



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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

Expediente: 236/2026

Asunto: Demora en citación para consulta en la Unidad del Dolor / Hospital El Bierzo / 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 demora en la citación y valoración médica de Dña. XXX, según se indicaba en el escrito de queja, en la Unidad de Afrontamiento Activo del Dolor Crónico, dependiente de la Gerencia de Asistencia Sanitaria del Bierzo.

Se ponía de manifiesto que el día 7 de agosto de 2025 la interesada acudió a su centro de salud por dolor lumbar intenso, siendo diagnosticada de coxartrosis derecha y discopatía lumbar y que, en esa misma fecha, el facultativo de atención primaria procedió a su derivación a la citada Unidad, ubicada en el Centro de Salud Ponferrada IV; sin embargo, a pesar del tiempo transcurrido desde dicha derivación no se había efectuado contacto alguno para la asignación de cita.

Se señalaba que la afectada es una persona de edad avanzada, con antecedentes clínicos de relevancia y tratamiento farmacológico múltiple, que continuaba presentando dolor lumbar de elevada intensidad.

Igualmente, refiere la reclamación que se habían realizado diversas gestiones, tanto de forma presencial como telefónica, con el fin de obtener información sobre la situación de la derivación, sin haber recibido respuesta.

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, tras revisar la historia clínica de la paciente, se constataba que no existía derivación a la Unidad de Afrontamiento Activo del Crónico, dependiente de Atención Primaria y que lo que existían eran derivaciones, con prioridad 3, a Unidades dependientes de Atención Hospitalaria, como son el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología y la Unidad del Dolor dependiente del Servicio de Anestesiología y Reanimación del Hospital El Bierzo.

En relación estas derivaciones se informa que la paciente ha sido valorada el 9 de abril de 2026 en el Servicio de Traumatología, y *“ha sido remitida a la Unidad del Dolor dependiente del Servicio de Anestesiología y Reanimación”*.

En atención a la información facilitada por la Consejería de Sanidad y Bienestar Social, entendemos que con independencia de que la paciente no haya sido derivada a la Unidad de Afrontamiento Activo del Dolor Crónico, dependiente de Atención Primaria, si no a la Unidad del Dolor dependiente del Hospital El Bierzo, lo cierto es que no se justifica la demora que en este caso se ha producido, puesto que la paciente no ha sido citada después de haber sido derivada por su médico de Atención Primaria el 7 de agosto de 2025, lo que supone que, aun admitiendo una demora relativa, en el marco de un sistema presidido por los principios de universalidad y gratuidad, esta espera no es concebible si se superan unos plazos que pueden entenderse como razonables dentro de un proceso de dolor crónico.

Una excesiva demora en obtener una asistencia sanitaria (en este caso, el ser citado en la Unidad del Dolor) 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, que en el marco sanitario constituye el derecho a obtener una respuesta, en términos de obtención de la prestación del servicio, en un plazo razonable.

Por este motivo, debemos reiterar 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, que establece que es competencia de los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de prestaciones y servicios necesarios.

Asimismo, el artículo 103.1 del texto constitucional consagra, entre otros principios, la eficacia, en cuya virtud debe desarrollarse la actuación de la Administración pública y, por su parte, la Ley 14/1986, de 25 de abril, en su artículo 3.1, determina que *“los medios y actuaciones del sistema sanitario, están orientados a la promoción de la salud”*. De la misma forma, dispone en su artículo 6.2 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.

De la normativa anterior se concluye, por lo tanto, que la eficacia en la protección de la salud dependerá, en gran medida, del buen funcionamiento de los servicios sanitarios y, en consecuencia, los retrasos en la asistencia sanitaria así como en la aplicación de tratamientos, hacen que los pacientes afectados vean obstaculizado el acceso efectivo a las prestaciones, con la carga, además, de soportar un menoscabo en su salud.

Consideramos que aquellos pacientes que deben esperar un elevado número de meses, como en el presente caso, puesto que la paciente, transcurrido prácticamente un año, todavía no ha sido citada para recibir atención especializada en la Unidad del Dolor, la efectividad del derecho a la protección de la salud puede verse interrumpida durante ese período. En definitiva, la excesiva demora en obtener una cita no se corresponde con el deber del sistema sanitario público de garantizar una protección integral de la salud a sus ciudadanos.

Resulta evidente que este tipo de consultas de la Unidad del Dolor deben producirse dentro de un tiempo que pueda entenderse razonable en el marco del correspondiente proceso asistencial, no en vano en el caso analizado se inserta en un proceso de dolor mantenido en el tiempo y de elevada intensidad y, por ello, debería programarse la citación de la paciente a la mayor brevedad posible, al objeto de poder aliviar el dolor invalidante que padece.

Por otra parte, también consideramos procedente hacer referencia 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, y en este supuesto concreto también se pone de manifiesto, la tarea de obtener información no resulta fácil, puesto que no se obtienen respuestas que cumplan con sus expectativas, ya que no se les ofrece 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 a los pacientes sobre las cuestiones que plantean en relación con las correspondientes citaciones. Resulta comprensible que los pacientes soliciten información cuando, como en el caso que nos ocupa, no hayan recibido ninguna comunicación por parte de la Administración en relación con una consulta a la que han sido derivados y, al mismo tiempo, es lógico que esperen que se les facilite una información de los motivos del retraso y de cuándo se estima que pueden ser atendidos.



En todo caso, los pacientes deben tener una vía de comunicación que les facilite la información que necesitan 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 establece 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).

A la vista de todo ello, 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 la que ha dado lugar a la presentación de esta queja, ofreciendo a la paciente una respuesta adecuada, rápida y eficaz, de manera que se agilice la correspondiente citación de Dña. XXX en la Unidad del Dolor del Hospital El Bierzo, al objeto de que pueda acceder al correspondiente tratamiento en el menor tiempo posible, con el fin de evitarle sufrimiento y permitirle un desarrollo normalizado de su vida.

SEGUNDA: Que se proporcione a los usuarios una información adecuada y personalizada sobre las cuestiones que plantean en relación con las correspondientes 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 y Bienestar Social en el plazo de dos



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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