



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: 186/2023

Asunto: Lista de espera consulta de ginecología / Centro de Especialidades Arturo Eyries (Valladolid) / 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 Dña. XXX, con DNI XXX, que con fecha 6 de febrero de 2023 había sido citada en consulta de ginecología en el Centro de Especialidades Arturo Eyries (Valladolid), a solicitud de su médico de cabecera, de 5 de octubre de 2022. A su llegada al Centro le comentan que su cita se ha cancelado y le dan consulta para el día 22 de mayo de 2023.

A este respecto, el 6 de febrero de 2023 la interesada presentó una reclamación.

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 cita fue reprogramada para el mes de mayo, extremo que se comunicó a la paciente por correo ordinario a su domicilio el 25 de enero de 2023.



Asimismo, se nos indica que la reclamación presentada por la paciente con fecha 6 de febrero de 2023, ha sido debidamente tramitada, dando contestación a la misma con fecha 22 de febrero.

En cuanto a las razones de la asignación de nueva cita, nos informa la Consejería de Sanidad que *“hay que tener en cuenta que la gestión de las consultas externas es un proceso complejo dado que es necesario compatibilizar de manera constante la actividad asistencial programada, como la cita a la que hace referencia la presente queja, con diversas circunstancias como la prioridad asignada por el médico solicitante, situaciones imprevistas que surgen en los equipos asistenciales que afectan a la labor asistencial de los servicios, así como la actividad urgente o no demorable que surge y que, por su prioridad, precisa de citación inmediata y que repercuten en gran medida en la organización asistencial de los centros. En este sentido, las consultas preferentes remitidas desde Atención Primaria u otros solicitantes se gestionan para que, por criterios clínicos, los pacientes subsidiarios de las mismas sean programados en consulta en menos de 15 días.*

No obstante, recordamos que en el caso de cambios inesperados en la sintomatología de los pacientes y ante sospecha de potencial gravedad, a través de la Unidad de Diagnóstico Rápido correspondiente, dispositivo asistencial dirigido al estudio y diagnóstico de pacientes con sospecha de enfermedad grave, se intenta que el tiempo transcurrido desde la solicitud de la consulta en la UDR hasta la primera visita en la Unidad, no sobrepase las 72 horas.

Además, a través de las Consultas de Alta Resolución (CAR), herramienta de gestión que trata de organizar la asistencia en torno al paciente para determinados procesos, el mismo día que el paciente acude a la consulta del especialista, pueda obtener el diagnóstico y el tratamiento, o al menos, la orientación terapéutica”.

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, puesto que la paciente ha sido citada cuatro meses después de haber sido derivada por su Médico de Atención Primaria y posteriormente cancelada esta cita, acumula otros tres meses más de demora hasta la nueva consulta programada para el 22 de mayo de 2023.



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, finalmente la consulta de la paciente va a tener lugar siete meses después de haber sido derivada por su médico de Atención Primaria. El hecho de que la gestión de las consultas externas sea un proceso complejo y que la consulta haya sido programada con prioridad normal, a criterio de esta Institución no parece suficiente para justificar el tiempo que, en este caso, la interesada está teniendo que esperar para ser atendida, considerando, además, la repercusión que esta circunstancia puede tener en la calidad de vida de la paciente, con problemas graves de dismenorreas y anemia desde hace años. Asimismo, entendemos que en los casos de cancelación de consultas deberían adoptarse las medidas oportunas para que el paciente sea atendido a la mayor brevedad posible y no se acumulen tiempos de espera excesivos a los que inicialmente ya existían.

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 en los casos de cancelación de consultas se conceda una nueva cita a la mayor brevedad posible, con la finalidad de evitar que dicha cancelación ocasione mayores perjuicios al paciente.

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.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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