



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: 2063/2024

Asunto: Lista de espera para intervención quirúrgica de traumatología / 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 situación del paciente D. XXX, con DNI XXX, en situación de incapacidad laboral desde enero de 2024 y en lista de espera quirúrgica para una intervención de rodilla por el Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Burgos, con prioridad normal, desde el 7 de marzo de 2024.

Se hacía constar, así mismo, que puesto que esta situación le estaba afectando anímica y psicológicamente el interesado había presentado varias reclamaciones en la Gerencia de Salud del Área de Burgos, obteniendo siempre como respuesta que las esperas para la cirugía son muy elevadas y que no es posible concretar una fecha para la operación.

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:

- Las indicaciones de la programación se establecen según la prioridad clínica de los pacientes y siguiendo el riguroso orden que ocupan, teniendo en cuenta las posibilidades estructurales y organizativas del centro, y los periodos vacacionales reglamentariamente establecidos que tienen derecho a disfrutar los profesionales sanitarios.



- El paciente al que hace referencia el presente expediente se encuentra pendiente de realización de artroscopia por patología de rodilla, con prioridad normal, y será programada su intervención en cuanto resulte posible.

- 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 siempre a solicitud de propio paciente, que debe acreditarse, o de persona debidamente autorizada por él.

- 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 ha mejorado la lista de espera quirúrgica en Castilla y León. En el caso del Complejo Asistencial Universitario de Burgos, se nos informa que, de conformidad con la última información publicada en el Portal de Salud de Castilla y León, correspondiente a marzo de 2025, de *“una disminución de un 40 %, 2.795 pacientes menos, y una reducción de la demora media de 123 días, un 61 %, respecto de diciembre de 2021”*.



- Igualmente, en el caso concreto del Servicio de Traumatología, en el mismo periodo también se ha producido *“una reducción muy significativa de la lista de espera quirúrgica, con 969 pacientes y 186 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. 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.

Aquellos pacientes que deben esperar un elevado número de meses, como ocurre 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.

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 se nos informa, 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, 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.

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 del paciente, de acuerdo con la prioridad 3 en la que haya sido englobada, permita una demora en el tratamiento no significa que haya tenido que verse sometido a plazos de espera que superan lo recomendable.

En este caso, el paciente fue incluido en lista de espera para una intervención de rodilla el 7 de marzo de 2024 y, sin embargo, todavía no ha sido citado, es decir, un año y tres meses después, lo que supone que, aun admitiendo una demora relativa, en el marco de un sistema presidido por los principios de universalidad y gratuidad, estas esperas no son concebibles si se superan unos plazos que pueden entenderse como razonables en el marco del correspondiente proceso asistencial. Por ello, y esta apreciación ya la hemos hecho en muchas ocasiones, a la vista del tiempo transcurrido sin que el paciente haya



sido citado, la gravedad relativa de una dolencia no puede ser la causa de que no se aborde la misma con celeridad, especialmente teniendo en cuenta las consecuencias que esta demora está teniendo en la calidad de vida del paciente, que además se encuentra en baja laboral desde enero de 2024.

En todo caso, entendemos que debe ofrecerse a los pacientes una respuesta rápida, adecuada y eficaz a las demandas asistenciales que requieran y que, por lo tanto, en el caso concreto del Sr. XXX, consideramos que, a la vista del retraso acumulado en la citación para la realización de la cirugía a la que debe someterse, la respuesta ofrecida no está respondiendo a las expectativas del paciente de recibir una asistencia sanitaria adecuada.

El tiempo transcurrido sin que el paciente haya sido intervenido, teniendo en cuenta la prioridad en la que ha sido incluido en la lista de espera quirúrgica, contrasta, claramente, con la información ofrecida en el Portal de Salud de Castilla y León sobre tiempos de respuesta asistencial en el Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Burgos, según datos publicados a fecha 31 de marzo de 2025, puesto que ofrece unos tiempos medios de espera estructural de 127 días. Por lo tanto, es evidente que en este caso concreto estos tiempos de demora, por más que sean medios, no se han cumplido.

Por otra parte, y como se ha venido indicando por parte de esta Procuraduría, debemos señalar que ha de proporcionarse una información adecuada a los pacientes sobre su situación en las correspondientes 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 estas listas 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 mismas.

En este sentido, debemos indicar que tal como se pone de manifiesto en muchas de las quejas presentadas por los ciudadanos en esta Institución y también en el caso de la queja objeto de este expediente, esta tarea de información no resulta fácil, de manera que los interesados obtienen respuestas que no cumplen con sus expectativas, puesto que éstas se limitan a corroborar datos que ya son conocidos, como que las listas de espera son extensas, que se citará al paciente con la mayor brevedad posible o que se realizará la programación quirúrgica para la intervención según prioridad clínica, sin ofrecer información concreta y detallada acerca de su situación en dichas listas.

En relación con este asunto, 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, debiendo las Comunidades Autónomas *“hacer pública la información sobre las listas de espera en consultas externas, pruebas diagnósticas/terapéuticas e intervenciones quirúrgicas”*, según dispone el artículo 2.4 del citado Real Decreto.

Esta información resulta esencial para que los pacientes incluidos en las listas de espera puedan controlar y exigir el cumplimiento de su derecho a acceder, en condiciones de igualdad efectiva, a las prestaciones sanitarias en un tiempo máximo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5 del 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 del Sistema Nacional de Salud (artículos 4.b) y 25 de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud).

A este respecto, esta Defensoría 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 del estado de salud, consideramos que los pacientes deberían poder conocer el lugar que van ocupando en la lista de espera.

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, en atención al tiempo transcurrido y puesto que el tiempo medio de espera para ser intervenido quirúrgicamente en el Servicio de Traumatología del Hospital de Burgos se ha superado con creces en el caso de D. XXX, se agilice la intervención del paciente que se halla en lista de espera quirúrgica desde el 7 de marzo de 2024.

SEGUNDA: Que para la superación de las situaciones de larga espera se continúe con los esfuerzos y actuaciones que se están llevando a cabo u otros más intensos con el fin de tratar de buscar soluciones a los problemas planteados por las listas de espera y, en consecuencia, se adopten las medidas organizativas y asistenciales precisas, de tal manera que los ciudadanos disfruten del efectivo reconocimiento del derecho a la protección de la salud que reconoce el artículo 43 de



la Constitución, y en concreto las medidas necesarias para agilizar las citas de los pacientes pendientes de una intervención quirúrgica con prioridad 3 en el Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Burgos, al objeto de que puedan ser intervenidos dentro de un plazo razonable, con el fin de evitarles sufrimiento y permitirles el desarrollo normalizado de su vida personal y laboral.

TERCERA: 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 tal efecto, consideramos que debe proporcionarse una información adecuada y actualizada a los usuarios y, asimismo, ajustada a la realidad de la gestión de las listas de espera.

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