



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: 209/2026

Asunto: Demora en citación para consulta en el Servicio de Endocrinología / Hospital Provincial de 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 demora en la citación de Dña. XXX, con DNI XXX, para consulta en el Servicio de Endocrinología del Hospital Provincial de Zamora,

Según se indicaba en el escrito de queja, la paciente tiene una patología crónica, hipotiroidismo, que requiere revisiones periódicas cada seis meses, tal y como se le indicó en el propio Servicio de Endocrinología del Hospital Provincial de Zamora.

Refería el mencionado escrito que la última revisión de la paciente tuvo lugar en junio de 2025, encontrándose *“actualmente sin seguimiento médico y sin cita programada, a pesar del tiempo transcurrido”*.

Asimismo, se señalaba que, con fecha 3 de diciembre de 2025, la mencionada paciente presentó una queja ante el Servicio de Atención al Paciente del Hospital de Zamora en relación con la falta de seguimiento en el citado Servicio de Endocrinología. Dicha queja fue respondida de forma genérica, indicando que se le citaría cuando fuera posible, sin asignación de fecha ni solución alternativa.

Por último, la solicitud de actuación registrada en esta Institución aludía a que, posteriormente, con fecha 31 del mismo mes y año, la referida paciente presentó una segunda queja al persistir la situación, sin que se le hubiera facilitado cita alguna para la consulta solicitada.



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 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.

- El Servicio de Endocrinología del Complejo Asistencial de Zamora ha resultado muy afectado por circunstancias, en ocasiones imprevistas, relativas al personal sanitario, como situaciones de incapacidad laboral temporal, resoluciones de concursos de traslados y jubilaciones, a lo que se ha venido a sumar el hecho de que las bolsas de empleo se encuentran vacías debido al déficit de profesionales sanitarios existente en todo el Sistema Nacional de Salud. Un problema cuya solución excede del ámbito competencial de las comunidades autónomas y requiere que el Ministerio de Sanidad ejerza las competencias que tiene atribuidas constitucionalmente. También se alude a la incidencia en la actividad de los distintos servicios que han tenido las huelgas del personal sanitario del grupo A1, sufridas en el Sistema Nacional de Salud desde hace ya un año.

- Desde la Gerencia de Asistencia Sanitaria se han tomado y se seguirán aplicando medidas que están conduciendo a la normalización de la actividad, optimizando los recursos disponibles y realizando consultas extraordinarias en horario de tarde, a lo que se ha sumado el refuerzo de profesionales de la especialidad de los hospitales de Salamanca y El Bierzo a través de un Acuerdo de gestión compartida.

- A estas medidas, se suma la incorporación a la plantilla de un nuevo Licenciado Especialista en Endocrinología desde el mes de enero del presente año y además, mediante Resolución de 23 de marzo de 2026, de la Dirección General de Personal y Desarrollo Profesional, por la que se nombra personal estatutario fijo de determinadas categorías de Licenciados Especialistas, del Servicio de Salud de Castilla y León, se han adjudicado dos plazas a Licenciados Especialistas de Endocrinología y Nutrición en el Complejo Asistencial de Zamora, lo que contribuirá a incrementar la actividad del Servicio y a mejorar la demora.

- A ello se suma que, la Orden SAN/462/2026, de 20 de mayo, por la que se aprueba el Programa 2026 de fidelización y cobertura asistencial de residentes que



finalizan la formación especializada en el Sistema Nacional de Salud, que se encuentra pendiente de resolver, oferta una plaza de especialista en Endocrinología en el Complejo Asistencial de Zamora.

- Se señala que estas medidas están dando sus frutos, marcando una tendencia favorable, puesto que de conformidad con los últimos datos publicados, relativos a marzo de 2026, la lista de espera del Servicio de Endocrinología del Complejo Asistencial de Zamora ha disminuido de forma muy significativa, un 70%, pasando de 372 pacientes en lista de espera en diciembre de 2021 a 112 pacientes a finales de marzo de 2026.

- Respecto a la paciente a la que se hace referencia en el expediente, ha sido valorada en consulta de Endocrinología el 4 de mayo de 2026.

A la vista de lo informado, debemos en primer lugar indicar que las demoras en las consultas externas del Servicio de Endocrinología del Complejo Asistencial de Zamora y la falta de facultativos especialistas han motivado la presentación ante esta Institución de distintas quejas en los últimos meses.

En este caso concreto, si bien se nos informa que la paciente ha sido atendida el 4 de mayo de 2026, lo cierto es que dicha consulta de revisión se ha producido casi un año después de la última consulta de la paciente, que debido a su patología precisa de revisiones periódicas cada seis meses. Por lo tanto, es evidente que el seguimiento clínico de esta paciente no se ha realizado con la periodicidad establecida y en consecuencia, resulta razonable que este tipo de retrasos en las revisiones periódicas genere inquietud en la paciente por las consecuencias que para su salud puede tener y puede dar lugar a la consideración de que la asistencia sanitaria que precisa no está siendo la adecuada.

Según se desprende del informe de la Administración esta demora en la atención de la paciente, y por extensión de otros pacientes, tiene su causa en distintas circunstancias que han afectado al personal del Servicio de Endocrinología del Complejo Asistencial de Zamora y en el déficit de profesionales sanitarios existente, de tal manera que resulta complicada la cobertura de determinadas plazas de especialistas dado que en las bolsas de empleo no hay candidatos.

En reiteradas ocasiones la Consejería de Sanidad y Bienestar Social 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. En este sentido, se hace referencia también a que por parte de la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Zamora se está intentado resolver este problema con consultas por las tardes, mediante la colaboración de profesionales de la especialidad de



los Hospitales de Salamanca y El Bierzo e igualmente se hace referencia a la incorporación de un nuevo Licenciado Especialista en Endocrinología desde el mes de enero del presente año; a la adjudicación de dos plazas a Licenciados de esta especialidad, por Resolución de 23 de marzo de 2026, de la Dirección General de Personal y Desarrollo Profesional; así como a la oferta de una plaza de endocrino dentro del Programa 2026 de fidelización de residentes.

Por lo tanto, debemos reconocer que se está tratando de solucionar la situación planteada, pero entendemos que a pesar de estas medidas los pacientes del Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario de Zamora han sufrido y siguen sufriendo demoras para ser atendidos y no se les están realizando las revisiones periódicas a las que deben someterse en los plazos establecidos, de manera que se acumulan tiempos de espera excesivos, resultando llamativo que en casos como el de esta queja para una revisión que debía haberse programado a los seis meses de la última consulta se haya citado a la paciente casi un año después. Se trata, en definitiva, de pacientes que precisan de una atención continuada que no se les está prestado con la regularidad pautada, a los que no se les ha ofrecido, por lo tanto, una respuesta rápida, adecuada, eficaz y en plazo a su demanda asistencial.

Por último, consideramos oportuno hacer referencia a dos aspectos:

Por un lado, se alude por la Consejería a la incidencia que las medidas adoptadas han tenido en la lista de espera de consultas externas del Servicio de Endocrinología del Complejo Asistencial de Zamora, que ha supuesto una importante disminución en el número de pacientes.

A este respecto, debemos poner de relieve que las consultas sucesivas no se contabilizan en las listas de espera y que los pacientes afectados por las demoras en la asistencia sanitaria, que han presentado sus quejas en esta Procuraduría, han sido, básicamente, los pacientes que precisan de un seguimiento y atención continuada.

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 Endocrinología del Complejo Asistencial de Zamora, es de 204 días, frente a los 87 días de media autonómica y a los 138 días de demora que existían en diciembre de 2025, siendo el más alto de la Comunidad Autónoma¹, sin que en relación a este aspecto de la gestión de las listas de espera podamos compartir la apreciación de la Consejería de que existe una evolución favorable.

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



Por otro lado, como ya hemos indicado en otras resoluciones, reiteramos la necesidad de buscar sistemas que permitan un adecuado equilibrio entre los derechos de los facultativos a ejercer sus derechos laborales (participación en los concursos de traslados, bajas, licencias, permisos y vacaciones) y los derechos de los pacientes a recibir una asistencia sanitaria de calidad, de manera que esta circunstancia no repercuta negativamente en la atención de los pacientes.

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 la que ha dado lugar a la presentación de esta queja y se atienda a la situación del Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario de Zamora, ofreciendo a los pacientes una respuesta adecuada, rápida y eficaz en el tratamiento de su enfermedad, de manera que se agilicen, en la medida de lo posible, las correspondientes citaciones, evitando retrasos en las consultas de revisión y seguimiento de los pacientes.

SEGUNDA: Que se arbitren las medidas y medios necesarios para que los plazos de espera para primeras consultas en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario de Zamora se reduzcan y así mismo se garantice que el ejercicio por los profesionales de sus derechos laborales no suponga una merma en la atención sanitaria dispensada a los pacientes.

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