



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: 1554/2024

Asunto: Lista de espera para consulta en Servicio de traumatología / HUBU / 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, quien ha sido derivado por su médico de Atención Primaria, el pasado 8 de julio de 2024, al Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Burgos con prioridad preferente, donde ha sido citado para el día 17 de julio de 2025.

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:

- En el Complejo Asistencial Universitario de Burgos se ha puesto en marcha un mecanismo de revisión de las peticiones de consultas preferentes por parte de los facultativos del Servicio de Traumatología, por lo que, se procedió a revisar el caso de este paciente, considerando el facultativo responsable, atendiendo a criterios clínicos, que su patología no precisaba una valoración preferente de la solicitud de consulta externa realizada por el médico de Atención Primaria, por lo que se modificó la prioridad de la consulta pasando a prioridad normal, procediendo a su citación de conformidad con ello.

- El abordaje de las listas de espera supone un problema generalizado para todo el Sistema Nacional de Salud, que se ha visto agravado por la pandemia y por la falta de profesionales sanitarios para dar respuesta a la actual demanda asistencial en todo el Sistema Nacional de Salud.



- La Gerencia Regional de Salud de Castilla y León ha establecido diversas medidas a fin de mejorar las listas de espera. La principal medida, de carácter estructural que se ha tomado, es 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, lo que se ha traducido en un incremento de la actividad realizada. A este respecto se señala que en 2023 se superaron las 1.200 intervenciones quirúrgicas programadas por día hábil. Y en cuanto a la actividad de consultas externas en el año 2023 se ha incrementado en un 4 % respecto al año anterior.

- Asimismo, se han realizado una serie de actuaciones en el ámbito asistencial, entre las que destacan las medidas especiales sanitarias de ampliación voluntaria de la actividad asistencial por encima de la jornada habitual de trabajo y también se han contemplado otras medidas complementarias como son los conciertos externos, así como diversas actuaciones desde el punto de vista de los recursos humanos en el ámbito competencial de nuestra Comunidad, para proporcionar profesionales médicos suficientes y para poder sustituir al personal en situaciones de baja.

- Destaca la Consejería de Sanidad que estas medidas han tenido buenos resultados y ha mejorado la lista de espera quirúrgica en Castilla y León. Así se señala que de junio 2023 a junio 2024, Castilla y León ha reducido 4.131 pacientes de la lista de espera, un 12,09%, lo que nos coloca como la segunda comunidad en porcentaje de reducción de pacientes. Además, la demora media en nuestra Comunidad también ha descendido.

- En el caso del Complejo Asistencial Universitario de Burgos, se indica que ha habido una disminución de pacientes en la lista de espera de un 40%, con 2.778 pacientes menos, y una disminución de la demora media de 93 días en septiembre de 2024, respecto a diciembre de 2021. Asimismo, en el caso concreto del Servicio de Traumatología, en el mismo periodo también se ha producido una reducción de 734 pacientes en la lista de espera y 155 días menos; siempre teniendo en cuenta que los complejos hospitalarios del grupo III-IV, como lo es el de Burgos, son referencia a nivel autonómico para determinadas especialidades médicoquirúrgicas, lo que determina una mayor actividad clínica y, consiguientemente, un incremento de las listas de espera.

A la vista de lo informado, procede indicar que de acuerdo con los últimos datos publicados en el Portal de Salud de la Junta de Castilla y León resulta que, a fecha 30 de septiembre de 2024, el número de pacientes en espera para una primera consulta externa en el Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Burgos es de 4.560, de los que un 73% son pacientes en espera estructural, con un tiempo medio de espera de 143 días.

Como ya conoce la Consejería de Sanidad, la problemática derivada de las listas de espera 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 las listas de espera del Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Burgos, esta Defensoría ha tenido ocasión de pronunciarse, recientemente, en varias resoluciones.

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.

La salud es un elemento básico en la calidad de vida de la ciudadanía y, en este sentido, consideramos que se hace necesario intensificar la defensa de los derechos y libertades de las personas.

De acuerdo con lo anterior, entendemos que una excesiva demora en obtener una asistencia sanitaria (en este caso, el ser citado por el Servicio de Traumatología) 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.

En el marco sanitario, una de las variantes del derecho a una buena administración lo constituye el derecho a obtener una respuesta, en términos de obtención de la prestación del servicio, en un plazo razonable y, en consecuencia, unos tiempos de espera dilatados no se corresponden con la obligación del sistema sanitario público de garantizar una protección integral de la salud a sus ciudadanos.

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 y también en este supuesto concreto, por reducir las listas de espera de consultas externas, también hemos destacado, porque así lo constatamos mediante nuestro trabajo, que las demoras para ser atendidos los usuarios en las consultas



de Atención Especializada siguen generando una gran inquietud en los ciudadanos por las consecuencias que para su salud puedan tener, especialmente cuando carecen de un diagnóstico y de una valoración de la dolencia que padecen. 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.

A este respecto, debemos poner de manifiesto que 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 también que el hecho de que la patología del paciente, de acuerdo con la prioridad en la que ha sido englobada, permita una demora en el tratamiento no significa que tenga que verse sometido a plazos de espera que superan lo recomendable, de manera que 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 al valorarse que la patología del paciente no precisaba de una valoración preferente y modificarse la prioridad de la consulta a prioridad normal, el paciente ha sido citado un año después de haberse solicitado la cita para consulta externa en el Servicio de Traumatología. Por ello entendemos, a la vista del tiempo en el que va a ser atendido el paciente, que la gravedad relativa de una dolencia no puede justificar que no se aborde la misma con la debida celeridad.

En el caso concreto de esta queja, por lo tanto, si de conformidad con los últimos datos de Lista de espera publicados en el Portal de Salud, el tiempo medio de espera estructural para una primera consulta de traumatología en el Hospital Universitario de Burgos es de 143 días, es claro que se supera con creces el tiempo medio de espera, por más que sea el resultado de hacer la “media”.

A la vista de la información remitida por la Consejería de Sanidad, el hecho de que la consulta de atención especializada haya sido programada con prioridad normal, a criterio de esta Institución no parece suficiente para justificar el tiempo que, en este caso, el interesado está teniendo que esperar para ser atendido en el Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Burgos.

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 valore la posibilidad de adelantar la citación para la realización de la consulta en el Servicio de Traumatología del Hospital de Burgos de



D. XXX, teniendo en cuenta la superación, en el presente caso, del tiempo medio de espera.

SEGUNDA: 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 para seguir avanzando en la reducción de 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, en el marco del derecho a la buena administración, y sobre todo, el derecho de los ciudadanos a acceder a una atención sanitaria de calidad, de manera que no se vean sometidos a tiempos de espera excesivos para acceder a una consulta de atención especializada.

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