



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: 1088/2023

Asunto: Paciente oncológico / Listas de espera consultas externas y pruebas diagnósticas en el 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 de una paciente oncológica afectada por la gestión de las listas de espera de consultas externas y pruebas diagnósticas en el HUBU.

Según manifestaciones del autor de la queja, las listas de espera para consultas y pruebas diagnósticas son notablemente más largas que las que constan como tiempo medio en las publicaciones de la Consejería de Sanidad; la paciente indica que cada consulta de Sacyl supone una reclamación para poder ser atendida en plazos razonables y que en sus revisiones semestrales para el seguimiento de su proceso oncológico ha sido atendida por distintos oncólogos sin que se garantice la continuidad asistencial, así como que se ha convertido en práctica extendida en los distintos Servicios del HUBU decir al paciente que tramitan ellos las citas, lo que da lugar a que no se pueda reclamar la cita y a que al no tener cita *“estés fuera de las estadísticas”*.

A este respecto, expone que ha sido citada para ser atendida en la Unidad del Dolor ocho meses después de la petición de la consulta; que desde el XXX de junio de 2023 está pendiente de citación en el Servicio de Traumatología (Unidad del XXX); que es citada como preferente en el Servicio de Dermatología el XXX de enero de 2024, doscientos días después de la petición de consulta y, por último, señala que a pesar de la necesidad de realizar una colonoscopia con anterioridad al XXX de julio de 2023, según indicaciones de la doctora de Digestivo, se la cita para el XXX de julio, cuando con anterioridad se le había informado que no había lista de espera para la realización de esta prueba.



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 paciente había sido valorada en las siguientes consultas:

“Unidad del Dolor: la paciente está siendo atendida en esta unidad desde el año XXX, con varias técnicas que han requerido el correspondiente seguimiento. La última atención en dicha Unidad para consulta ha sido el XXX de junio del 2023.

Dermatología: actualmente no figura registro de cita pendiente para Dermatología; la cita mencionada para XXX de enero de 2024 ya fue adelantada a XXX de julio de 2023 y, por tanto, atendida. También figura una atención previa como interconsulta no presencial en esta especialidad el XXX de mayo de 2023.

Digestivo: se le realizó una endoscopia digestiva el XXX de julio de 2023, fecha que no fue posible adelantar (la fecha de petición de dicha prueba fue el XXX de junio de 2023, la demora ha sido de XXX días naturales).

Traumatología: la cita para la consulta es el XXX de mayo de 2024, se corresponde con la actual demora para peticiones de prioridad normal en Traumatología, el retraso es debido a la carencia de profesionales, aunque las indicaciones de la citación se establecen por la prioridad clínica que permite determinar la inclusión de los pacientes en las listas de espera de consultas externas, pruebas diagnósticas y quirúrgicas”.

A la vista de lo informado y de la documentación obrante en esta Institución, si bien puede considerarse parcialmente resuelta la problemática individual que dio lugar al inicio de la queja, principalmente en relación con la consulta de Dermatología que fue adelantada para el XXX de julio de 2023, procede realizar una serie de consideraciones sobre la gestión de las listas de espera, máxime cuando en este caso no se ha ofrecido una respuesta adecuada en tiempo y forma a la paciente.

En primer lugar debemos 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 demoras que en muchas ocasiones se producen, como ha sido el caso que ha dado lugar a la queja que



ahora analizamos, ya que la paciente ha sido citada por ejemplo en la Unidad del Dolor ocho meses después de la petición de consulta o en el Servicio de Traumatología (Unidad del XXX) para la valoración de una ecografía, casi un año después de su realización.

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.

La mejora de las listas de espera deber 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 relieve que, 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 pruebas diagnósticas, 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 los ciudadanos de Castilla y León, y que mayor insatisfacción produce en los enfermos y sus familiares, circunstancia que exige realizar los mayores esfuerzos organizativos y habilitar todos los medios personales y materiales necesarios y disponibles para abordar el problema de las listas de espera.

Por otro lado, el artículo 103.1 del texto constitucional consagra, entre otros principios, el de eficacia, en cuya virtud debe desarrollarse la actuación de la Administración Pública.

Igualmente, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en su artículo 3.1, determina que *“los medios y actuaciones del sistema sanitario están orientados a la promoción de la salud y a la prevención de las enfermedades”* y en su artículo 6.1.4, de la misma forma, dispone que *“las Administraciones Públicas Sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud”*



actuaciones que según el artículo 7 del indicado texto legal, deberán estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.

De esta normativa se concluye, por lo tanto, que la eficacia en la protección de la salud dependerá, en gran medida, del buen funcionamiento de los servicios sanitarios. Las demoras en la asistencia sanitaria hacen que los pacientes afectados vean obstaculizado el acceso efectivo a las prestaciones, con la carga de soportar en muchas ocasiones un importante menoscabo en su salud.

Por otro lado y en lo atinente al caso concreto, no podemos obviar la patología de la paciente. Las particularidades de la enfermedad oncológica hacen que deba tenerse una especial sensibilidad en la forma de abordar su asistencia. La existencia de tiempos de espera prolongados respecto a la citación, la realización de pruebas y la comunicación de los resultados transcurridos unos meses, como ocurre en este supuesto en relación con la endoscopia realizada a la interesada por el Servicio de Digestivo, cuyos resultados fueron valorados tres meses después de la realización de la prueba diagnóstica, puede constituir un obstáculo para el adecuado abordaje de la enfermedad.

El paciente oncológico requiere de una atención multidisciplinar y precisa de una respuesta integral que mejore su calidad de vida, en cualquiera de las etapas de la enfermedad en que se encuentre. Las demoras y los tiempos de espera dilatados generan inquietud, tanto en los pacientes como en su entorno, por los efectos que estos retrasos pueden tener en el avance de la enfermedad, en sus posibilidades de supervivencia y especialmente por la percepción de la espera por parte de estos pacientes como una pérdida de oportunidad o de ausencia de una actividad paralela que pueda atender a sus necesidades asistenciales.

Así mismo, teniendo en cuenta que el cáncer requiere de una atención sanitaria continuada, el seguimiento de la enfermedad adquiere una especial relevancia y por lo tanto la continuidad de los cuidados a través de un mismo profesional consideramos que es un elemento importante que puede afectar a la calidad asistencial en la fase de seguimiento de la enfermedad oncológica y que, por ese motivo, siempre que fuera posible debería garantizarse con la finalidad de afianzar el vínculo ente el oncólogo y el paciente.

En otro orden de ideas, debemos hacer referencia a las cuestiones relativas a los criterios de priorización de las listas de espera, puesto que en el caso de esta queja la paciente que ha sido citada con una prioridad normal para una consulta de traumatología, concretamente en la Unidad del XXX, tendrá que esperar casi un año para ser atendida.



A este respecto, 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 de la paciente, de acuerdo con la prioridad en la que ha sido englobada, permita una demora en el tratamiento no significa que tenga que verse sometida a plazos de espera que superan lo recomendable. En este caso se comprueba la existencia de unos tiempos de espera excesivos, máxime si tenemos en cuenta que el tiempo medio de espera para una consulta en el Servicio de Traumatología del HUBU es de 146 días, de acuerdo con los últimos datos publicados en el Portal de Salud de la Junta de Castilla y León. Por ello entendemos, a la vista del tiempo transcurrido, que la gravedad relativa de una dolencia no puede justificar que no se aborde la misma con la debida celeridad.

Por lo tanto, esta Institución considera que establecer un criterio de prioridad no debe impedir que la consulta se produzca dentro de un tiempo que pueda entenderse como razonable en el marco del proceso asistencial en cuestión, pues se inserta en el proceso de diagnóstico y seguimiento de la enfermedad de la interesada y debe fijarse a la mayor brevedad posible para completar aquel y determinar la alternativa terapéutica aplicable.

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 para evitar situaciones como la que ha dado lugar a la queja recibida, se refuercen las medidas que actualmente se están aplicando y otras diferentes, arbitrando los medios, tanto personales como materiales que se consideren necesarios, para reducir las demoras y agilizar las listas de espera, en pro de garantizar una protección integral de la salud, haciendo cumplir así los principios de eficacia y celeridad.

SEGUNDA: Que se atienda a las particularidades de la enfermedad oncológica de manera que se agilice la atención de estos pacientes y no se vean sometidos a tiempos de espera excesivos, tanto en relación con las consultas de atención especializada que precisan como con la realización de pruebas diagnósticas y la comunicación de los resultados de las mismas.

TERCERA: Que en el seguimiento del paciente oncológico se garantice, siempre que no sea imposible, la atención continuada por un mismo profesional.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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