



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones con la Sociedad Civil
C/ Santiago Alba, 1
47008 - VALLADOLID

Expediente: 786/2022

Asunto: Lista de espera para consulta de oftalmología. Hospital Santa Bárbara de Soria / 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, que llevaba pendiente de una cita en oftalmología, por un problema de cataratas en el ojo izquierdo, desde el 3 de julio de 2020, momento en que se le incorporó a la lista de espera. A pesar del tiempo transcurrido no había sido citado.

El interesado había formulado una reclamación en el Servicio de Atención al Paciente de Soria, de fecha 23 de febrero de 2022, sin que hubiera obtenido respuesta alguna.

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 el paciente había sido visto en consulta el 25 de mayo de 2022 y se le había remitido una respuesta a su reclamación desde la Dirección Médica del Complejo Asistencial de Soria, con fecha 3 de junio de 2022, en la que se indicaba que *“debido a la demora existente para la consulta de*



oftalmología, no ha sido posible citarle antes del día 25 de mayo de 2022, fecha en la que ya ha sido atendido”.

Asimismo se nos informaba de la situación de las listas de espera a fecha 31 de julio de 2022, en ese momento se encontraban en lista de espera para una primera consulta de oftalmología un total de 32.386 personas.

La distribución por hospitales de los pacientes en lista de espera era la siguiente:

HOSPITAL	LOCALIDAD	N.º pacientes en espera
C. ASISTENCIAL DE ÁVILA	ÁVILA	493
C. ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE BURGOS	BURGOS	3.908
H. SANTIAGO APÓSTOL	BURGOS	375
H. SANTOS REYES	ARANDA DE DUERO	1.351
H. EL BIERZO	PONFERRADA	2.972
C. ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE LEÓN	LEÓN	6.327
C. ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE PALENCIA	PALENCIA	2.250
C. ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE SALAMANCA	SALAMANCA	879
C. ASISTENCIAL DE SEGOVIA	SEGOVIA	1.814
C. ASISTENCIAL DE SORIA	SORIA	2.281
H. UNIVERSITARIO RÍO HORTEGA	VALLADOLID	3.811
H. MEDINA DEL CAMPO	VALLADOLID	938
H. CLÍNICO UNIVERSITARIO DE VALLADOLID	VALLADOLID	1.236
C. ASISTENCIAL DE ZAMORA	ZAMORA	3.751

Fuente: Registro de Lista de Espera Quirúrgica de Castilla y León. Consejería de Sanidad
Información de listas de espera en el Portal de Salud de Castilla y León <https://www.saludcastillayleon.es/es>

A la vista de lo informado, y si bien puede considerarse resuelta la problemática individual que dio lugar al inicio de la queja, procede realizar una serie de consideraciones tanto desde una perspectiva general como individual para el caso concreto.

Hemos de reiterar, en primer lugar, los argumentos que venimos formulando sistemáticamente sobre esta cuestión en anteriores resoluciones sobre la base de la doctrina de otros Ombudsmen y de diferentes órganos judiciales, argumentos que no consideramos necesario reproducir para no ser reiterativos, pero que, en síntesis, vienen a manifestar que las listas de espera son un elemento común en los sistemas sanitarios de carácter universal y financiados públicamente y pueden ser la expresión del acoplamiento entre oferta y demanda de servicios sanitarios, pero nada puede justificar las excesivas demoras que en muchas ocasiones se producen.

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 la asistencia sanitaria. En este sentido cabe recordar que 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, por el que se crea el Registro de pacientes en lista de espera de Atención Especializada y se regulan las garantías de espera máxima en



intervenciones quirúrgicas en el Sistema de Salud de Castilla y León, cuyo contenido es sobradamente conocido por esa Consejería, pero que debemos reiterar ya que subraya la necesidad de que normativamente se regulen no solo los plazos máximos de espera de las intervenciones quirúrgicas sino también de las consultas externas y de las pruebas diagnósticas y terapéuticas pautadas.

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 citado Decreto 68/2008, de 4 de septiembre.

Debemos reiterar la preocupación de la Institución por la situación en la que quedan los pacientes en listas de espera tras la pandemia ocasionada por la COVID-19 y la crisis sanitaria que ha afectado a todo el sistema sanitario.

Por ello hemos de manifestar que si ya era necesario abordar el problema de forma urgente, ahora deben tomarse medidas extraordinarias a tal efecto, habilitándose todos los medios personales y materiales necesarios y disponibles. Las listas de espera siguen siendo uno de los aspectos de la gestión sanitaria que más preocupan a la población.

Respecto al caso concreto, debemos referirnos a las cuestiones relativas a las demoras en la atención de los pacientes que figuran en las listas de espera para una primera consulta sin que su situación clínica sea considerada como urgente o preferente, como ocurre en este caso. El hecho de que la petición de consulta no incluya la indicada consideración de “urgente o preferente” y que, en consecuencia, permita una cierta demora, no significa que los pacientes tengan que someterse a largos tiempos de espera para que puedan ser atendidos en una primera consulta, como ocurre en el caso que nos ocupa. Este retraso en la atención puede ocasionar situaciones de agravamiento de las dolencias al no existir un diagnóstico y un tratamiento y puede dar lugar a que la calidad de vida del paciente se vea seriamente alterada.

Con independencia de la situación clínica del paciente un tiempo de espera de casi dos años (22 meses) para ser examinado es un tiempo excesivo, de tal manera que consideramos que el interesado no ha recibido una adecuada asistencia sanitaria.

Por otra parte y en relación con la reclamación presentada por el interesado, el 23 de febrero de 2022, ya que no se le había asignado fecha de consulta desde el 3 de julio de 2020, fecha de su inclusión en la lista de espera, debemos señalar que el interesado no ha recibido una respuesta razonada en plazo, de acuerdo con lo previsto en el artículo 13.2 del Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las Guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario. La contestación ha tenido lugar después de más de tres meses de la presentación de la reclamación y una vez que ya había tenido lugar la consulta solicitada.



Por último, reiteramos la existencia de notables diferencias entre los pacientes en lista de espera de consultas externas de unas provincias a otras (resulta especialmente llamativo el caso del Complejo Asistencial Universitario de León con 6.327 pacientes en espera, a 31 de julio de 2022)

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 se adopten las medidas oportunas para evitar dilatados tiempos de espera para ser atendidos en una primera consulta, como los que se reflejan en este expediente, y las diferencias existentes entre los distintos hospitales, ubicados normalmente en diferentes provincias, en los términos expresados por esta Procuraduría en ocasiones anteriores.

SEGUNDA: Que se busquen formas de paliar los efectos que la pandemia ha provocado en la gestión de las listas de espera, arbitrando los medios, tanto personales como materiales, que se consideren necesarios para agilizar la reducción de las mismas, recuperando el tiempo en que se han encontrado paralizadas o limitadas en su evolución para poder atender la situación de emergencia sanitaria.

TERCERA: Que los plazos de respuesta a las reclamaciones presentadas por los interesados se ajusten a lo dispuesto en el 13.2 del Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las Guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.

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