



**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: 2026/2020**

**Asunto: Retraso en consulta de Atención Especializada. Servicio de Oftalmología del Hospital Santos Reyes de Aranda de Duero / 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 D. XXX, con DNI XXX.

Según manifestaciones del autor de la queja, el paciente tenía líquido en un ojo que requería “ser pinchado” para su extracción tal y como se le indicó el día 3 de marzo en la consulta de Oftalmología del Hospital Santos Reyes. Esta extracción debía tener lugar el día 12 de mayo, sin embargo la cita fue anulada. Tras varias llamadas por parte de la familia, puesto que el estado de salud del paciente se estaba deteriorando notablemente, fue citado el día 25 de mayo. Una vez en la consulta el facultativo le indica que ha de posponerse nuevamente la “intervención” y que no se realizaría antes del 18 de junio, razón por la cual se ha prolongado en el tiempo sin obtener una explicación adecuada sobre la cuestión.

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 que la cancelación de la cita tuvo su origen en la puesta en marcha del Plan de Contingencia para abordar la pandemia por COVID-19, lo que supuso que toda la actividad hospitalaria se centralizase en los pacientes aquejados de COVID y en las atenciones urgentes. Por ello, toda la actividad



ordinaria y programada se vio afectada y retrasada.

Se añade asimismo:

*“la situación de la pandemia está mejorando paulatinamente, lo que nos está permitiendo rebajar el nivel de alerta de los diferentes centros hospitalarios de la Comunidad, encontrándonos en estos momentos en una fase de transición o desescalada hospitalaria que va permitiendo restablecer, de una forma progresiva y segura, la actividad asistencial ordinaria, valorando la priorización de las actuaciones en función de los criterios clínicos.*

*Concretamente, en lo que respecta a las consultas externas, la premisa de esta Gerencia Regional es la de que, desde los diferentes Servicios se vayan programando y citando progresivamente las consultas en función de la prioridad clínica, manteniendo siempre las conocidas medidas de protección, cuidado y separación de pacientes.*

*Volviendo al caso que nos ocupa, puestos en contacto con la Gerencia de Atención Hospitalaria del Hospital Santos Reyes de Aranda de Duero nos informan, de que el paciente D. XXX, ha sido citado y visto en consulta el 17 de junio de 2020”.*

A la vista de lo informado, procede realizar una serie de consideraciones. Partimos de la premisa de que esta Procuraduría entiende la necesidad de que se haya paralizado la atención hospitalaria para atender a pacientes COVID-19 y de aplicar un Plan de Contingencia no solo a estos efectos sino para garantizar la seguridad de los pacientes cuyas consultas habían de ser pospuestas; por lo que estimamos adecuado que fuera el criterio clínico el que debía prevalecer a la hora de organizar la atención sanitaria.

Ahora bien, también estimamos que hubiera podido mejorarse en este caso la información sobre la organización de la atención sanitaria. De lo que conocemos, parece que el paciente fue informado de la cancelación de la consulta prevista para el día 12 de mayo; sin embargo lo que no parece adecuado es que, citado para el día 25 del mismo mes, haya tenido que acudir a consulta con los riesgos de contagio que esto supone en el momento actual, para ser informado de que no se le iba a realizar la extracción del líquido del ojo.

Por tanto consideramos que se ha producido una inadecuada planificación de la atención sanitaria manifestada en una deficiente información al paciente, lo que supone una vulneración de lo dispuesto en la Ley 8/2003, de 8 de abril, de derechos y deberes en relación con la salud.

Por ello, 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**:



**ÚNICA.-** Que por parte del órgano competente se proceda a impartir instrucciones para evitar situaciones como la que ha dado lugar a la presentación de la queja intentando que el proceso de recuperación paulatina de la actividad asistencial ordinaria se realiza mediante una organización adecuada de la misma, proporcionando una correcta información a los pacientes sobre las cancelaciones de citas y las razones que las motivan, evitando desplazamientos a los centros sanitarios para evitar los riesgos que ello pudiera producir.

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