

"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 2602873
Materia Sanidad
Asunto Asistencia sanitaria. Demora.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El **05/06/2026** registramos un escrito que identificamos con el número de **queja 2602873**.

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

- Que la persona promotora de la queja manifestaba que «(...) llevo un año entero (desde mayo de 2025) en lista de espera para el especialista de Traumatología (COT) en el Hospital de Torrevieja, con un desgarró de menisco diagnosticado por resonancia en abril de 2025. Actualmente me encuentro en situación de incapacidad temporal (baja laboral) (...)».
- Que, en relación con esta demora, había dirigido *Hojas de Quejas/reclamaciones* ante el Servicio de Información y Atención al Paciente (SAIP) del Departamento de Salud de Torrevieja, la última el 02/06/2026 (registro de entrada núm. GVRTE/2026/...) de la que la Conselleria se encontraba en plazo para dar una respuesta expresa de conformidad con la Orden 06/2018.

El **10/06/2026** 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 de Torrevieja de fecha 16/06/2026** en el que señalaba lo siguiente (el subrayado es nuestro):

(...) PRIMERO. - Situación médico-asistencial del paciente. (...)

SEGUNDO. - Sobre la demora asistencial.

El paciente se encuentra actualmente pendiente de valoración presencial por el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología.

La demora existente obedece a la elevada presión asistencial que afecta al Departamento de Salud de Torrevieja y, en particular, al Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología, circunstancia que ha ocasionado un incremento de los tiempos de espera para la atención de procesos no urgentes.

No obstante, el caso fue inicialmente evaluado mediante el sistema de interconsulta clínica, permitiendo una primera valoración especializada de la información clínica y de las

pruebas complementarias aportadas desde Atención Primaria, así como su inclusión en el circuito asistencial correspondiente para valoración presencial.

TERCERO. - Situación actual y previsión asistencial.

En el momento de emisión del presente informe, el paciente continúa incluido en la lista de espera para valoración por el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología. **De acuerdo con la planificación asistencial actualmente vigente y salvo incidencias organizativas sobrevenidas, se prevé que el paciente pueda ser atendido durante los meses de julio o agosto de 2026.**

CUARTO. - Otras consideraciones.

El Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología es consciente de las molestias e inconvenientes que las demoras asistenciales pueden ocasionar a los pacientes y lamenta las circunstancias concurrentes en el presente caso.

No obstante, la atención de los pacientes se realiza conforme a criterios clínicos y de priorización asistencial, dentro de las posibilidades organizativas y recursos disponibles en cada momento.

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 **01 y 22/07/2026 (en dos ocasiones)**.

De sus escritos de alegaciones se desprendía que el 14/07/2026 el Hospital Universitario de Torrevieja cancela la cita con el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología de fecha 29/07/2026 «(...) sin ofrecerme una alternativa ni darme explicación médica alguna, limitándose a indicar la respuesta estándar de "ya le llegará un SMS o le llamarán". (...) Inexistencia de fecha de reposición: A fecha de hoy, sigo sin disponer de una cita asignada, acumulando una demora injustificada mientras permanezco en situación de baja laboral de larga duración».

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 10/06/2026, estaba integrado por conocer los motivos de la demora y cuando estaba previsto que la persona promotora de la queja fuese citada para ser atendido por especialista del Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Torrevieja para una valoración presencial (cita pendiente desde mayo de 2025).

De lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que el motivo de la demora, según informaba la Conselleria de Sanidad, era debido a la «(...) presión asistencial que afecta al Departamento de Salud de Torrevieja y, en particular, al Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología, (...)».

Segundo. Que el autor de la queja, tras la interposición de esta queja, fue citado por el Servicio de Traumatología para el día 29/07/2026.

No obstante, días antes, la cita fue cancelada y, actualmente, el autor de la queja no tiene cita asignada para valoración presencial en el referido Servicio.

Llegados a este punto, en relación con la **demora del Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Torrevieja en citar al autor de la queja para una valoración presencial**, 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

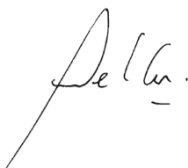
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

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 del Hospital Universitario de Torrevieja proceda a citar al promotor de la queja para la valoración presencial que tiene pendiente desde mayo 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.



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana