21312026. Se adjunta copia del expediente.

- según su historial, tal como se le informó al paciente en la respuesta a su segundo escrito de queja, estaba citado el día 16/4/2026 para la realización de las pruebas radiológicas complementarias solicitadas, se le informó según protocolo habitual.

Dimos traslado a la persona promotora de la queja del contenido de este segundo informe y de la documentación remitida al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha **25/05/2026** de las que destacamos lo siguiente:

(...) En enero tras la visita a cirugía se solicitó una ecografía, confirmando que se trataba de hernia inguinal bilateral. En estos momentos no he vuelto a ser citado por cirugía para confirmar que mi diagnóstico pasa por una intervención de la hernia. Para ser citado he tenido que ir en reiteradas ocasiones al hospital de la Ribera, me parece lamentable que me digan que como las agendas están cerradas no saben cuándo seré citado. (...)

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 10/03/2026, estaba integrado por conocer la situación médico-asistencial de la persona titular de la queja.

Asimismo, interesaba saber si la Conselleria de Sanidad había dado respuesta expresa a la Hoja de Queja que en fecha 03/02/2026 dirigió el autor de la queja al Hospital Universitario de La Ribera denunciando la demora en la realización de la ecografía solicitada, a través de interconsulta, el 20/01/2026 por el Servicio de Cirugía General y Digestiva.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que, tras la presentación de esta queja, el 16/04/2026 el Servicio de Radiología del Hospital Universitario de La Ribera realizó la ecografía al autor de la queja.

Segundo. Que, según informa la Conselleria, la Hoja de Queja de fecha 03/02/2026 obtuvo respuesta expresa de la Gerencia del Departamento de Salud de La Ribera el 02/03/2026.

Tercero. Que el autor de la queja, en su escrito de alegaciones, manifestaba que «(...) confirmando que se trataba de hernia inguinal bilateral. En estos momentos no he vuelto a ser citado por cirugía para confirmar que mi diagnostico pasa por una intervención de la hernia. (...)»

Llegados a este punto, en relación con la situación asistencial del autor de la queja, exponemos a continuación los siguientes argumentos y reflexiones, que son el fundamento de las recomendaciones con las que concluimos

El autor de la queja, en sus escritos, hace referencia a la necesidad de una intervención quirúrgica de la hernia inguinal bilateral que padece. Según señalaba esta patología fue diagnosticada por el CSI Alzira II el 06/11/2025 y confirmada con la ecografía realizada el 16/04/2026 por el Servicio de Radiología.

En este punto debemos recordar a la Conselleria que nuestra norma fundamental, la Constitución Española, en su Título I, Art. 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 su parte, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en su artículo 6.2 determina que las actuaciones de las administraciones públicas sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud.

En términos similares se pronuncia la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunidad Valenciana.

Sentado lo anterior, desde esta institución, consideramos que la salud es un elemento básico en la calidad de vida de la ciudadanía.

Entendemos que es el **Departamento de Salud de La Ribera** (que es el que realiza el seguimiento asistencial) quien debe establecer los tratamientos médicos que precisa el promotor de la queja.

En definitiva, consideramos que el Servicio de Cirugía General y Digestiva del Departamento de La Ribera, a la vista de la ecografía realizada el 16/04/2026, debe contactar con el autor de la queja al objeto de implementar las medidas y acciones que sean necesarias para que pueda recibir, en las mejores condiciones y a la mayor brevedad posible, la asistencia sanitaria que precise.

3 Consideraciones a la Administración

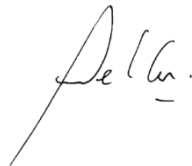
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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.
2. **RECOMENDAMOS** que, a la mayor brevedad, el Departamento de Salud de la Ribera (Servicio de Cirugía General y Digestiva) proceda a citar al promotor de la queja para establecer las mejores opciones de tratamiento de la hernia inguinal bilateral que le fue diagnosticada por el CSI Alzira II el 06/11/2025 y confirmada con la ecografía realizada por el Servicio de Radiología el 16/04/2026.

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