



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: 1066/2025

Asunto: Demora en citación para consulta del Servicio de Traumatología / Centro de especialidades de Benavente / 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 Dña. XXX, con DNI XXX, que se encontraba pendiente de una citación para consulta en el Servicio de Traumatología del Centro de Especialidades de Benavente, solicitada el 21 de noviembre de 2024, con carácter preferente, por una patología reincidente de la que anteriormente había tenido que ser intervenida.

Transcurridos más de 6 meses desde la solicitud de cita no se había programado la consulta, afectando esta situación a la salud de la paciente al retrasarse el diagnóstico y tratamiento necesarios, ya que podía derivar en un agravamiento de su patología.

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 paciente ha sido vista en consulta del Servicio de Traumatología el día 9 de julio de 2025.

- La gestión de las consultas externas es un proceso complejo, dado que es necesario compatibilizar de manera constante la actividad asistencial programada de manera ordinaria con diversas circunstancias, como la prioridad asignada por el médico solicitante, situaciones imprevistas que surgen en los equipos asistenciales que afectan a la labor asistencial de los servicios, así como la actividad urgente o no demorable que



surge y que, por su prioridad, precisa de citación inmediata y que repercuten en gran medida en la organización asistencial de los centros. Las consultas preferentes remitidas desde Atención Primaria u otros solicitantes se gestionan por criterios clínicos.

- La Gerencia Regional de Salud de Castilla y León ha establecido diversas medidas a fin de mejorar las listas de espera. La principal medida, de carácter estructural que se ha tomado, es 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. A este respecto se señala que en 2024 la actividad en el caso de consultas externas se ha incrementado en un 3 % respecto al año anterior y un 10% respecto al año 2021.

Como ya conoce la Consejería de Sanidad, la problemática derivada de las listas de espera ha sido abordada por esta Procuraduría en numerosas ocasiones, al ser este uno de los aspectos de la gestión sanitaria que más preocupan a los castellanos y leoneses y que, por ello, sigue dando lugar a la presentación de un importante número de quejas ante esta Institución.

Si bien el asunto que motivó el recurso de la interesada a esta Institución ya se ha solucionado, al haber sido atendida, lo cierto es que la consulta en el Servicio de Traumatología del Centro de Especialidades de Benavente ha tenido lugar ocho meses después de haber sido derivada la paciente y que a la fecha de presentación de esta queja, a pesar del tiempo transcurrido, no se había sido programada.

La salud es un factor básico en la calidad de vida de la ciudadanía y, en este sentido, por nuestra parte consideramos que es necesario intensificar la defensa de los derechos y libertades de las personas. Por otra parte, 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, con una positiva repercusión en la salud, que es el objetivo final del sistema sanitario.

Además, una excesiva demora en obtener la asistencia sanitaria (en este caso, el ser citado por el Servicio de Traumatología) 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 efecto, 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 sus ciudadanos.



Por este motivo, en nuestras resoluciones hemos destacado 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 y, en relación con la Administración sanitaria, en el artículo 6.2 de la Ley General de Sanidad, que dispone 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.

En este sentido, si bien venimos reconociendo y poniendo en valor los esfuerzos y las medidas adoptadas por parte de la Administración sanitaria, según se nos manifiesta de forma reiterada en sus informes y también en este supuesto concreto, por reducir las listas de espera de consultas externas, también venimos destacando, porque así lo constatamos mediante nuestro trabajo, que las demoras para ser atendidos los usuarios en las consultas de Atención Especializada siguen generando una gran inquietud en los ciudadanos por las consecuencias que para su salud puedan tener, especialmente cuando carecen de un diagnóstico y de una valoración de la dolencia que padecen. 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 otro lado, el hecho de que la gestión de las consultas externas sea un proceso complejo, tal como se indica en el informe remitido por la Consejería de Sanidad, a criterio de esta Institución no parece suficiente para justificar el tiempo que, en este caso, la interesada ha tenido que esperar para ser atendida, considerando, además, que de la patología por la que fue derivada ya había sido intervenida en otras ocasiones, que no existía una previsión sobre cuando iba a ser citada y que la espera generaba en la paciente una comprensible incertidumbre acerca de la repercusión que esta circunstancia podía tener para su salud y para el desarrollo de su enfermedad.

Por lo tanto, entendemos que debe ofrecerse a los pacientes una respuesta rápida en todos los casos, adecuada y eficaz a las demandas asistenciales que requieran y que en el caso concreto de la Sra. XXX, a la vista del retraso acumulado en la citación para ser atendida por el Servicio de Traumatología del Centro de Especialidades de Benavente, debemos concluir que la respuesta ofrecida no ha respondido enteramente a las razonables expectativas de recibir una asistencia sanitaria adecuada y de calidad.

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 para evitar situaciones como la que ha dado lugar a la queja recibida, se refuercen las medidas que actualmente se están aplicando y otras diferentes para seguir avanzando en la reducción de las demoras y agilizar las listas de espera, en pro de garantizar una protección integral de la salud, haciendo cumplir así los principios de eficacia y celeridad, en el marco del derecho a la buena administración y, sobre todo, del derecho de los ciudadanos a acceder a una atención sanitaria de calidad, de manera que no se vean sometidos a tiempos de espera excesivos para acceder a una consulta de atención especializada.

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