

"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 2601792
Materia Sanidad
Asunto Asistencia sanitaria. Falta de respuesta expresa Hoja de Queja de fecha 28/11/2025.

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 **14/04/2026**, al que se le asignó el número de **queja 2601792**.

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

- Que la persona promotora de la queja padece varias patologías que son atendidas por diversos especialistas del Hospital de Denia. A este respecto, señalaba que había dirigido las siguientes *Hojas de Queja* en el SAIP del referido centro hospitalario:
 - En fecha 28/11/2025 (registro de entrada núm. ...) en la que, sustancialmente, solicitaba una «revisión urgente de vascular».
 - En fecha 09/04/2026 en la que exponía que tenía un diagnóstico de síndrome de cascanueces (desde el mes de febrero de 2025) y que estaba pendiente de una flebografía y de ser citada para una cirugía general por sospecha de síndrome de Wilkie.

De estas *Hojas de Queja* no había recibido respuesta expresa de la administración sanitaria (si bien la presentada en abril de 2026, en el momento de dirigirse a esta institución, la Conselleria estaba dentro del plazo de respuesta previsto en la normativa vigente).

- Que, en su escrito de queja, señalaba que «(...) necesito que me ayuden a que me atiendan con la seriedad que creo que merezco, que, si en el hospital de Denia hay tanta gente por atender, o que no se pueda ver como una enfermedad en conjunto (no puede ser que me vean todos por separado y cada uno vea una partecita como si el cuerpo y este problema no fuera un todo). Se que, en La Fe, hay un área de enfermedades raras, sé que el cascanueces y enfermedades compresivo vasculares se atienden allí. (...)».

El **20/04/2026** 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 Denia de fecha 15/06/2026**, en el que, señalaba lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

(...) Con fecha 28 de noviembre de 2025, la paciente presentó una queja ante el Servicio de Información y Atención al Paciente (SAIP) del Hospital de Dénia, la cual fue remitida a la jefa del Servicio de Angiología y Cirugía Vascular del Hospital Universitario de Dénia, para la emisión de las correspondientes alegaciones.

Asimismo, la paciente presentó una solicitud de cambio de facultativo especialista en Cirugía Vascular para el Hospital de Dénia, que fue autorizada con fecha 4 de diciembre de 2025.

Posteriormente, **con fecha 10 de diciembre de 2025, se remitió a la interesada la respuesta a dicha queja,** de la que se adjunta copia.

Con fecha 9 de abril de 2026, la paciente formuló una nueva queja dirigida a diversos servicios asistenciales, que fue trasladada a los Servicios de Ginecología y Obstetricia y de Cirugía General para su valoración e informe.

Por último, con fecha 15 de abril de 2026, el jefe del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Departamento de Salud de Dénia emitió las siguientes alegaciones, en las que manifiesta lo siguiente:

«En relación con la reclamación presentada por la paciente, diagnosticada de síndrome de cascanueces y sospecha de síndrome de Wilkie con episodios de dolor incapacitante, desde el Servicio de Ginecología se desea manifestar lo siguiente:

En primer lugar, lamentamos las molestias y la preocupación que la situación clínica y la demora asistencial puedan estar ocasionando a la paciente. Entendemos la complejidad de su patología y el impacto que los episodios de dolor tienen en su calidad de vida.

Tras revisar la historia clínica, se confirma que la paciente se encuentra pendiente de la realización de flebografía solicitada desde el Servicio de Cirugía Vascular tras valoración de la paciente así, como de valoración por el Servicio de Cirugía General.

En cuanto a la solicitud de derivación a un centro de referencia, se informa que, en caso de considerarse clínicamente indicado y si los tiempos de demora no permitieran una atención adecuada, se valorará dicha posibilidad conforme a los procedimientos establecidos y en coordinación con los servicios implicados.

Quedamos a disposición de la paciente para cualquier aclaración adicional».

En la misma fecha, el jefe de Servicio de Cirugía General manifiesta que no procede la queja al Servicio de Cirugía General, que por parte de dicho servicio la paciente está pendiente de una cita por incontinencia solicitada hace 18 días.

El día 23 de abril de 2026 se recibe queja formulada por la paciente ante el Síndic de Greuges, por lo que se traslada a la jefa del Servicio de Angiología y de Cirugía Vascular.

Con fecha 14 de mayo de 2026, se recibe contestación de la jefa del Servicio de Angiología y de Cirugía Vascular, que manifiesta lo siguiente:

«En referencia a la queja presentada, Sentimos mucho el retraso que está sufriendo y las molestias que presenta, somos conscientes de ello.

Estamos a la espera de material, ya solicitado, para poder llevar a cabo la intervención en el próximo mes: siempre buscando la mejor opción terapéutica para la paciente».

En relación con el material necesario para la citada intervención, con fecha 10 de junio de 2026, la Dirección Médica del Hospital Universitario de Dénia, tras consulta con la jefa de Suministros del centro, comunica lo siguiente:

«Desde Dirección Médica y en relación con la reclamación presentada, se informa que se ha producido un retraso en la incorporación de parte del material solicitado por el Servicio de Cirugía Vascular y aprobado en Comisión de Compras.

En el caso concreto del Servicio de Cirugía Vascular, se han solicitado un total de 43 nuevos artículos. No obstante, pese al retraso en su incorporación, el material necesario ha podido ser adquirido de forma puntual cuando ha sido requerido por el Servicio.

Actualmente, varios de los artículos solicitados ya han sido activados, continuándose los trabajos necesarios para completar a la mayor brevedad posible la incorporación de la totalidad de los productos aprobados en Comisión de Compras.

Asimismo, se informa de que **el material necesario para la intervención objeto de la reclamación ya ha sido recibido por el Departamento. En consecuencia, el Servicio de Cirugía Vascular prevé proceder a la planificación quirúrgica durante el próximo mes de julio, quedando pendiente únicamente la determinación de la fecha exacta de la intervención».**

Del contenido del informe dimos traslado a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones, como así hizo en fechas **29 y 30/06/2026**. De las alegaciones se destacamos las siguientes:

- (...) Tras nuevas reclamaciones ante SAIP y ante el Síndic, la respuesta recibida ha sido que la prueba iba a realizarse en junio, pero que no pudo hacerse por falta de material y que se efectuaría en julio. Considero que esa contestación no responde al fondo del problema ni al perjuicio real que estoy sufriendo, porque la cuestión no es únicamente el retraso de unas semanas en una prueba, sino una cadena de actuaciones dilatorias y omisiones que se arrastra desde hace más de un año.
- (...) que se valore la existencia de una demora asistencial prolongada, una falta de continuidad asistencial y una situación de abandono por parte del servicio de Cirugía Vascular. (...)
- (...) está mañana, el cirujano vascular, Dr. (...), se ha puesto en contacto conmigo, para informarme que el 10/7 me ingresarán y me harán la flebografía con un equipo especializado en mi enfermedad.

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 20/04/2026, estaba integrado por conocer la situación médico-asistencial de la promotora de la queja y, en especial, los motivos de la demora para la realización de una flebografía y para una cirugía general por sospecha de síndrome de Wilkie.

Asimismo, interesaba saber si la Conselleria de Sanidad había dado respuesta expresa a las *Hojas de Queja* que, sobre estas cuestiones, el 28/11/2025 y 09/04/2026 presento la promotora de la queja ante el SAIP del Hospital de Denia.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que los motivos de la demora asistencial, según informaba la Conselleria, era el retraso en la «(...) incorporación de parte del material solicitado por el Servicio de Cirugía Vascular y aprobado en Comisión de Compras»

No obstante, tras la interposición de esta queja y una vez recibido el material necesario para la intervención, en fecha 10/07/2026 la autora de la queja ingreso en el Servicio de Cirugía Vascular para la realización de la flebografía que tenía pendiente.

Segundo. Que la Hoja de Queja de fecha 28/11/2026 obtuvo respuesta expresa de la Gerencia del Departamento de Salud de Denia en fecha 10/12/2025.

Por otro lado, la Hoja de Queja de 09/04/2026 fue contestada en fecha 15/04/2026 por el jefe del Servicio de Ginecología y Obstetricia del referido Departamento de Salud.

A la vista de lo anterior, 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, 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