



**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: 734/2025**

**Asunto: Lista de espera para consulta en Servicio de Oftalmología / Hospital Santiago Apóstol (Miranda de Ebro) / 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 del paciente D. XXX, con DNI XXX, con la demora para una primera consulta de valoración de una intervención quirúrgica en el Servicio de Oftalmología del Hospital Santiago Apóstol.

Según manifestaciones del autor de la queja, en el año 2013 se diagnosticó al paciente un problema de cataratas, con la indicación de que debía ser intervenido quirúrgicamente, aunque no se consideró prioritaria la operación, de modo que se le señaló que debería esperar el tiempo necesario a que se agravase el problema y, en ese caso, acudir nuevamente a consulta.

Ante el agravamiento de su dolencia, con una pérdida de visión notable, el 9 de febrero de 2025, solicitó una consulta y se le facilitó la fecha del 15 de marzo de 2026 para una nueva revisión.

Así las cosas el interesado ha manifestado su malestar y preocupación ya que va a ser atendido más de un año después de la petición de consulta.

Igualmente se indicaba que había presentado una reclamación dirigida al Hospital Santiago Apóstol de Miranda de Ebro.

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 que:

- La citación de los pacientes se realiza conforme a los criterios clínicos establecidos y atendiendo a la prioridad asignada por el médico que realiza la solicitud de la consulta.

- Aunque existen sistemas de priorización para la inclusión en lista de espera atendiendo a la situación clínica del paciente, también se han establecido mecanismos para que accedan a la atención sanitaria con mayor rapidez los usuarios que lo precisan, mediante la mejora de comunicación entre niveles asistenciales, las consultas de diagnóstico rápido que posibilitan la atención en 72 horas a los pacientes que por su patología lo requieran y las consultas de alta resolución.

- Esta organización del Sistema Público de Salud es una garantía de acceso a la asistencia sanitaria en condiciones de equidad para la población de nuestra Comunidad, puesto que permite que los pacientes que puedan tener una mayor gravedad en su patología, o que sufran un agravamiento de esta, sean atendidos con una mayor prioridad.

- Desde los centros sanitarios se realiza la programación de la asistencia sanitaria atendiendo a la prioridad clínica de los pacientes, teniendo en cuenta las posibilidades estructurales y organizativas de cada centro, reprogramando las citas para adelantarlas, si resulta posible, en beneficio del paciente.

- Por otra parte, en cuanto a la lista de espera en el Sistema Público de Salud de Castilla y León, se informa que se sigue trabajando en la optimización de los recursos propios, manteniendo reuniones con los equipos directivos de todos los centros hospitalarios. La Gerencia Regional de Salud de Castilla y León ha establecido diversas medidas a fin de mejorar las listas de espera, que giran sobre el eje de un uso eficiente de los recursos propios, sin descartar, en caso de necesidad, el uso de medios adicionales.

- 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. Además, se cuenta con la concertación externa y también se están llevando a cabo diversas actuaciones desde el punto de vista de los recursos humanos en el ámbito competencial de nuestra Comunidad.

- Se hace referencia a los resultados positivos de las medidas implantadas y en este sentido se indica, de acuerdo con los últimos datos publicados en el Portal de Salud, en cuanto a la espera para primera consulta en atención hospitalaria que, *“en junio de 2025, ha disminuido en más de 7.000 pacientes respecto a septiembre de 2024 y en más de 1.200 respecto a marzo de 2025. Esta disminución también se ha registrado en el*



*Hospital Santiago Apóstol de Miranda de Ebro, en el que ha disminuido en casi 400 pacientes la lista de espera en junio de 2025 respecto a marzo de 2025”.*

- No obstante, la lista de espera en consultas externas en algunas especialidades no ha tenido la evolución que se podía esperar, por la falta de profesionales disponibles para cubrir las incidencias sufridas en algunos servicios, como es el caso de oftalmología. *“Y esta realidad actual de escasez de licenciados especialistas que afecta a todo el Sistema Nacional de Salud, se pone de manifiesto en el servicio de oftalmología del Hospital Santiago Apóstol, que, pese a los esfuerzos sistemáticos realizados por el centro en la búsqueda de profesionales, desde febrero de 2024 hasta noviembre del mismo año, el Hospital ha contado únicamente con dos oftalmólogos en plantilla”.*

- Este déficit de profesionales sanitarios que afecta a todo el Sistema Nacional de Salud, es un verdadero “problema de Estado” y su solución excede del ámbito competencial de las Comunidades Autónomas.

- Se alude también al apoyo a los centros con problemas por déficit de especialistas, dado que el incremento en las plantillas es clave para la disminución de la lista de espera. *“En esta línea, se han realizado procesos de fidelización de licenciados especialistas en oftalmología en los distintos hospitales de la Comunidad, algunos de ellos con compromiso de gestión compartida entre centros, que favorecen la movilidad de especialistas desde los centros más grandes a aquellos más pequeños con mayores dificultades de cobertura de plazas. Programa de fidelización que ha conseguido captar a 895 profesionales en los últimos 4 años”.*

- En cuanto a la reclamación presentada por el interesado, se señala que fue contestada de acuerdo con lo contemplado en el Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las Guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.

En atención a la información recibida y a la obrante en esta Institución, procede realizar algunas consideraciones:

En muchas especialidades de la medicina se sufre un déficit de especialistas. Se trata de una problemática que afecta a todo el territorio nacional y esta circunstancia plantea serias dificultades a la hora de buscar soluciones adecuadas y eficaces para cubrir las distintas vacantes que se puedan producir.

En reiteradas ocasiones la Consejería de Sanidad nos ha puesto de manifiesto que no es un problema que se pueda resolver unilateralmente desde Castilla y León y que se han adoptado una serie de medidas dentro de ámbito competencial autonómico que se dirigen a mejorar la gestión de los efectivos de personal, a dotar a las áreas de salud de la Comunidad de los profesionales necesarios y a mejorar sus condiciones de trabajo.



Con todo, el problema de la falta de especialistas se mantiene. En este orden de ideas, los datos ofrecidos por el informe Oferta-Necesidad de Especialistas Médicos 2021-2035 (Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social 2022) ponen de manifiesto que España sufrirá en el 2027 un déficit de 9.000 médicos y las necesidades irán en aumento, de tal manera que en 2035 faltaran 17.765 especialistas, lo que representa un incremento del 9% con relación a las dotaciones del 2021.

Por este motivo y ante estos datos, consideramos de suma importancia, para garantizar una asistencia sanitaria de calidad, que se establezca una estrategia conjunta a nivel de todo el Sistema Nacional de Salud y que se siga trabajando en el compromiso de alcanzar soluciones en relación con la falta de profesionales.

Si bien debemos reconocer que dentro del ámbito competencial de la Comunidad de Castilla y León se ha tratado de paliar el problema planteado, entendemos que la situación de déficit de facultativos, al que se alude en el informe remitido, obliga a la Administración sanitaria a intentar seguir dotando de calidad al sistema sanitario con los recursos personales y materiales que sean precisos, con el objeto de implantar todas las medidas que sean necesarias para prestar una asistencia sanitaria adecuada; algo que forma parte de su competencia para la organización del servicio; una organización que ha de garantizar la equidad, accesibilidad y calidad en la atención de los pacientes de cualquier especialidad.

Además, es evidente en relación con la especialidad de oftalmología, que al déficit de facultativos especialistas deben añadirse factores como la mayor conciencia sobre la importancia de la salud visual o el envejecimiento de la población, que conlleva un aumento en la prevalencia de enfermedades oculares relacionadas con la edad, como es el caso de las cataratas, lo que da lugar a un incremento de la demanda de servicios oftalmológicos, circunstancia que, lógicamente, tiene una incidencia en las listas de espera para consultas e intervenciones quirúrgicas, afectando a la atención que se presta a los pacientes.

El hecho de que el Hospital Santiago Apóstol haya contado únicamente con dos oftalmólogos en plantilla ha tenido que tener, sin duda, una repercusión negativa en los pacientes que requieren una atención oftalmológica, habiéndose visto afectados por retrasos para ser atendidos, como ha ocurrido en el caso objeto de esta queja.

En definitiva, estas demoras generan una gran inquietud en los ciudadanos por las consecuencias que para su salud pueden tener, máxime cuando, como en este supuesto, la consulta se solicita ante el agravamiento de la patología del paciente, a lo que debe añadirse que una espera de más de un año para ser atendido en consulta puede suponer que el paciente puede empeorar.



Los pacientes son, como es evidente, el eje sobre el que tiene que pivotar todo el sistema, ofreciéndoles una respuesta rápida, adecuada y eficaz a las demandas asistenciales que requieran; sin embargo, en el caso concreto de este paciente, la respuesta ofrecida, con una citación para primera consulta más de un año después de su solicitud, no responde a las legítimas expectativas de recibir la asistencia sanitaria que precisa.

Por último, consideramos oportuno hacer referencia a dos aspectos:

Por un lado, el tiempo medio de espera para una primera consulta en el Servicio de Oftalmología del Hospital Santiago Apóstol, cerca de los siete meses (en concreto 201 días), de acuerdo con la información proporcionada por el Portal de Salud de la Junta de Castilla y León, a 30 de junio de 2025<sup>1</sup>.

A este respecto, debemos señalar que una excesiva demora en obtener una asistencia sanitaria 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 consecuencia, consideramos que una demora media de siete meses para ser atendido en una primera consulta supone que los pacientes afectados verán obstaculizado el acceso efectivo a las prestaciones, con la carga de soportar en muchas ocasiones un importante menoscabo en su salud.

Por otro lado, 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 criterios clínicos no debería significar que las consultas de atención especializada, en atención a esa prioridad clínica, puedan retrasarse en exceso.

Entendemos que el hecho de que de acuerdo con patología del paciente la consulta externa haya sido programada como ordinaria, no puede significar que tenga que verse sometido a dilatados plazos de espera que superan lo recomendable, puesto que, como se ha puesto de manifiesto, el paciente ha sido citado un año más tarde de la solicitud de la consulta.

Además, en atención a los últimos datos publicados de Lista de espera de consultas externas en el Portal de Salud, es claro que en este caso concreto se supera con creces el tiempo medio de espera para ser atendido en una primera consulta en el indicado Servicio de Oftalmología, por más que sea el resultado de hacer la “media”.

---

<sup>1</sup> <https://www.saludcastillayleon.es/es/lista-espera>



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 y, por ello, debe fijarse a la mayor brevedad posible para completar aquel y determinar la alternativa terapéutica aplicable. En definitiva, a la vista del tiempo que está teniendo que esperar el paciente para ser atendido, entendemos que la gravedad relativa de la dolencia no puede justificar que no se aborde la misma con la debida celeridad.

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 el marco de la cooperación y la colaboración entre las Administraciones sanitarias del Estado y de las Comunidades Autónomas se impulsen las actuaciones necesarias para atender los problemas específicos que plantea el déficit de profesionales de la medicina.

**SEGUNDA:** Que por parte del órgano competente se impartan las instrucciones necesarias para evitar situaciones como la que ha dado lugar a la presentación de esta queja y se atienda a la situación del Servicio de Oftalmología del Hospital Santiago Apóstol, ofreciendo a los pacientes una respuesta adecuada, rápida y eficaz en el tratamiento de su enfermedad, de manera que se agilicen, en la medida de lo posible, las correspondientes citaciones, garantizando el derecho de los ciudadanos a acceder a una atención sanitaria de calidad.

**TERCERA:** Que se arbitren las medidas y medios necesarios para reducir la lista de espera de consultas externas del citado Servicio, con el objetivo de que las prestaciones sanitarias de atención especializada les sean dispensadas a los usuarios del Sistema dentro de unos plazos razonables, en cumplimiento de los principios de eficacia y celeridad en la atención sanitaria y del derecho a la buena administración.

**CUARTA:** Que se valore la posibilidad de adelantar la citación para la realización de la consulta de D. XXX, teniendo en cuenta la amplia superación, en el presente caso, del tiempo medio 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.



PROCURADOR DEL COMÚN  
DE CASTILLA Y LEÓN

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