

"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** 2601821

**Materia** Sanidad

**Asunto** Demora en intervención quirúrgica. Falta de respuesta expresa a Hoja de Queja de fecha 04/03/2026.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El **15/04/2026** registramos un escrito que identificamos con el número de **queja 2601821**.

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

- Que la persona promotora de la queja manifestaba que se encontraba, desde el 18/03/2025, en Lista de Espera Quirúrgica del Servicio de Urología del Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante.
- Que, en relación con esta demora, en fecha 04/03/2026 (registro de entrada núm. GVRTE/2026/...) dirigió *Hoja de Queja* de la que no había recibido respuesta expresa de la administración sanitaria.

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 Dirección Médica del Departamento de Salud Alicante-Hospital General de fecha 09/04/2026** en el que señalaba lo siguiente (el subrayado es nuestro):

(...) En el marco de nuestro proyecto de optimización y gracias a los programas de autoconcierto impulsados para aumentar la eficiencia del bloque quirúrgico, le informamos que el paciente se encuentra debidamente priorizado para su intervención de fimosis (incluido en lista de espera desde el 18/03/2025). Somos conscientes de la carga asistencial actual, con unos datos comparativos en la lista de espera quirúrgica que se sitúan en 152, lo cual ha condicionado los tiempos de demora. Tal y como ha trasladado el Servicio de Urología, la intervención se programará a la mayor brevedad durante los próximos meses, revisando continuamente su situación para agilizar el proceso en cuanto haya disponibilidad en los quirófanos.

(...) El Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP) se encuentra tramitando la queja presentada con número de registro GVRTE/2026/.... El volumen actual de expedientes ha generado una demora indeseada en los tiempos de respuesta. No obstante, el informe correspondiente ya ha sido recabado y la contestación expresa se encuentra en fase de cierre, con la previsión temporal de ser notificada formalmente al interesado en los próximos días.

(...) Desde la Dirección Médica del Hospital General Universitario Doctor Balmis lamentamos profundamente el tiempo transcurrido, la falta de respuesta ágil inicial y las

molestias y la incertidumbre ocasionadas al paciente. Continuamos trabajando de manera intensiva, mediante la revisión continua de la priorización clínica y la gestión eficiente de los recursos de nuestro bloque quirúrgico, para garantizar la resolución de su patología a la mayor prontitud.

En fecha **28/05/2026**, dimos traslado del contenido del informe al promotor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

No obstante lo anterior, en fecha **06/07/2026** el Servicio de Atención Ciudadana del Síndic de Greuges contacto telefónicamente con la autora de la queja quien nos indicó que en mayo había recibido respuesta expresa a su *Hoja de Queja*, pero todavía no había sido citado para programar la intervención quirúrgica que tenía pendiente.

## 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 20/04/2026, estaba integrado por conocer los motivos de la demora y cuándo estaba previsto que el autor de la queja fuese intervenido quirúrgicamente por el Servicio de Urología del Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante.

Asimismo, interesaba saber si el referido centro hospitalario había dado respuesta expresa a la *Hoja de Queja* que el 04/03/2026 presento el promotor de la queja ante el SAIP.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que, en fecha 06/07/2026, el autor de la queja no había sido citado para programar la intervención quirúrgica que tiene pendiente en el Servicio de Urología del Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante.

Segundo. Que recibió en mayo recibió respuesta expresa a su *Hoja de Queja* de fecha 04/03/2026

Llegados a este punto, **en relación con la demora en la programación de la intervención quirúrgica**, 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 intervención quirúrgica) 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 CONSELLERÍA 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 Servicio de Urología del Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante proceda a citar al promotor de la queja para la programación de la intervención quirúrgica que tiene pendiente desde el mes de marzo de 2025.

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