



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: 1825/2024

Asunto: Exclusión del Registro de lista de espera para intervención quirúrgica de traumatología / HUBU / 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. esta Institución inició actuaciones a raíz de la queja presentada por Dña. XXX, con DNI XXX, relativa a su situación en la lista de espera quirúrgica del Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Burgos para la realización de una intervención de colocación de una prótesis de rodilla.

Según se exponía en la queja, la interesada se encontraba incluida en lista de espera quirúrgica desde el 6 de junio de 2023 y fue excluida de la misma el 15 de abril de 2024, figurando como causa de salida la renuncia voluntaria.

Se ponía igualmente de manifiesto que, ante la prolongación de la espera, el 5 de abril de 2024 la paciente había solicitado información sobre el ejercicio de su derecho a la garantía de demora, sin haber obtenido respuesta y sin que se resolviesen sus dudas en relación con los centros hospitalarios en los que se podría realizar la intervención. Asimismo, señalaba que los días 8 y 15 de abril, respectivamente, recibió dos llamadas de la Gerencia de Salud del Área de Burgos en las que, según se afirmaba, se le indicó que podía elegir cualquier hospital privado de España para realizar la intervención.

Finalmente, se indicaba que ante la necesidad de ser intervenida y la falta de soluciones, la interesada acudió a un centro privado de Madrid, donde se realizó la intervención, pero dicho centro no aceptó el documento relativo a la garantía de demora.



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 que se exponían las actuaciones realizadas en relación con la paciente y con su permanencia en la lista de espera.

De la información facilitada resulta que la interesada fue incluida en lista de espera quirúrgica del Hospital Universitario de Burgos el 6 de junio de 2023, para ser intervenida de su rodilla izquierda para la colocación de una prótesis.

Asimismo, se indica que en relación con la reclamación presentada por la paciente en relación con la lista de espera quirúrgica para intervención de su rodilla izquierda, en la que exponía su situación de dolor y limitación, y en la que solicitaba que se le realizase la intervención quirúrgica sin demora, se le remitió respuesta en la que, entre otros aspectos, se indicaba que cumplía los criterios para ejercer el derecho de garantía de demora para la lista de espera quirúrgica y que podía solicitar más información en la Gerencia de Salud de Área de Burgos.

A este respecto, se señala que el 5 de abril de 2024, se recibe en la Gerencia de Salud de Área de Burgos un escrito cuyo asunto es: << *Queja por la resolución dada por la Gerencia del HUBU a mi solicitud. Petición escrita de información previa a la solicitud de la garantía de demora*>> y que atendiendo al contenido del escrito, se decide tramitarlo como garantía de demora.

El día 8 de abril de 2024, según informa la Consejería, un profesional, técnico de la Administración de la Gerencia de Salud de Área de Burgos, llamó por teléfono a la interesada para comunicar, en relación con el escrito que había presentado, que se iba a solicitar garantía de demora y se iba a contactar con el hospital para tratar de resolver la situación. Ese mismo día dicho profesional envía un correo electrónico al Servicio de Admisión para que valoren el caso de la paciente. En respuesta, por parte del hospital se remite el viernes 12 de abril un correo electrónico, en el que se informa de que se va a programar la intervención para el mes de mayo, y se notifican las citas para realizar una prueba de rayos X, el 17 de abril, y una cita con el Servicio de Anestesia, el 19 de abril de 2024.

El 15 de abril se llama por parte del profesional de la Gerencia de Salud de Área de Burgos a la paciente y se le informa de la programación de su intervención quirúrgica para el mes de mayo, y que ya tiene citas para rayos X y Servicio de Anestesia. Por su parte, la paciente indica que se va a operar privado en una clínica de Madrid y que ya se ha hecho el preoperatorio con ellos. Se le indicó que está en su derecho y que para poder



recibir ayuda del Sacyl se le remitirá una carta por la que se le autoriza a operarse de manera privada y se la informa de los requisitos que deben cumplirse, para que, a posteriori, el centro privado pueda pasar la factura a Sacyl.

Ese mismo día se realiza el escrito de autorización de la garantía de demora, firmado por la Directora Gerente, con fecha 15 de abril, que le es enviado el 16 de abril de 2024, siendo notificado el 22 de abril. Asimismo, se envía escrito del HUBU, en el que se comunica que se ha emitido resolución de autorización de garantía de demora a la paciente, a efectos de salida de lista de espera.

En dicho documento, según se expone, se autoriza la intervención quirúrgica en la sanidad privada y se le indica a la interesada que este documento acreditativo de la garantía es necesario para que pueda recibir las ayudas máximas que la Gerencia Regional de Salud contempla en los casos de garantía de demora. Asimismo, se le informa de los requisitos que han de cumplirse para que el hospital privado pueda facturar a la Administración Sanitaria los gastos de la intervención quirúrgica, advirtiéndole de que, por parte de la Gerencia no se realiza directamente el pago de las facturas a los pacientes, sino que es el centro sanitario privado el que tiene que facturar a la Administración Sanitaria, acompañando una serie de documentación y que, además, deben cumplirse unos requisitos.

De todos estos extremos se informa a la paciente también de forma verbal por parte del profesional con el que contactó telefónicamente el 17 de abril, indicando, según se señala, que estaba de acuerdo con ejercer la garantía de demora y solicitando que se le envíe el escrito para poder recibir la ayuda del Sacyl, por lo que se le informa de que dicho escrito ya ha sido realizado y le ha sido enviado.

Se señala por la Administración que la expedición de este documento supone en todo caso la salida del registro de lista de espera y permite a la paciente ser atendida en las condiciones y cuantías establecidas en el Decreto 68/2008, de 4 de septiembre, en un centro sanitario de su elección, con cargo a la Gerencia Regional de Salud.

Además, se deja constancia de que por parte de la Gerencia de Salud de Área se remitió escrito al Complejo Asistencial Universitario de Burgos en el que se comunica que se ha emitido resolución de autorización de garantía de demora a la paciente, a efectos de salida de lista de espera de acuerdo con el artículo 9 del Decreto 68/2008 del 4 de septiembre.

Del contenido de este informe remitido por la Administración sanitaria se dio traslado a la interesada, quien ha formulado alegaciones en las que, en síntesis, manifiesta su disconformidad con la información proporcionada por la Administración, cuestiona la suficiencia y rigor del informe recibido y mantiene que en ningún momento efectuó una



renuncia expresa a la intervención quirúrgica ni a los derechos derivados de su permanencia en la lista de espera.

Asimismo, insiste en que había solicitado información sobre la garantía de demora y que no recibió respuesta en los términos y plazo previstos normativamente, y cuestiona que la información que se le facilitó telefónicamente pudiera considerarse suficiente para el ejercicio efectivo de los derechos reconocidos por el Decreto 68/2008, de 4 de septiembre, por el que se crea el Registro de pacientes en lista de espera de Atención Especializada y se regulan las garantías de espera máxima en intervenciones quirúrgicas en el Sistema de Salud de Castilla y León.

A la vista de lo informado por la Administración sanitaria y de las alegaciones expuestas por la interesada consideramos oportuno realizar las siguientes consideraciones:

En relación con el derecho a la garantía de demora, la Disposición Adicional Segunda de la Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud, reconoce el derecho de los usuarios del Sistema de Salud de Castilla y León a que las prestaciones sanitarias de atención especializada programadas y no urgentes sean dispensadas dentro de unos plazos máximos previamente definidos y conocidos, en los términos establecidos reglamentariamente.

El desarrollo de este derecho se encuentra en el Decreto 68/2008, de 4 de septiembre, por el que se crea el Registro de pacientes en lista de espera de Atención Especializada y se regulan las garantías de espera máxima en intervenciones quirúrgicas en el Sistema de Salud de Castilla y León.

En el caso analizado en esta queja, tratándose de una intervención de prótesis de rodilla, el artículo 11 del Decreto 68/2008 remite a los plazos establecidos en el 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 sanitarias del Sistema Nacional de Salud, que fija para este tipo de intervención quirúrgica un tiempo máximo de acceso de 180 días naturales.

Por tanto, partiendo de la fecha de inclusión de la interesada en la lista de espera, 6 de junio de 2023, el plazo máximo había sido ampliamente superado cuando se produjeron las actuaciones de abril de 2024.

El artículo 8.5 del Decreto 68/2008, de 4 de septiembre, por el que se crea el Registro de pacientes en lista de espera de Atención Especializada y se regulan las garantías de espera máxima en intervenciones quirúrgicas en el Sistema de Salud de Castilla y León, establece que, una vez efectuada la inscripción en el Registro, la unidad de admisión debe informar por escrito al paciente sobre la entrada en el Registro, el plazo máximo de espera para la intervención y el modo de ejercitar las garantías establecidas en



el Decreto en caso de superarse dicho plazo, así como sobre los supuestos de pérdida de las garantías y de salida del Registro. Esta previsión resulta especialmente relevante en el presente caso, pues la garantía de demora no constituye una mera posibilidad abstracta, sino un derecho cuyo ejercicio requiere que el paciente conozca de forma clara el procedimiento establecido para hacerlo efectivo.

A ello se añade que el artículo 2.2 del citado Decreto reconoce a cada paciente el acceso a la información personalizada sobre la espera prevista en relación con su proceso asistencial, que será proporcionada por el centro sanitario responsable de la asistencia. Por ello, la información facilitada a la interesada no podía limitarse a indicarle, de manera genérica, que podía acudir a un centro privado de su elección, sino que debía explicarle las condiciones y requisitos concretos establecidos por el Decreto para que la garantía pudiera hacerse efectiva.

Por otra parte y respecto a la salida de la paciente de la lista de espera quirúrgica, el artículo 9.1.b) del Decreto 68/2008, de 4 de septiembre, establece que constituye causa de salida del Registro de pacientes en lista de espera *“la renuncia expresa del paciente, que deberá constar por escrito”*. Asimismo, el apartado 2 del mismo artículo dispone que toda salida del Registro debe quedar documentada y debe figurar el motivo específico de aquella.

Sin embargo, de la documentación aportada a esta Institución no se desprende que la interesada hubiera formalizado por escrito una renuncia expresa a la intervención quirúrgica. Antes al contrario, de las actuaciones resulta que la interesada había manifestado su voluntad de ser intervenida y que, ante la demora producida, solicitó información precisamente sobre el ejercicio de la garantía de demora.

Debe distinguirse, por tanto, entre la decisión de acudir a un centro privado ante la prolongación de la espera y las manifestaciones realizadas por la interesada de su intención de buscar una solución ante la demora, y una renuncia expresa y escrita a la prestación sanitaria y a su posición en la lista de espera.

La primera circunstancia no permite, por sí sola y sin más elementos, equiparar la actuación de la paciente a la causa de salida prevista en el artículo 9.1.b) del Decreto 68/2008, de 4 de septiembre, que exige una renuncia expresa y documentada.

En consecuencia, si la Administración consideró que se había producido una renuncia voluntaria, correspondía dejar constancia documental de dicha voluntad en los términos exigidos por la normativa.

Igualmente y sobre el procedimiento para el ejercicio de la garantía, el artículo 13 del Decreto 68/2008, de 4 de septiembre, dispone que, con el fin de evitar que se superen los plazos máximos, el centro sanitario debe revisar periódicamente el Registro de pacientes en lista de espera, de forma que le permita conocer los pacientes que se prevé



que no podrán ser atendidos antes del vencimiento del plazo y, cuando sea posible, ofertar al paciente cualquiera de los centros del Sistema de Salud de Castilla y León o concertados con éste antes del vencimiento de dicho plazo máximo.

Por su parte, una vez superado el plazo máximo sin que se haya producido la intervención, el artículo 14 permite al paciente optar por permanecer en lista de espera o ser atendido en un centro sanitario de su elección que deberá estar debidamente autorizado por la Administración Sanitaria, correspondiendo a la Gerencia Regional de Salud el pago de los gastos derivados de la intervención en las condiciones y cuantías establecidas reglamentariamente.

Ahora bien, el ejercicio de esta garantía se articula mediante el procedimiento previsto en el artículo 15, que establece que el paciente que opte por ser atendido en un centro de su elección debe solicitar a la Gerencia de Salud de Área un documento acreditativo de haber superado el plazo máximo de espera, cuya expedición debe efectuarse en el plazo de dos días desde el siguiente al de la entrada de la solicitud.

En el presente supuesto, consta que la interesada solicitó información sobre el ejercicio de la garantía, sin que de la documentación remitida se desprenda que hubiera recibido una respuesta que le permitiera ejercer de forma efectiva y suficientemente informada el derecho reconocido por la normativa. Esta circunstancia resulta particularmente relevante porque la interesada terminó sometándose a la intervención en un centro privado y, según manifiesta, el centro no aceptó el documento de garantía.

Por ello, la actuación administrativa en este ámbito debe ajustarse no solo a las previsiones específicas del Decreto 68/2008, anteriormente citado, sino también a los principios generales que rigen la actuación de las Administraciones públicas y a los derechos reconocidos a los usuarios del Sistema de Salud.

En esta línea, la Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud, establece que la Administración sanitaria debe garantizar las prestaciones y servicios de salud y que las actuaciones del Sistema de Salud deben orientarse a ofrecer una atención individualizada, así como a facilitar la comprensión y el trato adecuado al paciente.

En el presente caso, la situación descrita revela que la interesada, después de una espera muy prolongada, se encontraba ante una decisión de especial trascendencia: la de acudir a un centro privado para resolver su situación asistencial, y necesitaba conocer con precisión qué requisitos debía cumplir para que la garantía de demora resultara efectiva. La información proporcionada debía ser, por ello, especialmente clara, completa y ajustada al procedimiento legalmente establecido.



De cuanto antecede se desprende, por lo tanto, que no ha quedado acreditado, con la documentación aportada, que la salida de la lista de espera por “renuncia voluntaria” respondiera a una renuncia expresa y escrita de la interesada, como exige el artículo 9.1.b) del Decreto 68/2008, de 4 de septiembre, por el que se crea el Registro de pacientes en lista de espera de Atención Especializada y se regulan las garantías de espera máxima en intervenciones quirúrgicas en el Sistema de Salud de Castilla y León, ni tampoco que con la información proporcionada a la paciente en relación con el ejercicio de la garantía de demora se le hubiera explicado de forma clara el procedimiento previsto en los artículos 13 a 15 del citado Decreto para poder acceder a un centro de su elección con cargo al Sistema 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: Recordar a la Consejería de Sanidad y Bienestar Social el deber legal de garantizar el estricto cumplimiento de las previsiones contenidas en los artículos 8, 9, 13, 14 y 15 del Decreto 68/2008, de 4 de septiembre, por el que se crea el Registro de pacientes en lista de espera de Atención Especializada y se regulan las garantías de espera máxima en intervenciones quirúrgicas en el Sistema de Salud de Castilla y León, particularmente en lo relativo a la información escrita que debe proporcionarse a los pacientes incluidos en lista de espera; la acreditación documental de las causas de salida del Registro; la exigencia de que la renuncia del paciente sea expresa y conste por escrito; la adecuada información sobre las alternativas asistenciales existentes cuando se aproxima o supera el plazo máximo de espera y la correcta tramitación y expedición del documento acreditativo de la garantía de demora.

SEGUNDA: Recomendar que se revisen las actuaciones realizadas en relación con la exclusión de la interesada del Registro de pacientes en lista de espera, a fin de comprobar que existió efectivamente una renuncia expresa y escrita en los términos exigidos por el artículo 9.1.b) del Decreto 68/2008, de 4 de septiembre.

TERCERA: Recomendar, asimismo, que se valore, a la vista de las circunstancias concurrentes y de la solicitud formulada por la interesada, si procede adoptar alguna medida que permita reparar, en el marco de la legislación aplicable, las consecuencias derivadas de la falta de información y de la ausencia de una adecuada tramitación de la garantía de demora solicitada.

CUARTA: Recomendar a la Administración sanitaria que adopte las medidas oportunas para garantizar que, en situaciones similares, los pacientes que hayan



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

superado los plazos máximos de espera reciban información clara, completa y por escrito sobre las condiciones y procedimiento para hacer efectiva la garantía de demora reconocida en el Decreto 68/2008, de 4 de septiembre, anteriormente citado.

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