



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: 1499/2023

Asunto: Anulación consulta médica Servicio de Neurología / Hospital Virgen de la Concha (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 un paciente del Servicio de Neurología del Hospital Virgen de la Concha (Zamora) que tiene que acudir todos los meses a urgencias con fuertes dolores XXX, donde le ponen bloqueos; sin embargo, según indica en su escrito de queja, en el mes de septiembre no se lo pudieron poner porque “*no bajo ningún neurólogo*” y tuvo que recurrir a la medicina privada.

Igualmente, el XXX de octubre de 2023 recibe una llamada telefónica del indicado Servicio de Neurología para anular una cita que tenía el día XXX de octubre para ponerse la toxina botulínica, tratamiento que precisa para poder controlar el dolor y poder trabajar.

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 hacían constar los siguientes extremos:

- La anulación o el cambio de citas de los pacientes se produce, de forma puntual, imprevisible e inevitable, debido a múltiples circunstancias que pueden afectar a los profesionales sanitarios, sin que sea posible su sustitución en el mismo momento en que se producen.



- La Gerencia Regional de Salud toma medidas concretas para garantizar la prestación de la asistencia sanitaria. En este sentido se priorizan las consultas de los pacientes que se han visto afectados por una necesaria reorganización para su programación a la mayor brevedad posible, como ha sucedido en el caso del paciente que ha sido atendido por el Servicio de Neurología los días XXX y XXX de noviembre de 2023 para continuar con su tratamiento.

- La imposibilidad de proceder a la sustitución de los profesionales sanitarios afectados por tales circunstancias está motivado por el déficit de especialistas que puntualmente afecta a la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Zamora, un problema que existe a nivel de todo el Sistema Nacional de Salud y cuya resolución excede del ámbito competencial de las comunidades autónomas.

- Como consecuencia de este grave problema no figuran en la bolsa de empleo temporal profesionales disponibles de determinadas especialidades para poder ofertarles un nombramiento temporal.

- En estos casos, al margen de las medidas de carácter general, desde la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Zamora, se está tratando de minimizar las consecuencias negativas que pudieran sufrir los pacientes. En este sentido se está llevando a cabo un plan de choque que incluye la programación de consultas extraordinarias por la tarde, tanto de neurólogos del Complejo Hospitalario de Zamora, como del Complejo Hospitalario de Salamanca y así poder dar respuesta ágil a los pacientes con patología Neurológica.

En atención a la información recibida y a la obrante en esta Institución, procede realizar una serie de consideraciones:

En muchas especialidades de la medicina se sufre un déficit de especialistas. Se trata de una problemática que afecta a todo el territorio nacional y esta circunstancia plantea serias dificultades a la hora de buscar soluciones adecuadas y eficaces para cubrir las distintas vacantes que se puedan producir.

En reiteradas ocasiones la Consejería de Sanidad nos ha puesto de manifiesto que no es un problema que se pueda resolver unilateralmente desde Castilla y León y que se han adoptado una serie de medidas dentro de ámbito competencial autonómico que se dirigen a mejorar la gestión de los efectivos de personal, a dotar a las áreas de salud de la Comunidad de los profesionales necesarios y a mejorar sus condiciones de trabajo.

Con todo, el problema de la falta de especialistas se mantiene. En este orden de ideas, los datos ofrecidos por el informe Oferta-Necesidad de Especialistas Médicos 2021-2035 (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social 2022) ponen de manifiesto que España sufrirá en el 2027 un déficit de 9.000 médicos y las necesidades



irán en aumento, de tal manera que en 2035 faltarán 17.765 especialistas, lo que representa un incremento del 9% con relación a las dotaciones del 2021.

En relación con la especialidad de Neurología el indicado informe señala que en Castilla y León la ratio de especialistas es de 3,6 por cada 100.000 habitantes, por debajo de las cifras existentes a nivel nacional con unas tasas de 4,5 profesionales por cada 100.000 habitantes.

Por este motivo y ante estos datos, consideramos de suma importancia, para garantizar una asistencia sanitaria de calidad, que se establezca una estrategia conjunta a nivel de todo el Sistema Nacional de Salud y que se siga trabajando en el compromiso de alcanzar soluciones en relación con la falta de profesionales.

En lo relativo al caso concreto del Servicio de Neurología del Complejo Hospitalario de Zamora, que es el que nos ocupa en el presente expediente, se ha planteado un problema de falta de facultativos motivado, según aparece en distintos medios de comunicación¹, porque de las seis plazas de plantilla, dos no están cubiertas y una tercera está desempeñada por un profesional que tiene reconocida una reducción de jornada.

La cobertura de este tipo de plazas, tal como se desprende del propio informe de la Administración, resulta complicada puesto que no hay candidatos en las bolsas de empleo y por parte de la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Zamora se ha intentado resolver este problema a través de un sistema de autoconcertación, con consultas por las tardes y de la colaboración de Neurología del Complejo Hospitalario de Salamanca.

Si bien debemos reconocer que se ha tratado de solucionar la situación planteada, entendemos que este plan de choque aborda la situación de manera transitoria y que al margen de estas medidas coyunturales que pueden adoptarse puntualmente para intentar paliar este problema, la situación obliga a la Administración sanitaria a intentar seguir dotando de calidad al sistema sanitario con los recursos personales y materiales que sean precisos con el objeto de implantar todas las medidas que sean necesarias para prestar una asistencia sanitaria adecuada; algo que forma parte de su competencia para la organización del servicio; una organización que ha de garantizar la equidad, accesibilidad y calidad en la atención de los pacientes de cualquier especialidad.

En todo caso, es evidente que no podemos obviar las dificultades que han tenido y tienen que afrontar los pacientes de Neurología del Complejo Hospitalario de Zamora para recibir una asistencia sanitaria de calidad, con retrasos para ser atendidos y anulaciones de citas para aplicar tratamientos en enfermedades crónicas, destinados a

¹ https://www.cope.es/emisoras/castilla-y-leon/zamora-provincia/zamora/noticias/sin-tratamiento-para-sus-migranas-por-falta-medicos-zamora-dan-alternativa-20231006_2934787
<https://www.zamoranews.com/articulo/zamora/falta-neurologos-zamora-obliga-recurrir-facultativos-hospital-universitario-salamanca-horario-tarde/20240110202405269925.html>



paliar el dolor y a mejorar la calidad de vida de los pacientes, como ocurre en el caso objeto de esta queja. Se trata de circunstancias que generan una gran inquietud en los ciudadanos por las consecuencias que para su salud pueden tener, máxime cuando precisan de una atención continuada.

Los pacientes han de ser el eje sobre el que tiene que pivotar todo el sistema, ofreciéndoles una respuesta rápida, adecuada y eficaz a las demandas asistenciales que requieran; sin embargo, en el caso concreto del paciente XXX, si bien se han tomado medidas para que su cita se llevase a efecto a la mayor brevedad posible, consideramos que, a la vista de que la paciente acumulaba dos meses de retrasos en la administración de la medicación que precisa para afrontar el dolor, tuvo que recurrir en una ocasión a la medicina privada, la respuesta ofrecida al prestarse la atención requerida por el Servicio de Neurología los días XXX y XXX de noviembre de 2023 no responde a sus expectativas de recibir la asistencia sanitaria precisa.

Los tratamientos de los pacientes crónicos deben realizarse con la periodicidad establecida o, en su caso, en el menor tiempo posible, una vez que se ha anulado la correspondiente cita, de manera que no se acumulen tiempos de espera, especialmente cuando el paciente experimenta un dolor tan intenso que le impide llevar a cabo sus actividades diarias rutinarias y afecta significativamente a su salud mental y emocional.

Por lo tanto, si bien valoramos positivamente el esfuerzo realizado por la Gerencia Regional de Salud y la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Zamora para ofrecer a los ciudadanos una respuesta ante la escasez de facultativos en el área de Neurología en Zamora; sin embargo, tal como hemos indicado, se deben adoptar las medidas necesarias para abordar eficazmente la falta de cobertura de plazas y estabilizar el empleo de los profesionales, de forma que se consiga mejorar la situación.

Por último, consideramos oportuno hacer referencia a dos aspectos:

Por un lado el tiempo medio de espera para una primera consulta en el Servicio de Neurología del Complejo Asistencial de Zamora, cerca de los ocho meses (en concreto 246 días), de acuerdo con la información proporcionada por el Portal de Salud de la Junta de Castilla y León, a 31 de diciembre de 2023, es la más alta de la Comunidad Autónoma².

Por otro, como ya hemos indicado en otras resoluciones, la necesidad de buscar sistemas que permitan un adecuado equilibrio entre los derechos de los facultativos a ejercer sus derechos laborales (participación en los concursos de traslados, bajas, licencias, permisos y vacaciones) y los derechos de los pacientes a recibir una asistencia sanitaria de calidad, de manera que esta circunstancia no repercuta negativamente en la

² <https://www.saludcastillayleon.es/es/lista-espera>



atención de los pacientes, por ejemplo, por la cancelación de consultas, máxime en el caso de los pacientes crónicos que precisan de tratamientos periódicos para afrontar el dolor.

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 en el marco de la cooperación y la colaboración entre las Administraciones sanitarias del Estado y de las Comunidades Autónomas se impulsen las actuaciones necesarias para atender los problemas específicos que plantea el déficit de profesionales de la medicina.

SEGUNDA: Que por parte del órgano competente se impartan las instrucciones necesarias para evitar situaciones como la que ha dado lugar a la presentación de esta queja y se atienda a la situación del Servicio de Neurología del Complejo Hospitalario de Zamora, ofreciendo a los pacientes una respuesta adecuada, rápida y eficaz en el tratamiento de su enfermedad, de manera que se agilicen, en la medida de lo posible, las correspondientes citas, evitando retrasos en las consultas con la finalidad de que las cancelaciones de citas ocasionen mayores perjuicios al paciente.

TERCERA: Que se arbitren las medidas y medios necesarios para que los plazos de espera para primeras consultas en el Servicio de Neurología en Zamora se reduzcan y así mismo se garantice que el ejercicio por los profesionales de sus derechos laborales no suponga una merma en la atención sanitaria dispensada a los pacientes.

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