



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: 1246/2023

Asunto: Listas de espera consultas externas / Hospital de El Bierzo / 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, que se encontraba pendiente de recibir atención médica en varias especialidades en el Hospital de El Bierzo sin que se le haya comunicado fecha para las oportunas consultas:

- Oftalmología: Consulta solicitada el 2 de marzo de 2023.
- Cirugía general: Cita solicitada el 2 de marzo 2023.
- Traumatología y C. Ortopédica: Cita con prioridad preferente solicitada el 14 de junio de 2023.

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 el paciente ha sido citado en el Servicio de Oftalmología el 9 de noviembre de 2023 y en cuanto a Cirugía General el 3 de noviembre de 2023. Respecto a la cita de Traumatología, se nos indica que se encuentra pendiente de valoración por el propio servicio para asignar fecha.

Además se nos indica que las citas de los pacientes para la realización de consultas externas *“se programan con la máxima celeridad posible, priorizando únicamente por*



criterios clínicos, y atendiendo a la programación de las agendas de los facultativos especialistas responsables. No obstante, en el caso de cambios inesperados en la sintomatología de los pacientes y ante sospecha de potencial gravedad, a través de la Unidad de Diagnóstico Rápido correspondiente, se intenta que el tiempo transcurrido desde la solicitud de la consulta en la UDR hasta la primera visita en la Unidad, no sobrepase las 72 horas”.

En cuanto a la información sobre la Lista de Espera, nos informa la Consejería de Sanidad que es el Servicio de Atención al Paciente de cada centro sanitario el que, con carácter ordinario, proporciona la información pertinente individualizada a solicitud del paciente, relacionada con los procesos pendientes de realización y que la información de la situación de las listas de espera quirúrgica, de consultas externas y de pruebas diagnósticas de todos los hospitales de la Comunidad Autónoma se publica periódicamente por la Consejería de Sanidad en el siguiente enlace: (<https://www.saludcastillayleon.es/es/listaespera>), pudiendo estimar el tiempo de espera en base a la demora media existente en cada uno de los mismos.

Por último, hace referencia la Administración sanitaria a las actuaciones que están llevando a cabo para la disminución de las listas de espera en el ámbito hospitalario, como las establecidas en 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, que contempla la posibilidad de realizar actividad extraordinaria de carácter voluntario por parte de los profesionales sanitarios.

A la vista de lo informado, si bien puede considerarse parcialmente resuelta la problemática individual que dio lugar al inicio de la queja, procede en primer lugar 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 que queja que ahora analizamos, puesto que el paciente ha sido citado, tanto para consulta de Oftalmología como de Cirugía general ocho meses después de haber solicitado las citas y en relación con la consulta de Traumatología, cinco meses después se encuentra pendiente de valoración por el Servicio para asignar la cita.



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. En este sentido cabe recordar que hace tiempo que se pronunció el propio Consejo Consultivo de Castilla y León, concretamente en el Dictamen sobre el Decreto 68/2008, de 4 de septiembre, por el que se crea el Registro de pacientes en lista de espera de Atención Especializada y se regulan las garantías de espera máxima en intervenciones quirúrgicas en el Sistema de Salud de Castilla y León, cuyo contenido es sobradamente conocido por esa Consejería, pero que debemos reiterar ya que subraya con contundencia la necesidad de que normativamente se regulen no solo los plazos máximos de espera de las intervenciones quirúrgicas sino también de las consultas externas y de las pruebas diagnósticas y terapéuticas pautadas.

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 citado Decreto 68/2008, de 4 de septiembre. Por lo tanto resulta conveniente que se valore y, consecuentemente, se decida por ese centro directivo la conveniencia de regular normativamente los plazos máximos de demora, tanto en las consultas de especialidades como en los procedimientos diagnósticos, haciendo extensivas a dichas prestaciones el sistema de garantías que, para las intervenciones quirúrgicas, contempla el Decreto 68/2008, de 4 de septiembre.

Todo ello de conformidad con el artículo 13.2 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, en el que se dispone que *“se establecerán legalmente los derechos y deberes de los usuarios del sistema sanitario y entre ellos los siguientes: b) A la regulación de plazos para que les sea aplicado un tratamiento”*. En la misma línea, la Disposición Adicional Segunda (Garantías de Demora) de la Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud, establece que *“los usuarios del Sistema de Salud de Castilla y León tienen derecho a que las prestaciones sanitarias de atención especializada programadas y no urgentes les sean dispensadas dentro de unos plazos máximos previamente definidos y conocidos, en los términos y condiciones que se establezcan reglamentariamente”*.

Asimismo, debemos poner de manifiesto que es la Consejería de Sanidad 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. En este sentido, si bien debemos reconocer los esfuerzos realizados por parte de la Administración sanitaria, según se nos manifiesta de forma reiterada en sus informes, por reducir las listas de espera de consultas externas, también debemos señalar que las demoras para ser atendidos los usuarios en las consultas de Atención Especializada persisten y siguen siendo uno de los aspectos de la gestión sanitaria que más preocupan a la población y



que, consecuentemente, dan lugar a la presentación de un importante número de quejas en esta Procuraduría.

Por otro lado y en lo atinente al caso concreto, de acuerdo con la información publicada periódicamente en el Portal de Salud de Castilla y León (<https://www.saludcastillayleon.es/es/listaespera>), resulta que a fecha 30 de septiembre de 2023, el número de pacientes en espera para una primera consulta externa en el Hospital de El Bierzo era de 21.107, de los que un 91% eran pacientes en espera estructural, con un tiempo medio de espera de 150 días.

Si hacemos referencia a cada uno de los Servicios sanitarios en los que el interesado se encontraba pendiente de consulta, las cifras son las siguientes:

Servicio de Oftalmología: 3.869 pacientes, de los que un 95% eran pacientes en espera estructural y con un tiempo medio de demora de 84 días.

Servicio de Cirugía General: 925 pacientes, de los que un 90% eran pacientes en espera estructural y con un tiempo medio de demora de 26 días.

Servicio de Traumatología: 5.772 pacientes, de los que un 87% eran pacientes en espera estructural y con un tiempo medio de demora de 177 días.

Por lo tanto, de conformidad con estos datos, resulta evidente que en el caso del Sr. XXX se ha superado con creces el tiempo medio de espera, puesto que ha sido citado 8 meses después de haber solicitado la cita, e incluso, todavía se encuentra pendiente de citación por el Servicio de Traumatología, pese a existir una petición de consulta preferente. En consecuencia, se comprueba la existencia de una excesiva demora para la realización de las indicadas consultas.

Igualmente, a la vista de la información remitida por la Consejería de Sanidad, una vez más debemos referirnos a las cuestiones relativas a los criterios de priorización de las listas de espera. A este respecto debemos indicar que el hecho de que el paciente haya sido programado con un determinado criterio de prioridad, no parece suficiente para justificar el tiempo que, en este caso, el interesado ha tenido que esperar para ser atendido en consulta por los dos indicados Servicios y que respecto al Servicio de Traumatología siga esperando, a pesar de que su cita tenía un criterio de prioridad de preferente. Por lo tanto, esta Institución considera que el establecer un criterio de prioridad no debe impedir que la consulta se produzca dentro de un tiempo que pueda entenderse como razonable en el marco del proceso asistencial en cuestión, pues se inserta en el proceso de diagnóstico y seguimiento de la enfermedad del interesado y debe fijarse a la mayor brevedad posible para completar aquel y determinar la alternativa terapéutica aplicable.



Por último y en relación a la situación del Hospital de El Bierzo y a las presuntas deficiencias en el funcionamiento de ciertos Servicios como consecuencia, básicamente, de un acuciante problema de déficit de profesionales, esta Institución ha tenido ocasión de pronunciarse tanto en diferentes Resoluciones¹ como en los Informes presentados anualmente en las Cortes de Castilla y León.

A este respecto, hemos observado que se ha producido un incremento de las quejas de los ciudadanos motivadas fundamentalmente por las demoras en las listas de espera y por el retraso en la concesión de una primera cita, como ocurre en este caso, o por la cancelación de las consultas de atención especializada del indicado hospital, sin que exista en algunos casos previsión de cuándo van a poder ser atendidos los pacientes. Se trata, en todo caso, de circunstancias que generan una gran inquietud en los ciudadanos por las consecuencias que para su salud puedan tener, especialmente cuando carecen de un diagnóstico y de una valoración inicial de la dolencia que padecen.

Esta insatisfacción de la población de la Comarca berciana puede explicarse, que no justificarse, al margen de por otros aspectos de la gestión sanitaria y en atención al supuesto concreto analizado en este expediente, en la situación de la lista de espera de consultas externas, que arroja unas cifras, tanto en número de pacientes como en tiempo de demora, de las más altas de todos los centros hospitalarios de la Comunidad.

Por lo tanto, tal como hemos puesto de manifiesto en nuestras resoluciones, si bien valoramos positivamente el esfuerzo realizado por la Gerencia Regional de Salud para hacer frente a las dificultades existentes para cubrir las plantillas de algunos hospitales, como es el caso del Hospital de El Bierzo; sin embargo, debemos señalar que se deben potenciar las medidas que nos informan que se están adoptando u otras diferentes para cubrir las vacantes y, en su caso, aumentar el número de plazas en las especialidades deficitarias, para estabilizar el empleo de los profesionales y para abordar eficazmente la falta de cobertura de plazas, de forma que se actúe para hacer más atractivas algunas plazas. En este sentido consideramos que debe atenderse especialmente a la situación sanitaria de la Comarca de El Bierzo, al requerir la adopción de medidas específicas para hacer frente a la falta de profesionales que padece.

Todo ello en consideración a lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, que señala como una de las características del sistema nacional de salud la extensión de sus servicios a toda la población, así como en el artículo 12 del mismo texto legal, que establece que los poderes públicos orientarán su políticas de gasto sanitario en orden a corregir desigualdades sanitarias y garantizar la igualdad de acceso a los servicios sanitarios públicos en todo el territorio español.

¹ Por ejemplo: Expedientes 143/2022, 855/2022, 1730/2022, 1853/2022, 1998/2022, 1998/2022 y 504/2023.



A este respecto, y en este mismo orden de ideas, el artículo 13.2 de nuestro Estatuto de Autonomía alude al acceso en condiciones de igualdad a los servicios sanitarios de la Comunidad en los términos que la ley determine; de manera que la Administración sanitaria ha de seguir dotando de calidad al sistema sanitario para garantizar la equidad y la accesibilidad en la atención de los pacientes de cualquier especialidad al margen de su lugar de residencia.

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 con carácter general se valore y, consecuentemente, se decida la conveniencia de 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, por el que se crea el Registro de pacientes en lista de espera de Atención Especializada y se regulan las garantías de espera máxima en intervenciones quirúrgicas en el Sistema de Salud de Castilla y León.

SEGUNDA: Que para evitar situaciones como la que ha dado lugar a la queja recibida, se refuercen las medidas adoptadas o se adopten otras nuevas para evitar dilatados tiempos de espera como los que se reflejan en este expediente y se arbitren las medidas y medios necesarios para que los plazos de espera para las consultas en atención especializada, con independencia del criterio de prioridad asignado, se agilicen.

TERCERA: Que se atienda a la situación del Hospital de El Bierzo y que en aplicación de las diferentes medidas que la Consejería de Sanidad nos informa que tiene previsto poner en práctica o que ya se están aplicando, se garantice no solo la prestación del servicio sino también la mejora en la calidad del mismo y la equidad en el acceso al sistema sanitario de Castilla y León, al margen del lugar de residencia del paciente.

CUARTA: Que se agilice la consulta en el Servicio de Traumatología del Hospital de El Bierzo de D. XXX, solicitada el 14 de junio de 2023 con prioridad preferente.

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.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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