



**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: 950/2023**

**Asunto: Demora consulta de oftalmología / Complejo Asistencial de Zamora / 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, paciente con importantes problemas de visión, que recibió citación el día 29 de agosto 2022 para primera consulta de oftalmología en el Complejo Asistencial de Zamora el día 27 de junio de 2023, lo que suponía 10 meses de espera. El día 12 de mayo de 2023 recibe comunicación anulando la consulta del 27 de junio de 2023, sin que haya vuelto a tener noticias sobre la fecha de la cita médica.

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 debe ir adaptando y reorganizando de forma continua la programación de las agendas a la prioridad clínica asignada por los facultativos y a las situaciones e incidencias que surgen en relación con los profesionales de los distintos servicios del Hospital”*.

Igualmente y en relación con el caso concreto objeto de esta queja, se nos indica que la paciente ha sido atendida en consulta programada el día 28 de agosto de 2023 y que ese mismo día ha sido incluida en lista de espera quirúrgica, habiendo iniciado el



estudio preoperatorio el 8 de septiembre de 2023, y vista en la consulta de anestesia el día 19 de septiembre, previa a su intervención quirúrgica.

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 30 de junio de 2023, el número de pacientes en espera para una primera consulta externa en el Servicio de Oftalmología en el Complejo Asistencial de Zamora era de 5.501, de los que un 85% eran pacientes en espera estructural, con un tiempo medio de espera de 161 días.

A la vista de lo informado y si bien puede considerarse resuelta la problemática individual que dio lugar al inicio de la queja, 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 diez meses después de haber recibido la citación para una primera consulta de oftalmología y posteriormente cancelada esta cita, acumula otros dos meses más de demora hasta la nueva consulta programada para el 28 de agosto 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, como se ha venido indicando por parte de esta Procuraduría, ha de procederse a regular adecuadamente la información de los pacientes sobre su situación en las listas de espera y la evolución de las mismas a fin de que los interesados puedan controlar la gestión que se realiza de ellas, como una manifestación no solo de transparencia sino de un adecuado uso de los recursos públicos. En este sentido y pese a la información que de forma reiterada se hace por parte de la Consejería de Sanidad, no resulta fácil para los usuarios conocer su estado en las listas de espera y la evolución de las mismas, por más que la Administración sanitaria exponga que se hallan a disposición de los interesados en los correspondientes Servicios de Atención al Paciente de los centros sanitarios.

Debemos, igualmente, 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 y el principio de eficacia en el desarrollo de la actuación de la Administración pública, consagrado en el artículo 103.1 del texto constitucional y en relación con la Administración sanitaria en el artículo 6.2 de la Ley General de Sanidad.

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, 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 ha tenido lugar doce meses después de haber recibido la cita correspondiente. El hecho de que la gestión de las consultas externas sea un proceso complejo, a criterio de esta Institución no parece suficiente para justificar el tiempo que, en este caso, la interesada ha tenido que esperar para ser atendida, considerando, además, la repercusión que esta circunstancia puede tener en la calidad de vida de la paciente, con problemas importantes de visión.

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.

Por último, debemos hacer referencia a que 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 oftalmología en el Complejo Asistencial de Zamora es de 161 días, es claro que en el caso de la Sra. XXX se ha superado con creces el tiempo medio de espera, por más que sea “medio”, puesto que ha sido atendida doce meses después de haber recibido la citación para la primera consulta en el Servicio de Oftalmología.

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.

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