



**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: 76/2020**

**Asunto: Retraso en citación. Servicio de Oftalmología del 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, para quien su médico de Atención solicitó consulta en el Servicio de Oftalmología del Hospital de El Bierzo, en fecha 16 de octubre de 2019. Pese a ello, en enero de 2020 no había sido citado.

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 la fecha aproximada para una primera cita es octubre de 2020, teniendo en cuenta la capacidad de citación y el necesario reajuste hecho como consecuencia del COVID-19.

b) Que puede haber centros donde no se hayan registrado los pacientes pendientes de asignación.

c) Que pese a ello se remite un cuadro sobre la situación de las listas de espera de los Servicios de Oftalmología, a día 30 de abril de 2020:



| HOSPITAL   | LOCALIDAD          | N.º<br>pacientes<br>en espera<br>(1) | Tiempo medio<br>(días) de espera<br>estructural para<br>primeras consultas<br>(1) | Pacient<br>pendiente<br>asignació<br>cita (2) |
|--|--------------------|--------------------------------------|---|---|
| COMPLEJO ASISTENCIAL DE ÁVILA                      | ÁVILA              | 201                                  | 75  | -   |
| COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE BURGOS       | BURGOS             | 5.087                                | 118   | -   |
| HOSPITAL SANTIAGO APÓSTOL                          | BURGOS             | 389                                  | 304   | 1.471   |
| HOSPITAL SANTOS REYES                              | ARANDA DE<br>DUERO | 825                                  | 89  | 2   |
| HOSPITAL EL BIERZO                                 | PONFERRADA         | 182                                  | 101   | 7.306   |
| COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE LEÓN         | LEÓN               | 3.227                                | 92  | 179   |
| COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE PALENCIA     | PALENCIA           | 1.737                                | 79  | 1.394   |
| COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE<br>SALAMANCA | SALAMANCA          | 0                                    | -   | 8.991   |
| COMPLEJO ASISTENCIAL DE SEGOVIA                    | SEGOVIA            | 434                                  | 62  | 783   |
| COMPLEJO ASISTENCIAL DE SORIA                      | SORIA              | 2.371                                | 198   | 3   |
| HOSPITAL UNIVERSITARIO RÍO HORTEGA                 | VALLADOLID         | 368                                  | 81  | -   |
| HOSPITAL MEDINA DEL CAMPO                          | VALLADOLID         | 15                                   | 48  | -   |
| HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO DE VALLADOLID       | VALLADOLID         | 2.057                                | 61  | 298   |
| COMPLEJO ASISTENCIAL DE ZAMORA                     | ZAMORA             | 1.803                                | 123   | -   |

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

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

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 ha hecho que esta Defensoría conozca.

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.

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 el Hospital de El Bierzo hay 7.306 pacientes. Y la situación nos tememos que ha podido empeorar si tomamos como punto de partida que estos datos se proporcionan a día 30 de abril de 2020, esto es sin haber incorporado todos aquellos que por una u otra razón no han sido atendidos durante la pandemia. Por ello estimamos que han de adoptarse medidas urgentes a fin de solucionar este importante problema.

Para finalizar estimamos que en el caso que nos ocupa, debe, en la medida de lo posible, agilizarse la consulta del Sr. XXX, dado que lleva pendiente de ser citado desde hace ya casi un año, con las implicaciones personales y de salud que eso conlleva.

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. Haciéndolo con especial urgencia en el Hospital de El Bierzo.

**CUARTA:** Que de forma urgente se aborde la cuestión de la incidencia de la pandemia en la gestión de las listas de espera a fin de abordar soluciones eficaces para los pacientes, tanto los que se encontraban en ellas como los que han pasado a engrosarlas en las últimas fechas.

**QUINTA.-** Que en la medida de lo posible se proceda a buscar soluciones para tratar de forma ágil dolencias menos graves como la de XXX, evitando así que sigan engrosando 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 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