



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: 1706/2024

Asunto: Lista de espera para intervención quirúrgica 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 disconformidad de Dña. XXX, con DNI XXX, con la demora para ser intervenida quirúrgicamente por parte del Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Burgos.

Según se indicaba en el escrito de queja, la paciente, que estaba en seguimiento desde el año 2022 por el indicado Servicio de Traumatología, había sido incluida en lista de espera el 11 de julio de 2024 para la implantación de una prótesis de cadera, con prioridad normal, sin que existiese una previsión de cuándo iba a ser operada.

Se hacía referencia, a este respecto en el escrito de queja, al deterioro físico que estaba limitando la movilidad de la paciente, precisando de dos muletas para caminar, la pérdida de masa muscular y de fuerza; al que se añadía el problema psicológico que le provocaba esta situación.

Por último, se indicaba que el hecho de que hubiera sido incluida en la lista de espera quirúrgica con prioridad normal podía suponer un plazo de espera entre dieciocho y veinticuatro meses para ser intervenida.

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 y tuvimos conocimiento de que la paciente había recurrido a la sanidad privada para ser intervenida ante la falta de una respuesta satisfactoria por parte del Hospital de Burgos.



En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe, en el cual se hacía constar lo siguiente:

- El 18 de noviembre de 2024, la paciente fue avisada para su derivación al Centro de Recoletas, pero se informó de que había decidido acudir a un centro privado, donde había sido intervenida el 31 de octubre 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, 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 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.

- Se señala por la Administración autonómica que 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”*.

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. Las demoras 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.

Por lo tanto, con carácter general, 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.

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.

En el caso concreto de esta queja, tal como se deduce del informe remitido por la Administración sanitaria, la paciente iba a ser citada con anterioridad a que se cumpliera el tiempo máximo de acceso de 180 días, garantizado a todos los usuarios del Sistema Nacional de Salud para la colocación de una prótesis de cadera, según lo dispuesto en el Real Decreto 1039/2011, de 15 de julio, por el que se establecen los criterios marco para garantizar un tiempo máximo de acceso a las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud.

Por lo tanto, tomando en consideración lo indicado y una vez confirmado el dato de que la paciente ha acudido a la sanidad privada para ser intervenida, entendemos que hemos de analizar aquellos aspectos de la gestión de la lista de espera quirúrgica que han llevado a la paciente a adoptar esta decisión y en este sentido consideramos que la información facilitada a la misma, sumada a su deterioro físico, a su pérdida de movilidad y a dolores insoportables en su cadera derecha, que le obligaron a acudir a urgencias y a consulta de Traumatología, el 17 y 24 de octubre de 2024, respectivamente, así como que



no se le haya ofrecido, en respuesta a sus reclamaciones, una solución apropiada al agravamiento de su problema de salud, puesto que se le indicaba que no se podía adelantar la fecha en la lista de espera y que el tipo de intervención que precisaba siempre tiene la consideración de prioridad normal han determinado que la interesada recurriese a la sanidad privada.

Como se ha venido indicando por parte de esta Procuraduría, ha de proporcionarse a los pacientes una información adecuada 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 en relación a un uso adecuado de los recursos. En todo caso, los pacientes incluidos en las listas de espera deben tener una vía de comunicación directa, que les facilite la información que necesitan de manera clara, sencilla, comprensible y ajustada a la realidad de la gestión de las correspondientes listas de espera con la finalidad de que conozcan los datos precisos para adoptar decisiones acerca de su salud con pleno conocimiento de cual es su situación en la lista de espera.

En este sentido, debemos señalar que tal como se pone de manifiesto en numerosas quejas presentadas por los ciudadanos en esta Institución, esta tarea de información no siempre resulta fácil, de manera que obtienen respuestas que no les permiten conocer cuánto tiempo deberán finalmente esperar para ser sometidos a la cirugía que precisan, como ha ocurrido en este supuesto y esta falta de información junto con el progresivo deterioro, los intensos dolores y la convicción de que la cirugía por la que están esperando se va a alargar en el tiempo, sin que se resuelva su problema de salud, les conduce a valorar otras alternativas que puedan solucionar rápidamente su dolencia.

Debemos referirnos, por lo tanto a la respuesta de la Gerencia del Complejo Asistencial Universitario de Burgos, de 8 de octubre de 2024, al escrito de reclamación presentado por la interesada con fecha 23 de septiembre de 2024, en el que ponía de manifiesto su disconformidad con la demora en ser intervenida.

En dicha comunicación se señalaba que *“las esperas para cirugía son muy elevadas pese a que se están tomando las medidas que están en nuestra mano para su disminución; comprendemos su situación pero en este momento no es posible concretar una fecha para su operación; se le avisará cuando sea posible programar la cirugía, respetando los criterios que marca la normativa: fecha de inclusión en la lista de espera y prioridad clínica”*. Al tiempo que se informaba de que *“a partir del 11 de enero de 2025 cumpliría los criterios para ejercer el derecho de garantía de demora para la lista de espera quirúrgica, en el caso de no haber solucionado el problema”*.

Resulta evidente que, a la vista de dicha información, la falta de expectativas de que pueda resolverse en un tiempo razonable la problemática que padecía la interesada ha



dado lugar a que haya tomado la decisión, lógicamente voluntaria, de buscar otras opciones y recurrir a un centro privado.

Por este motivo, en relación con este asunto, debemos poner de relieve la importancia de ofrecer a los pacientes incluidos en las correspondientes listas de espera información concreta y detallada acerca de su situación en la misma y en este sentido debemos recordar que el artículo 10.2 de la Ley General de Sanidad atribuye a todas las personas el derecho a la información sobre los servicios a que puede acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso.

Asimismo, en cuanto a las garantías de la información que debe facilitarse a los ciudadanos, el artículo 4 del Real Decreto 605/2003, de 23 de mayo, por el que se establece las medidas para el tratamiento homogéneo de la información sobre las listas de espera en el Sistema Nacional de Salud, establece que *“cada ciudadano tendrá acceso a la información personalizada sobre la espera prevista en relación con su proceso asistencial”*, que será proporcionada por su servicio de salud.

A este respecto, esta Institución es plenamente consciente de que los criterios para la inclusión de los pacientes en la lista de espera quirúrgica no tienen en cuenta un orden de antigüedad en la misma. Es el personal facultativo quien decide la prioridad, atendiendo a criterios médicos, no al tiempo que lleve una determinada persona en lista de espera. Ahora bien, una vez decidida la prioridad, y sin perjuicio de que la misma cambie en función de la evolución de su estado de salud, consideramos que los pacientes deberían poder conocer el lugar que van ocupando en la lista de espera y decidir libremente si prefieren esperar a ser intervenidos en el Sistema Público de Salud o si por el contrario, en atención al lugar que ocupan en la lista de espera y al tiempo transcurrido, prefieren recurrir a la sanidad privada.

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:**

ÚNICA: Que los pacientes tengan cumplida y actualizada información sobre el lugar que ocupan en las listas de espera y la evolución de las mismas a fin de garantizar su derecho a la información. A tal efecto, consideramos que deben darse las instrucciones precisas para que se proporcione una información adecuada y actualizada a los usuarios y, asimismo, ajustada a la realidad de la gestión de las listas de espera en el caso para el que se pide información.

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