



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: 1301/2023

Asunto: Demora consulta de urología / Complejo Asistencial 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, quien con fecha 11 de mayo de 2022 fue derivado por su médico de familia a consulta en el servicio de Urología del Hospital Universitario de Salamanca por una posible hiperplasia de próstata; sin embargo, ha transcurrido más de un año y el paciente no ha recibido ninguna citación para una primera consulta con el especialista correspondiente.

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:

- Las citas de los pacientes para la realización de consultas 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.

- D. XXX ha sido atendido en la consulta de Urología del Complejo Asistencial de Salamanca el pasado día 3 de octubre de 2023, habiendo solicitado el especialista que le atendió una Flujometría, que se le realizó el 26 de octubre de 2023.



● La Consejería de Sanidad y la Gerencia Regional de Salud, están llevando a cabo diversas actuaciones para la disminución de las listas de espera en el ámbito hospitalario, como las previstas 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.

● 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, en cuanto se trata de datos relativos a su salud.

● 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, estando a disposición de todos los ciudadanos en el portal de Salud de Castilla y León a través del siguiente enlace: <https://www.saludcastillayleon.es/es/lista-espera>.

De acuerdo con la indicada información, la distribución por hospitales de los pacientes pendientes de una primera consulta en los respectivos Servicios de Urología, a fecha 30 de septiembre de 2023, últimos datos disponibles, es la siguiente:

LISTA DE ESPERA Y DEMORA MEDIA CONSULTAS EXTERNAS															
30 de septiembre de 2023															
UROLOGÍA	CA Ávila	CAU Burgos	H Santiago Apóstol	H Santos Reyes	H El Bierzo	CAU LEÓN	CAU PALENCIA	CAU Salamanca	CA Segovia	CA Soria	HURH Valladolid	H Medina del Campo	HCU Valladolid	CA Zamora	Castilla y León
Número de pacientes en espera para primera consulta externa	389	814	128	621	168	809	1.277	1.503	469	210	1.538	314	920	177	9.337
Número de pacientes en espera estructural para primera consulta externa	328	728	110	522	145	628	971	1.368	433	208	869	295	723	167	7.495
Porcentaje de pacientes en espera estructural sobre el total de pacientes en espera para una primera consulta	84%	89%	86%	84%	86%	78%	76%	91%	92%	99%	57%	94%	79%	94%	80%
Tiempo medio (días) de espera estructural para primeras consultas	36	29	31	146	11	27	97	263	70	23	99	94	46	35	103

En consecuencia, el número de pacientes en espera para una primera consulta externa en el Servicio de Urología en el Complejo Asistencial Universitario de Salamanca es de 1.368, de los que un 91% son pacientes en espera estructural, con un tiempo medio de espera de 263 días.

A la vista de lo informado y si bien puede considerarse 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 un año y casi cinco meses después de haber sido derivado por su médico de atención primaria.

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 estén regulados 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.

Debemos, igualmente, 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 y el principio de eficacia en el desarrollo de la actuación de la Administración pública, consagrado en el artículo 103.1 del texto constitucional y, en relación con la Administración sanitaria en el artículo 6.2 de la Ley General de Sanidad, que dispone que las actuaciones de las Administraciones Públicas Sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud, actuaciones que, además, deberán estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.

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 puesto que 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. Las demoras en la asistencia sanitaria hacen que los pacientes afectados vean obstaculizado el acceso efectivo a las prestaciones, con la carga de soportar un menoscabo en su salud.

Por lo tanto, el hecho de que las citas de los pacientes se establezcan priorizando únicamente por criterios clínicos, y atendiendo a la programación de las agendas de los facultativos especialistas responsables, no debería significar que la realización de consultas, en atención a esa prioridad clínica, pueda retrasarse en exceso, sino que debe producirse dentro de un tiempo que pueda entenderse razonable.

Debemos, por otra parte, hacer referencia a que si de conformidad con los últimos datos de Lista de espera publicados en el Portal de Salud, el tiempo medio de espera estructural para una primera consulta de urología en el Complejo Asistencial de Salamanca es de 263 días, es claro que en el caso del Sr. XXX se ha superado con creces el tiempo medio de espera, por más que sea “medio”, puesto que ha sido atendido casi un año y cinco meses después de haber sido derivado para una primera consulta en el Servicio de Urología.

Por último, conviene poner de manifiesto la situación del Servicio de Urología del Complejo Asistencial de Salamanca, siendo el número de pacientes en espera estructural para una primera consulta el más alto de todos los hospitales de la Comunidad Autónoma, así como el tiempo medio de espera. Las diferencias existentes en los distintos centros pueden poner en peligro el principio de igualdad y la equidad en el sistema sanitario. Así pues, estimamos que sería pertinente buscar soluciones conjuntas y ágiles para solucionar la problemática de las listas de espera, dado que si bien en algunos supuestos no tienen su origen en un problema grave de salud o aparentemente no son urgentes, se trata de cuadros clínicos que alteran la vida personal y laboral de los pacientes vulnerando su derecho a la adecuada tutela de su salud.

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 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 se adopten las medidas oportunas para evitar dilatados tiempos de espera como el que se refleja en este expediente, arbitrando las medidas y medios necesarios para que los plazos de espera para primeras consultas se agilicen.

TERCERA: Que se lleve a cabo un análisis y seguimiento de la situación del Servicio de Urología del Complejo Asistencial de Salamanca, con la finalidad de garantizar la prestación del servicio y la mejora de la calidad del mismo, reduciendo el número de pacientes en lista de espera y las demoras existentes, puestas de manifiesto en este expediente, mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas.

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