



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León

**Ilmo. Sr. Director General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 - VALLADOLID**

Expediente: 1/2020

Asunto: Lista de espera. Servicio de Dermatología del Complejo Universitario de Palencia / Resolución

Centro directivo: Consejería de Sanidad

Ilmo. Sr.:

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 del Servicio de Dermatología del Complejo Universitario de Palencia, dada la problemática surgida con XXX que llevaba a la espera de ser citada desde abril de 2018. Así, se ponía en nuestro conocimiento que la paciente fue derivada por su médico de Atención Primaria en el mencionado mes.

Posteriormente se le informó de que tenía cita para el día 9 de octubre de 2019, es decir, seis meses después. Sin embargo, la situación se ha agravado al cancelarse esa cita y posponerla para el día 1 de octubre de 2020. Ante la solicitud de explicaciones en el Servicio de Atención al Paciente, la única información ofrecida es que *“la doctora se ha ido”* y se le ofrecen disculpas. Sobre la cuestión se presentó reclamación por parte de la paciente habiendo obtenido como respuesta que *“como consecuencia del déficit de especialistas, la plantilla cuenta con tres facultativos menos”*, estando a la espera de la incorporación de personal.

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 aquella.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe en el cual se hacía constar lo siguiente:



- Descripción de la plantilla orgánica del Servicio conformada por cinco plazas, si bien desde el día 1 de octubre de 2019 dos están vacantes, y la otra ocupada por una persona en excedencia por cuidado de hijos tras haberle sido revocada una comisión de servicios. Por tanto, el servicio se está prestando por dos facultativos, en lugar de cinco.

- La intención de la Administración sanitaria de cubrir la totalidad de las plazas utilizando todas las vías a su alcance.

- Las medidas usadas para asumir la demanda:
 - a) asunción por parte de los dos facultativos en activo de consultas externas en los centros del Norte de Palencia, acudiendo a Cervera de Pisuerga una vez cada dos meses en jornada doble, y a Guardo y Aguilar de Campoo en jornada doble una vez al mes.

 - b) aumento de dos pacientes con cita preferente en las dos agendas, priorizando la demanda en las consultas de Dermatología desde Atención Primaria.

 - c) Revisión de todas las peticiones desde Atención Primaria por parte de la responsable del Servicio de Dermatología con el fin de realizar un filtrado de las solicitudes.

 - d) Comprobación de la asistencia de los pacientes pendientes de revisión.

 - e) Puesta en marcha de dos agendas de tarde con 12 pacientes con cita preferente cada una.

 - f) Desarrollo de interconsultas no presenciales y consultas por teledermatología, actualmente en proceso de implantación.

- Asimismo, se incorpora un cuadro con las listas de espera a 31 de diciembre de 2019, y con tiempo medio de espera estructural en días.



HOSPITAL	LOCALIDAD	N.º pacientes en espera	Tiempo medio (días) de espera estructural para primeras consultas
COMPLEJO ASISTENCIAL DE ÁVILA	ÁVILA	1.276	37
COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE BURGOS	BURGOS	5.538	155
HOSPITAL SANTIAGO APÓSTOL	MIRANDA DE EBRO	0	0
HOSPITAL SANTOS REYES	ARANDA DE DUERO	317	25
HOSPITAL EL BIERZO	PONFERRADA	122	217
COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE LEÓN	LEÓN	3.038	58
COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE PALENCIA	PALENCIA	1.974	98
COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE SALAMANCA	SALAMANCA	1.966	78
COMPLEJO ASISTENCIAL DE SEGOVIA	SEGOVIA	857	92
COMPLEJO ASISTENCIAL DE SORIA	SORIA	475	32
HOSPITAL UNIVERSITARIO RÍO HORTEGA	VALLADOLID	2.747	69
HOSPITAL MEDINA DEL CAMPO	MEDINA DEL CAMPO	0	0
HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO DE VALLADOLID	VALLADOLID	2.316	44
COMPLEJO ASISTENCIAL DE ZAMORA	ZAMORA	2.564	73

Fuente: Registro de Lista de Espera de primeras consultas de Castilla y León. Consejería de Sanidad

Sobre la cuestión de las listas de espera hemos tenido ocasión de pronunciarnos y únicamente haremos una breve reseña para no ser reiterativos. En nuestras resoluciones hemos puesto de manifiesto la doctrina de otros Ombudsmen, de órganos judiciales, y del propio Consejo Consultivo de Castilla y León, que no reproduciremos con ánimo de no ser reiterativos. Hemos recordado asimismo 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 una adecuada asistencia sanitaria y no solo en el ámbito de las intervenciones quirúrgicas. En este sentido ya hace tiempo que se pronunció el propio Consejo Consultivo de Castilla y León, concretamente en el Dictamen sobre el Decreto 68/2008, de 4 de septiembre, donde exponía que *“Aplicando la aludida directriz al presente caso, se observa que respecto a las garantías de espera máxima únicamente se refiere a las intervenciones quirúrgicas, pero no a las consultas externas, ni a las pruebas diagnósticas o terapéuticas (...). En principio parece que lo más idóneo sería que en el presente proyecto se recogieran también los plazos de espera para las consultas externas y las pruebas diagnósticas y terapéuticas, para un mejor y completo desarrollo de lo dispuesto en la ya citada disposición adicional segunda de la Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud; máxime si se tiene en cuenta que en el Plan de Reducción de Listas de Espera 2004-2007, aprobado mediante Acuerdo 261/2003, ya aparecen definidos los tiempos de demora máxima para consultas externas y pruebas diagnósticas. Su no inclusión supone una regulación incompleta, que parece no justificada, a lo que debe añadirse que, además, no se prevé su regulación en ninguna de las disposiciones finales del proyecto remitido”*.

Esta también ha sido la línea seguida por el Consejo Económico y Social de



Castilla y León en el Informe Previo, de fecha 25 de junio de 2012, sobre el proyecto de Decreto por el que se modifica, a su vez, el Decreto 68/2008, de 4 de septiembre que nos ocupa. Sin embargo, pese a existir incluso una declaración del anterior titular de la Consejería de Sanidad a tal efecto, nada se hizo. Por otra parte, como puede observarse hace ya mucho tiempo de todas estos compromisos y la problemática sigue sin solución.

Asimismo, y como se ha venido indicando por parte de esta Procuraduría, ha de procederse a regular adecuadamente la información de los pacientes sobre su situación en las listas de espera y la evolución de la mismas a fin de que los interesados puedan controlar la gestión que se realiza de ellas, como una manifestación no solo de transparencia sino de adecuado uso de los recursos públicos. Por otra parte, y contra lo manifestado de forma reiterada por esa Consejería, desde los Servicios de Atención al Paciente no se proporciona ninguna información al respecto.

Otra cuestión sobre la que hemos tenido ocasión de pronunciarnos de forma reiterada es sobre la existencia de importantes diferencias en las listas de espera en nuestra Comunidad Autónoma y que se repite en el presente supuesto. Así lo hemos hecho en diversas resoluciones. En ellas hacíamos hincapié en que las diferencias existentes en los distintos centros pueden poner en peligro el principio de igualdad y la equidad en el sistema sanitario. Así pues, estimábamos la pertinencia de buscar soluciones conjuntas y ágiles para solucionar la problemática de las listas de espera dado que, si bien en algunos supuestos no tienen su origen en un grave problema de salud o aparentemente no son urgentes, se trata de cuadros clínicos que alteran notablemente la vida personal y laboral de los pacientes, vulnerando su derecho a la tutela adecuada de su salud, tal y como hemos referido anteriormente.

Por otra parte, y en cuanto al caso concreto nos vemos en la necesidad de indicar que nos parece alarmante el número de personas que se encuentran en lista de espera en algunos centros hospitalarios, concretamente en León (3.038 pacientes) o en Burgos (5.538). Asimismo, resulta necesario reducir el tiempo medio de espera estructural que es extraordinariamente extenso por ejemplo en El Bierzo (217 días para 122 pacientes). Por ello estimamos que han de adoptarse medidas urgentes a fin de solucionar la cuestión.

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 proceda regular normativamente los plazos máximos de demora, tanto en las consultas de especialidades como en los procedimientos diagnósticos, haciendo extensivas a ambas prestaciones el sistema de garantías que, para las intervenciones quirúrgicas, contempla el Decreto 68/2008, de 4 de septiembre, y en la forma



reiteradamente solicitada por parte de nuestra Institución.

SEGUNDA: Que por parte del órgano competente se busque la forma de que los pacientes tengan cumplida y actualizada información sobre el lugar que ocupan en las listas de espera y la evolución de las mismas a fin de garantizar su derecho. A tal efecto consideramos que deben darse instrucciones precisas a los Servicios de Atención al Paciente para que proporcionen información adecuada y actualizada a los usuarios.

TERCERA: Que se adopten las medidas oportunas para evitar dilatados tiempos de espera como los que se reflejan en este expediente, y grandes diferencias entre los distintos hospitales, en los términos expresados por esta Procuraduría en otras ocasiones.

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