

"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 2603024
Materia Sanidad
Asunto Asistencia sanitaria. Falta de respuesta expresa a Hoja de Queja de fecha 28/04/2026.

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El **12/06/2026** registramos un escrito que identificamos con el número de **queja 2603024**.

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

- Que, en febrero de 2026, el médico de Atención Primaria solicitó al Servicio de Urología del Hospital Universitario y Politécnico La Fe de Valencia la realización al autor de la queja de una ecografía. Obtuvo cita para la referida prueba para el 16/11/2026.
- Que el autor de la queja consideraba que el plazo para la realización de la prueba era excesivo, por lo que el 28/04/2026 presentó una *Hoja de Queja* al Centro de Especialidades de c/ Alboraya de Valencia.
- Que, en el momento de dirigirse a esta institución, no había obtenido respuesta expresa de la administración sanitaria.

El **16/06/2026** 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 Directora Médica del Hospital Universitario y Politécnico La Fe de Valencia de fecha 10/07/2026** en el que señalaba lo siguiente (el subrayado es nuestro):

(...) PRIMERO:

La demora en la atención referida se produce en un contexto de elevada carga asistencial en el Servicio de Diagnostico por la Imagen, servicio que interviene en prácticamente todos los procedimientos diagnósticos de complejidad del departamento y a veces en múltiples ocasiones en cada proceso. En cualquier caso, siempre teniendo en cuenta el momento de la visita prevista para la correspondiente especialidad (En este caso urología) a efectos de que el facultativo siempre tenga disponible la imagen y el informe necesarios para la atención.

SEGUNDO:

En relación con la queja que el paciente presentó en el Centro de Especialidades de c/ Alboraya de Valencia el 28 de abril de 2026, que da origen a la reclamación formulada ante el Sindic de Greuges, se informa que, según comunica dicho servicio, se ha dado respuesta al interesado, con fecha 25 de junio de 2026.

En dicha respuesta se le comunica que, desde el Servicio de Diagnostico por la Imagen se está haciendo todo lo posible por agilizar la realización de pruebas diagnósticas (Se adjunta copia).

TERCERO:

En relación con el resto de las cuestiones de interés, se informa que el servicio a fin de evitar demoras accesorias en consultas externas se ha acogido a la realización de programas extraordinarios de tarde para satisfacer la elevada demanda de pruebas diagnósticas.

En fecha **22/07/2026** dimos traslado de dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

No obstante lo anterior, en fecha **09/09/2026**, el Servicio de Atención Ciudadana del Sindic de Greuges contacto telefónicamente con el promotor de la queja, quien nos comunicó que seguía a la espera de ser citado por el Servicio de Diagnostico por la imagen.

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 16/06/2026, estaba integrado por conocer los motivos de la demora del Hospital Universitario y Politécnico La Fe de Valencia (Servicio de Diagnostico por la imagen) en la realización de una ecografía al promotor de la queja.

Asimismo, interesaba saber si la administración sanitaria había dado respuesta expresa a la *Hoja de Queja* que el autor de la queja, sobre esta demora asistencial, dirigió en fecha 28/04/2026.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que el motivo de la demora, según informaba la Conselleria de Sanidad, era debido «(...) a la elevada carga asistencial en el Servicio de Diagnostico por la Imagen, servicio que interviene en prácticamente todos los procedimientos diagnósticos de complejidad del departamento y a veces en múltiples ocasiones en cada proceso».

Segundo. Que, tras la interposición de esta queja, en fecha 25/06/2026 la administración sanitaria dio respuesta expresa a la *Hoja de Queja*.

Llegados a este punto, en relación con la **demora del Servicio de Diagnóstico por la Imagen del Hospital Universitario y Politécnico La Fe de Valencia en citar al autor de la queja para la realización de una ecografía**, 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 las pruebas pendientes) 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 Sindic 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

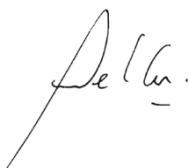
Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones a la **CONSELLERIA DE SANIDAD**:

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 Diagnóstico por Imagen del Hospital Universitario y Politécnico La Fe de Valencia proceda a citar al autor de la queja para la realización de la ecografía que tiene pendiente.

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