



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: 1646/2025

Asunto: Demora en citación para consulta en el Servicio de Endocrinología / Centro de especialidades de Benavente (Zamora) / 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 demora en una cita para consulta médica en el Servicio de Endocrinología del Centro de Especialidades de Benavente (Zamora).

A este respecto, en el escrito de queja se ponía de manifiesto que la paciente Dña. XXX tenía que nutrirse con una alimentación especial que llevaba tomando desde hacía más de cinco años. Según se señalaba, dicha medicación fue prescrita por su endocrina y reiterada por dicha especialista hacía dos años. En relación con este asunto y con la necesidad de renovar dicha alimentación a finales de enero de 2025, se había solicitado por su médico de Atención Primaria una nueva cita al indicado Servicio de Endocrinología, sin que hubiera recibido la correspondiente citación.

Así mismo, se hacía referencia a que transcurridos más de seis meses desde la solicitud de la cita, se presentó una reclamación en Atención al Paciente, sin que se hubiera recibido ninguna programación, ni respuesta clínica específica, habiendo recibido únicamente una contestación administrativa genérica, sin ofrecer solución concreta, ni fecha estimada para la atención médica.

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 había sido valorada en consulta de Endocrinología el día 27 de noviembre de 2025 y se reiteraba la misma información que se había facilitado por la Consejería de Sanidad en relación con el expediente **1647/2025**, tramitado por esta Procuraduría, y que hacía referencia a la demora en la atención de esta misma paciente por parte del Servicio de Urología del Centro de Especialidades de Benavente, en el sentido en que se aludía a la complejidad del proceso de gestión de las consultas y a las diferentes medidas adoptadas a fin de mejorar las listas de espera y la incidencia que las mismas han tenido en el incremento de la actividad de consultas externas.

Por lo tanto, en atención a la información remitida, no consideramos necesario reproducir los argumentos que hemos expuesto en la Resolución del expediente 1647/2025, para no ser reiterativos, pero entendemos, no obstante, que debemos poner de relieve que no se justifica la demora que en este caso se ha producido, puesto que la paciente ha sido citada once meses después de haber sido derivada por su médico de Atención Primaria, 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, como en este caso, se superan unos plazos que pueden entenderse como razonables dentro del correspondiente proceso asistencial.

Por otra parte, también consideramos procedente hacer referencia a la información que se facilita a los usuarios acerca de las demoras en la atención sanitaria, puesto que en muchas de las quejas presentadas por los ciudadanos en esta Institución se pone de manifiesto que la tarea de obtener información no resulta fácil, dado que tras solicitar la oportuna información a los Servicios de Atención al Paciente no se obtienen respuestas que cumplan con sus expectativas, puesto que estas respuestas se limitan a indicar que se les citará con la mayor brevedad posible o que las listas de espera son extensas, sin que se les ofrezca una información concreta y detallada acerca de la citación de la consulta de la que se encuentra pendiente.

Por lo tanto, tal como se ha indicado por parte de esta Procuraduría en la resolución de otros expedientes, ha de proporcionarse una información adecuada a los pacientes sobre las cuestiones que plantean en relación con las correspondientes citaciones. Resulta comprensible que los pacientes soliciten información cuando, como en el caso que nos ocupa, no hayan recibido ninguna comunicación por parte de la Administración en relación con una consulta de atención especializada a la que han sido derivados hacía más de seis meses y, al mismo tiempo, es lógico que esperen que se les facilite una información de los motivos del retraso y de cuándo se estima que pueden ser atendidos, por lo que “una contestación administrativa genérica” no responde adecuadamente a su petición de información.



En todo caso, los pacientes deben tener una vía de comunicación que les facilite la información que necesitan de manera clara, sencilla, comprensible y ajustada a la realidad.

En relación con este asunto, tenemos que indicar que 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.

Esta información resulta esencial para que los pacientes puedan controlar y exigir el respeto 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).

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 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, ofreciendo a los pacientes una respuesta adecuada, rápida y eficaz en el seguimiento y tratamiento de su enfermedad, de manera que se agilicen, en la medida de lo posible, las correspondientes citaciones, evitando retrasos en las consultas.

SEGUNDA: Que se proporcione a los usuarios una información adecuada y personalizada sobre las cuestiones que plantean en relación con las correspondientes citaciones, a fin de garantizar su derecho a la información, derecho estrechamente relacionado con el constitucional derecho a la salud.

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