



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: 1103/2023

Asunto: Lista de espera para intervención quirúrgica prioridad 2 / Hospital Universitario de Salamanca / 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, diagnosticado de una tumoración en su mano derecha, que se encuentra pendiente de una intervención de cirugía plástica en el Hospital Universitario de Salamanca con prioridad 2 (antes de 90 días) desde el 5 de junio de 2023. Al solicitar información el paciente sobre la intervención se le ha comunicado que hay mucha lista de espera y que el plazo indicado no se va a cumplir.

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 encuentra en lista de espera para intervención quirúrgica del Servicio de Cirugía Plástica del Complejo Asistencial Universitario de Salamanca desde el día 5 de junio de 2023, en situación de espera estructural y con prioridad 2. Con posterioridad a dicha fecha, el paciente ha sido atendido de nuevo en la consulta de Cirugía Plástica y Reparadora el 11 de septiembre de 2023, y tras nueva valoración clínica, se mantiene la misma prioridad”*.

Además se nos indica que las citas de los pacientes para la realización de intervenciones quirúrgicas *“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”.

Por otra parte, 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.

Por último, 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 lo tanto, de acuerdo con la indicada información, resulta la siguiente distribución por Centros hospitalarios:

Pacientes en espera quirúrgica estructural por HOSPITALES
Condiciones establecidas: Año: 2023 , Trimestre: 3 , Especialidad: Cirugía Plástica

Hospitales	0-90 días	91-180 días	181-365 días	más de 365 días	TOTAL	Tiempo medio de espera
COMPLEJO ASISTENCIAL DE LEÓN	99	83	61	0	243	125
COMPLEJO ASISTENCIAL DE SALAMANCA	54	66	60	5	185	148
COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE BURGOS	146	118	58	0	322	106
HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RIO HORTEGA	152	162	73	33	420	142
TOTAL	451	429	252	38	1170	130

A la vista de lo informado, procede realizar consideraciones tanto desde una perspectiva general como individual para el caso concreto a que se refiere la presente Resolución.

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 demoras que en muchas ocasiones se producen, como ha sido 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.

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 las mismas a fin de que los interesados puedan controlar la gestión que se realiza de ellas, como una manifestación no solo de transparencia sino de un adecuado uso de los recursos públicos. En este sentido y pese a la información que de forma reiterada se hace por parte de la Consejería de Sanidad, no resulta fácil para los usuarios conocer su estado en las listas de espera y la evolución de las mismas, por más que la Administración sanitaria exponga que se hallan a disposición de los interesados en las correspondientes Unidades de los Centros hospitalarios y asistenciales. Respuestas como la que se ha ofrecido al autor de la queja de *“hay mucha lista de espera y que el plazo indicado no se va a cumplir”* no cubren las expectativas de los usuarios de obtener por parte de la Administración la información oportuna sobre el proceso asistencial por el que están incluidos en la lista de espera correspondiente, en este caso la lista de espera quirúrgica.

Por otra parte, 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, debemos reconocer los esfuerzos de la Administración sanitaria por reducir la lista de espera quirúrgica mediante la articulación de diferentes medidas, pero debemos señalar que ésta persiste y que sigue siendo uno de los aspectos de la gestión sanitaria que más preocupan a la población, motivo por el cual deben habilitarse 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, 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 en el tiempo, como fue el caso. Además en este supuesto concreto resulta que el paciente ha sido atendido de nuevo en la consulta de Cirugía Plástica y Reparadora el 11 de septiembre de 2023 y tras una nueva valoración clínica, se mantiene la misma prioridad, circunstancia que no ha dado respuesta a la demora de la intervención quirúrgica, antes al contrario, ha dado lugar a que la operación se aplase, sin que se ofrezca al paciente una solución a corto plazo que permita resolver el retraso en la realización de la operación con prioridad 2, acumulando en la actualidad 5 meses de demora.

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 la vida ordinaria y diaria del paciente no se haya visto alterada. 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.

Por último, conviene poner de manifiesto la situación de la lista de espera quirúrgica en el Servicio de Cirugía Plástica del Complejo Asistencial de Salamanca con un tiempo medio de espera de 148 días, el más alto de todos los hospitales de la Comunidad Autónoma.



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.

TERCERA: Que se busque la forma de que los pacientes tengan 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. A tal efecto consideramos que deben darse las instrucciones precisas a los Servicios de Atención al Paciente para que proporcionen una información adecuada y actualizada a los usuarios.

CUARTA: Que se agilice la intervención de D. XXX, teniendo en cuenta la superación, en el presente caso, del plazo de 90 días recomendado para las intervenciones quirúrgicas con prioridad 2.

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