

"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 2602348
Materia Sanidad
Asunto Demora en intervención quirúrgica.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El **12/05/2026** registramos un escrito que identificamos con el número de **queja 2602348**.

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

- Que la persona promotora de la queja es padre del titular de la queja (menor de 9 años) que se encuentra pendiente de ser intervenido quirúrgicamente del tímpano derecho en el Hospital Clínico Universitario de Valencia.
- Que el menor el 08/01/2026 fue atendido en el Hospital Francesc de Borja de Gandía «(...) donde ya se nos informó de la necesidad de una intervención quirúrgica. Posteriormente, en febrero, se confirmó de nuevo el diagnóstico y la indicación de cirugía. En marzo, acudimos al Hospital Clínic de Valencia, donde nos comunicaron que existe una lista de espera muy larga y que la única opción es aguardar. Finalmente, se nos ha otorgado una cita de revisión para septiembre, es decir, ocho meses después del primer diagnóstico (...)».
- Que, en relación con esta demora asistencial, ha dirigido *Hoja de Queja* en fecha 25/04/2026 (registro de entrada núm. GVRTE/2026/...) ante el SAIP del Hospital Clínico Universitario de Valencia.

El **13/05/2026** 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 Clínico-Malvarrosa de fecha 03/06/2026** en el que señalaba lo siguiente (el subrayado es nuestro):

(...) Siendo conocedores de la demora en algunas de las respuestas a las quejas que se registran en el SAIP, ponemos en su conocimiento que estamos trabajando en cumplir los plazos que marca la Ley.

1. En respuesta al primer extremo: desde el servicio de Otorrinolaringología del Hospital Clínico se alega que, el paciente se incluyó en Lista de Espera Quirúrgica el 4 de marzo de 2026 con una prioridad 3. Tras la queja presentada el 12 de mayo de 2026, se le dio nueva cita el 25 de mayo para audiometría y visita médica, revaluando la situación del paciente y pasando a prioridad 2.
2. En respuesta al segundo extremo: en este servicio de SAIP se han registrado dos quejas en el año 2026, además de otras informaciones y gestiones.

- Queja del 3/4/26 con n.º de entrada ... y respuesta el 5/5/26 con n.º de salida ...
- Queja registrada el 6/5/26 n.º de registro de entrada ... y respuesta el 21/5/26 con n.º de salida ...
- Queja con GVRTE/2026/... del 25/4/26, se pasó a gestión al tener pendiente de envío de la respuesta a la queja, por el mismo motivo, que la presentada el 3/4/26 GVRTE/2026/...

3. En respuesta al tercer extremo, informo que las intervenciones que en este SAIP se han realizado referentes al paciente se han realizado con el máximo interés y puntualidad, incluso avisando telefónicamente a la madre del menor de las fechas de consulta del 25/5/26.

Por lo expuesto, no se ha producido demora en responder a las quejas ni a las informaciones y gestiones demandadas, siguiendo en Lista de Espera Quirúrgica en activo a fecha de hoy.

Las demandas solicitadas al SAIP son tramitadas con el máximo rigor y con la prontitud que las circunstancias nos permiten, buscando información sobre el motivo de las reclamaciones y solicitando las alegaciones pertinentes de las personas y servicios implicados en las quejas. No obstante, mejorar las demoras en los plazos que nos reclaman los usuarios y usuarias de nuestro Departamento ha sido y es nuestra máxima prioridad y en ello estamos trabajando.

En fecha **11/06/2026**, trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

2 Conclusiones de la investigación

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente.

Con carácter previo, hay que recordar que la persona titular de la queja es un menor de edad. A este respecto, debemos advertir que **en las actuaciones de las Administraciones debe primar siempre el interés superior del menor**, esto es, el derecho fundamental de todo niño/a a que sus intereses sean considerados primordiales frente a cualquier otro interés legítimo concurrente. Se trata de garantizar que los derechos y el bienestar del menor sean considerados y protegidos antes de tomar cualquier decisión (en este caso sanitaria) que afecte a su desarrollo todo ello al objeto de que estos alcancen una vida plena en condiciones que le permita el máximo de autonomía posible

Resulta, en consecuencia, necesario recordar a la Conselleria de Sanidad su obligación de primar, como interés principal, el interés superior del menor, frente a cualquier otro legítimo que pudiera concurrir (artículos 2 y 11 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil).

En este sentido, consideramos preciso recordar que los citados preceptos prescriben:

Artículo 2 (Interés Superior del Menor):

Todo menor tiene derecho a que su interés superior sea valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan, tanto en el ámbito público como privado. En la aplicación de la presente ley y demás normas que le afecten, así como

en las medidas concernientes a los menores que adopten las instituciones, públicas o privadas, los Tribunales, o los órganos legislativos primará el interés superior de los mismos sobre cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir.

Artículo 11 (Principios rectores de la actuación administrativa):

(...) Las Administraciones Públicas deberán tener en cuenta las necesidades de los menores al ejercer sus competencias, especialmente en materia de control sobre productos alimenticios, consumo, vivienda, educación, sanidad, servicios sociales, cultura, deporte, espectáculos, medios de comunicación, transportes, tiempo libre, juego, espacios libres y nuevas tecnologías (TICs).

Precisado lo anterior, **el objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 25/05/2026**, estaba integrado por conocer la situación médico-asistencial de la persona titular de la queja, en particular, los motivos de la demora en ser intervenido quirúrgicamente (tímpano derecho). Asimismo, interesaba saber si la Conselleria de Sanidad había dado respuesta expresa a la *Hoja de Queja* que en fecha 25/04/2026 dirigió el autor de la queja al Hospital Clínico Universitario de Valencia.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que, según lo informado en el mes de junio por la Conselleria de Sanidad, a la persona titular de la queja «(...) se le dio nueva cita el 25 de mayo para audiometría y visita médica, revaluando la situación del paciente y pasando a prioridad 2» añadiendo que continua «(...) en Lista de Espera Quirúrgica en activo a fecha de hoy».

Segundo. Que se dio respuesta expresa a la Hoja de Queja de fecha 25/04/2026.

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 Sindic de Greuges de la Comunitat 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

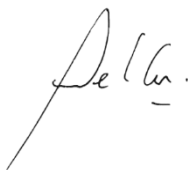
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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, a la mayor brevedad, el Servicio de Otorrinolaringología del Departamento de Salud Valencia Clinic-La Malva-Rosa proceda a citar al menor titular de la queja para la programación de la intervención quirúrgica del tímpano derecho que tiene pendiente (en Lista de Espera Quirúrgica desde el 04/03/2026).

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