



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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: 6/2026

Asunto: Demora consulta en Servicio de Traumatología (Zamora) / Resolución

Centro directivo: Consejería de Sanidad y Bienestar Social

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, quién había sido derivado el 30 de mayo de 2025, con carácter preferente, a consulta de Traumatología en el Hospital Virgen de la Concha (Zamora) para valoración por un cuadro clínico compatible con dolor agudo de origen intervertebral, sin que hubiera sido citado.

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 los siguientes extremos:

- La gestión de las consultas externas es un proceso complejo puesto que los centros sanitarios no solo realizan la programación de la asistencia sanitaria atendiendo a la prioridad clínica asignada por el médico solicitante y la posición que ocupan los pacientes en la lista de espera, sino que deben compatibilizar de manera constante la actividad asistencial programada de manera ordinaria con diversas circunstancias que pueden alterarla.

- Igualmente, se hace referencia a la incidencia que en la actividad de los distintos servicios han tenido las huelgas de personal sanitario del grupo A1 sufridas en el Sistema Nacional de Salud.



- En el caso del Servicio de Traumatología del Hospital Virgen de la Concha de Zamora, se señala que su funcionamiento ha estado afectado por el déficit de licenciados especialistas en Traumatología, lo que ha determinado la ausencia de estos licenciados especialistas en las bolsas de empleo de Sacyl. Esta problemática, cuya solución excede del ámbito competencial de la Comunidad, ha determinado la imposibilidad de cubrir bajas y vacantes de personal médico especialista en Traumatología, y ha incidido en la citación de los pacientes.

- La Gerencia de Asistencia Sanitaria de Zamora está tomando de forma permanente y lo seguirá haciendo, diversas medidas para continuar prestando una asistencia sanitaria de calidad.

- En el caso concreto del paciente se informa que en el volante de solicitud de la consulta se hace referencia a *“lumbalgia de algo más de un año de evolución que no ha mejorado con tratamiento fisioterápico y analgésico”*, aportando un estudio radiológico de columna sin alteraciones agudas.

- Por parte del Servicio de Traumatología, como en todos los casos, se ha revisado y valorado la solicitud para su clasificación, asignándole una prioridad 3, atendiendo a criterios clínicos basados en el citado estudio radiológico, y se le ha asignado cita para su valoración en consulta el pasado 13 de mayo de 2026.

A la vista de lo informado, procede realizar una serie de consideraciones puesto que, pese a haber sido atendido el paciente, consideramos que no se le ha ofrecido una respuesta adecuada en tiempo y forma, puesto que la consulta en el Servicio de Traumatología del Hospital Virgen de la Concha ha tenido lugar casi un año después de haber sido derivado.

La problemática derivada de las listas de espera ha sido abordada por esta Procuraduría en numerosas ocasiones, al ser este uno de los aspectos de la gestión sanitaria que más preocupan a los castellanos y leoneses y, por ello, sigue dando lugar a la presentación de un importante número de quejas ante esta Institución.

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.

La salud es un elemento básico en la calidad de vida de la ciudadanía y, en este sentido, consideramos que se hace necesario intensificar la defensa de los derechos y libertades de las personas.



De acuerdo con lo anterior, entendemos que una excesiva demora en obtener una asistencia sanitaria (en este caso, el ser citado por el Servicio de Traumatología) 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, como ha ocurrido en el caso de este expediente, no se corresponden con el cumplimiento del deber del sistema sanitario público de garantizar una protección integral de la salud a sus ciudadanos.

La eficacia en la protección de la salud dependerá, en gran medida, del buen funcionamiento de los servicios sanitarios. 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.

Por este motivo, como venimos poniendo de manifiesto en nuestras resoluciones, debemos destacar 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 actuación de la Administración pública, consagrado en el artículo 103.1 del texto constitucional.

En muchas especialidades de la medicina se sufre un déficit de especialistas. Se trata de una problemática que afecta a todo el territorio nacional y esta circunstancia plantea serias dificultades a la hora de buscar soluciones adecuadas y eficaces para cubrir las distintas vacantes que se puedan producir.

En reiteradas ocasiones la Consejería de Sanidad nos ha puesto de manifiesto que no es un problema que se pueda resolver unilateralmente desde Castilla y León y que se



han adoptado una serie de medidas dentro de ámbito competencial autonómico que se dirigen a mejorar la gestión de los efectivos de personal, a dotar a las áreas de salud de la Comunidad de los profesionales necesarios y a mejorar sus condiciones de trabajo.

Con todo, el problema de la falta de especialistas se mantiene y la cobertura de este tipo de plazas, tal como se desprende del propio informe de la Administración, resulta complicada puesto que no hay candidatos en las bolsas de empleo. Por lo tanto, se deben adoptar las medidas necesarias para abordar eficazmente, de forma conjunta y ágil, la falta de cobertura de plazas y estabilizar el empleo de los profesionales, de manera que se consiga mejorar la situación y que esta falta de facultativos no afecte a la calidad de la asistencia sanitaria que debe ofrecerse a los ciudadanos para que éstos no se vean sometidos a plazos de espera que superan lo razonable.

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 como ha ocurrido en este caso a casi el año de espera, 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 ello entendemos, a la vista del tiempo que ha transcurrido para que el paciente haya sido atendido, que la gravedad relativa de una dolencia no puede justificar que se aborde la misma sin la debida celeridad.

Igualmente destacamos que, de acuerdo con la información proporcionada por el Portal de Salud de la Junta de Castilla y León, a 31 de marzo de 2026, el tiempo medio de espera para una primera consulta en el Servicio de Traumatología del Complejo Asistencial de Zamora, es de 339 días, siendo este el más alto de la de la Comunidad Autónoma¹, frente a los 140 días de media autonómica o a los 151 días de espera en el Hospital Universitario de Burgos, los 105 días en el Hospital de León o los 123 días en el Hospital de Salamanca. Las diferencias existentes en los distintos centros pueden afectar negativamente al principio de igualdad y a la imprescindible equidad en el sistema sanitario. Así pues, estimamos que es imprescindible buscar soluciones a la problemática de las listas de espera, dado que si bien en algunos supuestos no afectan a personas con un problema grave de salud y, por ello, la urgencia solo es relativa, en todos los casos, casi sin excepción, se producen ante cuadros clínicos que alteran en mayor o menor medida la

¹ <https://www.saludcastillayleon.es/es/lista-espera>



vida personal y laboral de los pacientes, por lo que la demora en la atención siempre constituye una vulneración del 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 se impartan las instrucciones necesarias para evitar situaciones como la que ha dado lugar a la presentación de esta queja y se ofrezca a los pacientes una respuesta adecuada, rápida y eficaz en el tratamiento de su enfermedad, de manera que se agilicen los plazos de espera evitando retrasos, más allá de lo estrictamente razonable, en las consultas de atención especializada, garantizando el derecho de los ciudadanos a acceder a una atención sanitaria de calidad.

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 que permitan cumplir los principios de eficacia y celeridad en la atención sanitaria, y con ello el derecho a la buena administración.

TERCERA: Que se lleve a cabo un análisis y seguimiento de la situación del Servicio de Traumatología del Complejo Asistencial de Zamora, con la finalidad de garantizar la prestación del servicio y la mejora de la calidad del mismo, reduciendo las demoras existentes, como la puesta 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 y Bienestar Social 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