



**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: 1647/2025**

**Asunto: Demora en citación para consulta en el Servicio de Urología / 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 para ser atendida Dña. XXX en consulta de Urología del Centro de Especialidades de Benavente, puesto que según se indicaba en el escrito de queja, desde mayo de 2024 la paciente se encontraba a la espera de ser citada para una consulta de Urología, sin que hubiera recibido la correspondiente comunicación de cita.

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 Urología el día 30 de octubre de 2025, siendo posteriormente vista de nuevo como continuación a su proceso asistencial.

En relación con la situación planteada en la queja se indica por la Consejería de Sanidad que *“la gestión de las consultas externas es un proceso complejo puesto que los centros sanitarios no solo realizan la programación de la asistencia sanitaria atendiendo a la prioridad clínica asignada por el médico solicitante y la posición que ocupan los pacientes en la lista de espera, sino que deben compatibilizar de manera constante la actividad asistencial programada de manera ordinaria con diversas circunstancias que pueden alterarla como las situaciones imprevistas que afectan al personal de los equipos asistenciales que influyen en la labor de cada servicio, la actividad urgente o no*



*demorable que no es posible tener prevista y que, por su prioridad, precisa de citación inmediata, así como las posibilidades estructurales y organizativas de cada centro”.*

También se hace referencia a las diversas medidas adoptadas 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, manteniendo siempre la garantía de calidad en la atención prestada (...). Lo que se ha traducido en un incremento de la actividad realizada que, en el caso de la actividad de consultas externas, ha sido de un 10% respecto al año 2021.*

A la vista de lo informado, procede realizar una serie de consideraciones puesto que, pese a haber sido resuelto el caso concreto que dio lugar a la tramitación de este expediente, consideramos que no se ha ofrecido a la paciente una respuesta adecuada en tiempo y forma, puesto que la consulta de Urología en el Centro de Especialidades de Benavente ha tenido lugar un año y cinco meses después de haber sido derivada la paciente.

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, por ello, sigue dando lugar a la presentación de un importante número de quejas ante esta Institución.

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.

La salud es un elemento básico en la calidad de vida de la ciudadanía y, en este sentido, consideramos que se hace necesario intensificar la defensa de los derechos y libertades de las personas.

De acuerdo con lo anterior, entendemos que una excesiva demora en obtener una asistencia sanitaria, como ha ocurrido en el caso concreto analizado en este expediente, 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 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, como ha ocurrido en el caso que ha derivado en la presentación de una queja, no se corresponden con la obligación del sistema sanitario público de garantizar una protección integral de la salud a sus ciudadanos.



La eficacia en la protección de la salud dependerá, en gran medida, del buen funcionamiento de los servicios sanitarios y de las demoras en la asistencia sanitaria, lo cual, como es evidente, determinan que los pacientes afectados puedan ver obstaculizado el acceso efectivo a las prestaciones, con la carga, además, de soportar un menoscabo en su salud.

Estimamos, por lo tanto, que aquellos pacientes que deben esperar un elevado número de meses, como en el presente caso, para recibir la asistencia sanitaria que precisan, pueden ver interrumpida, durante ese período, la efectividad del derecho a la protección de la salud.

Por este motivo, como venimos poniendo de manifiesto en nuestras resoluciones, debemos volver a destacar 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, por reducir las listas de espera de consultas externas, también debemos destacar, 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 y que nada puede justificar las excesivas demoras, que en muchas ocasiones se producen, como ha sido el caso que ha dado lugar a la queja que ahora analizamos

Por lo tanto, entendemos que debe ofrecerse a los pacientes una respuesta rápida, adecuada y eficaz a las demandas asistenciales que requieran y en el caso concreto de la Sra. XXX, a la vista del retraso acumulado en la citación para ser atendida, debemos concluir que la respuesta ofrecida no responde a las razonables expectativas de recibir una asistencia sanitaria adecuada en tiempo y, por tanto, 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:**



**PRIMERA:** Que se impartan las instrucciones necesarias para evitar situaciones como la que ha dado lugar a la presentación de esta queja y se ofrezca a los pacientes una respuesta adecuada, rápida y eficaz en el tratamiento de su enfermedad, de manera que se agilicen los plazos de espera evitando retrasos, más allá de lo estrictamente razonable, en las consultas de atención especializada, garantizando el derecho de los ciudadanos a acceder a una atención sanitaria de calidad.

**SEGUNDA:** Que se extreme la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios para garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de medidas y acciones organizativas oportunas, y con ello cumplir los principios de eficacia y celeridad en la atención sanitaria, por así imponerlo el derecho de la ciudadanía a la buena administración.

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