



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: 319/2020

Asunto: Lista de espera de Oftalmología del Complejo Asistencial de Segovia/ 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 Oftalmología del Complejo Asistencial de Segovia.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación 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 lo siguiente:

1.- Que a mediados del mes de marzo ya se habían iniciado las gestiones oportunas para que el Sr. XXX fuera citado a la mayor brevedad posible, si bien la situación se ha visto gravemente afectada por la pandemia y por la declaración de Castilla y León como zona de transmisión comunitaria.

2.- Que ante la mejora paulatina de la pandemia, nos encontramos en una situación de transición o desescalada hospitalaria que está permitiendo restablecer la actividad asistencial ordinaria valorando la priorización en función de criterios clínicos.

3.- Que en el marco de esta recuperación de la actividad asistencial *“y una vez se reevalúe el caso de XXX, por parte de los facultativos del Servicio de Oftalmología, será citado para consulta de revisión, bien de forma no presencial si así se considera adecuado, o bien acudiendo al hospital en caso de ser imprescindible su atención de*



esta forma.”

4.- Se remite asimismo el siguiente cuadro:

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	201	75	-
COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE BURGOS	BURGOS	5.087	118	-
HOSPITAL SANTIAGO APOSTOL	BURGOS	389	304	1.471
HOSPITAL SANTOS REYES	ARANDA DE 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 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 Hospitales

A la vista de lo informado, procede realizar las siguientes consideraciones:

En primer lugar y en lo atinente a la situación individual que dio lugar a la presentación de la queja, esto es la situación de XXX, si bien consideramos comprensible la posposición de consultas estimamos necesario adoptar medidas urgentes y eficaces (como a buen seguro se están adoptando) para solventar la paralización de la actividad a consecuencia de la pandemia. Por ello consideramos oportuno recordar que el paciente ha sufrido retrasos de forma permanente y no únicamente durante la gestión del COVID-19, a cuyo efecto entendemos que debe buscarse una solución a dicha cuestión puesto que ya en marzo se había requerido la agilización de los trámites para que fuera citado.

En cuanto a las listas de espera manifestamos lo que ya venimos señalando de forma reiterada sobre su gestión. 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 obligados a 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, si bien sobre la situación de El Bierzo ya hemos tenido ocasión de pronunciarnos de forma expresa en una resolución reciente de fecha 17 de junio.

Asimismo nos parece importante reseñar la existencia de dos contingentes de pacientes: los que se encuentran en lista de espera y los que están pendientes de asignación de cita. Si examinamos el cuadro remitido podemos comprobar que existen



centros hospitalarios en los que no hay estas dos categorías (por ejemplo el Complejo Asistencial de Ávila o el Complejo Asistencial Universitario de Burgos). Sin embargo hay otros lugares donde la diferencia es elocuente: en Palencia hay casi tantos pacientes en una situación como en otra; en Salamanca no hay, aparentemente, nadie en lista de espera (casi 9.000 personas); y en El Bierzo hay más de 7.000 personas pendientes de asignación de cita frente a las 182 que se encuentran en lista de espera. Así las cosas y si bien agradecemos enormemente la claridad de la información remitida puesto que la existencia de estas “bolsas” de pacientes que no están amparados por ninguna garantía (los que se encuentran pendientes de asignación de cita pero no en lista de espera) ya había sido denunciada por esta Institución, nos parece necesario arbitrar algún sistema para solventar la problemática de estas personas y para regular su situación dándoles algún tipo de garantía para poder visibilizar su situación.

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 y de forma urgente se arbitre un sistema de visibilización de los pacientes que se encuentran pendientes de asignación de cita (y por tanto fuera de la lista de espera, todavía) así como que se agilice su inclusión en la lista de espera y se regule, en la medida de lo posible, algún tipo de garantía de acceso al sistema para evitar su desprotección.

TERCERA: 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.

CUARTA: 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.

QUINTA: 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.

SEXTA: Que en la medida de lo posible se proceda a buscar soluciones a la problemática individual que ha dado origen a la presentación de esta queja.

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