



León, 29 de marzo de 2019

Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Secretario General
Plaza de Castilla y León, 1
47071 - VALLADOLID

Expediente: 20181976

**Asunto: Disconformidad con atención sanitaria así como retraso en la misma /
Resolución**

Centro directivo: Gerencia Regional de Salud

Ilmo. Sr.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará V.I. el motivo de la queja era la situación de XXX, paciente del Hospital Clínico de Valladolid. Según manifestaciones del autor de la queja toda la problemática ha sido puesta de manifiesto al Servicio de Atención al Paciente por parte de XXX.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe en el cual se hacía constar lo siguiente:

“Consultado el Sistema de Información de Reclamaciones y Sugerencias en el ámbito sanitario, se ha comprobado que XXX Galán presentó el día 5 de marzo de 2018 una reclamación relaciona con la lista de espera tanto para realizar una prueba diagnóstica en el Servicio de Neurofisiología, como para intervención quirúrgica por el servicio de Traumatología del Hospital Clínico de Valladolid. La respuesta a esta reclamación fue remitida en tiempo y forma al domicilio de la reclamante (se adjunta copia) informándole que figuraba



en la lista de espera quirúrgica del Servicio de Traumatología y que teniendo en cuenta el protocolo de intervención y evaluada su situación clínica, no era posible adelantar su intervención por lo que se procedería a la misma por riguroso orden de antigüedad en la lista de espera, dentro de su prioridad, salvo que concurran nuevas circunstancias clínicas tributarias de reconsideración.

El día 3 de octubre de 2018, XXX, presentó otra reclamación ante la Gerencia de Salud de las Áreas de Valladolid y que está tramitando dicha Gerencia como una segunda instancia de la anterior.

Dada la extensión de dicha reclamación y el hecho de que plantea cuestiones que afectan a tres centros sanitarios (H. Clínico de Valladolid, H. Felipe II y Centro de Salud) ha sido necesario recabar informes de todos ellos, de modo que no ha sido posible aún proceder a la contestación de acuerdo con lo previsto en el Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las Guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.

No obstante, desde dicha Gerencia se comunicó a la reclamante (se adjunta copia) la situación de la tramitación, explicando que en el momento en que se reciba toda la información se procedería a remitir la correspondiente respuesta, además de adoptar las medidas que se consideren pertinentes. La reclamante, a raíz de dicha comunicación ha presentado un tercer escrito con fecha 22 de noviembre.”

Sin embargo también fue solicitada información sobre la situación de la agenda del Servicio de Traumatología del Hospital Clínico de Valladolid y posibilidades de cita para el examen e intervención de la paciente sin que hayamos recibido respuesta sobre estas cuestiones.

A la vista de lo informado procede hacer una serie de consideraciones:

En los escritos presentados por la paciente se abordan temas muy dispares y de naturaleza variada. Así existen algunos relativos a su situación concreta y otros sobre el funcionamiento general del sistema sanitario autonómico. En algunos casos nos parece adecuada la respuesta ofrecida por parte de la Administración sanitaria. Por ejemplo la relativa a la realización de fotocopias por parte del personal del Centro de Salud, o la atinente al pago de tasas para la obtención de copias de la HCI en cumplimiento de lo establecido en la Ley 12/2001, de 20 de



diciembre, con la modificación operada en la misma por parte de Ley 9/2012 de 21 de diciembre de Medidas Tributarias y Administrativas.

Otra de las cuestiones planteadas en la relativa con carácter general a la listas de espera y en particular a la de aquella en la que se encuentra la paciente. Con ánimo de no ser reiterativos no repetiremos la doctrina de otros Ombudsman, de órganos judiciales ni del propio Consejo Consultivo de Castilla y León. En todo caso lo que sí resulta necesario es reiterar la importancia de llevar a cabo una política adecuada de gestión de las listas de espera con la finalidad de no vulnerar el derecho a una adecuada asistencia sanitaria y no solo en el ámbito de las intervenciones quirúrgicas. En este sentido hace tiempo que nos venimos pronunciando tal y como de forma expresa lo hizo el propio Consejo Consultivo de Castilla y León en el Dictamen sobre el Decreto 68/2008, de 4 de septiembre, donde exponía que *“Aplicando la aludida directriz al presente caso, se observa que respecto a las garantías de espera máxima únicamente se refiere a las intervenciones quirúrgicas, pero no a las consultas externas, ni a las pruebas diagnósticas o terapéuticas (...). En principio parece que lo más idóneo sería que en el presente proyecto se recogieran también los plazos de espera para las consultas externas y las pruebas diagnósticas y terapéuticas, para un mejor y completo desarrollo de lo dispuesto en la ya citada disposición adicional segunda de la Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud; máxime si se tiene en cuenta que en el Plan de Reducción de Listas de Espera 2004-2007, aprobado mediante Acuerdo 261/2003, ya aparecen definidos los tiempos de demora máxima para consultas externas y pruebas diagnósticas. Su no inclusión supone una regulación incompleta, que parece no justificada, a lo que debe añadirse que, además, no se prevé su regulación en ninguna de las disposiciones finales del proyecto remitido”*. Esta también ha sido la línea seguida por el Consejo Económico y Social de Castilla y León en el Informe Previo, de fecha 25 de junio de 2012, sobre el proyecto de Decreto por el que se modifica, a su vez, el Decreto 68/2008, de 4 de septiembre que nos ocupa. Sin embargo pese a existir incluso una declaración del Excmo. Consejero de Sanidad a tal efecto, nada se ha hecho.

Por otra parte y como se ha venido indicando por parte de esta Procuraduría ha de procederse a regular adecuadamente la información de los pacientes sobre su situación en las listas de espera y la evolución de la mismas a fin de que los interesados puedan controlar la gestión de las mismas como una manifestación no sólo de transparencia sino de adecuado uso de los recursos públicos.



En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

PRIMERA: Que por parte del órgano competente se proceda regular normativamente los plazos máximos de demora, tanto en las consultas de especialidades como en los procedimientos diagnósticos, haciendo extensivas a ambas prestaciones el sistema de garantías que, para las intervenciones quirúrgicas, contempla el Decreto 68/2008, de 4 de septiembre, y en la forma reiteradamente solicitada por parte de nuestra Institución.

SEGUNDA: Que por parte del órgano competente se busque la forma de que los pacientes tenga cumplida y actualizada información sobre el lugar que ocupan en las listas de espera y la evolución de las mismas a fin de garantizar su derecho.

TERCERA: Que por parte del órgano competente se proceda a dar respuesta expresa a las diversas cuestiones formuladas en sus reclamaciones por parte de XXX en la forma indicada en la información remitida a esta Procuraduría.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Gerencia Regional de Salud en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente

EL PROCURADOR DEL COMÚN

Fdo.: Tomás Quintana López