



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: 2390/2025

Asunto: Demora en citación para consulta Servicio Otorrinolaringología y Unidad del Sueño / Hospital Río Carrión (Palencia) / 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. los motivos de la queja eran los retrasos sufridos en las citaciones para consultas en el Servicio Otorrinolaringología y en la Unidad del Sueño del Hospital Río Carrión de la ciudad de Palencia.

Según las manifestaciones de la persona autora de la queja, D. XXX, con DNI XXX, desde hace aproximadamente ocho años padece una sintomatología consistente en mareos intensos, acompañados de dolor en la nuca y un fuerte malestar gástrico, síntomas que *“le impiden dormir con normalidad durante toda la noche y afectan gravemente a su bienestar físico, su salud mental y su funcionalidad”*.

A lo largo de estos años el Sr. XXX ha acudido de forma reiterada al Hospital Río Carrión de Palencia, donde se le han solicitado diversas pruebas clínicas. No obstante, los plazos de espera han sido extremadamente prolongados, llegando a demorarse en varias ocasiones siete u ocho meses, lo que ha agravado notablemente su situación clínica.

Ha presentado varias reclamaciones ante el Servicio de Atención al Paciente del Hospital Río Carrión y, aunque ha recibido contestación, las respuestas se han limitado a reconocer que *“la situación está mal”*, sin ofrecer alternativas diagnósticas o asistenciales.

Se señalaba que carecía de un diagnóstico claro, sin un tratamiento que aliviase sus síntomas y sin que hubiera sido atendido por una unidad especializada, a pesar de que en su última consulta con el Servicio de Neurología, celebrada el 10 de junio de 2025, la



facultativa que le atendió le derivó a la Unidad del Sueño y tramitó dicha derivación con carácter urgente o preferente. No obstante, al acudir personalmente a dicha unidad, se le informó que la lista de espera era muy extensa y que se estaban atendiendo solicitudes correspondientes al año 2024.

Igualmente, acudió a consulta de Otorrinolaringología el día 14 de marzo de 2025, recibiendo cita para el 24 de noviembre del mismo año; sin embargo, el día anterior, 23 de noviembre de 2025, fue informado telefónicamente de que la consulta quedaba suspendida por ausencia del facultativo y de que sería contactado para asignarle una nueva fecha, sin que hasta el momento de la presentación de la queja hubiera recibido comunicación alguna, mientras que su situación clínica *“se mantiene en un estado de absoluta vulnerabilidad”*.

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 se encuentra en seguimiento de larga evolución por el proceso en el que basa su queja, realizado por parte de diversos Servicios, en concreto, los Servicios de Otorrinolaringología (ORL), Neurología y Unidad del Dolor, habiendo sido atendido también por parte del Servicio de Neumología en la Unidad del Sueño.

Se señala que la gestión de las consultas correspondientes a este paciente se realiza *“en función de la prioridad de las citas que, en base a criterios médicos, los facultativos responsables no han considerado que reúnan condiciones para que sus consultas sean consideradas preferentes, por lo que sigue la lista ordinaria”*.

Respecto al seguimiento por el Servicio de Neurología, *“la atención al paciente comienza en 2016, realizándose revisiones periódicas cada 6 meses -1 año, en función de su evolución. En 2023 es derivado a valoración por Neurocirugía del Hospital Clínico Universitario de Valladolid, donde descartan la necesidad de tratamiento quirúrgico”*.

Se indica igualmente que desde finales de 2023 se realiza seguimiento al paciente por parte de ORL. *“La última revisión por el Servicio de ORL ha tenido lugar el pasado 23 de enero de 2026, encontrándose en situación clínica estable y sin patología aguda ORL en ese momento, por lo que se mantienen las revisiones periódicas”*.

También se ha realizado valoración en el Servicio de Neumología, Unidad del Sueño, en junio 2025, donde prescriben la realización de un estudio (videopolisomnografía) que precisa ingreso hospitalario de una noche en la Unidad del Sueño, *“que se encuentra pendiente de realización como consecuencia tanto de la necesidad de*



ingreso de una noche en la Unidad, como de la tramitación de la cita con carácter ordinario atendiendo a criterios clínicos valorados por el facultativo responsable”.

En lo que respecta a la Unidad del Dolor, *“es atendido en consulta con una periodicidad de 6 meses, aproximadamente, habiendo recibido diversas técnicas terapéuticas. El pasado día 2 de marzo de 2026, ha tenido programada la última revisión realizada”.*

Con posterioridad a la recepción del informe de la Administración sanitaria, el interesado remite a esta Institución una nueva comunicación en la que pone de manifiesto que la prueba de sueño ha sido realizada y valorada por el Servicio de Neumología, disponiendo ya de resultados y que tras solicitar cita con el Servicio de Neurología, conforme a las indicaciones médicas recibidas, se le asignó consulta para el día 1 de abril de 2026, cita que ha sido anulada unos días antes y se asigna al paciente nueva cita para el día 9 de octubre de 2026.

A la vista de lo informado y de la documentación obrante en el expediente procede realizar una serie de consideraciones puesto que, pese a haber tenido lugar las consultas que dieron lugar a la tramitación de este expediente, consideramos que no se está ofreciendo al paciente una respuesta adecuada en tiempo y forma, dado que la consulta de Otorrinolaringología ha tenido lugar transcurridos 10 meses desde la última revisión de marzo de 2025 y después de haber sido anulada la cita prevista para el 24 de noviembre de 2025.

Por lo que se refiere a la Unidad del Sueño, la realización del estudio (polisomnografía), tal como nos informa el interesado, ya se ha realizado, si bien transcurridos 9 meses desde su derivación, al tiempo que no ha tenido lugar la valoración de sus resultados por el Servicio de Neurología, produciéndose una nueva cancelación de cita y retrasándose la misma hasta el 9 de octubre de 2026.

Además estas situaciones de demoras y de cancelaciones de citas, que según se desprende de la información facilitada por el interesado se han producido a lo largo de su proceso asistencial, es preciso encuadrarlas dentro del seguimiento de una patología de larga duración y cuya sintomatología permanece activa, que requiere de asistencia sanitaria dentro de un plazo que no se alargue excesivamente en el tiempo.

En este caso concreto, según se pone de manifiesto en la queja objeto de análisis, el interesado ha tenido que acudir al Servicio de Atención al Paciente en diversas ocasiones, reclamando atención en un plazo adecuado ante una patología cuyo origen se desconoce y que provoca síntomas reiterados en el tiempo que *“afectan gravemente a su bienestar físico, su salud mental y su funcionalidad”.*



Es evidente que una excesiva demora en obtener una asistencia sanitaria, como ha ocurrido en el caso concreto analizado en este expediente, no se corresponde con el derecho de la ciudadanía a una buena administración, al que se hace referencia en la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea y en el artículo 12 de nuestro Estatuto de Autonomía. En el marco sanitario, una de las variantes del derecho a una buena administración lo constituye el derecho a obtener una respuesta, en términos de obtención de la prestación del servicio, en un plazo razonable y, en consecuencia, unos tiempos de espera dilatados no se corresponden con la obligación del sistema sanitario público de garantizar una protección integral de la salud a sus ciudadanos.

En este expediente, además de las demoras en las citaciones se han producido cancelaciones de las consultas que han supuesto nuevos retrasos en la atención del paciente. La programación de estas citas canceladas consideramos que debe realizarse a la mayor brevedad posible, con la finalidad de evitar que a la demora inicial se acumulen tiempos de espera que pueden ser cruciales para abordar con garantías la enfermedad y sobre todo para poder alcanzar un diagnóstico y un tratamiento eficaz. En estos casos de cancelación de consultas, deberían adoptarse las medidas oportunas para que los pacientes sean atendidos a la mayor brevedad posible y para que no se acumulen tiempos de espera a los que ya existían. No resulta, por lo tanto, comprensible que en el caso de la consulta de Neurología para valorar los resultados de la polisomnografía realizada por la Unidad del Sueño al interesado, la cita cancelada se programe seis meses después de dicha cancelación.

En todo caso, por lo que respecta a las revisiones médicas y a las patologías que requieren de un seguimiento continuado en el tiempo, la valoración y ese seguimiento clínico del paciente deben realizarse de acuerdo 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. El retraso en las revisiones periódicas genera inquietud y preocupación por las consecuencias que para la salud del paciente pueda tener y exige habilitar todos los medios personales y materiales necesarios para que este tipo de situaciones no se produzcan.

Estas demoras en la asistencia sanitaria determinan que los pacientes afectados puedan ver obstaculizado el acceso efectivo a las prestaciones, con la carga, además, de soportar un menoscabo en su salud. Por este motivo, en aplicación del artículo 6.1.4 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, 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, de conformidad con el artículo 7 del indicado texto legal, deberán estar presididas por los principios de eficacia y celeridad, debe ofrecerse a los pacientes una respuesta rápida, adecuada y eficaz a las demandas asistenciales que se requieran, y en el caso concreto del Sr. XXX, aun



admitiendo una demora relativa, en el marco de un sistema presidido por los principios de universalidad y gratuidad, debemos concluir que no se está respondiendo a las razonables expectativas de recibir una asistencia sanitaria adecuada en el tiempo.

Así mismo, también debemos aludir a la aplicación del criterio de prioridad en las citaciones del paciente, al que la Administración hace referencia para gestionar sus consultas. A este respecto, consideramos que el hecho de que éstas no se consideren preferentes y se valoren, en aplicación de los correspondientes criterios clínicos, como consultas ordinarias, no debe suponer que las consultas de atención especializada a las que debe acudir el paciente puedan retrasarse en exceso, llegando en algunos casos, según se indica, a los siete u ocho meses, sino que deben producirse dentro de un tiempo que pueda entenderse razonable para garantizar una asistencia sanitaria adecuada dentro de su proceso asistencial, pues se inserta en el proceso de diagnóstico y seguimiento de la enfermedad y, por ello, deben fijarse a la mayor brevedad posible para completar aquel y determinar la alternativa terapéutica aplicable.

Por último, también consideramos procedente referirnos a la información que se facilita a los usuarios acerca de las demoras en la atención sanitaria, puesto que en muchas de las quejas presentadas por los ciudadanos en esta Institución, como en el caso que nos ocupa, se pone de manifiesto que la tarea de obtener información no resulta fácil, dado que tras solicitar la oportuna información a los Servicios de Atención al Paciente o de presentar las correspondientes reclamaciones acerca de la falta de citación o del tiempo de espera para ser atendido, no se obtienen respuestas que cumplan con sus expectativas, puesto que estas respuestas se limitan a indicar que se les citará con la mayor brevedad posible, sin que se les ofrezca una información concreta y detallada acerca de la citación de la consulta de la que se encuentra pendiente.

Por lo tanto, tal como se ha indicado por parte de esta Procuraduría en la resolución de otros expedientes, ha de proporcionarse una información adecuada al paciente sobre las cuestiones que plantea en relación con las correspondientes citaciones. Resulta comprensible que el paciente solicite información cuando, como ocurre en este caso, no han recibido ninguna comunicación por parte de la Administración en relación con las consultas de atención especializada a las que ha sido derivado y, al mismo tiempo, es lógico que espere que se le facilite una información de los motivos del retraso y de cuándo se estima que puede ser atendido. En todo caso, el paciente debe tener una vía de comunicación que le facilite la información que necesita de manera clara, sencilla, comprensible y ajustada a la realidad.

En relación con este asunto, tenemos que indicar que el artículo 10.2 de la Ley General de Sanidad, atribuye a todas las personas el derecho a la información sobre los servicios a que puede acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso.



Asimismo, en cuanto a las garantías de la información que debe facilitarse a los ciudadanos, el artículo 4 del Real Decreto 605/2003, de 23 de mayo, por el que se establecen las medidas para el tratamiento homogéneo de la información sobre las listas de espera en el Sistema Nacional de Salud, dispone que *“cada ciudadano tendrá acceso a la información personalizada sobre la espera prevista en relación con su proceso asistencial”*, que será proporcionada por su servicio de salud.

Esta información resulta esencial para que los pacientes puedan controlar y exigir el respeto de su derecho a acceder, en condiciones de igualdad efectiva, a las prestaciones sanitarias en un tiempo máximo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 del Real Decreto 1039/2011, de 15 de julio, por el que se establecen los criterios marco para garantizar un tiempo máximo de acceso a las prestaciones del Sistema Nacional de Salud (artículos 4.b) y 25 de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de 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 por parte del órgano competente se impartan las instrucciones necesarias para evitar situaciones como las que han dado lugar a la presentación de esta queja, ofreciendo al Sr. XXX 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 en las consultas de atención especializada programadas como citas ordinarias, garantizando el derecho a acceder a una atención sanitaria de calidad y evitando retrasos en las consultas.

SEGUNDA: Que se extreme la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios para garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de medidas y acciones organizativas oportunas, y con ello cumplir los principios de eficacia y celeridad en la atención sanitaria, por así imponerle el derecho de la ciudadanía a la buena administración.

TERCERA: Que en los casos de cancelación de consultas se conceda una nueva cita a la mayor brevedad posible, con la finalidad de evitar que dicha cancelación ocasione mayores perjuicios al paciente y en consecuencia se valore la posibilidad de asignar una nueva cita para la consulta de Neurología, cancelada al Sr. XXX, con anterioridad al 9 de octubre de 2026

CUARTA: Que se proporcione una información adecuada y personalizada sobre las cuestiones que planteen los usuarios en relación con las correspondientes



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

citaciones, a fin de garantizar su derecho a la información, derecho estrechamente relacionado con el constitucional derecho a la salud.

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