

"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 2602492
Materia Sanidad
Asunto Demora en asistencia sanitaria.

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 **08/05/2026**, al que se le asignó el número de **queja 2602492**.

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

- Que la persona promotora de la queja manifestaba que se encontraba pendiente de ser citada para ser atendida en el Servicio de Traumatología del Departamento de Salud Valencia-Doctor Peset desde hacía 9 meses (27/08/2025).
- Que, en relación con esa demora dirigió Hoja de Queja el 24/02/2026, obteniendo respuesta expresa del Director Médico del Centro de Especialidades Monteolivete en fecha 09/03/2026 en el sentido de que se daba traslado de la queja al Jefe del Servicio de Traumatología para su valoración.

El **15/05/2026** 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 Subdirección Médica del Departamento de Salud Valencia-Doctor Peset de fecha 09/06/2026** en el que, entre otras cuestiones, señalaba lo siguiente (el subrayado es nuestro):

(...) PRIMERO. Motivos de la demora e indicación de la fecha de citación

1. Situación clínica de la paciente

(...) presenta diagnóstico de escoliosis lumbar, patología que requiere valoración y seguimiento por parte del Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología de este Departamento de Salud.

2. Causas de la demora

La demora producida en la citación de la paciente responde a una situación de sobrecarga asistencial de carácter excepcional que ha afectado al Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología durante el período señalado, derivada de la concurrencia de los siguientes factores estructurales y coyunturales:

La conflictividad laboral originada por la huelga médica, que provocó una reducción significativa y sostenida de la actividad asistencial programada, con el consiguiente incremento acumulado de pacientes en lista de espera pendientes de primera visita.

La imposibilidad de cubrir las bajas del personal facultativo del servicio mediante la contratación de especialistas, dada la escasez de profesionales disponibles en el mercado laboral sanitario para esta especialidad, lo que limitó la capacidad resolutoria de la consulta externa de forma prolongada.

Ambas circunstancias, de naturaleza extraordinaria y en gran medida ajenas a la capacidad de gestión ordinaria de este Departamento, determinaron que la demora experimentada por la paciente superara los plazos de atención garantizados, situación que este Departamento reconoce y ante la que ha adoptado las medidas correctoras a su alcance.

3. Resolución de la demora

Se comunica a esa institución que la paciente (...) fue citada y atendida por el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología con fecha 25 de mayo de 2026, quedando así plenamente subsanada la demora objeto de la presente queja con anterioridad a la recepción del requerimiento de informe.

SEGUNDO. Otras cuestiones de interés

En cuanto al procedimiento de gestión de la reclamación, se hace constar que la Hoja de Queja presentada por (...) el 24 de febrero de 2026 fue tramitada conforme al protocolo establecido, emitiéndose respuesta expresa por la Dirección Médica del Centro de Especialidades Monteolivete en fecha 9 de marzo de 2026, con traslado interno al servicio correspondiente para su valoración y actuación. (...).

Del contenido del informe y de la documentación remitida por la Administración sanitaria dimos traslado a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha **17/06/2026** en el sentido de confirmar, tal y como señalaba en su informe la Conselleria, la realización de la consulta en el Servicio de Cirugía Traumatológica y Ortopédica el día 25/05/2026.

No obstante, consideraba que el proceso no estaba cerrado «(...) por el mero hecho de haberse producido una primera consulta especializada». En este sentido, indicaba a esta institución que «(...) si lo estima oportuno, requiera información adicional a la administración sanitaria» respecto de las siguientes cuestiones:

- Ausencia de informes radiológicos escritos de las pruebas realizadas.
- La situación actual de la lista de espera para rizólisis indicada por el especialista.
- El estado de la derivación/citación con el Servicio de Rehabilitación.
- Los plazos previstos para completar el diagnóstico actualmente en curso (en este sentido, manifestaba que tenía cita para la realización de un TAC el 30/07/2026 y cita de revisión con el cirujano de columna el 19/10/2026).

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 15/05/2026, estaba integrado por conocer los motivos de la demora y cuándo estaba previsto que la promotora de la queja fuese citada por el Servicio de Traumatología

del Departamento de Salud Valencia-Doctor Peset (pendiente de cita desde hacía 9 meses, 27/08/2025).

De lo actuado se desprende lo siguiente:

- Primero. Que la autora de la queja fue citada y atendida por el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología con fecha 25 de mayo de 2026 (**objeto inicial de esta queja**).

No obstante, la autora de la queja manifiesta, en su escrito de alegaciones, que existen actuaciones pendientes para completar el diagnóstico. En este sentido, señalaba que tiene cita para la realización de un TAC el 30/07/2026 y revisión con el cirujano de columna el 19/10/2026 (tras conocer los resultados del TAC).

- Segundo. Que la autora de la queja, en el referido escrito de alegaciones, hacía referencia a **nuevas cuestiones no planteadas en su escrito inicial de queja**. Así, denunciaba la ausencia de informes radiológicos escritos de las pruebas realizadas y la situación de la lista de espera para rizólisis indicada por el especialista, así como al estado de la derivación al Servicio de Rehabilitación.

En relación con estas nuevas cuestiones, consideramos que para la mejor defensa de los derechos que puedan corresponderle, y sin perjuicio de que ejerza las acciones que considere más adecuadas, la persona promotora de la queja deberá dirigirse previamente por escrito a la Conselleria de Sanidad. En caso de no obtener respuesta expresa en el plazo de un mes de la Administración sanitaria, podrá dirigirse de nuevo a esta institución.

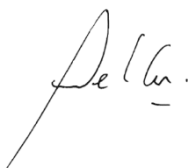
Llegados a este punto, realizada la consulta en el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología el 25/05/2026 y programadas las actuaciones posteriores para completar el diagnóstico (realización de un TAC y cita con cirujano de columna), no existe justificación para continuar la tramitación de la presente 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