

"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 2602667
Materia Sanidad
Asunto Demora en asistencia sanitaria.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El **26/05/2026** registramos un escrito que identificamos con el número de **queja 2602667**.

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

- Que la persona promotora de la queja se encontraba en Lista de Espera Quirúrgica del Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología (Unidad de Raquis) del Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante desde el 26/05/25.
- Que, en relación con esta demora asistencial, dirigió *Hoja de Queja* en marzo de 2026 obteniendo respuesta de la Gerencia del referido centro hospitalario en fecha 15/04/2026 en el sentido de indicarle que tenía cita en consulta externas de la Unidad de Raquis el 25/05/2026 «(...) donde será valorado nuevo antes de la operación».

El **28/05/2026** 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 Dirección Médica del Departamento de Salud Alicante-Hospital General de fecha 09/06/2026** en el que señalaba lo siguiente (el subrayado es nuestro):

(...) PRIMERO. En relación con la situación médico-asistencial del paciente (...), se confirma que se encuentra en la Lista de Espera Quirúrgica del Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología (Unidad de Raquis) desde el 26/05/2025. Tal como se indicó en la respuesta de la Gerencia del centro en abril de 2026, el interesado fue citado para una nueva valoración clínica en consultas externas el pasado 25/05/2026 antes de proceder a la operación.

SEGUNDO. Respecto a los motivos de la demora en la citación para la intervención quirúrgica, se informa que el departamento está llevando a cabo una reestructuración de la Unidad de Raquis. Este proceso de reorganización interna tiene como objetivo optimizar la actividad de la unidad, aunque ha condicionado temporalmente el ritmo de la programación quirúrgica habitual.

TERCERO. Sobre la previsión de cita para la intervención, se comunica lo siguiente:

- Tras la reciente valoración clínica del paciente, su caso será priorizado dentro de la programación de la unidad una vez consolidada la reestructuración mencionada.

- Se confía en que estas medidas organizativas permitan, en breve, remitir al paciente a la intervención quirúrgica programada.
- Se están adoptando todas las medidas de refuerzo necesarias para garantizar que la asistencia se preste dentro de unos plazos razonables, cumpliendo con los principios de eficacia y celeridad.

CUARTO. Por último, este centro reafirma su compromiso con el derecho a la protección de la salud del interesado, velando por que los tiempos de demora se ajusten a los estándares normativos y garantizando una comunicación transparente sobre su situación en la lista de espera.

Trasladamos el contenido del informe y de la documentación remitida por la Administración sanitaria a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fechas **17/06/2026** manifestando lo siguiente:

(..) Puse una reclamación en el registro del hospital y me dijeron que me habían citado para valoración con mi traumatólogo y en este comunicado me comunican lo mismo, cuando fui yo quien pidió la cita ante la tardanza, en ningún momento fue el hospital quien me llamó, Acudí al traumatólogo y me dijo que él no podía hacer nada así que necesito una respuesta o que me citen para valoración o cirugía.

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 28/05/2026, estaba integrado por conocer la situación médico-asistencial de la persona titular de la queja, en particular, los motivos de la demora en ser citado por el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología (Unidad de Raquis) del Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante para la intervención quirúrgica que tenía pendiente (en Lista de Espera Quirúrgica desde el 26/05/2025).

Asimismo, interesaba saber cuándo estaba previsto que fuese citado para ser atendido por el referido servicio especializado.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que el autor de la queja no ha sido citado para la programación de la intervención quirúrgica que tiene pendiente.

El motivo de la demora, según señala en su informe la Conselleria de Sanidad, es «(...) que el departamento está llevando a cabo una reestructuración de la Unidad de Raquis. Este proceso de reorganización interna tiene como objetivo optimizar la actividad de la unidad, aunque ha condicionado temporalmente el ritmo de la programación quirúrgica habitual».

Segundo. Sobre la previsión de cita para la programación de la intervención quirúrgica, informa la administración sanitaria, que «(...) se confía en que estas medidas organizativas permitan, en breve, remitir al paciente a la intervención quirúrgica programada».

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.

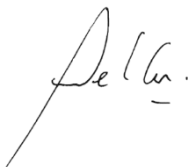
3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones a la **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 Cirugía Ortopédica y Traumatología (Unidad de Raquis) 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 (en Lista de Espera Quirúrgica desde el 26/05/2025).

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.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana