



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: 1498/2023

Asunto: Lista de espera para intervención quirúrgica / Hospital Universitario de Burgos / 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 demora para una intervención quirúrgica de XXX, con DNI XXX, por el Servicio de Traumatología del HUBU.

Según consta en el escrito de queja, el paciente, aquejado de fuertes dolores en XXX, acudió a urgencias del HUBU el XXX de agosto de 2022, donde se le diagnostica XXX y se le deriva al médico de Atención Primaria, quien prescribe la realización de una ecografía, siendo citada el paciente el XXX de mayo de 2023 para su realización.

A la vista de los resultados de la ecografía y después de una consulta en el Servicio de Traumatología se diagnostica una lesión en XXX que precisa tratamiento e intervención quirúrgica, incluyendo a el paciente en lista de espera quirúrgica el día XXX de junio de 2023; sin embargo, no ha sido citada para ser intervenida, circunstancia que deteriora notablemente su calidad de vida.

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 lo siguiente:

Respecto a la atención recibida por XXX en el Servicio de Urgencias con fecha XXX de agosto de 2022, se nos informa que *“el paciente acudió por una XXX previo de meses de evolución. Esta patología no es susceptible de atención en el nivel de urgencias*



por lo que, tras explorar al paciente, se solicitó radiología simple convencional descartando lesiones XXX agudas (XXX), y se remitió a su médico de Atención Primaria para que completara el estudio.

Una vez atendida por el médico de familia, se derivó al Servicio de Traumatología del Complejo Asistencial Universitario de Burgos donde el paciente fue valorado como primera visita en el Servicio de Traumatología, el día XXX de enero de 2023, y se solicitó una ecografía que se realizó el XXX de abril; el XXX de junio de 2023, fue valorado de nuevo por este Servicio incluyéndole en la lista de espera quirúrgica con prioridad 3, pacientes cuya patología permite la demora del tratamiento ya que no produce secuelas importantes, de conformidad con lo establecido por el Real Decreto 605/2003, de 23 de mayo, por el que se establecen medidas para el tratamiento homogéneo de la información sobre las listas de espera en el Sistema Nacional de Salud, teniendo en cuenta que las indicaciones de citación se establecen por la prioridad clínica que determina la inclusión de los pacientes en las listas de espera de consultas externas, pruebas diagnósticas y quirúrgicas”.

En cuanto a la información relativa a la situación del paciente en la lista de espera, se informa que *“de conformidad con lo establecido por la Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud en su Título III la Protección de los derechos relativos a la información y participación, es el Servicio de Atención al Paciente de cada centro sanitario el que proporciona la información pertinente individualizada a cada paciente en relación con procesos pendientes de realización, a solicitud de propio paciente o de persona debidamente autorizada por él, y lo hace garantizando el derecho fundamental a la protección de datos personales”.*

Asimismo, se informa que la Consejería de Sanidad está desarrollando una serie de iniciativas para mejorar las listas de espera que está permitiendo reducir tanto el número de pacientes como la demora media, haciendo frente al sustancial incremento de la demanda asistencial observada tras la pandemia, entre ellas:

- La optimización y uso eficaz y eficiente de los medios propios personales y materiales con los que cuentan todos los hospitales y complejos asistenciales de la Gerencia Regional de Salud.

- Medidas extraordinarias como la denominada autoconcertación con los propios profesionales sanitarios del Servicio Público de Salud que se configura como un instrumento adicional, flexible y coyuntural para reducir lista de espera y que consiste en la realización voluntaria de actividad fuera de la jornada habitual de trabajo, asegurando a la vez el mantenimiento de la actividad durante la jornada ordinaria de la mañana.

- La actividad concertada



Por último, se indica también que la información de la situación de las listas de espera quirúrgica, de consultas externas y de pruebas diagnósticas de todos los hospitales de la Comunidad Autónoma se publica periódicamente por la Consejería de Sanidad, pudiendo estimar el tiempo de espera en base a la demora media existente en cada uno de ellos: <https://www.saludcastillayleon.es/es/lista-espera>.

Por lo tanto, de acuerdo con la información proporcionada sobre Listas de Espera en el Portal de Salud de Castilla y León, resulta la siguiente distribución por Centros hospitalarios:

a 31 de DICIEMBRE de 2023	PRIORIDAD 3				
	CASOS	DM	<=180	% < 180 DIAS	> 180
C. ASISTENCIAL ÁVILA	724	72,49	664	92%	60
C. ASISTENCIAL BURGOS	3.970	115,97	3.066	77%	904
H. SANTIAGO APOSTOL	576	78,34	540	94%	36
H. SANTOS REYES	377	95,99	338	90%	39
H. EL BIERZO	2.299	149,11	1.491	65%	808
C. ASISTENCIAL LEÓN	5.072	145,14	3.437	68%	1.635
C. ASISTENCIAL PALENCIA	1.148	45,15	1.148	100%	0
C. ASISTENCIAL SALAMANCA	4.590	182,50	2.437	53%	2.153
C. ASISTENCIAL SEGOVIA	1.150	63,32	1.131	98%	19
C. ASISTENCIAL SORIA	748	81,41	696	93%	52
H.U. RÍO HORTEGA	2.296	94,25	1.924	84%	372
H. MEDINA DEL CAMPO	362	58,44	357	99%	5
H. CLÍNICO UNIVERSITARIO DE VALLADOLID	1.700	60,73	1.592	94%	108
C. ASISTENCIAL ZAMORA	660	61,43	655	99%	5
-	25.672	119,89	19.476	75,86%	6.196

Pacientes en espera quirúrgica estructural por HOSPITALES.
Condiciones establecidas: Año: 2023 , Trimestre: 4 , Especialidad: Traumatología

Hospitales	0-90 días	91-180 días	181-365 días	más de 365 días	TOTAL	Tiempo medio de espera
COMPLEJO ASISTENCIAL DE LEÓN	652	544	804	403	2403	206
COMPLEJO ASISTENCIAL DE PALENCIA	369	41	0	0	410	46
COMPLEJO ASISTENCIAL DE SALAMANCA	619	342	1020	262	2243	203
COMPLEJO ASISTENCIAL DE SEGOVIA	300	199	13	0	512	82
COMPLEJO ASISTENCIAL DE SORIA	132	46	39	0	217	101
COMPLEJO ASISTENCIAL DE ZAMORA	212	105	5	0	322	78
COMPLEJO ASISTENCIAL DE ÁVILA	266	94	50	11	421	95
COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE BURGOS	386	220	441	35	1082	168
HOSPITAL CLÍNICO UNIVERSITARIO DE VALLADOLID	497	189	103	4	793	90
HOSPITAL DE MEDINA DEL CAMPO	124	10	1	0	135	59
HOSPITAL EL BIERZO	350	228	342	87	1007	171
HOSPITAL SANTIAGO APÓSTOL	143	95	32	0	270	99
HOSPITAL SANTOS REYES	109	82	35	0	226	112
HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RÍO HORTEGA	474	178	167	33	852	117
TOTAL	4633	2373	3052	835	10893	155

A la vista de lo informado y en relación con el diagnóstico de XXX del Servicio de Urgencias y la atención dispensada a el paciente en el indicado Servicio, consideramos



que no ha quedado acreditada la concurrencia de irregularidad alguna en la actuación de la Administración sanitaria, puesto que el paciente ha recibido la asistencia sanitaria solicitada y se le ha derivado a Atención Primaria, aplicando adecuadamente los protocolos vigentes y tomando como punto de partida el juicio clínico y diagnóstico del profesional que le ha atendido.

Por otra parte y respecto a la demora de la intervención quirúrgica, procede realizar algunas consideraciones tanto desde una perspectiva general como individual para el caso concreto.

Sobre la cuestión general de las listas de espera nos hemos pronunciado ya con anterioridad en diversas ocasiones. Procede, por lo tanto, 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 queja que ahora analizamos, puesto que XXX lleva esperando más de ocho meses para ser intervenida desde que fue incluida en la lista de espera quirúrgica el XXX de junio de 2023.

Una lista de espera con unos tiempos de demora adecuados a las necesidades clínicas y sociales de los pacientes es un importante indicador de buenos resultados y una exigencia ciudadana que permite cuantificar las actuaciones de la Administración sanitaria y medir también su eficiencia.

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 y hemos puesto de manifiesto en nuestras resoluciones la necesidad de adoptar medidas extraordinarias para abordar el problema provocado por el aplazamiento e incluso la suspensión de gran parte de la actividad asistencial como consecuencia de la irrupción de la pandemia ocasionada por la Covid-19 y de la crisis sanitaria que ha afectado a todo el sistema sanitario.

A este respecto, debemos poner en valor las distintas actuaciones llevadas a cabo por la Consejería de Sanidad para reducir las listas de espera, especialmente en lo relativo a la actividad quirúrgica, mediante la aprobación, entre otras, de las medidas señaladas en el informe remitido por la Administración.



No obstante, ya que la mejora de las listas de espera debe ser uno de los objetivos constantes para la Gerencia Regional de Salud y puesto que la Consejería de Sanidad es 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, consideramos oportuno poner de manifiesto que esta Institución sigue recibiendo un importante número de quejas de los ciudadanos en relación con la gestión de las listas de espera y las demoras en la atención sanitaria, siendo uno de los aspectos de la gestión sanitaria que más preocupa a los castellanos y leoneses y que mayor insatisfacción producen en los enfermos y sus familiares, circunstancia que exige habilitar todos los medios personales y materiales necesarios y disponibles para abordar el problema de las listas de espera quirúrgicas.

En lo atinente al caso concreto, debemos hacer referencia a las cuestiones relativas a los criterios de priorización de las listas de espera. La implementación de un sistema de priorización de la atención en base a criterios clínicos, de manera que se ordene a los pacientes según su potencial gravedad, accediendo antes aquellos que presumiblemente tienen un mayor riesgo, resulta una medida adecuada para abordar la problemática de las listas de espera, pero entendemos que el hecho de que la patología del paciente, de acuerdo con la prioridad en la que haya sido englobado, permita una demora en el tratamiento no significa que los pacientes tengan que verse sometidos a plazos de espera que superan lo recomendable.

En este caso, el paciente fue incluido en lista de espera para intervención quirúrgica con prioridad 3, el XXX de junio de 2023. El hecho de que la patología permita una demora en el tratamiento “ya que aquélla no produce secuelas importantes”, no significa que los pacientes tengan que ver seriamente alterada su vida diaria, con una movilidad reducida y con dolores continuos e intensos a la espera de una intervención, como ocurre en el caso de XXX. Por ello, y esta apreciación ya la hemos hecho en muchas ocasiones, la gravedad relativa de una dolencia no puede ser la causa de que no se aborde la misma con celeridad, y en el presente caso la espera supera los 240 días, sin que todavía no se haya ofrecido una solución adecuada.

Por último, conviene poner de manifiesto la situación de la lista de espera quirúrgica en el Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Burgos que arroja unas cifras, a 31 de diciembre de 2023, de 1.082 pacientes pendientes de una intervención, con un tiempo medio de espera de 168 días, uno de los más altos de todos los hospitales de la Comunidad Autónoma.

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 agilice la intervención de la XXX y se busquen soluciones eficaces para que otros pacientes puedan ser tratados también lo antes posible, aunque sus intervenciones no sean prioritarias.

SEGUNDA: Que se refuercen las medidas que actualmente se están aplicando u otras diferentes, arbitrando los medios, tanto personales como materiales que se consideren necesarios, para reducir las demoras y agilizar las listas de espera, garantizando con ello, el derecho a la protección de la salud y que se atienda a la situación de la lista de espera quirúrgica en el Servicio de Traumatología en el Hospital Universitario de Burgos.

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