Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilma. Sra. Directora de Relaciones Institucionales y Acción Exterior
C/ Santiago Alba, 1
47008 VALLADOLID

Expediente: 516/2026
Asunto: Demora en la realización de prueba diagnóstica (ecografía) / Hospital Universitario de Salamanca / Resolución
Centro directivo: Consejería de Sanidad y Bienestar Social

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 la realización de una ecografía al paciente D. XXX, con DNI XXX, en el Hospital Universitario de Salamanca.

Según se exponía, el paciente llevaba un prolongado período de tiempo pendiente de una prueba diagnóstica consistente en la realización de una ecografía.

El reclamante manifestaba el malestar puesto que a esa demora se añadía la circunstancia de que el paciente había tenido que acudir a una consulta, a la que ha sido citado, cuyo objeto era la valoración de la prueba que todavía no se ha realizado, debiendo desplazarse 130 Km.

Se indicaba igualmente que en relación con este asunto se habían presentado hasta tres reclamaciones en el Servicio de Atención al Paciente del centro hospitalario.

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, al objeto de conocer la asistencia sanitaria prestada al paciente, las razones de la demora en la realización de la ecografía y la previsión de su práctica.

Con posterioridad, el interesado comunicó a esta Institución que el 26 de mayo de 2026 había recibido una llamada telefónica para citarlo a la realización de la prueba el día 29 del mismo mes; sin embargo, una vez desplazado al centro hospitalario, se encontró

con que la exploración no podía efectuarse debido a una huelga del personal técnico sanitario.

Según se puso de manifiesto, la convocatoria de huelga era conocida con anterioridad a la asignación de la cita, por lo que se cuestionaba que se hubiera programado la prueba sin prever dicha circunstancia o, al menos, sin advertirle oportunamente de su posible suspensión. Asimismo, se volvía a hacer referencia a las molestias, pérdida de tiempo y gastos económicos que le suponía este desplazamiento, interesándose por las posibilidades de reclamar su compensación.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe, en el cual se hacía constar que el proceso asistencial del paciente comenzó el 15 de julio de 2025, cuando éste acudió al Servicio de Urgencias por dolor de hombro, siendo diagnosticado de tendinitis y pautándose el correspondiente tratamiento.

El 6 de agosto de 2025 fue atendido nuevamente por el mismo motivo, confirmándose el diagnóstico inicial.

Posteriormente, el 21 de agosto de 2025, fue valorado en consulta de Traumatología, donde se confirmó nuevamente el diagnóstico y se le ofreció tratamiento mediante infiltración local, que el paciente rechazó. En esa consulta se solicitó una ecografía de hombro.

La Administración sanitaria señala que el paciente fue atendido nuevamente y que volvió a rechazar el tratamiento propuesto, solicitándose otra vez la prueba diagnóstica.

La ecografía, se indica, fue programada para el 29 de mayo de 2026, pero no pudo realizarse debido a la huelga de técnicos superiores convocada a nivel nacional, por lo que se asignó una nueva cita para el 1 de julio de 2026.

Según el informe, la exploración confirmó el diagnóstico inicial de tendinitis, patología que no precisaba tratamiento quirúrgico y que podía abordarse mediante infiltraciones o fisioterapia y rehabilitación.

Se añade que la información clínica se encuentra incorporada a la historia del paciente, de modo que su médico de Atención Primaria puede tramitar los tratamientos que resulten necesarios, y que desde el Servicio de Traumatología se ha contactado telefónicamente con el interesado para facilitarle explicaciones sobre el diagnóstico y las alternativas terapéuticas.

Finalmente, la Consejería considera comprensible el malestar generado por la suspensión de la prueba, si bien entiende que esta fue reprogramada sin excesiva demora y asimismo, manifiesta que las reclamaciones presentadas por el interesado han recibido

contestación conforme al Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.

A la vista de lo informado, procede hacer referencia en primer lugar al artículo 43 de la Constitución española que reconoce el derecho a la protección de la salud y encomienda a los poderes públicos la organización y tutela de la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. Este mandato constitucional, aunque no supone el reconocimiento de un derecho ilimitado a recibir cualquier prestación sanitaria en un plazo determinado, exige que los servicios públicos de salud se organicen de manera que permitan proporcionar una asistencia efectiva, adecuada y compatible con las necesidades de los pacientes.

Por su parte, el artículo 103.1 de la Constitución establece que la Administración pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo, entre otros, con el principio de eficacia. Este principio adquiere especial relevancia en el ámbito sanitario, donde las deficiencias organizativas pueden traducirse no solo en molestias para los ciudadanos, sino también en retrasos en el diagnóstico y tratamiento de sus enfermedades.

En desarrollo de estos principios, la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, configura la atención sanitaria como una actividad pública orientada a garantizar la protección de la salud, mientras que la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, reconoce en su artículo 4 el derecho de los ciudadanos a recibir asistencia sanitaria en su comunidad autónoma de residencia dentro de los tiempos máximos establecidos en los términos de su artículo 25.

Este último precepto contempla las garantías de tiempo en el acceso a las prestaciones sanitarias, cuya concreción corresponde a las administraciones competentes dentro del marco normativo aplicable. Tales previsiones deben interpretarse conjuntamente con los principios de accesibilidad, calidad y continuidad asistencial, sin que de ellas pueda deducirse automáticamente que toda demora en una prueba diagnóstica constituya el incumplimiento de un plazo máximo legalmente garantizado.

En el ámbito de Castilla y León, la Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud, establece en su artículo 4.1 la obligación de la Administración autonómica de garantizar las prestaciones y servicios sanitarios conforme a la normativa vigente. Su apartado segundo dispone que las actuaciones del sistema sanitario deben orientarse a la humanización de la asistencia, a ofrecer una atención individual y personalizada y a promover la comodidad, el bienestar físico y psíquico y el trato adecuado de los pacientes.

Estos principios no constituyen meras declaraciones programáticas carentes de relevancia práctica, sino criterios que deben presidir la organización y prestación de los servicios sanitarios, particularmente cuando se trata de programar consultas y exploraciones que obligan a los usuarios a desplazarse desde localidades alejadas de los centros hospitalarios.

Asimismo, la disposición adicional segunda de la citada Ley 8/2003, de 8 de abril, contempla el derecho de los usuarios a que las prestaciones sanitarias de atención especializada, programadas y no urgentes, sean dispensadas dentro de los plazos máximos previamente definidos, en los términos y condiciones que se establezcan reglamentariamente.

Partiendo de este marco normativo, procede analizar las circunstancias concurrentes en el presente expediente, diferenciando las cuestiones estrictamente asistenciales, que no pueden ser cuestionadas por esta Institución, de aquellas otras relacionadas con la organización y funcionamiento del servicio público sanitario.

De acuerdo con la información facilitada por la Administración, el diagnóstico de tendinitis de hombro fue establecido en las sucesivas consultas y confirmado posteriormente mediante la ecografía realizada el 1 de julio de 2026. Asimismo, consta que el paciente rechazó en varias ocasiones el tratamiento mediante infiltraciones que le había sido ofrecido.

El respeto a la autonomía del paciente, reconocido en la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, comprende la posibilidad de rechazar una intervención o tratamiento, con las excepciones legalmente previstas.

Por consiguiente, la decisión del interesado de no aceptar las infiltraciones propuestas no puede considerarse, por sí misma, una conducta que justifique una demora en la realización de otras actuaciones diagnósticas que hayan sido indicadas por los profesionales responsables de su asistencia.

Tampoco corresponde a esta Institución determinar si la ecografía debía practicarse con carácter preferente o si, atendiendo a las circunstancias clínicas, podía diferirse su realización. Se trata de una valoración que corresponde a los profesionales sanitarios, de acuerdo con criterios científicos y asistenciales.

Lo que sí resulta susceptible de supervisión por parte de esta Procuraduría es la existencia de una demora prolongada en la realización de una prueba solicitada por el especialista, así como la suficiencia de las razones organizativas ofrecidas para explicarla.

En el supuesto examinado, la ecografía fue solicitada inicialmente el 21 de agosto de 2025 y finalmente realizada el 1 de julio de 2026, transcurriendo más de diez meses entre ambas fechas.

Incluso tomando como referencia la primera cita programada, el 29 de mayo de 2026, habían transcurrido más de nueve meses desde la indicación de la exploración.

Se trata de un periodo considerable que, aun cuando no permita afirmar por sí solo la existencia de un perjuicio clínico concreto, exige una explicación suficiente acerca de las razones que determinaron la demora, particularmente cuando la prueba había sido considerada procedente por el especialista responsable del seguimiento del paciente; sin embargo, el informe remitido por la Consejería describe las sucesivas asistencias y el resultado de la exploración, pero no identifica las causas que determinaron que la ecografía no fuera programada hasta mayo de 2026.

Tampoco se ofrece información acerca de la prioridad clínica asignada a la solicitud, la situación de la lista de espera correspondiente, los criterios de programación aplicados o la eventual existencia de circunstancias asistenciales u organizativas que pudieran justificar el tiempo transcurrido.

La constatación posterior de que la prueba confirmó el diagnóstico inicialmente establecido no constituye una explicación suficiente de la demora anterior.

En efecto, la valoración de la oportunidad de una exploración debe efectuarse atendiendo a las circunstancias conocidas cuando fue indicada, y no exclusivamente atendiendo a su resultado posterior. De otro modo, se correría el riesgo de considerar justificadas las demoras diagnósticas siempre que las pruebas finalmente practicadas no revelaran patologías de mayor gravedad, razonamiento que no resulta compatible con las exigencias de una asistencia sanitaria diligente.

Ello no significa que todas las pruebas deban realizarse de manera inmediata ni que deban desconocerse los criterios de priorización clínica. Significa que las esperas prolongadas deben responder a criterios objetivos, proporcionados y compatibles con las necesidades asistenciales, siendo exigible una organización que permita su seguimiento y revisión cuando las circunstancias lo aconsejen.

Por otra parte, merece una valoración específica la suspensión de la ecografía prevista para el 29 de mayo de 2026.

La Administración atribuye esta circunstancia a la huelga de técnicos superiores convocada a nivel nacional, lo que constituye un elemento relevante para comprender las dificultades surgidas en la prestación del servicio.

El derecho de huelga, reconocido en el artículo 28.2 de la Constitución, debe ser respetado por las Administraciones públicas, sin perjuicio de las medidas legalmente procedentes para garantizar el mantenimiento de los servicios esenciales de la comunidad. Por ello, no cabe considerar que la suspensión de una actividad asistencial como consecuencia del ejercicio legítimo de este derecho constituya necesariamente una actuación administrativa irregular.

No obstante, debe distinguirse entre la imposibilidad de realizar una prueba por la incidencia de una huelga y la obligación de gestionar adecuadamente sus efectos sobre los pacientes previamente citados.

En este caso, el interesado afirma que recibió la cita el 26 de mayo de 2026, cuando la convocatoria de huelga ya era conocida, y que acudió al hospital el día 29 sin haber sido advertido de la imposibilidad de realizar la exploración.

La contestación administrativa confirma que la prueba fue suspendida por la huelga, pero no aclara cuándo tuvo conocimiento el centro de la convocatoria, qué previsiones se adoptaron respecto de la actividad programada ni si se intentó comunicar al paciente la suspensión antes de que efectuara el desplazamiento.

Debe reconocerse que la existencia de una convocatoria de huelga no permite conocer anticipadamente, con absoluta certeza, su seguimiento efectivo ni todas sus consecuencias sobre la actividad asistencial, pero cuando existen circunstancias que pueden comprometer la realización de las prestaciones programadas, resulta exigible que los centros sanitarios adopten medidas razonables de planificación, coordinación e información destinadas a reducir, en la medida de lo posible, las consecuencias negativas para los usuarios.

Especialmente relevante resulta esta obligación cuando los pacientes deben recorrer distancias considerables para acceder a los servicios hospitalarios. La falta de comunicación oportuna de una suspensión, cuando esta hubiera podido anticiparse razonablemente, puede ocasionar desplazamientos inútiles, gastos de transporte, pérdida de jornadas laborales y otras molestias que deben ser tenidas en cuenta en la evaluación de la calidad del servicio.

En el presente supuesto, el interesado manifiesta haber tenido que desplazarse aproximadamente 130 kilómetros para acudir a una prueba que finalmente no se realizó. Esta circunstancia debe valorarse también atendiendo a lo dispuesto en el artículo 4.2 de la Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud, que exige orientar las actuaciones sanitarias a la humanización de la asistencia y a promover la comodidad y el bienestar de los pacientes.

La adecuada atención sanitaria no se agota en la correcta ejecución de las actuaciones clínicas, sino que comprende también una organización razonable de las citas, la coordinación entre los servicios implicados y la comunicación eficaz con los usuarios.

En esta misma línea, debe hacerse referencia a la circunstancia denunciada en la queja inicial, relativa a la citación del paciente a una consulta destinada a valorar los resultados de una prueba diagnóstica que todavía no había sido realizada.

Aunque la Consejería no se pronuncia específicamente sobre este extremo, la situación descrita pone de manifiesto la importancia de disponer de mecanismos de coordinación entre las agendas de consultas externas y las de pruebas diagnósticas.

Cuando la finalidad de una consulta es revisar el resultado de una exploración previamente solicitada, resulta razonable que, salvo que concurran motivos clínicos que aconsejen otra actuación, su programación tenga en cuenta la efectiva realización de aquella.

La ausencia de esta coordinación puede generar consultas que no cumplen plenamente la finalidad para la que fueron previstas, ocasionando desplazamientos evitables y un uso ineficiente de los recursos asistenciales.

Por ello, sería conveniente reforzar los procedimientos que permitan detectar estas situaciones antes de que se produzcan, especialmente en aquellos pacientes que residen a considerable distancia del centro hospitalario.

También debe examinarse la cuestión relativa a los gastos ocasionados por el desplazamiento efectuado para la prueba suspendida. El interesado ha manifestado expresamente su intención de reclamar los gastos derivados del desplazamiento y la pérdida de tiempo sufrida.

A este respecto, debe distinguirse entre la existencia de una deficiencia en el funcionamiento del servicio y el eventual nacimiento de un derecho a indemnización.

El artículo 106.2 de la Constitución reconoce el derecho de los particulares a ser indemnizados por las lesiones que sufran en sus bienes y derechos como consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos, salvo en los casos de fuerza mayor, en los términos establecidos por la ley.

Este principio se desarrolla en los artículos 32 y siguientes de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que regulan los requisitos de la responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

Para que proceda una indemnización resulta necesario acreditar la existencia de un daño efectivo, evaluable económicamente e individualizado, que el perjudicado no tenga

el deber jurídico de soportar y que presente la necesaria relación de causalidad con el funcionamiento del servicio público.

Por tanto, la mera suspensión de una prueba diagnóstica no determina automáticamente la obligación de indemnizar los gastos de desplazamiento, especialmente cuando dicha suspensión se produce en el contexto de una huelga legalmente convocada; sin embargo, tampoco cabe excluir de forma general la posibilidad de responsabilidad patrimonial si se acreditara que los perjuicios sufridos fueron consecuencia de una deficiente organización o de la omisión de una comunicación que razonablemente hubiera podido evitar el desplazamiento.

La valoración de estas circunstancias corresponde a la Administración competente mediante el procedimiento legalmente establecido, sin que esta Institución pueda anticipar su resultado ni declarar la existencia de responsabilidad patrimonial.

En consecuencia, resulta procedente que se facilite al interesado información clara sobre las vías disponibles para formular, si así lo considera oportuno, una reclamación de responsabilidad patrimonial y sobre la documentación necesaria para acreditar los perjuicios alegados.

Finalmente, en relación con las reclamaciones presentadas ante el centro hospitalario, debe recordarse que el artículo 26 de la Ley 8/2003, de 8 de abril, reconoce el derecho de los ciudadanos a utilizar los procedimientos de reclamación y sugerencia y a recibir una respuesta razonada, en plazo y por escrito.

Este derecho se encuentra desarrollado por el Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.

La Consejería manifiesta que las reclamaciones formuladas fueron contestadas de conformidad con dicha normativa, sin que la documentación remitida permita apreciar un incumplimiento concreto de esta obligación. No obstante, debe recordarse que la finalidad de estos procedimientos no se limita a proporcionar una contestación formal al ciudadano, sino que también comprende la identificación de posibles deficiencias en el funcionamiento de los servicios y la adopción de medidas de mejora cuando resulten necesarias.

La existencia de reclamaciones reiteradas sobre una misma incidencia asistencial debería favorecer su análisis conjunto, con el objeto de detectar las causas de las dificultades denunciadas y evitar su reproducción.

En definitiva, esta Institución valora positivamente que la ecografía haya sido finalmente realizada, que se haya confirmado el diagnóstico inicial y que el Servicio de

Traumatología haya contactado con el paciente para explicarle el resultado de la exploración y las alternativas terapéuticas disponibles.

Estas actuaciones permiten considerar resuelta la necesidad diagnóstica concreta que motivó inicialmente la queja; sin embargo, la realización posterior de la prueba no elimina la necesidad de examinar las circunstancias en que se produjo la demora ni las deficiencias organizativas denunciadas.

En particular, la ausencia de una explicación suficiente sobre el periodo de más de diez meses transcurrido desde la solicitud de la ecografía, la falta de aclaración sobre las medidas adoptadas ante la huelga y la posible existencia de consultas programadas sin disponer previamente de las pruebas necesarias justifican la formulación de recomendaciones destinadas a mejorar el funcionamiento del servicio.

La intervención de esta Institución no pretende sustituir el criterio clínico de los profesionales ni desconocer las dificultades que pueden afectar a la organización sanitaria, sino contribuir a que los procedimientos asistenciales se desarrollen con mayores garantías de eficacia, coordinación, información y respeto a los derechos 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 la Consejería de Sanidad y Bienestar Social se adopten las medidas organizativas necesarias para mejorar la gestión y el seguimiento de las listas de espera de pruebas diagnósticas en el Complejo Asistencial Universitario de Salamanca, garantizando que su programación responda a criterios objetivos de prioridad clínica y procurando evitar demoras prolongadas que no se encuentren suficientemente justificadas. Asimismo, que se analicen las causas de la demora producida en la realización de la ecografía objeto de este expediente, a fin de identificar posibles deficiencias organizativas y prevenir situaciones similares.

SEGUNDA: Que se refuercen los mecanismos de coordinación entre los servicios responsables de la realización de pruebas diagnósticas y las consultas externas, procurando que las citas destinadas a valorar los resultados de aquellas se programen una vez efectuadas las exploraciones correspondientes, salvo que existan razones clínicas que aconsejen otra actuación. Igualmente, que se establezcan o mejoren los procedimientos de comunicación anticipada a los pacientes cuando se prevean suspensiones de actividad asistencial, incluidas las derivadas de convocatorias de huelga, con especial atención a quienes deban realizar desplazamientos de larga distancia, a fin de evitar, siempre que resulte posible, viajes innecesarios y los consiguientes perjuicios.

TERCERA: Que se facilite al interesado información expresa sobre los cauces administrativos disponibles para solicitar, si lo estima oportuno, el resarcimiento de los gastos que manifiesta haber soportado como consecuencia del desplazamiento realizado el 29 de mayo de 2026 para una prueba diagnóstica que finalmente fue suspendida, garantizando que cualquier reclamación que pudiera formular sea examinada de manera individualizada y finalizado el procedimiento mediante resolución motivada, de conformidad con la normativa reguladora de la responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

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 y Bienestar Social 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.

Por último, le comunicamos que se procede a la exclusión de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social del Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con el Procurador del Común.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López