

"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** 2601429  
**Materia** Sanidad  
**Asunto** Asistencia sanitaria. Demora.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El **20/03/2026** registramos un escrito que identificamos con el número de **queja 2601429**.

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

- Que la persona promotora de la queja manifestaba que «(...) padezco Neuralgia del Trigémino, condición crónica e invalidante».
- Que en fecha 21/01/2026 (registro de entrada núm. GVRTE/2026/273149) dirigió *Hoja de Queja* al Hospital General Universitario de Elda denunciando la demora en ser citada por el Servicio de Neurología (su última revisión fue en abril de 2025).

En fecha 17/02/2026 recibió contestación expresa de la Gerencia del Departamento de Salud de Elda indicándole que «(...) según nos indica el Jefe del Servicio de Neurología, tras revisar su Historia Clínica, será citada lo antes posible para su consulta pendiente».

- Que, en el momento de dirigirse a esta institución, no había sido citada por el Servicio de Neurología del Hospital General Universitario de Elda.

El **23/03/2026** 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 Elda de fecha 10/04/2026** en el que señalaba lo siguiente (el subrayado es nuestro):

(...) Actualmente, la Sección de Neurología del Departamento de Salud de Elda cuenta con un puesto de facultativo especialista sin cubrir, circunstancia que, en una especialidad con elevada y creciente demanda asistencial, condiciona la capacidad de respuesta del servicio. Esta situación obliga a realizar una gestión priorizada de las agendas basada en criterios clínicos, con el fin de garantizar la atención preferente de aquellos casos que presentan mayor urgencia o riesgo.

Tras la revisión de la historia clínica de la persona promotora de la queja y constatado que mantiene tratamiento activo pautado por la especialidad sin incidencias registradas de carácter urgente, se ha previsto su citación por la Sección de Neurología dentro de la planificación asistencial vigente. En este sentido, y sin perjuicio de posibles ajustes

organizativos, se estima que la consulta pueda realizarse dentro de un plazo aproximado de los próximos tres meses.

(...) El Departamento de Salud de Elda está catalogado como de difícil cobertura, lo que añade contexto a la dificultad que se encuentra para cubrir puestos asistenciales. En el caso que afecta a la persona promotora de la queja, cabe destacar que se realizan esfuerzos para conseguir cubrir la cobertura del puesto asistencial de facultativo especialista en neurología que actualmente está sin cubrir.

Conocedores de esta dificultad, desde la Sección de Neurología se realizan esfuerzos adicionales para reajustar las prioridades en la atención a los pacientes, de modo que se minimicen los problemas derivados de las dificultades señaladas.

Lamentando la situación que ha motivado la interposición de la queja, manifestamos nuestro compromiso con la mejora continua de la atención sanitaria prestada en este Departamento de Salud.

Dimos traslado a la persona promotora de la queja del contenido del informe al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha **22/04/2026**.

El autor de la queja en sus escritos de alegaciones, sustancialmente, hacía referencia a que «(...) el informe del Departamento de Salud de Elda afirma que mantengo un "tratamiento activo sin incidencias". Esta afirmación es falsa y carece de rigor médico, ya que no me han visitado para comprobarlo. La medicación actual se me pautó hace un año como prueba para ver si resultaba efectiva. A día de hoy, dicha medicación solo alivia las migrañas, pero NO está controlando los "calambres" y crisis eléctricas propias de la Neuralgia del Trigémino. Mantener a una paciente más de un año sin supervisar si un tratamiento de prueba está funcionando en una patología de dolor crónico severo supone un claro abandono terapéutico. RECHAZO ABSOLUTO AL PLAZO DE 3 MESES».

Asimismo, señalaba que, por razones de conciliación laboral y familiar, «(...) es el Departamento de Salud de Elda el que tiene el deber y la obligación de garantizar mi asistencia».

## **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 23/03/2026, estaba integrado por conocer la situación médico-asistencial de la persona titular de la queja y, en concreto, saber cuándo estaba previsto que fuese citada por el Servicio de Neurología del Hospital General Universitario de Elda (última revisión en abril de 2025).

De lo informado, en el mes de abril de 2026, por la administración sanitaria se desprende que el autor de la queja será citado en consulta del Servicio de Neurología del Hospital General Universitario de Elda «(...) dentro de un plazo aproximado de los próximos tres meses».

Llegados a este punto, en relación con **la demora en ser citado por el Servicio de Neurología del Hospital General Universitario de Elda (última revisión se produjo hace más de un año, en concreto en el mes de abril de 2025)**, exponemos a continuación los siguientes argumentos y reflexiones, que son el fundamento de las recomendaciones con las que concluimos.

Consideramos que la demora en el ámbito de la atención especializada, como ha ocurrido en el presente caso, 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, la realización de una prueba médica) 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

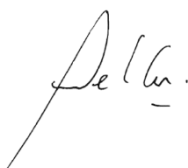
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

#### 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.
2. **RECOMENDAMOS** que adopte las medidas oportunas para reducir la demora existente en el Servicio de Neurología del Hospital General Universitario de Elda.
3. **RECOMENDAMOS** que, de acuerdo con lo anterior, proceda, a la mayor brevedad, a citar a la persona titular de la queja a la consulta que tiene pendiente desde el mes de abril de 2025 con el Servicio de Neurología del Hospital General Universitario de Elda.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).



Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana