



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: 73/2020

Asunto: Retraso en citación. Servicio de Dermatología en Hospital de El Bierzo / 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 paciente XXX, pendiente de cita en el Servicio de Dermatología del Hospital de El Bierzo.

Según manifestaciones del autor de la queja, XXX acudió a su centro de salud el día 27 de julio de 2019 por una problema en un pie, a cuyo efecto fue diagnosticado de papiloma y se le informó de que sería derivado al Servicio de Dermatología. En enero de 2020, el paciente no había sido citado y se le informó que lo sería cuando “por orden de prioridad” le correspondiese.

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:

a) Que, dada la situación concurrente incluida la generada por la pandemia COVID-19, las previsiones para citar a XXX se sitúan en septiembre de 2020.

b) Que el tiempo medio, en días, de espera estructural para pacientes de El Bierzo es de 245 días existiendo 2962 pacientes pendientes de asignación de cita en el Servicio de Dermatología del meritado centro hospitalario.

c) Se añade asimismo un cuadro con los siguientes datos:



HOSPITAL	LOCALIDAD	N.º pacientes en espera (1)	Tiempo medio (días) de espera estructural para primeras consultas (1)	Pacientes pendientes de asignación de cita(2)
COMPLEJO ASISTENCIAL DE ÁVILA	ÁVILA	970	73	-
COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE BURGOS	BURGOS	5.381	203	-
HOSPITAL SANTIAGO APOSTOL	BURGOS	0	-	760
HOSPITAL SANTOS REYES	ARANDA DE DUERO	537	75	-
HOSPITAL EL BIERZO	PONFERRADA	28	245	2.962
COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE LEÓN	LEÓN	1.153	97	283
COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE PALENCIA	PALENCIA	1.201	221	1.039
COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE SALAMANCA	SALAMANCA	326	74	1.784
COMPLEJO ASISTENCIAL DE SEGOVIA	SEGOVIA	221	211	1.014
COMPLEJO ASISTENCIAL DE SORIA	SORIA	310	67	2
HOSPITAL UNIVERSITARIO RÍO HORTEGA	VALLADOLID	775	56	-
HOSPITAL MEDINA DEL CAMPO	VALLADOLID	0	-	-
HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO DE VALLADOLID	VALLADOLID	695	56	120
COMPLEJO ASISTENCIAL DE ZAMORA	ZAMORA	1.162	91	-

(1) Fuente: Registro de Lista de Espera Quirúrgica de Castilla y León. Consejería de Sanidad

(2) Fuente HIS: Sistema de Información de los Hospitales

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 para 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 este compromiso 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 frente a 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 fecha 11 de marzo emitimos una resolución sobre la situación de los Servicios de Dermatología (en este caso la queja tenía su origen en el Complejo Universitario de Palencia), pero ya reflejaba una preocupante situación en el Hospital de El Bierzo. Todo ello teniendo en cuenta que en aquel momento no se había declarado una situación de crisis sanitaria y que por tanto los datos ofrecidos no obedecían en nada a la situación de pandemia.

En la información ofrecida en el marco del presente expediente se refleja que el Servicio de Dermatología del Hospital de El Bierzo es el que más pacientes tiene pendientes de asignación de primera cita (casi tres mil), con una diferencia sustancial respecto de los demás, y el que más espera estructural soporta. Entendemos, como no podía ser de otro modo, que la situación de emergencia sanitaria provocada por la COVID-19 ha alterado notablemente el escenario, pero no podemos dejar de indicar que esta situación no es nueva ni derivada de la crisis sanitaria que vivimos, por lo que se



deben de buscar los medios para solventar una situación que viene de atrás.

En este sentido nos parece relevante indicar que el Sr. Garrán ya sufría un notable retraso en su citación en el momento de presentación de la queja (enero de 2020) puesto que llevaba a la espera desde el 27 de julio de 2019, y cuando pueda ser examinado de su dolencia (un papiloma) habrá pasado más de un año.

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 a 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.

CUARTA: Que a la vista de la lógica paralización de las consultas como consecuencia de la pandemia y el consecuente incremento de las listas de espera, se proceda a buscar mecanismos para agilizar las consultas y pruebas diagnósticas pendientes al inicio de la situación de crisis sanitaria.

QUINTA: Que se busque la forma de que dolencias que a priori no son complicadas de tratar, como la que aqueja a XXX, puedan ser vistas de forma ágil, evitando con ello que aumenten las listas de espera.

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



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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