



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: 1610/2024

Asunto: Demora en cita para tratamiento de traumatología (PRP) / 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 demora para recibir la paciente Dña. XXX, con DNI XXX una infiltración de Plasma Rico en Plaquetas o PRP, por parte del Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Burgos.

Según manifestaciones del autor de la queja, la paciente se encontraba a la espera de una infiltración de PRP desde hacía más de año y medio. Su última infiltración fue el 19 de enero de 2023 y en la siguiente consulta de revisión, el día 23 de mayo de 2023, fue incluida en lista de espera, sin que haya sido citada.

De acuerdo con la información proporcionada a la paciente por el médico encargado de su tratamiento, no le conceden días para esa intervención por eso hay tanta lista de espera y los pacientes no pueden acceder a este tratamiento.

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:

- La paciente ha sido citada para infiltración con plasma rico en plaquetas (PRP) el pasado 23 de enero de 2025.



- La realización de esta técnica no ha sido interrumpida en el Hospital Universitario de Burgos y se sigue realizando según la programación del propio Servicio del Complejo Asistencial, atendiendo a la prioridad clínica de los pacientes y el orden que ocupan en la lista de espera, y teniendo en cuenta las posibilidades estructurales y organizativas del centro.

- 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 (SNS).

- La Gerencia Regional de Salud de Castilla y León ha establecido diversas medidas a fin de mejorar las listas de espera, siendo la principal medida 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, destacando en el año 2023 un promedio anual de 170 quirófanos en funcionamiento (un 6,3% más que el año anterior). Y en cuanto a la actividad de consultas externas en el año 2023 se ha incrementado en un 4 % respecto al año anterior y un 7% respecto al año 2021.

- 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, tanto en el ámbito de la atención primaria como de la hospitalaria y también se han contemplado otras medidas complementarias como son los conciertos externos y diversas actuaciones desde el punto de vista de los recursos humanos.

- La aplicación de estas medidas está permitiendo mejorar la lista de espera en Castilla y León. En el caso del Complejo Asistencial Universitario de Burgos, se nos informa de *“una disminución de pacientes en la lista de espera quirúrgica de un 42%, con 2.928 pacientes menos, y una disminución de la demora media de 110 días en diciembre de 2024, respecto a diciembre de 2021. Y los datos interanuales (diciembre 2023-diciembre 2024) indican de nuevo una disminución de 633 pacientes y 20 días de demora en la lista de espera estructural del citado Complejo Hospitalario”*.

- Asimismo, en el caso concreto del Servicio de Traumatología, en el mismo periodo también se ha producido *“una reducción muy significativa de 897 pacientes en la lista de espera y 174 días menos de demora para ser intervenido”*.

- Por último se señala que desde la Consejería de Sanidad *“se sigue trabajando y tomando todas las medidas al alcance de esta Administración, que son reforzadas incluso cuando resulta necesario, para seguir avanzando en la mejora de las listas de espera”*.



En atención a la información proporcionada por la Administración autonómica, procede indicar que la problemática derivada de las listas de espera ha sido abordada por esta Procuraduría en numerosas ocasiones y, concretamente, en relación con la lista de espera quirúrgica del Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Burgos, esta Institución ha tenido ocasión de pronunciarse, recientemente, en otras resoluciones.

Las listas de espera constituyen 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. 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.

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

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 aquellos pacientes que deben esperar un elevado número de meses, como ha sido en el presente caso, para recibir la asistencia sanitaria que precisan, pueden ver interrumpida, durante ese período, la efectividad del derecho a la protección de la salud.

Por este motivo, venimos destacado en nuestras resoluciones 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.



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 las medidas señaladas en el informe remitido por la Administración y que según nos informan están produciendo un efecto positivo en la reducción del número de pacientes en lista de espera quirúrgica y de las demoras medias.

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 *“se sigue trabajando y tomando todas las medidas al alcance de esta Administración, que son reforzadas incluso cuando resulta necesario, para seguir avanzando en la mejora de las listas de espera”*, consideramos oportuno poner de manifiesto, porque no podemos obviarlo, que esta Institución sigue recibiendo un importante número de quejas de los ciudadanos, como así ha ocurrido en el caso de esta queja, en relación con la gestión de las listas de espera y las demoras en la atención sanitaria, siendo este uno de los aspectos de la gestión sanitaria que más preocupa a los castellanos y leoneses y que mayor insatisfacción produce 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.

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, en este supuesto, de que la patología de la paciente, de acuerdo con la prioridad en la que haya sido englobada, permita una demora en el tratamiento no significa que haya tenido verse sometida a plazos de espera que superan lo recomendable.

En este caso, la paciente fue incluida en lista de espera para una infiltración con plasma rico en plaquetas, el 23 de mayo de 2023 y sin embargo no ha sido citada hasta el 23 de enero de 2025, es decir, un año y ocho meses después, lo que supone que, aun admitiendo una demora relativa, el tratamiento se ha dilatado excesivamente en el tiempo y que debería haberse realizado dentro de un tiempo que pudiera entenderse como razonable en el marco del correspondiente proceso asistencial. Este tiempo de espera ha generado en la paciente una sensación de desatención que resulta entendible, máxime teniendo en cuenta que las informaciones recibidas no eran tranquilizadoras, ya que se puso en su conocimiento que los pacientes no podían acceder a este tratamiento al no concederse al médico encargado del tratamiento *“días para esa intervención”*, motivo por el que había tanta lista de espera.



Por ello, y esta apreciación ya la hemos hecho en muchas ocasiones, a la vista del tiempo en el que ha sido atendida la paciente, la gravedad relativa de una dolencia no puede ser la causa de que no se aborde la misma con celeridad.

En todo caso, entendemos que debe ofrecerse a los pacientes una respuesta rápida, adecuada y eficaz a las demandas asistenciales que requieran, por lo tanto, en el caso concreto de la Sra. XXX, consideramos que, a la vista del retraso acumulado en la citación para recibir el tratamiento que precisaba, la respuesta ofrecida al prestarse la atención requerida por el Servicio de Traumatología el día 23 del pasado mes de enero no responde a sus expectativas de recibir una asistencia sanitaria adecuada.

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 impartan las instrucciones necesarias para evitar situaciones como la que ha dado lugar a la presentación de esta queja y se ofrezca a los pacientes una respuesta adecuada, rápida y eficaz en el tratamiento de sus enfermedades, de manera que se agilicen los plazos de espera, evitando retrasos en la administración de los tratamientos que precisan los pacientes.

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.

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