



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilma. Sra. Directora General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 VALLADOLID

Expediente: 1015/2024

Asunto: Demora en la realización de cateterismo en el Hospital Universitario de Burgos / Resolución

Centro directivo: Consejería de Sanidad

Ilma. Sra.:

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 D. XXX, con DNI XXX, que se encontraba pendiente de la realización de un cateterismo en el Hospital Universitario de Burgos desde el X de octubre de 2023.

El paciente, en la fecha indicada, en consulta de cardiología, en el Hospital Santa Bárbara de Soria, es informado que requiere de una intervención quirúrgica que se realizaría en el Hospital Clínico de Valladolid y que previamente le trasladarían al Hospital Universitario de Burgos para que le realizasen un cateterismo.

A pesar de que fue informado por el especialista de que la prueba podría demorarse entre 3 semanas o un mes el interesado, transcurridos siete meses no había sido citado para la realización de la misma, retrasándose también la intervención que precisaba, que según le indicaron se realizaría en un plazo de tres a cuatro meses.

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 el cateterismo se realizó el día X de junio de 2024.



Asimismo, alegaba como causas de la demora *“la elevada demanda y la sobrecarga asistencial. Concretamente el Complejo Asistencial de Burgos, es centro de referencia de esta técnica (cateterismo) y atiende a la población de 4 hospitales que son el propio Complejo Asistencial de Burgos, el Hospital de Santos Reyes, el Hospital de Santiago Apóstol y el Complejo Asistencial de Soria. Por ello hay una elevada demanda asistencial que genera la demora”*.

Se hacía referencia a las medidas implementadas para aumentar la capacidad de atención de los centros hospitalarios, concretamente se aludía 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, cuya aplicación se ha extendido al año 2024, de acuerdo con la Orden/SAN/382/2024, de 28 de abril, por la que se mantienen, con carácter temporal y extraordinario, las 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 primaria y la atención hospitalaria en la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León.

Por último y en relación con la información sobre las listas de espera, se nos informaba que se encuentra a disposición de los pacientes a través del personal de Admisión-Documentación Clínica y que la Consejería de Sanidad pública periódicamente en el portal de Salud los datos sobre las listas de espera.

A la vista de lo informado, y si bien puede considerarse resuelta la problemática individual que dio lugar al inicio de la queja, puesto que se ha realizado el cateterismo el pasado día X de junio, lo cierto es que no se ha ofrecido al paciente una respuesta adecuada en tiempo y forma.

Asimismo, debemos indicar que esta Defensoría tramitó un expediente (**XXX/XXX**), relacionado con este mismo paciente, sobre una demora de más de dos años para una cita médica de revisión en el Servicio de Cardiología del Hospital Santa Bárbara, cuando precisaba de revisiones anuales.

En consecuencia, ante la nueva situación planteada por el retraso para la realización del cateterismo, como actuación previa a la intervención quirúrgica a la que debía someterse el paciente, resulta plenamente comprensible el malestar del interesado, que había sido informado que en un plazo de 3 semanas o un mes sería citado y que la operación se realizaría en un plazo de tres a cuatro meses.

Esta problemática de las demoras en la atención sanitaria ha sido abordada por esta Institución en múltiples ocasiones, haciéndonos eco de las quejas de los ciudadanos que



nos hacen llegar su preocupación e insatisfacción acerca de los retrasos que se producen en la atención sanitaria que reciben.

En este mismo sentido, procede también indicar que los usuarios del Sistema Público de Salud de Castilla y León, según información del Portal de Salud de la Junta de Castilla y León, han presentado un total de 40.526 reclamaciones durante el año 2023, lo que supone un incremento del 4,3% con respecto al año anterior y que las demoras y las listas de espera vuelven a ser el principal motivo de queja, ya que suponen el 55,8% del total de reclamaciones presentadas y dentro de este capítulo general, las más numerosas son las que tienen que ver con las demoras para una consulta o una prueba médica, concretamente 18.203 reclamaciones, que suponen un 26% más en un año¹.

Estos datos, por lo tanto, confirman que la gestión de las listas de espera y las demoras en las citaciones para las consultas y para la realización de las pruebas médicas constituyen uno de los aspectos de la gestión sanitaria que mayor descontento producen a la ciudadanía de Castilla y León y, consecuentemente, generan una parte muy importante de las reclamaciones de los usuarios del sistema público de salud y, en esa misma línea, también dan lugar a la presentación de un importante número de quejas en esta Defensoría.

Procede, por lo tanto, reiterar los argumentos que venimos formulando sistemáticamente sobre esta cuestión 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 el caso que ha dado lugar a la presentación de la queja que ahora analizamos, puesto que el interesado ha sido citado para la realización del cateterismo ocho meses después de la correspondiente petición de este estudio hemodinámico por parte del especialista de cardiología.

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.

Por este motivo, en nuestras resoluciones hemos destacado 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 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

¹ <https://www.saludcastillayleon.es/transparencia/es/transparencia/sanidad-cifras/informes-estadisticos/ordenacion-alfabetica/reclamaciones-usuarios-ambito-sanitario.ficheros/2794554-Reclamaciones%20de%20los%20Usuarios%20en%20el%20C3%81mbito%20Sanitario%202023.pdf>



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 venimos reconociendo y poniendo en valor los esfuerzos y las medidas adoptadas por parte de la Administración sanitaria, según se nos manifiesta de forma reiterada en sus informes, por reducir las listas de espera y las demoras asistenciales, también hemos destacado, porque así lo constatamos mediante nuestro trabajo, que estas demoras en la atención sanitaria siguen generando una gran inquietud en los ciudadanos por las consecuencias que para su salud y su bienestar puedan tener.

En el supuesto objeto de esta queja, el cateterismo debía realizarse en el Hospital Universitario de Burgos, que tal como señala la Consejería de Sanidad, es hospital de referencia en la práctica de este tipo de actuaciones, justificando en *“la elevada demanda y la sobrecarga asistencial”* la demora. Efectivamente, en el caso de hospitales de referencia es comprensible que se produzcan retrasos en la atención sanitaria, pero la eficacia en la protección de la salud dependerá, en gran medida, del buen funcionamiento de los servicios sanitarios y las demoras, como es evidente, hacen que los pacientes afectados vean obstaculizado el acceso efectivo a las prestaciones, con la carga, además, de soportar un menoscabo en su salud. Por estos motivos deben adoptarse las medidas precisas para reducir los tiempos de espera y que las pruebas médicas se realicen en un plazo razonable dentro del correspondiente proceso asistencial.

Asimismo, y como se ha venido indicando por parte de esta Procuraduría, ha de proporcionarse una información adecuada a los pacientes sobre su situación en las listas de espera y la evolución de las mismas, a fin de que los usuarios puedan controlar la gestión que se realiza de ellas como manifestación de transparencia, pero también como expresión del uso que se realiza de los recursos.

En este sentido, debemos señalar que, tal como se pone de manifiesto en muchas de las quejas presentadas por los ciudadanos en esta Institución, esta tarea de información no resulta fácil, de manera que aquéllos obtienen respuestas que no cumplen con las expectativas que tienen como interesados, puesto que éstas se limitan a corroborar datos que el ciudadano ya conoce como que las listas de espera son extensas o que se le citará con la mayor brevedad posible, sin ofrecer información concreta y detallada acerca de su situación en la correspondiente lista de espera o sobre cuándo va a ser citado.

En el caso concreto de esta queja, debemos señalar que aunque los plazos de realización de la prueba, de los que fue informado el paciente, sean orientativos, esta



información no se ha ajustado a la realidad, puesto que la realización de la prueba se ha demorado durante bastante tiempo, según se ha indicado, generando en el paciente una sensación de desatención, ya que sus peticiones de información no obtuvieron la respuesta oportuna que solventara sus dudas acerca de los motivos por los que no era citado para la realización del cateterismo, máxime cuando de los resultados de este estudio cardiológico dependía la fijación de la fecha para la práctica de la intervención quirúrgica a la que debía ser sometido en el Hospital Clínico de Valladolid.

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 para evitar situaciones como la que ha dado lugar a la queja recibida, se refuercen las medidas que actualmente se están aplicando y otras diferentes, arbitrando los medios, tanto personales como materiales que se consideren necesarios, para reducir las demoras en la realización de pruebas diagnósticas, en pro de garantizar una protección integral de la salud, en cumplimiento también de los principios de eficacia y celeridad.

SEGUNDA: Que los pacientes tengan cumplida y actualizada información sobre las listas de espera y la evolución de las mismas a fin de garantizar su derecho, tal como hemos indicado en anteriores resoluciones y reiteramos en ésta. A tal efecto, consideramos que deben darse las instrucciones precisas para que se proporcione una información adecuada y actualizada a los usuarios y, asimismo, ajustada a la realidad de la gestión de las listas de espera.

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