

"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 2603221
Materia Sanidad
Asunto Asistencia sanitaria. Demoras.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El **26/06/2026** registramos un escrito que identificamos con el número de **queja 263221**.

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

- Que la persona promotora de la queja manifestaba que desde «(...) hace más de un año que estoy con un problema de hernia de columna (...). A este respecto, en fecha 20/10/2025 dirigió *Hoja de Queja* ante el Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante en relación con la propuesta de consulta externa que tenía pendiente de citación por el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatológica (Unidad de Raquis),

La referida *Hoja de Queja*, obtuvo respuesta expresa de la Gerencia del Departamento de Salud en fecha 13/11/2025 en el sentido de indicarle que «(...) desde el Servicio de Traumatología nos comunican que en estos momentos no pueden adelantar su cita, pero quieren transmitirle que lo tendrán en cuenta si hubiera posibilidad para ello».

- Que, transcurridos seis meses desde la anterior respuesta y dada la demora en ser citado, dirigió nueva *Hoja de Queja* en fecha 19/05/2026. De esta queja, en el momento de dirigirse a esta institución, no había recibido respuesta expresa.

El **03/07/2026** 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 de Alicante-Hospital General de fecha 26/05/2026** en el que señalaba lo siguiente:

(...) PRIMERO. Sobre la demora en la citación para consulta especializada.

Una vez revisado el expediente asistencial del interesado, consta que se encuentra pendiente de valoración en la Unidad de Raquis del Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología.

La demora en la citación obedece al elevado volumen de demanda asistencial existente en dicha unidad y a la necesidad de priorizar la atención conforme a criterios clínicos. No obstante, el paciente permanece incluido en la correspondiente lista de espera para consulta especializada, realizándose una revisión periódica de las solicitudes pendientes con el objetivo de adecuar la programación asistencial a la capacidad disponible.

Asimismo, se ha solicitado al servicio responsable la actualización de la situación asistencial del paciente y la previsión de citación, con el fin de facilitar la atención especializada en un plazo de tiempo no superior a un mes.

SEGUNDO. Sobre la hoja de queja presentada el 19 de mayo de 2026.

Consultados los antecedentes obrantes en el Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP), consta la presentación de una hoja de queja en fecha 19 de mayo de 2026, relativa a la demora en la citación para consulta especializada.

Por parte de este Departamento se han realizado las actuaciones oportunas para verificar la tramitación de dicha reclamación y proceder, en su caso, a la emisión de la correspondiente respuesta expresa, de conformidad con la normativa reguladora de los derechos de las personas usuarias del sistema sanitario público.

TERCERO. Otras consideraciones de interés.

Desde la Dirección Médica del Hospital General Universitario Doctor Balmis de Alicante se lamentan las molestias e incertidumbre que la demora asistencial haya podido ocasionar al interesado.

El Departamento continúa trabajando en la adopción de medidas organizativas destinadas a mejorar la accesibilidad a las consultas especializadas y a reducir los tiempos de espera, garantizando la atención sanitaria conforme a los principios de eficacia, equidad y buena administración.

Del contenido del informe 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 **10/08/2026** en el siguiente sentido (el subrayado es nuestro):

En consecuencia, a lo presentado y respondiendo que no tenían ciertas a la fecha, al día siguiente me comunicaron tener una cita para ser atendido el día 17/08/2026 a las 10:15hs en unidad de raquis del Hospital General, por lo tanto, daría por cerrado momentáneamente hasta ver que sucede el día de la cita, se agradece su gestión la cual ha tenido el peso suficiente para que respondan favorablemente con una cita inmediata.
(...)

De acuerdo con lo anterior, 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 Sindic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

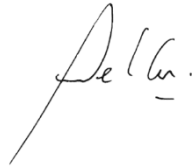
No obstante, debemos poner de manifiesto que desde esta institución consideramos que **los retrasos en la asistencia sanitaria** en la realización/valoración de las pruebas e intervenciones quirúrgicas necesarias, así como en la aplicación de tratamientos, hace que los pacientes afectados vean obstaculizado 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