



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: 1462/2023

Asunto: Funcionamiento del sistema de citaciones / Hospital Virgen de la Concha (Zamora) / Petición de información

Centro directivo / 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 un presunto funcionamiento incorrecto del sistema de citaciones en el Hospital Virgen de la Concha (Zamora), puesto que según se indicaba en el escrito de queja las citas se traspapelaban, se cambiaban o se anulaban *sine die*.

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 el sistema de citaciones del Hospital Virgen de la Concha (Zamora) funciona de forma correcta y con normalidad, sin perjuicio de que pudieran existir casos puntuales en que se haya producido un problema y que, en cualquier caso, el sistema de citaciones es revisado periódicamente para detectar incidencias y, en su caso, subsanarlas.

A la vista de dicha información se dio traslado a la autora de la queja para que alegase lo que a su derecho conviniese sobre la exposición de la Consejería de Sanidad, quien puso de manifiesto los casos en los que de manera particular se habían producido distintas incidencias en relación con las citaciones tanto de la interesada como de sus hijos, incidencias que pusimos en conocimiento de la Consejería de Sanidad.



En su respuesta, la Administración sanitaria se reitera en lo indicado en la primera comunicación y señala que *“el Servicio de Citaciones del Complejo Asistencial de Zamora funciona con normalidad de forma generalizada, sin perjuicio de la existencia de errores puntuales y circunstancias propias de cualquier organización de estas características que siempre se tratan de evitar o, en su caso, corregir”*.

A este respecto se señala que, para realizar las citaciones se utilizan cauces oficiales de comunicación como el correo ordinario. También se usa la vía telefónica para aquellos casos en que no pueda garantizarse que la carta vaya a llegar a tiempo para la cita porque, por ejemplo, existe escaso margen temporal entre la citación y la consulta. *“En todo caso, existe un programa específico que registra y gestiona las citaciones en el que queda constancia de todas ellas, con independencia de la forma en que se realicen”*.

Igualmente se concluye que *“los pacientes Dña. XXX y D. XXX han sido debidamente atendidos a lo largo de sus procesos asistenciales con las citas, revisiones y pruebas pertinentes de acuerdo a sus procesos asistenciales, según criterio clínico, sin que las puntuales incidencias que hayan podido ocurrir con el sistema de citaciones hayan afectado a la asistencia prestada por el Complejo Asistencial de Zamora”*.

En relación con la respuesta de la Consejería de Sanidad y las comunicaciones remitidas por la reclamante, se observa que las fechas de citación no siempre son coincidentes y que por otra parte la Administración no hace referencia a que se hayan producido cancelaciones de citas y, en su caso, cuándo volvieron a ser programadas dichas citas.

A este respecto, la interesada se refería a cancelaciones de citas que se programaban cuatro meses después, a citas telefónicas canceladas sin previo aviso, de tal manera que había sido la propia paciente la que había tenido que contactar con el correspondiente servicio para obtener información, o de consultas de revisión también anuladas.

Debemos poner de relieve respecto al asunto de este expediente, que el mismo guarda una estrecha relación con otro expediente tramitado por esta Procuraduría, con el número **1459/2023**, relativo a los retrasos en la realización de pruebas diagnósticas anuales a los pacientes Dña. XXX, D. XXX y Dña. XXX, pacientes afectados por una enfermedad rara (síndrome de Li-Fraumeni) que precisan de una vigilancia regular mediante la realización de pruebas diagnósticas periódicas, con la frecuencia pautada por el Protocolo de vigilancia del cáncer, conocido como Protocolo de Toronto.

En la resolución del citado expediente, aceptada por la Consejería de Sanidad en fecha 3 de abril de 2025, puesto que se pudo comprobar que la asistencia recibida no siempre se había ajustado a los criterios temporales establecidos en el citado Protocolo, pusimos de relieve la necesidad de que *“las pruebas diagnósticas de revisión de estos*



pacientes para el seguimiento del síndrome de Li-Fraumeni que padecen, se realicen dentro de los plazos establecidos en el “Protocolo de Toronto”, sin que se produzcan retrasos en las citaciones, con la finalidad de garantizar, en todo caso, el derecho a la protección de la salud reconocido en el artículo 43 de la Constitución”.

En consecuencia, en relación con el funcionamiento del sistema de citaciones del Hospital Virgen de la Concha, si bien, tal como se indica por la Consejería de Sanidad, funciona con normalidad de forma generalizada, y siendo conscientes de las dificultades que supone organizar las citaciones atendiendo por una parte a los criterios de prioridad establecidos por el personal sanitario y por otra parte a la disponibilidad de las agendas de los especialistas responsables, a lo que se pueden sumar incidencias variadas e imprevistas, debemos destacar, tal como indicábamos en la resolución del expediente 1459/2023, la importancia que, para pacientes con patologías que precisan de un seguimiento exhaustivo, tiene que se respeten los plazos de revisión y realización de pruebas diagnósticas establecidas en los correspondientes Protocolos, tal como ocurre en el caso objeto de esta queja.

Por lo tanto, puesto que este sistema de citaciones es revisado periódicamente “*para detectar incidencias y, en su caso subsanarlas*” consideramos que en los supuestos de pacientes con patologías que precisan de revisiones y controles estrictos, con consultas que no pueden demorarse en el tiempo, que se ven afectados por cambios de citas o anulaciones, se deberá proceder a programar una nueva cita a la mayor brevedad posible con la finalidad de que se les pueda realizar ese seguimiento continuado y periódico y minimizar así las consecuencias negativas que estos aplazamientos pueden ocasionar en la salud de estos pacientes.

En consecuencia, entendemos que debe ofrecerse a los pacientes una respuesta rápida, adecuada y eficaz a las demandas asistenciales que requieran, ya que la atención sanitaria de estos pacientes debe realizarse con la periodicidad establecida o, en su caso, en el menor tiempo posible, una vez que se ha anulado la correspondiente cita, de manera que no se acumulen tiempos de espera, y sin necesidad de que medie una previa reclamación por parte del paciente.

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 puesto que el sistema de citaciones del Hospital Virgen de la Concha es revisado periódicamente para detectar incidencias y, en su caso, subsanarlas, que se fortalezca esta práctica en garantía de los principios de eficacia, eficiencia y calidad que ha de tener el servicio sanitario, de tal manera que se agilicen, en la medida de lo posible, las correspondientes citaciones, evitando retrasos



en las consultas con la finalidad de que las cancelaciones de citas ocasionen mayores perjuicios al paciente, especialmente en casos, como es objeto de esta queja, de pacientes afectados por patologías que precisan de seguimiento y controles exhaustivos y puedan así los pacientes obtener una respuesta adecuada, rápida y eficaz en la asistencia sanitaria que precisan.

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