



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: 94/2025 Actuación de oficio

Asunto: Lista de espera consultas externas Cirugía Plástica y Reparadora / 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 de oficio 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 presente actuación de oficio era la situación de la lista de espera y los tiempos de demora en la especialidad de Cirugía Plástica y Reparadora en el Hospital Universitario de Burgos, a la vista de los datos publicados en el Portal de Salud, a fecha 31 de diciembre de 2024, sobre la lista de espera y demora media de consultas externas, puesto que la práctica totalidad de pacientes en espera estructural para una primera consulta en esta especialidad correspondían al citado centro hospitalario e igualmente los tiempos de espera eran también los más altos de la Comunidad, con diferencias muy significativas en relación con el resto de hospitales.

De conformidad con dicha información, la especialidad que encabezaba la lista de espera, aun cuando no es de las más requeridas, es la de Cirugía Plástica y Reparadora, con 215 días de espera media, es decir, más de siete meses, que en el caso del Hospital de Burgos ascendían hasta los 223 días, cuando en el Hospital Río Hortega se situaban en 6 días, en el Hospital de León, en 19 días y en el Hospital de Salamanca, en 22 días de espera media. Al cierre del pasado año había 3.238 pacientes en lista de espera estructural en esta especialidad, casi todos correspondientes al Hospital de Burgos, concretamente 3.120.

Estos datos reflejaban que la situación no había mejorado respecto a la que existía un año antes, a finales de 2023, puesto que se observaba un incremento, tanto de pacientes en espera como de demora media, respecto a ese año, ya que el balance anual de 2023 indicaba que la espera media se situaba en 182 días y había 3.138 pacientes en espera



estructural para una primera consulta en la especialidad, de los que 3.015 correspondían al Complejo Asistencial Universitario de Burgos, con un tiempo medio de espera de 189 días.

Iniciada la investigación oportuna, 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:

- La mejora de las listas de espera sigue siendo un objetivo constante para la Gerencia Regional de Salud que ha establecido líneas de trabajo en relación a optimizar el uso de los recursos del sistema y ha potenciado el desarrollo de sistemas de priorización de pacientes que permitan una gestión versátil adecuada y coherente y ha incidido en la mejora de los sistemas de información y de registro de pacientes en lista de espera.

- Otra medida adoptada para aumentar la capacidad de atención del sistema público de salud es el establecimiento de medidas especiales según la Orden SAN/1508/2024, de 16 de diciembre, por la que se mantienen, con carácter temporal y extraordinario, las medidas especiales sanitarias de ámbito asistencial para la mejora de la accesibilidad y la disminución de las listas de espera en el ámbito de la atención primaria y la atención hospitalaria en la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León. Además, se han contemplado otras medidas complementarias como son los conciertos externos.

- Los complejos hospitalarios del grupo III-IV, como es el caso del Complejo Asistencial Universitario de Burgos, son referencia a nivel autonómico e incluso nacional para determinadas especialidades médico quirúrgicas y de exploraciones complementarias. Además, el Complejo Asistencial Universitario de Burgos es centro de referencia del Servicio Público de Salud de Castilla y León para los pacientes asignados al Hospital Santos Reyes, Hospital Santiago Apóstol y Complejo Asistencial Universitario de Soria y su servicio de Cirugía Plástica y Reparadora es referencia, además, para las provincias de Soria y Palencia y también asume derivaciones de casos de León para microcirugía.

- El Servicio de Cirugía Plástica del Complejo Asistencial Universitario de Burgos es centro de referencia de toda la patología de la mano, concretamente de “mano catastrófica”, por lo que atiende a pacientes procedentes de cualquier provincia de España.

- Por todo lo expuesto, *“las medidas y actuaciones para disminuir las listas de espera no evolucionan de manera homogénea en todos los centros ni en todos los servicios hospitalarios de la Comunidad, dado que la demanda y actividad tampoco es semejante. En este sentido, hay que poner en valor tanto la demanda que soporta y como*



la actividad realizada por el Servicio de Cirugía Plástica de Burgos, puesto que, en el pasado mes de marzo de 2025, del total de solicitudes de primeras consultas recibidas en Sacyl para los servicios de Plástica, el 61% correspondieron al servicio de Burgos, del total de consultas atendidas, el 48 % fueron realizadas en Burgos, y del total de consultas preferentes atendidas, el 83% se realizaron en el Servicio de Plástica de Burgos”.

- Se hace referencia, igualmente, a que el Servicio de Cirugía Plástica y Reparadora del Complejo Asistencial Universitario de Burgos ha realizado un gran esfuerzo teniendo en consideración lo expuesto, de tal forma que, *“respecto a diciembre de 2024, los datos de lista de espera publicados en marzo de 2025 ponen de manifiesto una disminución tanto en el número de pacientes como en la demora, con 255 pacientes menos y 10 días menos de espera para sus consultas externas”.*

En atención a lo expuesto, esta Defensoría considera oportuno recordar que las listas de espera son un elemento común en los sistemas sanitarios de carácter universal y financiados con fondos públicos y pueden ser la expresión del acoplamiento entre la oferta y la demanda de los servicios sanitarios, pero nada puede justificar las excesivas demoras que en ocasiones se producen.

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 las personas y, en este sentido, consideramos que se hace necesario intensificar la defensa de sus derechos y libertades.

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 Cirugía Plástica y Reparadora) no se corresponde con el derecho de la ciudadanía a una buena administración, al que se hace referencia en el artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, introducido por el Tratado de Lisboa 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 las personas.

Desde el punto de vista normativo, debemos señalar que, si bien es cierto que la Constitución Española no recoge en su articulado el término “buena administración”, no



lo es menos que nuestra norma fundamental establece unos mandatos dirigidos a los poderes públicos. Así en su artículo 43 reconoce el derecho a la protección de la salud, estableciendo que es competencia de los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de prestaciones y servicios necesarios.

Por otro lado, el derecho a la integridad física reconocido en el artículo 15 del texto constitucional está íntimamente vinculado al derecho a la salud. Igualmente, los principios de eficacia y celeridad deben presidir la actuación de la Administración pública y son aplicables como rectores de su actividad, y así se consagra en el artículo 103 de la Constitución.

Por su parte, el artículo 3.1 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, determina que *“los medios y actuaciones están orientados a la promoción de la salud y a la prevención de las enfermedades”* y dispone en su artículo 6.2 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, de acuerdo con el artículo 7 del indicado texto legal.

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 y las 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.

En lo que respecta al importante incremento de actividad que ha experimentado el Servicio de Cirugía Plástica y Reparadora del Complejo Asistencial Universitario de Burgos, en consideración a que el mismo es centro de referencia a nivel autonómico e, incluso, en algún caso nacional, es evidente que esta circunstancia ha podido influir en la demora existente en las citaciones para primeras consultas en dicho Servicio y que por lo tanto las medidas adoptadas por la Administración sanitaria en orden a la reducción de las listas de espera no han tenido la misma evolución en este Servicio que en otros del resto de complejos hospitalarios de la Comunidad.

Por ello, si bien esta Institución reconoce los esfuerzos adoptados por la Consejería de Sanidad, tal como se refleja en el informe aportado al expediente y que están dando lugar a una evolución positiva la lista de espera de cirugía plástica, consideramos que es necesario intensificar los esfuerzos y reforzar los medios materiales y personales con el fin de evitar en la medida de lo posible los perjuicios que suponen para los usuarios las largas esperas para obtener una primera consulta en el indicado Servicio, puesto que a pesar de los datos favorables ofrecidos por el Portal de Salud de la Junta de Castilla y León, a fecha 31 de marzo de 2025, en comparación con los de 31 de diciembre de 2024,



en los que se observa una reducción tanto del número de pacientes como del tiempo de espera, la realidad es que a dicha fecha, en el Complejo Asistencial de Burgos hay 2.865 pacientes en lista de espera, los cuales deben esperar una media de 231 días (aproximadamente siete meses y medio) para ser atendidos.

En definitiva, en virtud del principio de mejora continua, al que se refiere el artículo 5.h) de la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública, la Administración debe adoptar las medidas oportunas, arbitrando los medios que se consideren necesarios, para reducir estas demoras y agilizar la lista de espera objeto de análisis en esta actuación de oficio y evitar así una pérdida de confianza de los pacientes en el sistema y, sobre todo, la satisfacer las expectativas de estos en recuperarse de las dolencias que padecen.

Para finalizar, debemos hacer referencia, como manifestación del derecho a la buena administración, a la importancia de que se establezcan tiempos máximos de espera y de que se regulen las consecuencias del incumplimiento de los mismos por no recibir los pacientes la asistencia dentro del tiempo máximo establecido.

A este respecto, hemos de reiterar en esta resolución, como ya hemos indicado en varias anteriores, la necesidad de que normativamente se regulen no solo los plazos máximos de espera de las intervenciones quirúrgicas sino también de las consultas externas y de las pruebas diagnósticas y terapéuticas pautadas, en el mismo sentido en el que en su momento se pronunció el Consejo Consultivo de Castilla y León, concretamente en el Dictamen sobre el Decreto 68/2008, de 4 de septiembre, por el que se crea el Registro de pacientes en lista de espera de Atención Especializada y se regulan las garantías de espera máxima en intervenciones quirúrgicas en el Sistema de Salud de Castilla y León.

Esta también ha sido la línea seguida por el Consejo Económico y Social de Castilla y León en el Informe Previo, de fecha 25 de junio de 2012, sobre el proyecto de Decreto por el que se modifica, a su vez, el citado Decreto 68/2008, de 4 de septiembre. En concreto, se indica lo siguiente: *“Con carácter general, considera este Consejo que, al igual que han hecho otras Comunidades Autónomas, se debería aprovechar el presente proyecto de Decreto para regular los plazos máximos de espera no sólo en intervenciones quirúrgicas, sino también en otras prestaciones de atención especializada, como las consultas externas y las pruebas diagnósticas”*.

En consecuencia, entendemos que resulta conveniente que se valore por ese centro directivo la conveniencia de regular normativamente los plazos máximos de demora, tanto en las consultas de especialidades como en los procedimientos diagnósticos, haciendo



extensivas a dichas prestaciones el sistema de garantías que, para las intervenciones quirúrgicas, contempla el Decreto 68/2008, de 4 de septiembre.

Todo ello de conformidad con el artículo 13.2 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, en el que se dispone que *“se establecerán legalmente los derechos y deberes de los usuarios del sistema sanitario y entre ellos los siguientes: b) A la regulación de plazos para que les sea aplicado un tratamiento”* y con la Disposición Adicional Segunda (Garantías de Demora) de la Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud, que establece que *“los usuarios del Sistema de Salud de Castilla y León tienen derecho a que las prestaciones sanitarias de atención especializada programadas y no urgentes les sean dispensadas dentro de unos plazos máximos previamente definidos y conocidos, en los términos y condiciones que se establezcan reglamentariamente”*.

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 ofrezca a los pacientes del Servicio de Cirugía Plástica y Reparadora del Complejo Asistencial Universitario de Burgos 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 continúen adoptando las medidas pertinentes por parte del órgano competente de la Consejería de Sanidad para que se habiliten los medios personales y materiales necesarios para seguir avanzando en la reducción de las demoras y del número de pacientes en lista de espera para acceder a una primera consulta en el indicado Servicio y con ello cumplir los principios de eficacia y celeridad en la atención sanitaria, en el marco del derecho a la buena administración.

TERCERA: Que se valore la conveniencia de regular normativamente los plazos máximos de demora, tanto en consultas de especialidades como en procedimientos diagnósticos, haciendo extensivas a ambas prestaciones el sistema de garantías que, para las intervenciones quirúrgicas, contempla el Decreto 68/2008, de 4 de septiembre, por el que se crea el Registro de pacientes en lista de espera de Atención Especializada y se regulan las garantías de espera máxima en intervenciones quirúrgicas en el Sistema de Salud de Castilla y León.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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