



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones con la Sociedad Civil
C/ Santiago Alba, 1
47008 - VALLADOLID

Expediente: 354/2023

Asunto: Demora intervención quirúrgica de traumatología / Complejo Asistencial de Zamora / Resolución

Centro directivo: Consejería de Sanidad

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 del paciente D. XXX con DNI XXX, quien lleva desde el 26 de septiembre de 2022 en lista de espera para una intervención quirúrgica de carácter preferente (90 días máximo), sin que se le haya comunicado fecha de la intervención, mientras que el paciente se encuentra en situación de I.T., con una movilidad reducida y fuertes dolores.

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 que *“según el Registro de Lista de Espera Quirúrgica de Castilla y León, D. XXX se encontraba en lista de espera para intervención quirúrgica del Servicio de Traumatología del Complejo Asistencial de Zamora, desde el día 26/09/2022, habiendo causado baja en la misma, el día 22/03/2023 por intervención quirúrgica en el propio hospital.*

Dada la situación de pandemia que hemos vivido en todos los Hospitales dependientes de SACYL, se han incrementado los tiempos de respuesta para realizar intervenciones quirúrgicas, por lo que se han tomado medidas extraordinarias desde junio del año 2022, que se están manteniendo en la actualidad, a fin de reducir los plazos de espera de los pacientes”.



Igualmente, en cuanto a la información sobre la Lista de Espera, nos indican que la información detallada sobre la lista de espera se encuentra a disposición de los pacientes a través del personal de Admisión-Documentación Clínica, dado que es a dicho Servicio a quién corresponde facilitar la información de la Lista de Espera del Hospital y que la Consejería de Sanidad pública periódicamente en el Portal de Salud los datos de Listas de Espera de consultas externas, pruebas diagnósticas-terapéuticas y lista de espera quirúrgica de todos los Servicios de los centros sanitarios de la Comunidad, pudiendo estimar el tiempo de espera en base a la demora media existente en cada uno de los mismos y de los procesos quirúrgicos publicados.

Por último, se hace referencia a que la Consejería de Sanidad y la Gerencia Regional de Salud han puesto en marcha otras actuaciones para la disminución de las listas de espera en el ámbito hospitalario, de acuerdo a la ORDEN SAN/561/2023, de 26 de abril, por la que se establecen medidas especiales sanitarias de ámbito asistencial para la mejora de la accesibilidad y la disminución de las listas de espera en el ámbito de la atención hospitalaria en la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León, en la que se contempla la posibilidad de realizar actividad extraordinaria de carácter voluntario por parte de los profesionales sanitarios, con la finalidad de reducir el número de pacientes en lista de espera y los tiempos de espera para intervenciones quirúrgicas, consultas externas y pruebas diagnósticas ambulatorias de forma programada.

A la vista de lo informado, procede realizar consideraciones tanto desde una perspectiva general como individual para el caso concreto que, pese a haber sido finalmente resuelto, no ha ofrecido una respuesta adecuada en tiempo y forma al paciente.

Sobre la cuestión general de las listas de espera nos hemos pronunciado ya con anterioridad en diversas ocasiones. Procede, por lo tanto, reiterar los argumentos que venimos formulando sistemáticamente sobre esta cuestión en anteriores resoluciones sobre la base de la doctrina de otros Ombudsmen y de diferentes organismos públicos, argumentos que no consideramos necesario reproducir para no ser reiterativos, pero que, en síntesis, vienen a manifestar que las listas de espera son un elemento común en los sistemas sanitarios de carácter universal y financiados públicamente y pueden ser la expresión del acoplamiento entre oferta y demanda de servicios sanitarios, pero nada puede justificar las excesivas demoras que en muchas ocasiones se producen, como ha sido, sin duda, el caso que ha dado lugar a la queja que ahora analizamos.

Una lista de espera con unos tiempos de demora adecuados a las necesidades clínicas y sociales de los pacientes es un importante indicador de buenos resultados y una exigencia ciudadana que permite cuantificar las actuaciones de la Administración sanitaria y medir también su eficiencia.

Hemos recordado, asimismo, 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 la asistencia



sanitaria y hemos puesto de manifiesto en nuestras resoluciones la necesidad de adoptar medidas extraordinarias para abordar el problema provocado por el aplazamiento e incluso la suspensión de gran parte de la actividad asistencial como consecuencia de la irrupción de la pandemia ocasionada por la COVID-19 y de la crisis sanitaria que ha afectado a todo el sistema sanitario.

A este respecto, debemos poner en valor las distintas actuaciones llevadas a cabo por la Consejería de Sanidad para reducir las listas de espera, especialmente en lo relativo a la actividad quirúrgica, mediante la aprobación, entre otras medidas, de un “Plan de Choque” que ha dado lugar a una reducción de la lista de espera quirúrgica en el último trimestre de 2022, así como la articulación de diferentes medidas tendentes a la disminución de las listas de espera en el ámbito de la atención hospitalaria, a las que hace referencia la Administración sanitaria en su informe.

No obstante, ya que la mejora de las listas de espera debe ser uno de los objetivos constantes para la Gerencia Regional de Salud y puesto que la Consejería de Sanidad es la responsable de adoptar las medidas organizativas necesarias para reducir los tiempos de espera, garantizando con ello el derecho a la protección de la salud que reconoce a todos los ciudadanos el artículo 43 de la Constitución Española, consideramos oportuno poner de manifiesto que esta Institución sigue recibiendo quejas de los ciudadanos en relación con la gestión de las listas de espera y las demoras en la atención sanitaria, siendo uno de los aspectos de la gestión sanitaria que más preocupa a los castellanos y leoneses y que mayor insatisfacción producen en los enfermos y sus familiares, circunstancia que exige habilitar todos los medios personales y materiales necesarios y disponibles para abordar el problema de las listas de espera quirúrgicas.

En lo atinente al caso concreto, debemos hacer referencia a las cuestiones relativas a los criterios de priorización de las listas de espera. La implementación de un sistema de priorización de la atención en base a criterios clínicos, de manera que se ordene a los pacientes según su potencial gravedad, accediendo antes aquellos que presumiblemente tienen un mayor riesgo, resulta una medida adecuada para abordar la problemática de las listas de espera, pero entendemos que el hecho de que la patología del paciente, de acuerdo con la prioridad en la que haya sido englobado, permita una demora relativa en el tratamiento no significa que los pacientes tengan que verse sometidos a plazos de espera que superan lo recomendable.

En este caso, el paciente fue incluido en lista de espera para intervención quirúrgica con prioridad 2 (Pacientes cuya situación clínica o social admite una demora relativa, siendo recomendable la intervención en un plazo inferior a 90 días). A pesar de haberse determinado este criterio de prioridad, el paciente no ha sido intervenido hasta transcurridos seis meses desde que fue incluido en lista de espera quirúrgica, lo que supone que a pesar de admitirse una demora relativa, la operación debía de haberse



realizado dentro de un tiempo que pudiera entenderse como razonable en el marco del correspondiente proceso asistencial, de manera que no suponga la inaplicación del criterio de prioridad establecido y, por lo tanto, debía haberse programado respetando el plazo recomendado para realizar la intervención, establecido en un periodo inferior a 90 días, sin que la misma debiera haberse dilatado excesivamente en el tiempo, como fue el caso.

Hemos de reseñar que si bien su patología ha sido considerada de prioridad 2 y es posible que su dolencia pueda ser abordada más tarde, ello no significa que no tenga secuelas, ni que la vida ordinaria y diaria del paciente no se haya visto notablemente alterada, máxime cuando se encuentra en situación de Incapacidad Temporal. Por ello, y esta apreciación ya la hemos hecho en muchas ocasiones, la gravedad relativa de una dolencia no puede ser la causa de que no se aborde la misma con cierta celeridad.

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 se adopten las medidas oportunas para evitar dilatados tiempos de espera y evitar situaciones como la que ha dado lugar a la presentación de esta queja, de manera que se busquen soluciones eficaces en relación con el cumplimiento de los plazos establecidos en los criterios de prioridad que determinan la inclusión de los pacientes en las distintas listas de espera quirúrgicas.

SEGUNDA: Que se refuercen las medidas que actualmente se están aplicando u otras diferentes, arbitrando los medios, tanto personales como materiales que se consideren necesarios, para reducir las demoras y agilizar las listas de espera, garantizando con ello, el derecho a la protección de la salud.

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 Consejería de Sanidad 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
Tomás Quintana López