



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: 907/2024

Asunto: Lista de espera para intervención quirúrgica de traumatología / Hospital Universitario Río Ortega / 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 D. XXX, con DNI XXX, que se encontraba pendiente de una intervención quirúrgica de cadera en el Hospital Universitario Río Ortega con prioridad 3 desde el 13 de junio de 2023 y, sin embargo, no había sido citado para la realización de la indicada intervención, pese a que se le había indicado por el traumatólogo que la intervención tendría lugar en un plazo de siete a ocho meses. A este respecto, se hacía constar en el escrito de queja que la calidad de vida del paciente se había visto bastante afectada debido a que como consecuencia de una enfermedad renal no podía tomar analgésicos.

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 los siguientes extremos:

- El paciente ha sido intervenido el día 19 de junio de 2024, por el Servicio de Traumatología del Hospital Universitario Río Ortega.
- Las indicaciones de la programación se establecen según la prioridad clínica que los especialistas asistenciales determinan y siempre siguiendo el orden que ocupan.
- En relación con la previsión de intervención del paciente, se informa que 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”*.

- La información relativa a 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. Cada usuario 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.

- La Consejería de Sanidad continúa desarrollando una serie de iniciativas para mejorar las listas de espera que están permitiendo reducir la demora media, haciendo frente al sustancial incremento de la demanda asistencial observada tras la pandemia; entre las que destacan 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 supone 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 y la actividad concertada.

- También se hace referencia al trabajo que está desarrollando la Consejería de Sanidad dentro de su ámbito competencial para hacer frente al déficit de profesionales, adoptando diversas medidas como el incremento de las plazas ofertadas para la Formación Sanitaria Especializada, pasando de 454 en 2018 a 744 plazas en 2023, o la continua mejora del programa de fidelización de los residentes.

- Por último, se informa que en concreto en el Hospital Universitario Río Hortega de Valladolid, en los últimos datos publicados en el Portal de Salud de Castilla y León, correspondientes a junio de 2024, se observa una reducción de un 16%, de pacientes en lista de espera quirúrgica, con 566 pacientes menos, y una disminución de la demora media de 42 días respecto a diciembre de 2021.

En atención a la información proporcionada por la Administración autonómica, procede indicar que, si bien desde la perspectiva individual, este caso concreto se ha resuelto puesto que el paciente ha sido intervenido el 19 de junio de 2024, sin embargo, no se le ha ofrecido una respuesta totalmente satisfactoria por el tiempo transcurrido.

Esta problemática de las demoras en la atención sanitaria ha sido abordada por esta Institución en múltiples ocasiones, haciéndonos eco de las quejas de los ciudadanos que nos hacen llegar su preocupación e insatisfacción acerca de los retrasos que se producen en la atención sanitaria que reciben.



En este mismo sentido, procede también indicar que los usuarios del Sistema Público de Salud de Castilla y León, según información del Portal de Salud de la Junta de Castilla y León, han presentado un total de 40.526 reclamaciones durante el año 2023, lo que supone un incremento del 4,3% con respecto al año anterior y que las demoras y las listas de espera vuelven a ser el principal motivo de queja, ya que suponen el 55,8% del total de reclamaciones presentadas¹.

Estos datos, por lo tanto, confirman que la gestión de las listas de espera y las demoras en las citaciones para las consultas y para la realización de las pruebas médicas constituyen uno de los aspectos de la gestión sanitaria que mayor descontento producen a la ciudadanía de Castilla y León y, consecuentemente, generan una parte muy importante de las reclamaciones de los usuarios del sistema público de salud y, en esa misma línea, también dan lugar a la presentación de un importante número de quejas en esta Defensoría.

Procede, por lo tanto, reiterar los argumentos que venimos formulando sistemáticamente sobre esta cuestión 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 el caso que ha dado lugar a la presentación de la queja que ahora analizamos, puesto que el interesado ha sido intervenido quirúrgicamente un año después de haber sido incluido en la correspondiente lista de espera.

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

¹ <https://www.saludcastillayleon.es/transparencia/es/transparencia/sanidad-cifras/informes-estadisticos/ordenacion-alfabetica/reclamaciones-usuarios-ambito-sanitario.ficheros/2794554-Reclamaciones%20de%20los%20Usuarios%20en%20el%20C3%81mbito%20Sanitario%202023.pdf>



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 las listas de espera y las demoras asistenciales, también hemos destacado, porque así lo constatamos mediante nuestro trabajo, que estas demoras en la atención sanitaria siguen generando una gran inquietud en los ciudadanos por las consecuencias que para su salud y su 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. En todo caso, una excesiva demora en obtener una asistencia sanitaria no se corresponde con el derecho de la ciudadanía a una buena administración, al que se hace referencia en la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea y en el artículo 12 de nuestro Estatuto de Autonomía.

Consideramos que aquellos pacientes que deben esperar un elevado número de meses, como en el presente caso, para ser intervenidos quirúrgicamente, pueden ver interrumpida, durante ese período, la efectividad del derecho a la protección de la salud.

El hecho de que la patología del paciente, de acuerdo con la prioridad en la que haya sido englobado, en este supuesto prioridad 3, permita una demora en el tratamiento no significa que los pacientes tengan que verse sometidos a plazos de espera que superan lo recomendable. Por ello entendemos que la gravedad relativa de una dolencia no puede justificar que no se aborde la misma con la debida celeridad, especialmente teniendo en cuenta las consecuencias que estas demoras pueden tener en la calidad de vida de los pacientes, máxime en casos como el analizado en este expediente, en el que el paciente por una afección renal no podía tomar analgésicos.

Por otra parte, en el presente caso, los plazos recomendables de demora de 180 días, según el Decreto 68/2008, de 4 de septiembre, de la Comunidad de Castilla y León y su posterior modificación por el Decreto 29/2021, de 26 de julio, han sido superados notablemente, al ascender a un año la espera.

Por otra parte y en relación con la información que se proporciona a los pacientes sobre su situación en las listas de espera y la evolución de las mismas por parte de los Servicios de Atención al Paciente, 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.

En el caso concreto de esta queja, en respuesta a la reclamación presentada por el interesado el 30 de enero de 2024, ante la demora de la intervención quirúrgica a la que debía someterse, la Gerencia del Hospital Río Hortega indica textualmente que *“se toma nota de su situación clínica y en la medida de lo posible se intentará adelantar la cirugía, teniendo en cuenta la prioridad establecida”*.

A este respecto, procede indicar que esta Institución es plenamente consciente de que es el personal facultativo quien decide la prioridad, atendiendo a razones médicas. Ahora bien, consideramos que una vez decidida dicha prioridad, y sin perjuicio de que la misma cambie en función de la evolución del estado de salud, los pacientes deberían poder conocer el lugar o posición que van ocupando diariamente en la lista de espera. El artículo 4 del Real Decreto 605/2003, de 23 de mayo, por el que se establece las medidas para el tratamiento homogéneo de la información sobre las listas de espera en el Sistema Nacional de Salud, reconoce el derecho de los ciudadanos de acceder a la información personalizada sobre la espera prevista en relación con su proceso asistencial. Sin esta información, los pacientes incluidos en las listas de espera no pueden controlar ni exigir a la Consejería de Sanidad su derecho a acceder, en condiciones de igualdad efectiva, a las prestaciones sanitarias en un tiempo máximo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 del Real Decreto 1039/2011, de 15 de julio, por el que se establecen los criterios marco para garantizar un tiempo máximo de acceso a las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud.

Por otra parte, en esta línea de ideas debemos también poner de relieve que 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, fundamentalmente en los supuestos de pacientes con una prioridad clínica 3, las demoras medias no se aproximan a sus tiempos de espera, 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 371 días, cuando la demora media en el Servicio de Traumatología en el Hospital Río Hortega, en la fecha en la que fue incluido en la lista de espera quirúrgica, era de 121 días, según consta en los datos del Portal de Salud de la Junta de Castilla y León correspondientes al segundo trimestre del año 2023.

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, tal como hemos indicado en anteriores resoluciones y reiteramos en ésta. 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.

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