



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: 1762/2024

Asunto: Demora consulta en Unidad de Columna / CAULE / 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 D. XXX, con DNI XXX, que ha sido derivado desde el Servicio de Traumatología del Hospital del Bierzo para valoración por la Unidad de Columna del Hospital de León el 24 de mayo de 2023, sin que haya sido citado.

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 atendido en consulta externa de la Unidad de Columna del Hospital de León el día 30 de enero de 2025.

- Las indicaciones de la programación se establecen según la prioridad clínica de los pacientes que los especialistas asistenciales determinan y siempre siguiendo el riguroso orden que ocupan en la lista de espera, teniendo en cuenta las posibilidades estructurales y organizativas del centro y los protocolos establecidos.

- 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 publica 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”*.

- 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.

- Estas medidas han tenido buenos resultados y ha mejorado la lista de espera. De conformidad con los datos publicados en el Portal de Salud de Castilla y León, *“en el caso de las consultas externas, en diciembre de 2024, la lista de espera en los hospitales públicos de Castilla y León ha observado una disminución de un 10 % en relación con datos del mismo periodo en 2023”*.

- Por último se hace referencia a que los complejos hospitalarios del grupo III-IV, como lo es el Complejo Asistencial Universitario de León son referencia a nivel autonómico para determinadas especialidades médico-quirúrgicas, lo que determina una mayor actividad clínica y, consiguientemente, un incremento de las listas de espera y que, por lo tanto, *“los datos que refrendan la mejora en las listas de espera son doblemente*

demostrativos del esfuerzo que se está realizando por parte de esta Administración y de la adecuación de las medidas que está desarrollando”.

A la vista de lo informado, procede realizar una serie de consideraciones puesto que, pese a haber sido resuelto el caso concreto que dio lugar a la tramitación de este expediente, consideramos que no se ha ofrecido al paciente una respuesta adecuada en tiempo y forma, puesto que la consulta en la Unidad de Columna del Hospital de León ha tenido lugar un año y ocho meses después de haber sido derivado el paciente.

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, 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 León, 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 la Unidad de Columna del 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, como ha ocurrido en el caso de este expediente, no se corresponden con la obligación del sistema sanitario público de garantizar una protección integral de la salud a sus ciudadanos.

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.



Estimamos, por lo tanto, que aquellos pacientes que deben esperar un elevado número de meses, como 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, como venimos poniendo de manifiesto en nuestras resoluciones debemos destacar 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 debemos destacar, 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. Circunstancia que exige habilitar todos los medios personales y materiales necesarios y disponibles para abordar el problema de las listas de espera.

Por otra parte y en relación con la gestión de las listas de espera, debemos hacer referencia, como ya hemos hechos en anteriores resoluciones, 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; sin embargo, consideramos 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 el paciente ha sido atendido en consulta externa un año y ocho meses después de haber sido derivado desde el Servicio de Traumatología del Hospital del Bierzo. Un tiempo, a todas luces, excesivo. Por ello entendemos, a la vista del tiempo que ha transcurrido para que el paciente haya sido atendido, que la gravedad relativa de una dolencia no puede justificar que no se aborde la misma con la debida celeridad.



El tiempo transcurrido para que el paciente haya podido acceder a una consulta externa en la Unidad de Columna del Hospital de León contrasta, claramente, con la información ofrecida en el Portal de Salud de Castilla y León sobre tiempos de respuesta asistencial (últimos datos publicados de 31 de diciembre de 2024) para una primera consulta de traumatología en el Complejo Asistencial Universitario de León, puesto que ofrece unos tiempos medios de espera estructural de 85 días.

Este registro viene dado, lógicamente, por una media aritmética de las primeras consultas de traumatología realizadas, lo que evidencia la coexistencia de actuaciones sanitarias que se desarrollan con agilidad junto a otras que se prestan en plazos de tiempo mucho más amplios, constituyendo el supuesto que analizamos prueba de esto último, ya que el tiempo de espera de este paciente es claro que ha superado ampliamente este tiempo medio de espera y, en consecuencia, es evidente que en este caso concreto estos tiempos medios de demora no se han cumplido, habiéndose retrasado la atención hasta el año y ocho meses.

Por lo tanto, en todo caso, entendemos que debe ofrecerse a los pacientes una respuesta rápida, adecuada y eficaz a las demandas asistenciales que requieran y en el caso concreto del Sr. XXX, a la vista del retraso acumulado en la citación para ser atendido por la Unidad de Columna del Hospital de León, debemos concluir que la respuesta ofrecida al prestarse por la citada Unidad la atención requerida el día 30 del pasado mes de enero no responde a las razonables expectativas de recibir una asistencia sanitaria adecuada y de calidad.

A este respecto, 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, no es posible, a pesar de lo indicado por la Consejería en su informe *“estimar el tiempo de espera en base a la demora media existente”*.

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 su enfermedad, de manera que se agilicen los plazos de espera evitando retrasos, más allá de lo estrictamente razonable, en las consultas de atención especializada, garantizando el derecho de los ciudadanos a acceder a una atención sanitaria de calidad.

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 cumplimiento 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.

Por último, le comunicamos que se procede a la exclusión de la Consejería de Sanidad del Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con el Procurador del Común.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López