



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: 476/2025

Asunto: Demora consulta en Servicio de Dermatología / 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 de Dña. XXX, con DNI XXX, paciente que desde junio de 2024 padece un problema muy importante en la piel (aportando al respecto fotografías para acreditar la situación en la que se encuentra), por lo que ha presentado síntomas de gravedad, que le han obligado a acudir a Urgencias del Hospital Universitario de Burgos hasta en cuatro ocasiones, dónde fue diagnosticada erróneamente y con tratamientos para la sarna, que la paciente no tuvo en ningún momento, así como al Hospital de Cruces (Bilbao) dónde permaneció ingresada siete días, siendo dada de alta el 4 de julio de 2024, a la espera de los resultados de unas biopsias que le habían realizado.

A su regreso a Burgos solicitó consulta con Dermatología que se retrasó, según le indicaron a la espera de los resultados de las biopsias, hasta el mes de noviembre, siendo esta cita anulada unos días antes, hasta el 20 de febrero de 2025, a pesar de que según se señalaba en el escrito de queja, los resultados estaban en agosto de 2024, con el diagnóstico de Dermatitis pustulosa de origen desconocido.

En enero de 2025, a la vista de nuevos problemas en la piel, la interesada presentó una reclamación en Atención al Paciente, siendo citada el 29 de enero de 2025. En esta consulta se indicó a la paciente que se había producido un nuevo brote, se solicitó RX y analítica y una nueva cita, siendo citada la paciente el 27 de mayo, cuatro meses después.

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 *“en lo que respecta al proceso asistencial de la paciente D.ª XXX, ha sido atendida, con cita programada, en el Servicio de Dermatología del Hospital de Burgos en las siguientes ocasiones: 25 de junio y 8 de julio de 2024 de forma no presencial, 17 de julio de 2024, 29 de enero de 2025 y 6 de marzo de 2025.*

Además, la paciente tenía cita el día 4 de julio de 2024 a la que no acudió, y a partir de la consulta del 17 de julio de 2024, fue citada con fecha de 24 de julio de 2024, cita que fue reprogramada a solicitud de la paciente, con asignación de nueva cita con fecha 28 de noviembre de 2024. Esta cita, a su vez, fue reprogramada para el 20 de febrero de 2025 con motivo de modificación de agenda médica, y posteriormente se cambió al 29 de enero de 2025 a solicitud de la usuaria. Con posterioridad D.ª XXX fue de nuevo valorada en la consulta de Dermatología el día 6 de marzo de 2025”.

Del referido informe se dio traslado a la interesada, la cual puso de manifiesto su desacuerdo con el mismo e indicó que en referencia a las citas programadas del 25/06/2024 y 08/07/2024 de forma no presencial, el día 24/06/2024 su médica de cabecera en vista de su estado llamó personalmente a dermatología y le dicen que no le pueden atender, puesto que solo son dos dermatólogas. Posteriormente, el 05/07/2024, después de su ingreso en el Hospital de Cruces, acude nuevamente a su médica de cabecera, quien solicita nueva cita a dermatología, explicando la situación de la paciente e igualmente se deniega la posibilidad de ver a la paciente. La cita se consigue para el 17/07/2024, previa reclamación en Atención al Paciente.

Por otra parte, en relación con la cita del 04/07/2024, a la que no acudió la paciente, se alega que en esa fecha estaba ingresada en el Hospital de Cruces, al que recurrió después de haber ido en cuatro ocasiones al Servicio de Urgencias del HUBU.

Así mismo relata que el 17/07/2024 acudió a la cita de Dermatología, donde le comentan que sin los resultados de la biopsia del Hospital de Cruces no le puede hacer nada, motivo por el que le dan cita para el 24/07/2024 porque la paciente tiene cita de Dermatología en el indicado hospital el 23/07/2024; sin embargo, al no tener ese día los resultados de la biopsia, se pone en contacto con Dermatología de Burgos. En consecuencia, se anula la cita y le dan otra para el 28/11/2024. Cita que igualmente es anulada, 15 días antes de la fecha, y la cambian al 20/02/2025.

Dicha cita, efectivamente se cambió al 29/01/2025, pero como respuesta a una reclamación que puso la interesada y tras acudir a Urgencias.

En enero de 2025 tuvo un nuevo brote y como en el HUBU no le atendían recurrió otra vez al Hospital de Cruces, donde le indicaron la necesidad de hacerse una biopsia de



las lesiones y que se la tenían que hacer en el HUBU. El 29 de enero la paciente se lo dijo a la dermatóloga de Burgos, que no se la quiso hacer, se limitó a pedir una placa de tórax y una analítica. Cuando volvió a consulta en marzo le dijo que ya no le podía hacer la biopsia porque las lesiones eran ya heridas no aptas para biopsia.

A la vista de lo informado resulta que los hechos expuestos por la reclamante en el escrito de queja y su percepción de la asistencia médica prestada distan de lo relatado en el informe administrativo.

Al margen de las cuestiones que afectan a los aspectos técnicos y científicos de la profesión sanitaria, que lógicamente corresponden a la valoración de los profesionales sanitarios y que están sujetas al criterio clínico de los especialistas que atienden a la paciente, hemos de reflexionar sobre la atención prestada y las citaciones en las consultas de Dermatología.

En este caso concreto de la queja objeto de análisis, resultan especialmente llamativas las distintas ocasiones en las que la interesada ha tenido que acudir al Servicio de Urgencias reclamando atención y que ante la gravedad de sus síntomas y, según relata, la presunta falta de una adecuada asistencia por parte del Servicio de Dermatología del Hospital Universitario de Burgos, la paciente haya tenido que recurrir al Hospital de Cruces, donde incluso ha estado ingresada en la UCI.

Los casos en los que existe, como en este supuesto, una sospecha de padecer una enfermedad grave generan lógicamente una más que razonable inquietud en los pacientes, máxime cuando se desconoce el origen de la patología y ésta provoca síntomas que obligan a requerir reiteradamente de los servicios médicos. En el supuesto concreto objeto de esta queja la interesada ha acudido a los Servicios de Urgencias, ha reclamado la asistencia de su Médico de Atención Primaria que ha considerado oportuno que fuese atendida por la especialidad de dermatología, sin que sus peticiones hayan obtenido las respuestas que se pretendían e incluso ha tenido que recurrir a un centro hospitalario fuera de su área de salud.

Además a esta circunstancia de presunta gravedad de la patología de la interesada, cuyo origen es desconocido, se añade que las citas se programan con lapsos de tiempo que superan los tres o cuatro meses y que únicamente se agilizan si media una reclamación por parte de la interesada, como ha ocurrido en las citas de 17 de julio de 2024 o de 29 de enero de 2025.

En todo caso, si bien es cierto que ha habido citas que se han anulado, parece que la justificación de dichas anulaciones no se ha debido a la voluntad de la paciente, puesto que en uno de los casos no constaban los resultados de las biopsias, en otro la paciente estaba ingresada en el Hospital de Cruces y en otro de los supuestos la cancelación de la



cita se ha debido a un problema de agenda médica. Estas circunstancias son entendibles, pero llama la atención que la programación de estas citas canceladas no se realice a la mayor brevedad posible, si no que por contrario se acumulan amplios tiempos de espera que pueden ser cruciales para abordar con garantías la enfermedad y sobre todo para poder alcanzar un diagnóstico sobre qué es lo que le está ocurriendo a la paciente.

En estos casos de cancelación de consultas, entendemos que deberían adoptarse las medidas oportunas para que los pacientes sean atendidos a la mayor brevedad posible y no se acumulen tiempos de espera excesivos a los que inicialmente ya existían.

Efectivamente los retrasos en las consultas posteriores al alta en el Hospital de Cruces se debieron a que no constaban los resultados de las biopsias realizadas a la paciente, pero sin embargo, esas consultas no se programaron hasta el 28 de noviembre de 2024, cita que a su vez fue reprogramada hasta el 20 de febrero de 2025, es decir, aunque los resultados de las biopsias se hubiesen retrasado, la paciente no iba a ser valorada, en primer término, hasta transcurridos tres meses del alta hospitalaria o en segundo término, hasta los seis meses posteriores al alta, si bien esta última cita finalmente se adelantó a consecuencia de la presentación de una reclamación de la interesada y por la aparición de nuevos síntomas en la piel en enero de 2025. Retrasos a todas luces excesivos y que no suponen una garantía del cumplimiento de los principios de eficacia y celeridad en la atención sanitaria.

Debemos recordar, por lo tanto, que en todo caso existe un derecho a la protección de la salud que reconoce a todos los ciudadanos el artículo 43 de la Constitución Española y que los poderes públicos están obligados a organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios e igualmente que el texto constitucional consagra en su artículo 103.1 el principio de eficacia en el desarrollo de la actuación de la Administración pública.

En este mismo sentido, 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.

En consecuencia, las demoras en la atención sanitaria hacen que los pacientes afectados vean obstaculizado el acceso efectivo a las prestaciones y se sientan



desatendidos, como ha ocurrido en el caso analizado en este expediente, en el que la interesada manifiesta su malestar y disconformidad con la asistencia recibida, como por ejemplo por biopsias no realizadas a tiempo, por los intentos de acceder a la consulta de dermatología o por la tardanza en las citaciones para las consultas.

En todo caso, entendemos que debe ofrecerse a la paciente una respuesta rápida, adecuada y eficaz a sus demandas asistenciales y que debe garantizarse su derecho a recibir una asistencia sanitaria adecuada en un tiempo razonable considerando la dolencia que padece.

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 se ofrezca a la paciente una respuesta adecuada, rápida y eficaz en el tratamiento y seguimiento de su enfermedad, de manera que se agilicen los plazos de espera evitando retrasos, más allá de lo estrictamente razonable, por parte del Servicio de Dermatología del Hospital Universitario de Burgos, sin que para acceder a la atención sanitaria que precisa la paciente tenga que presentar las correspondientes reclamaciones, ni por supuesto acudir a otros centros hospitalarios fuera de la Comunidad de Castilla y León, como ha ocurrido.

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