



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: 1851/2023

**Asunto: Demora en intervención quirúrgica de (traumatología) Cirugía Plástica /
Complejo Asistencial Universitario de Salamanca / 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 diagnosticado de la enfermedad de XXX, que se encontraba en lista de espera para una intervención quirúrgica por el Servicio de Cirugía Plástica del Complejo Asistencial Universitario de Salamanca desde el X de julio de 2023, sin que hubiera sido citado.

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:

- El paciente fue incluido en lista de espera, con fecha X de julio de 2023, para una intervención quirúrgica por el Servicio de Cirugía Plástica, en la lista de espera estructural y con prioridad 3 (pacientes cuya patología permite la demora del tratamiento, ya que aquélla no produce secuelas importantes), con diagnóstico de XXX.

- La intervención está programada para el próximo XXX de mayo de 2024.

-La inclusión de los pacientes en las listas de espera de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León se establece de acuerdo con el criterio clínico del facultativo correspondiente y con un sistema de priorización que permite ordenar a los pacientes según su potencial gravedad.



- En relación con la situación del paciente en la lista de espera para intervención quirúrgica, se informa que los pacientes tienen a su disposición la información concerniente a sus procesos asistenciales mediante el Servicio de Atención al Paciente de cada centro sanitario. Además la información de Listas de Espera está disponible en el Portal de Salud de Castilla y León.

- Asimismo, se informa que la mejora de las listas de espera ha sido, y sigue siendo, un objetivo constante para la Consejería de Sanidad que lleva tiempo implementando una amplia serie de medidas en diversos ámbitos, que están consiguiendo una progresiva reducción de las listas de espera.

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 MARZO de 2024

	CASOS	DM	PRIORIDAD 3		
			<=180	% < 180 DIAS	> 180
C. ASISTENCIAL ÁVILA	1.074	51,87	1.035	96%	39
C. ASISTENCIAL BURGOS	3.760	119,58	2.864	76%	896
H. SANTIAGO APOSTOL	540	74,74	512	95%	28
H. SANTOS REYES	550	78,36	516	94%	34
H. EL BIERZO	2.464	139,89	1.642	67%	822
C. ASISTENCIAL LEÓN	5.287	147,88	3.628	69%	1.659
C. ASISTENCIAL PALENCIA	1.187	40,07	1.182	100%	5
C. ASISTENCIAL SALAMANCA	5.542	182,62	3.276	59%	2.266
C. ASISTENCIAL SEGOVIA	1.166	56,03	1.163	100%	3
C. ASISTENCIAL SORIA	766	73,57	725	95%	41
H.U. RÍO HORTEGA	2.635	85,94	2.301	87%	334
H. MEDINA DEL CAMPO	396	54,71	387	98%	9
H. CLÍNICO UNIVERSITARIO DE VALLADOLID	1.562	51,44	1.505	96%	57
C. ASISTENCIAL ZAMORA	1.089	54,73	1.051	97%	38
TOTAL	28.018	117,23	21.787	77,76%	6.231

Pacientes en espera quirúrgica estructural por HOSPITALES.
Condiciones establecidas: Año: 2024, Trimestre: 1, Especialidad: Cirugía Plástica

Hospitales	0-90 días	91-180 días	181-365 días	más de 365 días	TOTAL	Tiempo medio de espera
COMPLEJO ASISTENCIAL DE LEÓN	98	62	63	2	225	133
COMPLEJO ASISTENCIAL DE SALAMANCA	69	58	67	5	199	152
COMPLEJO ASISTENCIAL UNIVERSITARIO DE BURGOS	107	77	19	0	203	93
HOSPITAL UNIVERSITARIO DEL RIO HORTEGA	132	113	100	23	368	152
TOTAL	406	310	249	30	995	136

A la vista de lo informado, procede realizar consideraciones tanto desde una perspectiva general como individual para el caso concreto que, pese a que según se señala en el informe remitido por la Administración sanitaria, parece que se ha resuelto puesto que el paciente va a ser intervenido el XXX de mayo de 2024, no ha ofrecido una respuesta adecuada en tiempo y forma.



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 el paciente finalmente ha tenido que esperar más de diez meses para ser intervenido, desde que fue incluido en la lista de espera quirúrgica el XXX de julio 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 medidas como la optimización y uso eficaz y eficiente de los medios propios personales y materiales, la autoconcertación con los propios profesionales sanitarios del Servicio Público de Salud o la actividad concertada.

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. Sigue 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.

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

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, en este caso en la realización de intervenciones quirúrgicas, hace que los pacientes afectados vean obstaculizado el acceso efectivo a las prestaciones, con la carga de soportar un importante menoscabo en su salud.

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 una vez que se realice la operación, habrá esperado para ser intervenido de su patología más de diez meses, después de su inclusión en la lista de espera.

Es cierto que su patología ha sido considerada de prioridad 3 y es posible que su dolencia pueda ser abordada más tarde porque la demora en el tratamiento *“no produce secuelas importantes”*, pero ello no significa que no vaya a tener algunas secuelas, ni que la vida ordinaria y diaria del paciente no se haya visto alterada. Además 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 intervención quirúrgica en el Servicio de Cirugía Plástica del Complejo Asistencial de Salamanca es de 152 días, de acuerdo con



los últimos datos publicados en el Portal de Salud de la Junta de Castilla y León. Es evidente que, por lo tanto, en este supuesto se ha superado con creces el tiempo medio de espera. Por ello consideramos, a la vista del tiempo transcurrido, apreciación que ya hemos hecho en otras ocasiones, que la gravedad relativa de una dolencia no puede justificar que no se aborde la misma con la debida celeridad.

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 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, en pro de garantizar una protección integral de la salud, haciendo cumplir así los principios de eficacia y celeridad.

SEGUNDA: Que se busquen soluciones eficaces para que los pacientes cuyas intervenciones no son prioritarias puedan ser tratados lo antes posible, no viendo así alterada su vida ordinaria más allá de lo estrictamente razonable.

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