

"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 2602013

Materia Sanidad

Asunto Demora en realización de pruebas. Falta de respuesta expresa a Hojas de Queja.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El **23/04/2026** registramos un escrito que identificamos con el número de **queja 2602013**. Del escrito de queja y de la documentación aportada se desprendía lo siguiente:

- Que la persona promotora de la queja, desde el mes de noviembre de 2025, estaba pendiente de la realización de unas pruebas solicitadas por el Servicio de Neurocirugía del Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis. En concreto, hacía referencia a «(...) resonancia magnética de raquis completa, resonancia magnética cerebral con estudio de la circulación del líquido cefalorraquídeo, LCR y una tractografía cerebral».
- Que, según nos indicaba «(...) necesito la realización de las pruebas pendientes antes de la cita prevista con neurocirugía el 23 de mayo de 2026».
- Que, en relación con esta demora, había dirigido tres hojas de quejas ante el SAIP del referido centro hospitalario: el 27/01/2026 (registro de entrada núm. GVRTE/2026/...), 01/02/2026 (registro de entrada núm. GVRTE/2026/...) y 05/02/2026 (registro de entrada núm. GVRTE/2026/...). En el momento de dirigirse a esta institución, no había recibido respuesta expresa de la administración sanitaria.

El **27/04/2026** 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 22/05/2026** en el que señalaba lo siguiente:

(...) En el marco de nuestro proyecto de optimización y gestión eficiente de los recursos asistenciales, le informamos que el paciente se encuentra debidamente priorizado. Somos plenamente conscientes de la urgencia derivada de su inminente cita con el Servicio de Neurocirugía prevista para el 23 de mayo de 2026. Los motivos de la demora han estado condicionados por la alta presión asistencial y la demanda sobre los equipos de resonancia magnética. No obstante, se han realizado de manera urgente las gestiones organizativas oportunas con el Servicio de Radiodiagnóstico para priorizar su caso y garantizar la realización de las pruebas (resonancia de raquis, cerebral con estudio de LCR y tractografía), de modo que el especialista disponga del estudio radiológico necesario para su correcta valoración clínica en la fecha prevista.

El Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP) se encuentra tramitando las quejas presentadas en las fechas indicadas. El volumen actual de expedientes y la necesidad de recabar informes de diferentes servicios clínicos (Neurocirugía y Radiodiagnóstico) ha generado una demora indeseada en los tiempos de respuesta. Le comunicamos que se ha agilizado dicho trámite, unificando la respuesta a las tres reclamaciones en un único expediente. La contestación expresa se encuentra en fase de

cierre y firma, con la previsión temporal de ser notificada formalmente al interesado en su domicilio durante los próximos días

(...) Desde la Dirección Médica del Hospital General Universitario Doctor Balmis lamentamos profundamente el tiempo transcurrido para la realización de las pruebas radiológicas, la falta de respuesta ágil por parte del SAIP y la incertidumbre que esta situación ha ocasionado al paciente. Continuamos trabajando de manera intensiva en la revisión continua de nuestros procesos para garantizar tanto la celeridad en la atención sanitaria como el derecho de nuestros usuarios a una buena administración.

Dimos traslado del contenido del informe al promotor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en **fechas 29/05/2026 (ocho escritos), 02/06/2026, 03/06/2026 y 11/06/2026**. De las alegaciones destacamos lo siguiente:

- Que el autor de la queja aportaba documento de «Notas de Evolución CCEE» del Servicio de Neurología del Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante de fecha 25/05/2026 que, en el apartado «Plan», señalaba: «No veo patología según pruebas practicadas. El paciente refiere que no coincide con diagnósticos aportados en clínica TEKNON de Barcelona por lo que recomiendo segunda opinión».
- Que el interesado se refería a la falta de respuesta expresa a un nuevo escrito dirigido a la administración sanitaria (Servicio de Reclamaciones y Atención al Paciente/Inspección Sanitaria) el 29/05/2026 (registro de entrada núm. GVRTE/2026/...) del que obtuvo respuesta expresa del Servicio de Atención y Comunicación con el Paciente de la Conselleria de Sanidad en el sentido de indicarle que «(...) el escrito presentado por usted constituye una queja» siendo trasladado al órgano competente para su resolución.

Por otro lado, señalaba que, en fecha 02/06/2026 (registro de entrada núm. GVRTE/2026/...), presentó escrito de denuncia ante la Inspección de Servicios Sanitarios.

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 **02/07/2026** solicitamos nuevo informe a la Conselleria de Sanidad.

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 04/08/2026** en el que señalaba lo siguiente:

PRIMERO. Sobre la tramitación de la segunda opinión médica.

Tras la valoración efectuada por el Servicio de Neurología del Hospital General Universitario Doctor Balmis, y de conformidad con la recomendación clínica emitida, se iniciaron los trámites para la obtención de una segunda opinión médica dentro del Sistema Sanitario Público Valenciano.

Dicha solicitud fue remitida al Hospital Universitari i Politècnic La Fe, siendo aceptada y formalizada. El paciente ha sido citado en la consulta de Neurocirugía de dicho centro para el día 2 de febrero de 2027, conforme a lo previsto en el Decreto 86/2009, de 19 de junio, por el que se regula el derecho a la segunda opinión médica en el ámbito del Sistema Sanitario Público Valenciano.

Por tanto, la segunda opinión solicitada se encuentra actualmente tramitada y con cita asignada al interesado.

SEGUNDO. Sobre las reclamaciones y escritos presentados por el interesado. Respecto al escrito presentado el 29 de mayo de 2026, tramitado como queja por los órganos competentes de la Conselleria de Sanidad, consta que fue objeto de resolución expresa por parte del Departamento de Salud Alicante- Hospital General. Dicha contestación fue emitida el 12 de junio de 2026, remitida a Carpeta Ciudadana el 17 de julio de 2026 y consta su recepción por el interesado.

En relación con el escrito presentado el 2 de junio de 2026 ante la Inspección de Servicios Sanitarios, dicho órgano acordó no admitir la reclamación en el ámbito de sus competencias y la remitió a este Departamento de Salud para su tramitación y respuesta, circunstancia que fue comunicada mediante resolución de fecha 23 de julio de 2026.

Debe señalarse asimismo que el paciente ha mantenido múltiples comunicaciones y gestiones con el Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP), tanto presenciales como telemáticas, habiendo recibido respuesta a las cuestiones planteadas en el ámbito competencial de este Departamento.

TERCERO. Otras consideraciones de interés. Las pruebas diagnósticas objeto de la reclamación inicial fueron finalmente realizadas y valoradas por los servicios clínicos correspondientes. Posteriormente, ante la discrepancia manifestada por el paciente respecto a valoraciones diagnósticas externas, se consideró procedente la tramitación de una segunda opinión médica, procedimiento que se ha desarrollado conforme a la normativa vigente y que actualmente se encuentra en fase asistencial con cita ya programada.

El Departamento de Salud Alicante-Hospital General lamenta las demoras y las molestias que la complejidad asistencial del proceso haya podido ocasionar al interesado. No obstante, se han realizado las actuaciones necesarias para garantizar la continuidad de la atención sanitaria, la respuesta a las reclamaciones formuladas y el ejercicio efectivo del derecho a una segunda opinión médica.

En fecha **06/08/2026**, dimos traslado del contenido de este segundo informe al promotor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

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 27/04/2026, estaba integrado por conocer los motivos de la demora en que la persona promotora de la queja fuese citada para la realización de una serie de pruebas indicadas por el Servicio de Neurocirugía del Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis (en este punto, advertíamos que el autor de la queja tenía cita con el Servicio de Neurocirugía el 23/05/2026).

Asimismo, interesaba saber si se había dado respuesta expresa a las *Hojas de Queja* que el 27/01/2026, 01/02/2026 y 05/02/2026 presentó el promotor de la queja ante el SAIP del referido centro hospitalario.

Por último, a la vista de las alegaciones del autor de la queja, solicitamos información a la Conselleria de Sanidad en relación con la demora en la tramitación de una solicitud de segunda opinión médica dirigida al Hospital Universitario y Politécnica La Fe de Valencia, así como respecto a la falta de respuesta expresa a nuevos escritos que el autor de la queja había dirigido a la administración sanitaria los días 29/05/2026 y 02/06/2026.

A este respecto, de lo actuado, se desprende lo siguiente:

Primero. Que, según informaba la Conselleria «(...) las pruebas diagnósticas objeto de la reclamación inicial fueron finalmente realizadas y valoradas por los servicios clínicos correspondientes». De acuerdo con lo anterior, las pruebas estuvieron a disposición de los especialistas del Servicio de Neurocirugía del Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante el día 23/05/2026.

Por otro lado, tras la consulta de 23/05/2026 y a la vista de «(...) la discrepancia manifestada por el paciente respecto a valoraciones diagnósticas externas se consideró procedente la tramitación de una segunda opinión médica». A este respecto, la solicitud de segunda opinión fue remitida al Hospital Universitari i Politécnic La Fe, «(...) siendo aceptada y formalizada. El paciente ha sido citado en la consulta de Neurocirugía de dicho centro para el día 2 de febrero de 2027».

Segundo. Con relación falta de respuesta a los escritos dirigidos por el autor de la queja (a los que se hacía referencia en su escrito inicial de queja), la Conselleria reconocía la demora en la respuesta y nos informaba que «(...) se ha agilizado dicho trámite, unificando la respuesta a las tres reclamaciones en un único expediente. La contestación expresa se encuentra en fase de cierre y firma, con la previsión temporal de ser notificada formalmente al interesado en su domicilio durante los próximos días».

Por otro lado, respecto a los escritos a los que el autor de la queja hacía referencia en sus escritos de alegaciones, la Conselleria informaba que también habían sido contestados y notificadas las respuestas al interesado.

Llegados a este punto, realizadas las pruebas indicadas por el Servicio de Neurocirugía del Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis con anterioridad a la cita de 23/05/2026 y obtenida respuesta expresa las Hojas de Queja y escritos referidos en esta queja (ambas cuestiones, objeto inicial de esta queja), 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.

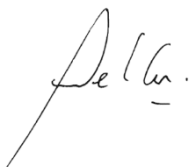
En este sentido, a través de nuestras Resoluciones de Consideraciones, hemos puesto de manifiesto a la Administración sanitaria que a aquellos pacientes que deben esperar un elevado número de meses para recibir una atención especializada pueden ver interrumpida, durante este periodo, la efectividad del derecho a la protección de la salud.

Por último, dos consideraciones antes de finalizar nuestras actuaciones:

Primera. En caso de discrepancia o desacuerdo con la fecha que el Hospital Universitario y Politécnico La Fe de Valencia ha establecido para realizar la segunda opinión médica (cita prevista para el mes de febrero de 2027), el autor de la queja deberá presentar previamente Hoja de Queja ante el referido centro hospitalario y, en caso de no obtener contestación expresa en el plazo de un mes (plazo previsto en la Orden 06/2018), podrá dirigirse a esta institución para valorar una nueva intervención.

Segunda. En todo caso, debemos indicar que si la atención médica sufriese un nuevo rumbo y considerase que dicha variación supone un detrimento para su debido cuidado y seguimiento, el autor 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 Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana).



Ángel Luna González
Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana