



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: 978/2024

Asunto: Sistema de citaciones del Servicio de Medicina Preventiva del Hospital El Bierzo (León) / 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, el motivo de la queja eran los problemas sufridos por XXX para ser citado por el Servicio de Medicina Preventiva del Hospital El Bierzo (León).

Según las manifestaciones de la persona autora de la reclamación, el día 21 de diciembre de 2023, XXX fue derivado, con carácter preferente, al citado Servicio para valoración en consulta de vacunación. No obstante, a pesar de intentarlo, desde dicha fecha no consiguió acceder a la atención sanitaria solicitada en un plazo razonable, produciéndose diversas incidencias en la gestión de la cita y una ausencia continuada de soluciones eficaces para su adecuada programación.

De acuerdo con el escrito de queja, el primer contacto telefónico para proceder a la citación tuvo lugar el día 29 de febrero de 2024, ofreciéndose consulta para el día siguiente. El paciente declinó dicha propuesta por motivos laborales, sin que se le facilitara una fecha alternativa ni quedara garantizada una nueva programación en un plazo adecuado.

Posteriormente, aproximadamente quince días después, XXX solicitó la posibilidad de realizar una consulta telefónica, opción que fue descartada por el facultativo al considerarse necesaria la valoración presencial. Sin embargo, tampoco en esa ocasión se concretó una nueva cita asistencial.



Asimismo, se señalaba en la queja que los días 2 y 5 de abril de 2024 XXX volvió a contactar con el Servicio de Medicina Preventiva con el fin de obtener una fecha para su atención, recibiendo únicamente la indicación de que era habitual citar con escasa antelación debido a razones organizativas internas, sin ofrecerse una solución concreta a la situación planteada.

Finalmente, el reclamante manifestaba considerar especialmente inadecuado que, pese a existir ya una derivación preferente plenamente válida y vigente, se le indicara como alternativa la necesidad de tramitar una nueva interconsulta por parte del especialista remitente, circunstancia que generó una razonable sensación de inseguridad respecto al mantenimiento de su prioridad asistencial.

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 confirmó que el paciente fue derivado con carácter preferente desde el Servicio de Hematología el día 21 de diciembre de 2023 para valoración en la consulta de vacunación del Servicio de Medicina Preventiva.

Asimismo, informó que el sistema de funcionamiento del Servicio de Medicina Preventiva no permite la recepción automática electrónica de interconsultas entre servicios, motivo por el cual los pacientes deben acudir físicamente a entregar el volante correspondiente, incorporándose posteriormente a la lista de espera según el grado de prioridad asignado.

La Administración señaló igualmente que las agendas de citación se completan aproximadamente con una semana de antelación y que, por necesidades organizativas, en ocasiones las citas se comunican con muy escaso margen temporal, incluso de un día para otro, si bien indicó que normalmente existe flexibilidad para reprogramarlas.

Respecto al caso concreto, informó que el día 10 de julio de 2024 se contactó telefónicamente con el interesado para ofrecerle una nueva cita, manifestando este que se le había indicado que no sería atendido sin un nuevo volante, tras lo cual dio por finalizada la conversación.

Añade el informe que se intentó nuevamente contactar telefónicamente los días 18 y 19 de julio sin éxito, procediéndose finalmente a asignar cita para el día 5 de agosto de 2024 mediante comunicación escrita remitida por correo ordinario.

Concluye la Administración sanitaria considerando solucionado el problema planteado, al haberse finalmente asignado consulta al paciente.



A la vista de todo ello, con independencia de que la situación concreta que motivó la presente actuación haya quedado finalmente encauzada, corresponde igualmente a esta Defensoría, en el ejercicio de sus funciones, promover la mejora del funcionamiento de las administraciones públicas y prevenir la reiteración de prácticas susceptibles de menoscabar los derechos de los ciudadanos.

En tal sentido, es necesario recordar, en primer término, que el artículo 43 de la Constitución Española reconoce el derecho a la protección de la salud, imponiendo a los poderes públicos la obligación de organizar y tutelar la salud pública mediante prestaciones y servicios necesarios.

En desarrollo de dicho mandato constitucional, tanto la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, como la Ley 8/2003, de 8 de abril, de derechos y deberes de las personas en relación con la salud en Castilla y León, reconocen a los ciudadanos el derecho a recibir una atención sanitaria accesible, continuada, eficaz y prestada en condiciones de adecuada calidad organizativa.

Del análisis de las actuaciones practicadas se desprende que el interesado permaneció sin una cita efectiva durante un periodo superior a siete meses desde la emisión de la derivación preferente efectuada el 21 de diciembre de 2023 hasta la fecha finalmente asignada para el 5 de agosto de 2024.

Tal circunstancia resulta difícilmente conciliable con la propia naturaleza de una derivación preferente, que exige precisamente una actuación administrativa y organizativa especialmente diligente, orientada por lo tanto a garantizar una atención sanitaria en un plazo razonablemente reducido.

Aunque la Administración manifiesta que existen condicionantes organizativos y limitaciones técnicas en el sistema de interconsultas del Servicio de Medicina Preventiva, tales circunstancias no pueden repercutir negativamente sobre los derechos del paciente ni justificar una situación de incertidumbre prolongada respecto a su atención sanitaria.

Resulta especialmente relevante que la derivación tuviera carácter preferente, circunstancia que exige una especial diligencia organizativa y administrativa por parte del centro sanitario. Así mismo, sorprende que el acceso efectivo a una consulta hospitalaria especializada continúe dependiendo de la entrega física de documentación por parte del propio paciente. En un contexto de progresiva digitalización de los sistemas sanitarios, dicha práctica puede evidenciar una disfunción organizativa susceptible de generar pérdidas de información, retrasos administrativos y dificultades en el seguimiento de derivaciones preferentes.

Igualmente, esta Procuraduría considera que la práctica consistente en citar pacientes con márgenes temporales extremadamente reducidos, incluso de un día para



otro, únicamente puede justificarse de manera excepcional o coyuntural, pero no debe constituir una fórmula ordinaria de funcionamiento cuando ello dificulta objetivamente la conciliación laboral, familiar o personal de los usuarios y compromete la efectividad real de la atención sanitaria.

Debe añadirse, además, que cuando un paciente no puede acudir justificadamente a una cita ofrecida con tan escasa antelación, se debe activar mecanismos ágiles de reprogramación que eviten demoras prolongadas como la observada en el presente expediente.

Asimismo, la información contradictoria trasladada al interesado acerca de la necesidad de obtener una nueva derivación contribuyó a incrementar la incertidumbre generada y revela la conveniencia de reforzar los protocolos internos de información y coordinación entre servicios.

Esta Institución valora positivamente que, durante la tramitación de la presente queja, la Administración sanitaria adoptara finalmente medidas dirigidas a resolver la situación concreta del interesado mediante la asignación efectiva de consulta. No obstante, ello no impide poner de manifiesto las disfunciones organizativas detectadas, en la medida en que las mismas pueden afectar potencialmente a otros usuarios del sistema sanitario público y, en particular, a otros pacientes en situaciones similares.

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 adopten las medidas organizativas y técnicas necesarias para garantizar que las derivaciones preferentes a servicios hospitalarios especializados sean gestionadas mediante sistemas de citación ágiles, coordinados y plenamente integrados electrónicamente entre servicios asistenciales.

SEGUNDA: Que se revisen los protocolos de citación del Servicio de Medicina Preventiva del Hospital El Bierzo, evitando en la medida de lo posible la asignación de citas con escasísima antelación temporal como práctica ordinaria de funcionamiento.

TERCERA: Que se implanten mecanismos efectivos de reprogramación inmediata de citas cuando un paciente no pueda acudir por causa justificada, garantizando en todo caso la continuidad de la prioridad asistencial inicialmente reconocida.



CUARTA: Que se refuercen los mecanismos de información y comunicación con los usuarios para evitar mensajes contradictorios o confusos respecto a la necesidad de nuevas derivaciones o pérdida de prioridad asistencial.

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