



**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: 1542/2022**

**Asunto: Lista de espera. Consulta de traumatología. Ávila / 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 de la paciente Dña. XXX, con DNI XXX.

Según manifestaciones del autor de la queja, la paciente acudió a su médico de cabecera en el consultorio de Santa Cruz del Valle (Ávila) el día 14 de julio de 2022. El motivo de la consulta era los fuertes dolores en la rodilla izquierda que sufre; se trata, además, de una persona enferma de esclerosis múltiple desde hace más de 20 años. Examinada por el profesional, éste cursó derivación al Servicio de Traumatología, donde ha sido citada el día 24 de mayo de 2024.

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 aquella.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe, en el cual se hacía constar que *“en cuanto a las listas de espera de consultas externas y técnicas diagnósticas, la Gerencia Regional de Salud tiene instituido un sistema de priorización, que permite ordenar a los pacientes según su potencial gravedad, accediendo antes los que tienen un mayor riesgo”*.



En relación con la paciente objeto de la queja, la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Ávila, informa que *“al igual que para el resto de las solicitudes por parte de Atención Primaria, la solicitada para Dña. XXX, fue valorada por el traumatólogo, determinando en este caso, que la paciente fuera citada como “ordinario” y no con carácter preferente”*.

Asimismo, nos indican que *“desde el Centro están trabajando intensamente para mejorar la situación de las listas de espera a través de la colaboración y acuerdos con otras entidades, con objeto de mejorarlas a corto plazo.*

*Así, se está trabajando, coordinadamente con la Gerencia Regional de Salud para colaborar con otros Servicios de Traumatología de la Comunidad Autónoma ante las dificultades de cobertura de facultativos en su plantilla.*

*Concretamente en el caso de Traumatología, se van a abrir nuevas agendas de consulta por lo que la cita de Dña. XXX será con toda probabilidad adelantada, teniendo que recibir próximamente la nueva citación”*.

Para finalizar, nos informan que la Consejería de Sanidad publica periódicamente en el portal de Salud, en el siguiente enlace: (<https://www.saludcastillayleon.es/es/lista-espera>), los datos de Listas de Espera de consultas externas, pruebas diagnósticas-terapéuticas y lista de espera quirúrgica, de todos los Servicios de los centros sanitarios de la Comunidad en el Portal de Salud de Castilla y León, pudiendo estimar el tiempo de espera en base a la demora media existente en cada uno de los mismos.

De acuerdo con la indicada información resulta que, a fecha 30 de septiembre de 2022, el número de pacientes en espera para una primera consulta externa en el Complejo Asistencial de Ávila era de 2.171, de los que un 77% eran pacientes en espera estructural, con un tiempo medio de espera de 110 días.

A la vista de lo informado, procede en primer lugar reiterar 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, como ha sido, sin duda, el caso que ha dado lugar a la que queja que ahora analizamos.



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 con contundencia 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.

Por lo tanto resulta conveniente que se valore por ese centro directivo la posibilidad de regular normativamente los plazos máximos de demora, tanto en las consultas de especialidades como en los procedimientos diagnósticos, haciendo extensivas a dichas prestaciones el sistema de garantías que, para las intervenciones quirúrgicas, contempla el Decreto 68/2008, de 4 de septiembre.

Todo ello de conformidad con el artículo 13.2 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, en el que se dispone que *“se establecerán legalmente los derechos y deberes de los usuarios del sistema sanitario y entre ellos los siguientes: “b) A la regulación de plazos para que les sea aplicado un tratamiento”*.

En la misma línea, la Disposición Adicional Segunda (Garantías de Demora) de la Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud, establece que *“los usuarios del Sistema de Salud de Castilla y León tienen derecho a que las prestaciones sanitarias de atención especializada programadas y no urgentes les sean dispensadas dentro de unos plazos máximos previamente definidos y conocidos, en los términos y condiciones que se establezcan reglamentariamente”*.

Asimismo 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 desde hace tiempo, en la actualidad, a la vista de casos muy frecuentes de demora en la atención sanitaria, como el referido *ut supra*, deben tomarse medidas extraordinarias a tal efecto, habilitándose todos los medios personales y materiales necesarios y disponibles. En este sentido, debemos



reconocer los esfuerzos de la Consejería de Sanidad, según se nos manifiesta de forma reiterada, por reducir las listas de espera de consultas externas y técnicas diagnósticas, tal como no ha informado también en el presente expediente, pero debemos señalar que las esperas en la atención sanitaria persisten, por lo que siguen siendo uno de los aspectos de la gestión sanitaria que más preocupan a la población.

Por otro lado y en lo atinente al caso concreto, una vez más debemos referirnos a las cuestiones relativas a los criterios de priorización de las listas de espera. El hecho de que la paciente una vez valorada por el traumatólogo fuera citada como “ordinario” y no con carácter preferente no puede suponer que sea citada casi dos años después de la solicitud de la consulta. Si el tiempo medio de espera estructural para una primera consulta de traumatología en el Complejo Asistencial de Ávila es de 110 días, es claro que en el caso de Dña. XXX se ha superado con creces el tiempo medio de espera. Ello unido a la enfermedad de esclerosis múltiple que padece desde hace más de 20 años creemos que justificaría una nueva valoración de las circunstancias tendentes a adelantar la cita para consulta en el Servicio de Traumatología, algo que, por otra parte, de forma razonable se deja notar en el informe remitido a esta Institución.

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 valore la necesidad de adelantar la citación para la realización de la consulta en el Servicio de Traumatología de Dña. XXX, teniendo en cuenta la superación, en el presente caso, del tiempo medio de espera así como la enfermedad que padece la paciente.

**SEGUNDA:** Que con carácter general se valore la conveniencia de 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, 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.

**TERCERA:** Que se adopten las medidas oportunas para evitar dilatados tiempos de espera como los que se reflejan en este expediente y se busquen formas de paliar los efectos que la pandemia ha provocado en la actividad de consultas externas y pruebas diagnósticas, arbitrando los medios, tanto personales como materiales, que se consideren necesarios para agilizar las mismas.



PROCURADOR DEL COMÚN  
DE CASTILLA Y LEÓN

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