



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: 883/2024

Asunto: Lista de espera para intervención quirúrgica / Hospital Universitario de Burgos / 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 de la paciente Dña. XXX, con DNI XXX, que se encontraba en lista de espera en el Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Burgos, para la realización de una intervención quirúrgica de cadera con prioridad 2 (antes de 90 días) desde el 24 de abril de 2023 y, sin embargo, no había sido citada para la realización de la indicada intervención, a pesar de haber realizado el preoperatorio el 19 de octubre de 2023.

De acuerdo con lo indicado en el escrito de queja, a pesar de las llamadas telefónicas y las reclamaciones presentadas por la paciente solicitando información, no se le han ofrecido respuestas satisfactorias. Siendo especialmente significativa la última información facilitada a la interesada que señalaba que *“no hay vistas para la operación ya que van por los pacientes en lista de 2022”*.

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.

El 3 de julio de 2024, la persona reclamante aportó al expediente una comunicación de la Gerencia del Complejo Asistencial Universitario de Burgos, fechada el 24 de junio de 2024, en la que se indicaba que *“en relación a su caso, lamentamos que actualmente, no se pueda dar respuesta desde el Complejo Asistencial debido a que el cirujano responsable de la intervención no se encuentra disponible y estará ausente durante un largo período de tiempo; en base a esta situación, se procede a sacarle de*



lista de espera para cirugía en el Complejo Asistencial y devolver su caso para que su Hospital de referencia, el Hospital Río Hortega, se ocupe nuevamente de su proceso”.

Con posterioridad y en atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe en el cual se hacía constar los siguientes extremos:

- En lo que respecta al proceso asistencial de la paciente, se informa que con fecha 25 de enero de 2023 se solicitó por el Hospital Río Hortega de Valladolid una propuesta de canalización al Servicio de Traumatología del Complejo Asistencial de Burgos para valoración como centro con experiencia en artroscopia diagnóstico-terapéutica, una técnica que solo se realizaba en dicho centro hospitalario. *“Desde del citado centro de Burgos, se ha recomendado que la paciente vuelva a ser valorada en su hospital de referencia, el Hospital Río Hortega de Valladolid, por lo que ha sido citada en dicho hospital para una nueva valoración clínica de su patología de cadera el pasado día 30 de septiembre”.*

- En relación con las previsiones de intervención de la paciente y posibilidades de agilización, se señala que las indicaciones de la programación se establecen según la prioridad clínica que los especialistas asistenciales determinan y siempre siguiendo el orden que ocupan.

- Por otro lado, en relación con la previsión de intervención del paciente, se hace referencia a que la Consejería de Sanidad pública periódicamente en el portal de Salud los datos de listas de espera de consultas externas, pruebas diagnósticas-terapéuticas y lista de espera quirúrgica, de todos los Servicios de los centros sanitarios de la Comunidad en el Portal de Salud de Castilla y León, *“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 su solicitud 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 y el recurso a 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 de Burgos, en los últimos datos publicados en el Portal de Salud de Castilla y León, correspondientes a junio de 2024, se observa una considerable reducción, de un 41 %, de pacientes en lista de espera quirúrgica, con 2.825 pacientes menos, y una disminución de la demora media de 92 días respecto a diciembre de 2021.

En atención a la información proporcionada por la Administración autonómica, procede indicar que la problemática derivada de las listas de espera, como es conocido, ha sido abordada por esta Procuraduría en numerosas ocasiones, al ser este uno de los aspectos de la gestión sanitaria que más preocupan a los castellanos y leoneses y que, por ello, sigue dando lugar a la presentación de un importante número de quejas ante esta Institución y, concretamente, en relación con la lista de espera quirúrgica del Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Burgos, esta Defensoría ha tenido ocasión de pronunciarse, recientemente, en varias resoluciones.

Por lo tanto, a este respecto, debemos reiterar los argumentos que hemos venido formulando en relación con las demoras en las intervenciones quirúrgicas en la especialidad de Traumatología en el indicado centro hospitalario, puesto que junto con los hospitales de Salamanca y León, de acuerdo con la información proporcionada por el Portal de Salud de la Junta de Castilla y León, a fecha 30 de junio de 2024, última información disponible, con 170 días de demora media, es uno de los hospitales con mayores tiempos de espera en esta especialidad, frente a otros hospitales de referencia, como el Hospital Clínico de Valladolid, con 67 días, o el propio Hospital Río Hortega, con 106 días.

En consecuencia, y de acuerdo con estos datos, hemos puesto de manifiesto que las diferencias existentes en los distintos centros hospitalarios hacen que en la práctica la atención asistencial para los pacientes no sea equiparable en unos lugares y en otros y pueden poner en peligro el principio de igualdad y la equidad en el sistema sanitario y exigen, por lo tanto, la búsqueda de soluciones conjuntas y ágiles para evitar estas desigualdades.

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.



Consideramos que la salud es un elemento básico en la calidad de vida de la ciudadanía y, en este sentido, se hace necesario intensificar la defensa de los derechos y libertades de las personas. Una excesiva demora en obtener la asistencia sanitaria demandada 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.

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 venimos 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.

Consideramos que aquellos pacientes que deben esperar un elevado número de meses para ser intervenidos quirúrgicamente, como ha ocurrido en el caso concreto de esta queja, puesto que casi 15 meses después de haber sido incluida la paciente en lista de espera quirúrgica no ha sido intervenida, pueden ver interrumpida, durante ese período, la efectividad del derecho a la protección de la salud.

En el caso analizado, entendemos que a esta larga espera se suma la circunstancia de que se ha sacado a la paciente de la lista de espera quirúrgica y que, de acuerdo con la comunicación remitida a la misma, una vez transcurridos los 15 meses indicados, *“se devuelve su caso para que su Hospital de referencia, el Hospital Río Hortega, se ocupe nuevamente de su proceso”* justificando esa decisión en que *“el cirujano responsable de la intervención no se encuentra disponible y estará ausente durante un largo período de tiempo”*, cuando la paciente había sido incluida en la lista de espera con una prioridad 2, en la que es recomendable la intervención en un plazo inferior a 90 días (tres meses).

A este respecto, debemos indicar que el informe de la Administración sanitaria no hace referencia a este hecho, sino que únicamente alude a la propuesta de canalización de 25 de enero de 2023 de la paciente al Hospital de Burgos, como centro con experiencia en artroscopia diagnóstico-terapéutica y que *“desde del citado centro de Burgos, se ha*



recomendado que la paciente vuelva a ser valorada en su hospital de referencia, el Hospital Río Hortega de Valladolid”.

En cualquier caso, con independencia de la causa por la que la paciente va a ser valorada por el Hospital Río Hortega, resulta evidente que el tiempo de espera ha superado lo razonable y supone la reanudación del proceso asistencial por el Hospital Río Hortega, generando en la paciente una sensación de desatención y de “pérdida de tiempo” que no resulta ni entendible ni seguramente razonable. Casi 15 meses de espera sin obtener una respuesta satisfactoria, máxime teniendo en cuenta las limitaciones y dolores de la paciente que han menoscabado su calidad de vida y que han afectado a su esfera emocional y económica, es un tiempo a todas luces excesivo e inasumible y que da lugar a requerir que se agilice la atención sanitaria que precise la paciente para paliar los efectos que esta situación le haya podido ocasionar.

Por otra parte, en relación con la gestión de la lista de espera para la cirugía, debemos poner de manifiesto que la paciente fue incluida en lista de espera para intervención quirúrgica con prioridad 2 (Pacientes cuya situación clínica o social admite una demora relativa, siendo recomendable la intervención en un plazo inferior a 90 días). A pesar de haberse determinado este criterio de prioridad, la paciente no ha sido intervenida, lo que supone que, aún admitiendo una demora relativa, la operación debía de haberse realizado dentro de un tiempo que pudiera entenderse como razonable en el marco del correspondiente proceso asistencial, de manera que no suponga la inaplicación del criterio de prioridad establecido y, por lo tanto, debía haberse programado respetando el plazo recomendado para realizar la intervención, establecido en un periodo inferior a 90 días, sin que la misma debiera haberse dilatado excesivamente en el tiempo, como ha sido este caso, que ni siquiera ha llegado a realizarse. La gravedad relativa de una dolencia no puede ser la causa de que no se aborde la misma con cierta celeridad.

Es evidente que, de acuerdo con los últimos datos publicados en el Portal de Salud de la Junta de Castilla y León, el tiempo medio de espera de 170 días para ser intervenido quirúrgicamente en el Servicio de Traumatología del Hospital de Burgos, se ha superado con creces, por más que sea el resultado de hacer la “media”.

A este respecto, debemos poner de relieve, que en relación con estos datos publicados en el Portal de Salud de la Junta de Castilla y León sobre la situación de las listas de espera, 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”*.

Por último, 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 como expresión del uso que se realiza 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 aquéllos obtienen respuestas que no cumplen con las expectativas que tienen como interesados, puesto que éstas se limitan a corroborar datos que el ciudadano ya conoce, como que las listas de espera son extensas o que se le citará con la mayor brevedad posible, sin ofrecer información concreta y detallada acerca de su situación en la correspondiente lista de espera o sobre cuándo va a ser citado.

En el caso concreto de esta queja, ante la demora que se estaba produciendo en una intervención que había sido programada con una prioridad 2, las reiteradas peticiones de información por parte de la interesada no obtuvieron la respuesta oportuna que solventara sus dudas acerca de los motivos por los que no era citada para la realización de la cirugía, dando lugar, incluso, a mayor incertidumbre o preocupación puesto que fue informada que *“van por los pacientes en lista de 2022”*.

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 a la vista del retraso acumulado en el Hospital de Burgos se agilice el proceso asistencial de la paciente en el Hospital Río Hortega para que reciba la asistencia que precise a la mayor brevedad posible.

SEGUNDA: Que se extreme la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios para garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de medidas y acciones organizativas oportunas, y con ello cumplir los principios de eficacia y celeridad en la atención sanitaria, en el marco del derecho a la buena administración.

TERCERA: Que se atienda y reduzca, a la vista de las cifras publicadas en el Portal de Salud de la Junta de Castilla y León, la lista de espera quirúrgica en el Servicio de Traumatología del Hospital de Burgos, en garantía del principio de igualdad y para evitar las diferencias existentes entre este hospital y otros de la Comunidad.

CUARTA: Que los pacientes tengan cumplida y actualizada información sobre 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



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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