



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: 2098/2025

Asunto: Demora en citación para consulta en el Servicio de Endocrinología / Hospital Virgen de la Concha (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 disconformidad de Dña. XXX, con DNI XXX, en relación con la demora en la citación para una consulta en el Servicio de Endocrinología del Hospital Virgen de la Concha (Zamora)

Según se ponía de manifiesto en el escrito de queja, el día 19 de marzo de 2025 la paciente tuvo su última consulta en el citado Servicio de Endocrinología, con la indicación de que sería citada para consulta de revisión a los seis meses; sin embargo, transcurrido ese plazo no se había comunicado a la paciente la correspondiente citación, motivo por el que se personó en la consulta para informarse, a lo que se le contestó *“que pasarán por lo menos otros cinco meses hasta que me puedan atender, por la falta de especialistas, ya que según ellos, tendría que haber cinco y solamente hay dos y no todos los días”*.

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 los siguientes extremos:

- 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.

- El Servicio de Endocrinología del Complejo Asistencial de Zamora ha resultado muy afectado por circunstancias, en ocasiones imprevistas, relativas al personal sanitario, como situaciones de incapacidad laboral temporal, resoluciones de concursos de traslados y jubilaciones, a lo que se ha venido a sumar el hecho de que las bolsas de empleo se encuentran vacías debido al déficit de profesionales sanitarios existente en todo el Sistema Nacional de Salud. Un problema cuya solución excede del ámbito competencial de las comunidades autónomas y requiere que el Ministerio de Sanidad ejerza las competencias que tiene atribuidas constitucionalmente. También se alude a la incidencia en la actividad de los distintos servicios que ha tenido la huelga del personal sanitario del grupo A1, sufrida en el Sistema Nacional de Salud entre el 9 y 12 de diciembre de 2025.

- Desde la Gerencia de Asistencia Sanitaria se han tomado y se seguirán aplicando medidas que están conduciendo a la normalización de la actividad, optimizando los recursos disponibles y realizando consultas extraordinarias en horario de tarde, a lo que se ha sumado el refuerzo de profesionales de la especialidad de los hospitales de Salamanca y El Bierzo a través de un Acuerdo de gestión compartida.

- De conformidad con los últimos datos publicados, relativos a diciembre de 2025, la lista de espera del Servicio de Endocrinología del Complejo Asistencial de Zamora ha disminuido de forma muy significativa, un 87%, pasando de 372 pacientes en lista de espera en diciembre de 2021 a 50 pacientes en diciembre de 2025, con una disminución también en el tiempo de espera de 32 días entre marzo y diciembre de 2025. Una reducción que se enmarca en los datos favorables de la lista de consultas externas de este hospital puesto que se ha observado una reducción de un 57% con 5.937 pacientes menos en diciembre de 2025 respecto a diciembre de 2021.

- En el caso que nos ocupa, la paciente será valorada para revisión de su patología en consulta programada del Servicio de Endocrinología el día 26 de marzo de 2026.

A la vista de lo informado, debemos en primer lugar indicar que las demoras en las consultas externas del Servicio de Endocrinología del Complejo Asistencial de Zamora y la falta de facultativos especialistas ha motivado en los últimos meses la presentación ante esta Institución de distintas quejas.

En este caso concreto, si bien se nos informa que la paciente va a ser atendida el 26 de marzo de 2026, lo cierto es que dicha consulta de revisión va a producirse un año después de la última consulta, a pesar de haberse indicado que sería citada para revisión en un plazo de seis meses. Por lo tanto, es evidente que la valoración y el seguimiento



clínico de esta paciente no se va a realizar con la periodicidad establecida, sino seis meses después de lo inicialmente pautado. Resulta razonable que este tipo de retrasos en las revisiones periódicas le genere inquietud por las consecuencias que para su salud puede tener y puede dar lugar a la consideración de que la asistencia sanitaria que precisa no está siendo la adecuada.

Según se desprende del informe de la Administración esta demora en la atención de la paciente, y por extensión de otros pacientes, tiene su causa en distintas circunstancias que han afectado al personal del Servicio de Endocrinología del Complejo Asistencial de Zamora y en el déficit de profesionales sanitarios existente, de tal manera que resulta complicada la cobertura de determinadas plazas de especialistas dado que en las bolsas de empleo no hay candidatos.

En reiteradas ocasiones la Consejería de Sanidad nos ha puesto de manifiesto que no es un problema que se pueda resolver unilateralmente desde Castilla y León y que se han adoptado una serie de medidas dentro de ámbito competencial autonómico que se dirigen a mejorar la gestión de los efectivos de personal, a dotar a las áreas de salud de la Comunidad de los profesionales necesarios y a mejorar sus condiciones de trabajo. En este sentido, se hace referencia también a que por parte de la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Zamora se ha intentado resolver este problema con consultas por las tardes y mediante la colaboración de profesionales de la especialidad de los hospitales de Salamanca y El Bierzo.

Por lo tanto, debemos reconocer que se ha tratado de solucionar la situación planteada, pero entendemos que estas medidas abordan la situación de manera transitoria y que al margen de estas medidas coyunturales que pueden adoptarse puntualmente para intentar paliar este problema, la situación obliga a la Administración sanitaria a intentar seguir dotando de calidad al sistema sanitario con los recursos personales y materiales que sean precisos, con el objeto de implantar todas las medidas que sean necesarias para prestar una asistencia sanitaria adecuada; algo que forma parte de su competencia para la organización del servicio; una organización que ha de garantizar la equidad, accesibilidad y calidad en la atención de los pacientes de cualquier especialidad.

En todo caso, es evidente que a pesar de estas medidas, los pacientes del Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario de Zamora han sufrido demoras para ser atendidos y no se les han realizado las revisiones periódicas a las que deben someterse en los plazos establecidos, de manera que se acumulen tiempos de espera excesivos, resultando llamativo que en casos como el de esta queja, una revisión que debía ser semestral se haya convertido en anual. Se trata, en definitiva, de pacientes que precisan de una atención continuada que no se les ha prestado con la regularidad pautada, a los que no se les ha ofrecido, por lo tanto, una respuesta rápida, adecuada y eficaz a su demanda asistencial.



Por último, consideramos oportuno hacer referencia a dos aspectos:

Por un lado, se alude por la Consejería de Sanidad a la incidencia que las medidas adoptadas han tenido en la lista de espera de consultas externas del Servicio de Endocrinología del Complejo Asistencial de Zamora, que ha supuesto una importante disminución en el número de pacientes y según se indica en los tiempos de espera.

A este respecto, debemos poner de relieve que las consultas sucesivas no se contabilizan en las listas de espera y que los pacientes afectados por las demoras en la asistencia sanitaria, que han presentado sus quejas en esta Procuraduría, han sido los pacientes que precisan de un seguimiento y atención continuada. Así mismo, destacamos que, de acuerdo con la información proporcionada por el Portal de Salud de la Junta de Castilla y León, a 31 de diciembre de 2025, el tiempo medio de espera para una primera consulta en el Servicio de Endocrinología del Complejo Asistencial de Zamora, es de 138 días, frente a los 88 días de media autonómica y el segundo más alto de la Comunidad Autónoma¹.

Por otro, como ya hemos indicado en otras resoluciones, reiteramos la necesidad de buscar sistemas que permitan un adecuado equilibrio entre los derechos de los facultativos a ejercer sus derechos laborales (participación en los concursos de traslados, bajas, licencias, permisos y vacaciones) y los derechos de los pacientes a recibir una asistencia sanitaria de calidad, de manera que esta circunstancia no repercuta negativamente en la atención de los pacientes.

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 y se atienda a la situación del Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario de Zamora, ofreciendo a los pacientes una respuesta adecuada, rápida y eficaz en el tratamiento de su enfermedad, de manera que se agilicen, en la medida de lo posible, las correspondientes citaciones, evitando retrasos en las consultas de revisión.

SEGUNDA: Que se arbitren las medidas y medios necesarios para que los plazos de espera para primeras consultas en el Servicio de Endocrinología del Complejo Hospitalario de Zamora se reduzcan y así mismo se garantice que el ejercicio por los profesionales de sus derechos laborales no suponga una merma en la atención sanitaria dispensada a los pacientes.

¹ <https://www.saludcastillayleon.es/es/lista-espera>



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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