



**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: 1244/2023**

**Asunto: Hospital General de Segovia / Demora consulta de oftalmología / 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 de la paciente Dña. XXX, con DNI XXX, paciente diagnosticada de glaucoma ocular que se encontraba pendiente de revisión desde la última consulta que tuvo lugar en abril de 2022.

A pesar de que le indicaron que la revisión se realizaría en un plazo de 6 meses habían pasado 16 meses y no había sido citada. Por este motivo presentó una reclamación en la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Segovia con fecha 4 de julio de 2023, que fue respondida señalando que dicha consulta ser asumida dentro de la programación de dicho servicio cuando sea posible.

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 aquella.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe, en el cual se hacía constar que la paciente ha sido atendida el día 24 de octubre de 2023 en la consulta de glaucoma del Servicio de Oftalmología del Complejo Asistencial de Segovia.

Igualmente se señalaba que *“las indicaciones de la citación se establecen en la actualidad por medio de la prioridad clínica que permite determinar la inclusión de los pacientes en las listas de espera de consultas externas, pruebas diagnósticas y quirúrgicas. No obstante, recordamos que 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, dispositivo asistencial dirigido al estudio diagnóstico de pacientes con sospecha de enfermedad grave, 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.*

*Del mismo modo, a través de múltiples medidas que permiten adecuar progresivamente la demanda, se gestionan las consultas preferentes remitidas desde Atención primaria u otros solicitantes, con la intención de que, por criterios clínicos, los pacientes subsidiarios de las mismas sean programados en consulta en menos de 15 días”.*

A la vista de lo informado, y sin perjuicio de que parece que el caso concreto se ha solucionado, puesto que la paciente ha sido atendida el 24 de octubre de 2023, no podemos sino hacer una serie de reflexiones sobre la falta de atención a una paciente con glaucoma ocular así como sobre las listas de espera y su evolución.

A este respecto debemos indicar que las demoras para ser atendidos los usuarios en las consultas de Atención Especializada 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.

En todo caso, es evidente que la valoración y el seguimiento clínico de los pacientes deben realizarse con la periodicidad establecida, puesto que a través de estas revisiones se pretende vigilar la evolución de la enfermedad, así como detectar posibles agravamientos y prevenir otras patologías o situaciones de riesgo. De ahí la importancia de que las revisiones se realicen con la frecuencia que se haya pautado inicialmente.

La visita con el especialista es necesaria para que este revise la evolución de la enfermedad y continuar con el proceso asistencial. El retraso en las revisiones periódicas genera inquietud en los ciudadanos y en su entorno por las consecuencias que para su salud puede tener. Por lo tanto, resulta determinante habilitar todos los medios personales y materiales necesarios y disponibles para que este tipo de situaciones no se produzcan.

En lo atinente al caso concreto de la queja nos encontramos ante un proceso asistencial de seguimiento o control en el que el tiempo de espera para ser atendido por el Servicio de Oftalmología ha sido excesivo, puesto que la paciente ha estado un año y seis meses sin ser revisada ni examinada, cuando precisa de revisiones cada seis meses, tal como expone en su escrito de queja.

En consecuencia, considerando lo anterior, se puede estimar que la asistencia sanitaria recibida por la interesada no ha sido la más adecuada.



Por otra parte, en relación con el asunto general de las listas de espera, procede 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.

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 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.

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. Por lo tanto, el hecho de que *“las indicaciones de la citación se establecen en la actualidad por medio de la prioridad clínica”* no debería significar que la realización de consultas sucesivas, en atención a esa prioridad clínica, pueda retrasarse *sine die*, sino que debe producirse dentro de un tiempo que pueda entenderse razonable en el marco del proceso asistencial de que se trate.

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:**

**ÚNICA: Que por parte del órgano competente se impartan las instrucciones necesarias para evitar situaciones como la que ha dado lugar a la presentación de**



PROCURADOR DEL COMÚN  
DE CASTILLA Y LEÓN

**esta queja, ofreciendo a los pacientes una respuesta adecuada, rápida y eficaz en el seguimiento y tratamiento de su enfermedad, de manera que se agilicen, en la medida de lo posible las correspondientes citaciones, evitando retrasos en las consultas.**

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