



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilma. Sra. Directora General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 VALLADOLID

Expediente: 1709/2023

Asunto: Demora en intervención quirúrgica / Servicio de Cirugía Plástica del Hospital Universitario de Salamanca / Resolución
Centro directivo: Consejería de Sanidad

Ilma. Sra.:

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 del paciente XXX, con DNI XXX, que se encontraba pendiente de una intervención de cirugía plástica en el Hospital Universitario de Salamanca, con prioridad 3, desde el X de diciembre de 2022.

Después de presentar dos reclamaciones, con fechas X de septiembre y X de octubre de 2023, el indicado Servicio se pone en contacto con el interesado para comunicarle que el día X de noviembre será intervenido, apostillando que *“como he reclamado me saltan en la lista de espera”*. Ante esta respuesta, manifestaba su malestar, ya que consideraba que las listas de espera no son transparentes y los datos publicados por Sacyl no se ajustaban a la realidad, puesto que él había esperado casi un año para ser intervenido y la intervención había podido realizarse porque había presentado sendas reclamaciones.

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:

- Que el paciente había sido intervenido el día X de noviembre de 2023.



- Que en relación a mantener los mismos niveles de equidad en el acceso al proceso clínico asistencial, se desarrollan sistemas de priorización de pacientes que permitan una gestión versátil adecuada y coherente, basada en las necesidades reales de los pacientes, la mejora de los sistemas de información y registro de pacientes en lista de espera, que aportan mayor calidad en las variables y una visión integral de la asistencia para la incorporación de las mejores prácticas, la innovación, la coordinación entre niveles, etc.

- La información sobre las listas de espera se encuentra a disposición de los pacientes a través del personal de Admisión-Documentación Clínica, que centraliza la información de la Lista de Espera del Hospital. No obstante, la Consejería de Sanidad pública periódicamente en el portal de Salud los datos de Listas de Espera *“pudiendo estimar el tiempo de espera en base a la demora media existente en cada uno de los mismos”*.

Una vez examinada la respuesta remitida desde ese organismo constatamos que sería preciso ampliar algunos aspectos de la misma para poder llegar a una decisión en cuanto al fondo del expediente y por este motivo solicitamos que se nos ampliase la información inicialmente proporcionada. En su respuesta nos informaban en el siguiente sentido:

- En primer lugar, se hacía referencia a los criterios de prioridad, señalando que el objetivo del sistema público de salud de nuestra comunidad es que accedan con más rapidez a las prestaciones los ciudadanos que, por criterios clínicos, tienen una mayor necesidad de atención, por lo que la inclusión en la lista de espera de los pacientes responde a un sistema de priorización basado en criterios clínicos determinados por el facultativo.

- Que los Servicios de Admisión de los correspondientes centros, adaptan y reorganizan 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 y, *“a través de instrucciones comunes a todos los centros y siempre que resulte posible, tratan de adelantar las citas de todos los pacientes, razón por la que la intervención prevista para D. XXX pudo ser reprogramada”*.

- El objetivo del sistema público de salud de nuestra comunidad es que accedan con más rapidez a las prestaciones los ciudadanos que, por criterios clínicos, tienen una mayor necesidad de atención, *“sin perjuicio de lo que se intenta, para todos los pacientes y no solo respecto de los que presentan reclamaciones, agilizar su intervención reprogramando las citas para adelantar la fecha si resulta posible”*.

- Se hace referencia a las medidas que se están desarrollando para reducir las listas de espera y se destacan los últimos datos publicados en el Portal de Salud de Castilla



y León, con una disminución de pacientes de un 29%, con 12.000 pacientes menos en lista de espera quirúrgica estructural y una reducción en 44 días de la demora media, respecto de los datos de diciembre de 2021.

- Todos los pacientes incluidos en el Registro de Lista de espera son gestionados con criterios de necesidad asistencial y *“por el riguroso orden que ocupan en la lista de espera”*.

- La información sobre las listas de espera y demora media en Castilla y León es totalmente transparente puesto que se encuentra publicada, con periodicidad trimestral, en el Portal de Salud, donde consta la información relativa al número de pacientes en espera, el porcentaje de pacientes en espera estructural sobre el total de pacientes en espera y el tiempo medio (días) de espera estructural para cada uno de los hospitales y complejos asistenciales.

- Cada ciudadano tiene acceso a la información personalizada sobre la espera prevista en relación con su proceso asistencial, que será proporcionada por el Servicio de Atención al Paciente de cada centro sanitario a solicitud de propio paciente o de persona debidamente autorizada por él.

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 ha sido intervenido el X de noviembre de 2023, 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 once meses para ser intervenido, desde que fue incluido en la lista de espera quirúrgica el X de diciembre de 2022.

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.

Por este motivo, en nuestras resoluciones hemos destacado 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 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, que dispone que las actuaciones de las Administraciones Públicas Sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud, actuaciones que, además, deberán estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.

En este sentido, si bien venimos reconociendo y poniendo en valor los esfuerzos y las medidas adoptadas por parte de la Administración sanitaria, según se nos manifiesta de forma reiterada en sus informes, por reducir la lista de espera quirúrgica, también hemos destacado, porque así lo constatamos mediante nuestro trabajo, que las demoras para ser intervenidos siguen generando una gran inquietud en los ciudadanos por las consecuencias que para su salud y bienestar puedan tener. La eficacia en la protección de la salud dependerá, en gran medida, del buen funcionamiento de los servicios sanitarios y las demoras en la asistencia sanitaria, como es evidente, hacen que los pacientes afectados vean obstaculizado el acceso efectivo a las prestaciones, con la carga, además, de soportar un menoscabo en su salud.

Asimismo, y como se ha venido indicando por parte de esta Procuraduría, ha de proporcionarse una información adecuada a los pacientes sobre su situación en las listas de espera y la evolución de las mismas, a fin de que los usuarios puedan controlar la gestión que se realiza de ellas como manifestación de transparencia pero también en relación a un uso adecuado de los recursos.

En este sentido, debemos señalar que tal como se pone de manifiesto en muchas de las quejas presentadas por los ciudadanos en esta Institución, esta tarea de información no resulta fácil, de manera que obtienen respuestas que no cumplen con las expectativas de los interesados, puesto que éstas se limitan a corroborar datos que el ciudadano ya conoce como que las listas de espera son extensas, que se le citará con la mayor brevedad posible o que se realizará la programación quirúrgica para la intervención según prioridad clínica, sin ofrecer información concreta y detallada acerca de su situación en la correspondiente lista de espera.

Por otra parte, en relación también con la información facilitada a los pacientes, debemos destacar que si, tal como se ha puesto de manifiesto en el informe de la



Administración, todos los pacientes incluidos en lista de espera son gestionados con criterios de necesidad asistencial y *“por el riguroso orden que ocupan en la lista de espera”* y puesto que *“se intenta para todos los pacientes y no solo respecto de los que presentan reclamaciones, agilizar su intervención reprogramando las citas para adelantar la fecha si resulta posible”*, no debería transmitirse a los ciudadanos, cuando se les comuniquen los servicios de atención especializada las correspondientes citaciones, una visión distorsionada de la realidad, evitando alusiones como, por ejemplo, *“como he reclamado me saltan en la lista de espera”*, puesto que generan la idea de que se está produciendo una gestión inadecuada de las listas de espera y que la posibilidad de agilizar la intervención quirúrgica pendiente es a través de la presentación de reclamaciones.

En esta línea de ideas debemos también poner de relieve el descontento de los ciudadanos, como ocurre en este caso concreto, en relación con los datos publicados en el Portal de Salud de la Junta de Castilla y León sobre la situación de las listas de espera, puesto que, fundamentalmente en los supuestos de pacientes con una prioridad clínica 3, las demoras medias no se aproximan a sus tiempos de espera, duplicándolos o triplicándolos en muchos de los casos, no siendo posible, a pesar de lo indicado por la Consejería en su informe *“estimar el tiempo de espera en base a la demora media existente”*.

Resulta ilustrativo a este respecto el caso concreto de esta queja, ya que el paciente ha esperado para ser intervenido más de 330 días, cuando la demora media en el Servicio de Cirugía plástica del Hospital Universitario de Salamanca, en la fecha en la que fue intervenido, era de 148 días, según consta en los datos del Portal de Salud de la Junta de Castilla y León correspondientes al tercer trimestre del año 2023.

En este mismo sentido una vez más 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, es cierto que la patología del paciente 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 tengan que verse sometidos a plazos de espera que superan lo recomendable, como ha sido, sin duda, el caso que ha dado lugar a la queja que ahora analizamos. En este supuesto se ha superado con creces el tiempo medio de espera y 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 adopten las medidas oportunas para evitar dilatados tiempos de espera, como los que se reflejan en este expediente, en pro de garantizar una protección integral de la salud, haciendo cumplir así con los principios de eficacia y celeridad.

SEGUNDA: Que los pacientes tengan cumplida y actualizada información sobre el lugar que ocupan en las listas de espera y la evolución de las mismas a fin de garantizar su derecho. A tal efecto, consideramos que deben darse las instrucciones precisas para que se proporcione una información adecuada y actualizada a los usuarios y asimismo, ajustada a la realidad de la gestión de las listas de espera.

TERCERA: Que se eviten manifestaciones dirigidas a los pacientes que, de corresponderse con la realidad, implicarían una inadecuada gestión de las listas de espera, como pudiera haber ocurrido en el caso al que se refiere la presente resolución.

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