



**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: 26/2023**

**Asunto: Demora en consulta de traumatología / HUBU / 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 ha sido derivado por su Médico de Familia, con fecha 10 de noviembre de 2022, al servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Burgos, siendo citado para el 13 de junio de 2023.

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 gestión de las consultas externas a través de los servicios de admisión de los correspondientes centros es un proceso complejo en el que, como consecuencia de múltiples factores, se deben ir adaptando y reorganizando de forma continua las agendas a la prioridad clínica asignada por el facultativo solicitante y a las situaciones e incidencias que surgen en las plantillas de los servicios. Por tanto, los servicios de admisión, en cuanto hay posibilidad, realizan reprogramaciones de las consultas en beneficio de la atención a cada paciente.*

*En el caso concreto objeto del presente expediente, se suma a la complejidad habitual que la cita programada se encuentra supeditada a la disponibilidad de la*



*agenda de un solo facultativo, con el que se ha pedido la cita, y a las situaciones e incidencias particulares del citado especialista”.*

En cuanto a la información sobre la Lista de Espera, se nos informa que es el Servicio de Atención al Paciente del centro sanitario el que, con carácter ordinario, proporciona la información pertinente individualizada a cada paciente, relacionada con los procesos pendientes de realización y que, de conformidad con la normativa vigente, la Consejería de Sanidad publica en el Portal de Salud periódicamente los datos de Listas de Espera en el Servicio de Salud de Castilla y León, pudiendo estimar el tiempo de espera en base a la demora media existente en cada uno de ellos.

De acuerdo con la indicada información resulta que, a fecha 31 de marzo de 2023, el número de pacientes en espera para una primera consulta externa en el Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Burgos era de 5.013, de los que un 89% eran pacientes en espera estructural, con un tiempo medio de espera de 100 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 organismos públicos, 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 y, consecuentemente, se decida por ese



centro directivo la conveniencia 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 poner de manifiesto que es la Consejería de Sanidad la responsable de adoptar las medidas organizativas necesarias para reducir los tiempos de espera, garantizando con ello, el derecho a la protección de la salud que reconoce a todos los ciudadanos el artículo 43 de la Constitución Española. En este sentido, si bien debemos reconocer los esfuerzos realizados por parte de la Administración sanitaria, según se nos manifiesta de forma reiterada en sus informes, por reducir las listas de espera de consultas externas y técnicas diagnósticas, también debemos señalar que las demoras para ser atendidos los usuarios en las consultas de Atención Especializada persisten y siguen siendo uno de los aspectos de la gestión sanitaria que más preocupan a la población y que, consecuentemente, dan lugar a la presentación de un importante número de quejas en esta Procuraduría.

Por otro lado y en lo atinente al caso concreto, si de conformidad con los últimos datos de Lista de espera publicados en el Portal de Salud, el tiempo medio de espera estructural para una primera consulta de traumatología en el Hospital Universitario de Burgos es de 100 días, es claro que en el caso del Sr. XXX se ha superado con creces el tiempo medio de espera, por más que sea “medio”, puesto que ha sido citado siete meses después de haber sido derivado por su médico de Atención Primaria.

A la vista de la información remitida por la Consejería de Sanidad, el hecho de que haya sido programado con prioridad normal y para un especialista concreto, a criterio de esta Institución no parece suficiente para justificar el tiempo que, en este caso, el interesado está teniendo que esperar para ser atendido en consulta de Traumatología del Hospital Universitario de Burgos, teniendo en cuenta, además, la repercusión que esta circunstancia puede tener en la calidad de vida paciente, aquejado de fuertes dolores y con una ostensible cojera, según nos indica en su escrito de queja, y que, por ello, se



justificaría una nueva valoración tendente a adelantar la cita para consulta en el indicado Servicio.

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 con carácter general se valore y, consecuentemente, se decida 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.

**SEGUNDA:** Que se adopten las medidas oportunas para evitar dilatados tiempos de espera como los que se reflejan en este expediente y se arbitren las medidas y medios necesarios para que los plazos de espera para consultas se agilicen.

**TERCERA:** Que se valore la posibilidad de adelantar la citación para la realización de la consulta en el Servicio de Traumatología de D. XXX, teniendo en cuenta la superación, en el presente caso, del tiempo medio 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