



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: 1633/2024

Asunto: Demora en cita para consulta Servicio de Traumatología / Hospital del Bierzo / 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 encuentra de baja desde diciembre de 2023 por una dolencia lumbar, motivo por el cual su médico de Atención Primaria, con fecha 1 de febrero de 2024, ha solicitado valoración por el Servicio de Traumatología del Hospital del Bierzo; sin embargo, a pesar del tiempo transcurrido no ha sido citada ni ha recibido ninguna noticia al respecto, siendo su estado muy limitante y padeciendo fuertes dolores.

Ante la falta de noticias, se nos indica que presentó una reclamación, que ha sido enviada a la Gerencia de Asistencia Sanitaria del Bierzo el 5 de septiembre de 2024.

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 programación de la asistencia sanitaria se efectúa atendiendo a la priorización clínica de los pacientes. Este sistema garantiza que puedan acceder con prioridad a la asistencia los pacientes que presumiblemente tienen un mayor riesgo a través de diversos mecanismos como son las Unidades de Diagnóstico Rápido (UDR) o las consultas preferentes, cuando así lo requiere su situación clínica, estableciendo plazos de menos de



72 horas ante sospecha de potencial de gravedad en el primer caso o plazos de menos de 15 días en el segundo.

- En el caso de la paciente, *“no estamos ante una consulta preferente, por lo que, al tratarse de una cita ordinaria, consecuentemente se programa de acuerdo con el sistema de priorización para la inclusión de los pacientes en la lista de espera, teniendo en cuenta el orden que ocupan y las posibilidades estructurales y organizativas del centro y de los protocolos y guías clínicas consensuadas en la Gerencia del Hospital El Bierzo”*. No obstante, se señala que *“los Servicios de Admisión de los centros realizan permanentemente una adaptación y reorganización continua de la programación de las agendas, de acuerdo con la prioridad clínica establecida por los facultativos y con las situaciones e incidencias que surgen, por lo que, si fuera posible adelantar la cita de la paciente, se le comunicaría”*.

- Se nos informa que la reclamación presentada por la interesada fue respondida por parte de la Dirección Médica del Hospital El Bierzo con fecha 30 de septiembre de 2024.

- 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.

- 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 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”*.

- *“En el Hospital El Bierzo, esta disminución ha sido de un 11% en el número de pacientes en lista de espera de consultas externas, en diciembre de 2024 respecto a diciembre de 2023”*.



- Desde la Consejería de Sanidad se sigue trabajando y tomando las medidas al alcance de esta Administración, reforzándolas cuando resulta necesario e incluso adaptándolas a la idiosincrasia de cada hospital e incluso servicio asistencial.

A la vista de lo informado, procede en primer lugar reiterar los argumentos que venimos formulando sistemáticamente sobre esta cuestión en anteriores resoluciones, puesto que no resulta justificable las excesivas demoras que en muchas ocasiones se producen, como es, sin duda, el caso que ha dado lugar a la queja que ahora analizamos, puesto que la interesada está pendiente de una consulta en el Servicio de Traumatología del Hospital El Bierzo desde el 1 de febrero de 2024, sin que transcurrido más de 1 año haya recibido ni siquiera la correspondiente citación.

Una excesiva demora en obtener una asistencia sanitaria, como ocurre en este caso, 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 de las variantes del derecho a una buena administración, en el marco sanitario, 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 ocurre en el caso de esta paciente, no se corresponden con la obligación del sistema sanitario público de garantizar una protección integral de la salud a sus ciudadanos.

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 garantizar el derecho a la protección de la salud que reconoce a todos los ciudadanos el artículo 43 de la Constitución Española.

Por otro lado, el artículo 103.1 del texto constitucional consagra, entre otros principios, el de eficacia, en cuya virtud debe desarrollarse la actuación de la Administración Pública.

Igualmente, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en su artículo 3.1, determina que *“los medios y actuaciones del sistema sanitario están orientados a la promoción de la salud y a la prevención de las enfermedades”* y en su artículo 6.1.4, de la misma forma, dispone que *“las Administraciones Públicas Sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud”* actuaciones

que según el artículo 7 del indicado texto legal, deberán estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.

De esta normativa se concluye, por lo tanto, que la eficacia en la protección de la salud dependerá, en gran medida, del buen funcionamiento de los servicios sanitarios. Estas demoras en la asistencia sanitaria hacen que los pacientes afectados vean obstaculizado el acceso efectivo a las prestaciones, con la carga de soportar en muchas ocasiones un importante menoscabo en su salud.

Por otra parte y en relación con la aplicación del criterio de prioridad, tal como hemos indicado en resoluciones anteriores, debemos manifestar que el hecho de que las citas de los pacientes se establezcan priorizando por criterios clínicos no debería significar que las consultas de atención especializada, en atención a esa prioridad clínica, puedan retrasarse en exceso, sino que deben producirse dentro de un tiempo que pueda entenderse razonable.

La implementación de un sistema de priorización 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 de que de acuerdo con patología de la paciente la consulta externa haya sido programada como ordinaria, no puede significar que tenga que verse sometida a dilatados plazos de espera que superan lo recomendable, puesto que la paciente, encontrándose de baja laboral, con un estado muy limitante y padeciendo fuertes dolores, transcurrido más de un año no ha sido citada.

Por lo tanto, esta Institución considera que establecer un criterio de prioridad no debe impedir que la realización, como en el caso de esta queja, de una consulta se produzca dentro de un tiempo que pueda entenderse como razonable en el marco del proceso asistencial en cuestión, pues se inserta en el proceso de diagnóstico y seguimiento de la enfermedad y, por ello, debe fijarse a la mayor brevedad posible para completar aquel y determinar la alternativa terapéutica aplicable. En definitiva, la gravedad relativa de una dolencia no puede justificar que se aborde sin la debida celeridad.

Por otra parte, el tiempo transcurrido para que la paciente sea atendida en un consulta externa en el Servicio de Traumatología del Hospital del Bierzo 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 dicho centro hospitalario, puesto que ofrece unos tiempos medios de espera estructural de 232 días. Es evidente que en este caso concreto estos tiempos medios de demora no se han cumplido, puesto que la atención solicitada, transcurrido más de un año, sigue sin prestarse a la interesada.



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 de la Sra. XXX, a la vista del retraso acumulado en la citación de la misma, debemos concluir que la respuesta ofrecida no responde a las razonables expectativas de recibir una asistencia sanitaria adecuada y de calidad.

Por último, con carácter general, de acuerdo con los últimos datos proporcionados por el Portal de Salud de la Junta de Castilla y León, conviene poner de manifiesto la situación de la lista de espera de consultas externas en el Servicio de Traumatología del Hospital del Bierzo que arroja unas cifras, a 31 de diciembre de 2024, de 6.743 pacientes pendientes de una primera consulta de atención especializada, con un tiempo medio de espera de 232 días, el más alto de todos los hospitales de la Comunidad Autónoma.

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 teniendo en cuenta el excesivo tiempo que Dña. XXX lleva esperando por una cita con el especialista, le sea indicada una fecha para realizar la consulta en el Servicio de Traumatología del Hospital del Bierzo con el objetivo de continuar su proceso asistencial en el menor tiempo posible.

SEGUNDA: 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 programadas como citas ordinarias, garantizando el derecho de los ciudadanos a acceder a una atención sanitaria de calidad.

TERCERA: 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.

CUARTA: Que adopten las medidas adecuadas para reducir la lista de espera de consultas externas del Servicio de Traumatología del Hospital del Bierzo, con el objetivo de que las prestaciones sanitarias de atención especializada les sean dispensadas a los usuarios del Sistema dentro de unos plazos razonables.

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



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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