

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
 "Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queixa 2201875	Queja 2201875
Queixa d'ofici núm. 15-2022	Queja de oficio núm. 15-2022
Matèria Sanitat	Materia Sanidad
Assumpte La transparència de les llistes d'espera sanitàries	Asunto La transparencia de las listas de espera
Actuació Resolució d'inici d'investigació	Actuación Resolución de inicio de investigación
Organisme Conselleria de Sanitat i Salut Pública	Organismo Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública

1. Situació actual

El Centre d'Investigacions Sociològiques ha realitzat, al març de 2022, la primera onada del baròmetre sanitari de 2022, que pot ser consultat punxant ací, en el qual se sondeja els ciutadans quant al funcionament del sistema sanitari al nostre país.

Sobre les llistes d'espera en l'últim any, bona part dels espanyols creuen que no s'està millorant (42,4%), respecte d'un 33,5% que assegura que continuen igual i un 11,3% que diu que ha millorat.

Quant a la situació a la Comunitat Valenciana, les dades globals de les llistes d'espera quirúrgica en centres sanitaris públics facilitades per la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública en la seua pàgina web, en data del mes d'abril de 2022, són les següents:

COMUNIDAD VALENCIANA		DÍAS
Demora media estructural		95
NÚMERO DE PACIENTES EN LISTA DE ESPERA TOTAL		
Número de pacientes con 0 - 90 días de espera		37.257
Número de pacientes con 91 - 180 días de espera		13.110
Número de pacientes con más de 180 días de espera		11.416
Número total de pacientes		61.783
DEPARTAMENTO DE SALUD	DEMORA MEDIA ESTRUCTURAL(DÍAS)	
DEPARTAMENT DE SALUT DE VINAROS	103	
DEPARTAMENT DE SALUT DE CASTELLO	67	
DEPARTAMENT DE SALUT DE LA PLANA	102	
DEPARTAMENT DE SALUT DE SAGUNT	63	
DEPARTAMENT DE SALUT DE VCIA CLINIC-LA	86	

1. Situación actual

El Centro de Investigaciones Sociológicas ha realizado, en marzo de 2022, la primera oleada del barómetro sanitario de 2022, que puede ser consultado pinchando aquí, en el que se sondea a los ciudadanos por el funcionamiento del sistema sanitario en nuestro país.

Sobre las listas de espera en el último año, buena parte de los españoles creen que no se está mejorando (42,4%), respecto a un 33,5% que asegura que siguen igual y un 11,3% dice que ha mejorado.

En cuanto a la situación en la Comunidad Valenciana, los datos globales de las listas de espera quirúrgica en centros sanitarios públicos facilitados por la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública en su página web, a fecha abril de 2022, son los siguientes:

COMUNIDAD VALENCIANA		DÍAS
Demora media estructural		95
NÚMERO DE PACIENTES EN LISTA DE ESPERA TOTAL		
Número de pacientes con 0 - 90 días de espera		37.257
Número de pacientes con 91 - 180 días de espera		13.110
Número de pacientes con más de 180 días de espera		11.416
Número total de pacientes		61.783
DEPARTAMENTO DE SALUD	DEMORA MEDIA ESTRUCTURAL(DÍAS)	
DEPARTAMENT DE SALUT DE VINAROS	103	
DEPARTAMENT DE SALUT DE CASTELLO	67	
DEPARTAMENT DE SALUT DE LA PLANA	102	
DEPARTAMENT DE SALUT DE SAGUNT	63	
DEPARTAMENT DE SALUT DE VCIA CLINIC-LA MALVA-	86	

MALVA-ROSA	
DEPARTAMENT DE SALUT VNCIA ARNAU DE VILANOVA LLIRIA	74
DEPARTAMENT DE SALUT DE VALENCIA - LA FE	125
DEPARTAMENT DE SALUT DE REQUENA	79
DEPARTAMENT DE SALUT DE VALENCIA -HOSPITAL GENERAL	126
DEPARTAMENT DE SALUT DE VALENCIA - DOCTOR PESET	65
DEPARTAMENT DE SALUT DE LA RIBERA	66
DEPARTAMENT DE SALUT DE GANDIA	56
DEPARTAMENT DE SALUT DE DENIA	63
DEPARTAMENT DE SALUT DE XATIVA - ONTINYENT	97
DEPARTAMENT DE SALUT D'ALCOI	140
DEPARTAMENT DE SALUT DE LA MARINA BAIXA	65
DEPARTAMENT DE SALUT D'ALACANT-SANT JOAN D'ALACANT	161
DEPARTAMENT DE SALUT D'ELDA	85
DEPARTAMENT DE SALUT D'ALACANT - HOSPITAL GENERAL	136
DEPARTAMENT DE SALUT D'ELX - HOSPITAL GENERAL	80
DEPARTAMENT DE SALUT D'ORIHUELA	67
DEPARTAMENT DE SALUT DE TORREVIEJA	67
DEPARTAMENT DE SALUT DE MANISES	48
DEPARTAMENT DE SALUT DE ELX-CREVILLEN	58
CONSORCIO HOSPITAL PROVINCIAL DE CASTELLÓN	121

En la página web de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública també es pot trobar informació sobre les llistes d'espera quirúrgica per especialitats ([punxeu aquí](#)) i patologies ([punxeu aquí](#)).

Així mateix, també es pot consultar a través d'aquesta pàgina web, de forma personalitzada, la situació concreta d'un pacient a través del "Registre Individualitzat de Llista d'Espera Quirúrgica" ([punxeu aquí](#)), si s'hi introdueix el número SIP, la data de naixement, la data d'emissió de la targeta SIP i el text de seguretat.

Aquest registre ofereix informació sobre el total de dies que porta esperant el pacient i el temps d'espera aproximat fins

ROSA	
DEPARTAMENT DE SALUT VNCIA ARNAU DE VILANOVA LLIRIA	74
DEPARTAMENT DE SALUT DE VALENCIA - LA FE	125
DEPARTAMENT DE SALUT DE REQUENA	79
DEPARTAMENT DE SALUT DE VALENCIA -HOSPITAL GENERAL	126
DEPARTAMENT DE SALUT DE VALENCIA - DOCTOR PESET	65
DEPARTAMENT DE SALUT DE LA RIBERA	66
DEPARTAMENT DE SALUT DE GANDIA	56
DEPARTAMENT DE SALUT DE DENIA	63
DEPARTAMENT DE SALUT DE XATIVA - ONTINYENT	97
DEPARTAMENT DE SALUT D'ALCOI	140
DEPARTAMENT DE SALUT DE LA MARINA BAIXA	65
DEPARTAMENT DE SALUT D'ALACANT-SANT JOAN D'ALACANT	161
DEPARTAMENT DE SALUT D'ELDA	85
DEPARTAMENT DE SALUT D'ALACANT - HOSPITAL GENERAL	136
DEPARTAMENT DE SALUT D'ELX - HOSPITAL GENERAL	80
DEPARTAMENT DE SALUT D'ORIHUELA	67
DEPARTAMENT DE SALUT DE TORREVIEJA	67
DEPARTAMENT DE SALUT DE MANISES	48
DEPARTAMENT DE SALUT DE ELX-CREVILLEN	58
CONSORCIO HOSPITAL PROVINCIAL DE CASTELLÓN	121

En la página web de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública también se puede encontrar información sobre las listas de espera quirúrgica por especialidades ([pinchar aquí](#)) y patologías ([pinchar aquí](#)).

Asimismo, también se puede consultar a través de dicha página web, de forma personalizada, la situación concreta de un paciente a través del "Registro Individualizado de Lista de Espera Quirúrgica" ([pinchar aquí](#)), introduciendo el número SIP, fecha de nacimiento, fecha de emisión de la tarjeta SIP y texto de seguridad.

Este registro ofrece información sobre el total de días que lleva esperando el paciente y sobre el tiempo de espera

a la seua operació. Es tracta d'una estimació basada en quants dies ha tardat el 80% dels pacients ja operats en el seu mateix hospital i servei. Aquest temps d'espera és orientatiu i l'espera real dependrà de cada cas. El Servei d'Admissió de l'hospital que realitzarà l'operació és qui es posarà en contacte amb el pacient per a comunicar-li el dia de la seua operació.

No obstant això, en l'actualitat, la pàgina web de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública no difon informació sobre les llistes d'espera de consultes externes d'atenció especialitzada i proves diagnòstiques/terapèutiques. No es coneixen les dades globals, ni tampoc la situació per especialitats o patologies. Així mateix, el pacient tampoc pot accedir al "Registre Individualitzat de Llista d'Espera de Consultes Externes i Proves diagnòstiques/terapèutiques".

2. Normativa d'aplicació

L'article 43.1 de la Constitució Espanyola reconeix el dret a la protecció de la salut i l'article 10.2 de la Llei 14/1986, de 25 d'abril, General de Sanitat, atribueix a totes les persones el dret a la informació sobre els serveis sanitaris a què poden accedir i els requisits necessaris per al seu ús.

Quant a les garanties de la informació que s'han de facilitar als ciutadans, l'article 4 del Reial decret 605/2003, de 23 de maig, pel qual s'estableixen les mesures per al tractament homogeni de la informació sobre les llistes d'espera en el Sistema Nacional de Salut, estableix que cada ciutadà tindrà accés a la informació personalitzada sobre l'espera prevista en relació amb el seu procés assistencial, que serà proporcionada pel seu servei de salut, i les comunitats autònomes hauran de fer pública la informació sobre les llistes d'espera en consultes externes, proves diagnòstiques/terapèutiques i intervencions quirúrgiques (article 2.4 del citat Decret 605/2003).

Aquesta informació és essencial perquè els pacients inclosos en les llistes d'espera puguin controlar i exigir a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública el respecte del seu dret a accedir, en condicions d'igualtat efectiva, a les prestacions sanitàries en un temps màxim, de conformitat amb el que es disposa en l'article 5 del Reial decret 1039/2011, de 15 de juliol, pel qual s'estableixen els criteris marc per a garantir un temps màxim d'accés a les prestacions sanitàries del Sistema Nacional de Salut (articles 4.b) i 25 de la Llei 16/2003, de 28 de maig, de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut).

3. Conjunt mínim de dades que cal facilitar

Respecte de la informació mínima que cal facilitar al pacient, és la següent (annexos del Reial Decret 605/2003):

- Consultes externes i proves diagnòstiques/terapèutiques:

a) Data d'entrada:

Data de registre de la sol·licitud.

aproximado hasta su operación. Se trata de una estimación basada en cuántos días han tardado el 80% de los pacientes ya operados en su mismo hospital y servicio. Este tiempo de espera es orientativo y la espera real dependerá de cada caso. El Servicio de admisión del hospital que realizará la operación es quien se pondrá en contacto con el paciente para comunicarle el día de su operación.

Sin embargo, en la actualidad, la página web de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública no difunde información sobre las listas de espera de consultas externas de atención especializada y pruebas diagnósticas/terapéuticas. No se conocen los datos globales, ni tampoco la situación por especialidades o patologías. Asimismo, el paciente tampoco puede acceder al "Registro Individualizado de Lista de Espera de Consultas Externas y Pruebas diagnósticas/terapéuticas".

2. Normativa de aplicación

El artículo 43.1 de la Constitución Española reconoce el derecho a la protección de la salud y el artículo 10.2 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, atribuye a todas las personas el derecho a la información sobre los servicios sanitarios a que puede acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso.

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, debiendo las Comunidades Autónomas hacer pública la información sobre las listas de espera en consultas externas, pruebas diagnósticas/terapéuticas e intervenciones quirúrgicas (artículo 2.4 del citado Decreto 605/2003).

Esta información es esencial para que los pacientes incluidos en las listas de espera puedan controlar y exigir a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública 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 sanitarias 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).

3. Conjunto mínimo de datos a facilitar

Respecto a la información mínima que debe facilitarse al paciente, es la siguiente (annexos del Real Decreto 605/2003):

- Consultas externas y pruebas diagnósticas/terapéuticas:

a) Fecha de entrada:

Fecha de registro de la solicitud.

b) Peticionari (sol·licitant de la visita):

- 1r Atenció primària.
- 2n Atenció especialitzada.
- 3r Hospitals/àrees de referència.
- 4t Altres instàncies autoritzades.

c) Especialitat/subespecialitat/prova diagnòstica/terapèutica sol·licitada.

d) Tipus de prestació sol·licitada:

- 1r Consulta primera.
- 2n Primera prova diagnòstica/terapèutica.

e) Prioritat del pacient, segons definicions recollides en l'annex III.

f) Circumstàncies de la sol·licitud de la cita:

Cita en la primera data disponible.

g) Data de cita sol·licitada:

Ha de coincidir amb la data d'entrada en el registre, llevat dels casos en què existísca una data expressament indicada com a convenient pel metge peticionari, i en aquest cas serà aquesta.

h) Data de cita assignada:

Data en què el pacient és citat.

i) Motiu d'eixida del registre (tipus de conclusió de l'episodi):

- 1r Consulta/prova diagnòstica/terapèutica realitzada al mateix centre.
- 2n Consulta/prova diagnòstica/terapèutica realitzada en un altre centre.
- 3r Altres motius d'eixida.

j) Data d'eixida:

Data de la visita del pacient o data d'eixida per altres motius.

- Intervencions quirúrgiques:

- a) Data d'entrada del pacient en el registre,
- b) Servei quirúrgic que prescriu la inclusió en llista d'espera quirúrgica.
- c) Prioritat del pacient, segons definicions recollides en l'annex III.
- d) Diagnòstic d'inclusió: codificació segons Classificació Internacional de Malalties vigent en el conjunt del Sistema Nacional de Salut.
- e) Procediment quirúrgic previst: codificació segons Classificació Internacional de

b) Peticionario (solicitante de la visita):

- 1º Atención primaria.
- 2º Atención especializada.
- 3º Hospitales/áreas de referencia.
- 4º Otras instancias autorizadas.

c) Especialidad/subespecialidad/prueba diagnóstica/terapéutica solicitada.

d) Tipo de prestación solicitada:

- 1º Consulta primera.
- 2º Primera prueba diagnóstica/terapéutica.

e) Prioridad del paciente, según definiciones recogidas en el anexo III.

f) Circunstancias de la solicitud de la cita:

Cita a primera fecha disponible.

g) Fecha de cita solicitada:

Coincidirá con la fecha de entrada en el registro, salvo en los casos en que exista una fecha expresamente indicada como conveniente por el médico petionario, en cuyo caso será ésta.

h) Fecha de cita asignada:

Fecha en que el paciente es citado.

i) Motivo de salida del registro (tipo de conclusión del episodio):

- 1º Consulta/prueba diagnóstica/terapéutica realizada en el propio centro.
- 2º Consulta/prueba diagnóstica/terapéutica realizada en otro centro.
- 3º Otros motivos de salida.

j) Fecha de salida:

Fecha de la visita del paciente o fecha de salida por otros motivos.

- Intervenciones quirúrgicas:

- a) Fecha de entrada del paciente en el registro,
- b) Servicio quirúrgico que prescribe la inclusión en lista de espera quirúrgica.
- c) Prioridad del paciente, según definiciones recogidas en el anexo III.
- d) Diagnóstico de inclusión: codificación según Clasificación Internacional de Enfermedades vigente en el conjunto del Sistema Nacional de Salud.
- e) Procedimiento quirúrgico previsto: codificación según Clasificación Internacional

Malalties vigent en el conjunt del Sistema Nacional de Salut.

f) Situació del pacient (tipus d'espera):

1r Pacient en espera «estructural».

2n Pacient en espera després de rebuig de centre alternatiu.

3r Pacient transitòriament no programable.

g) Motiu d'eixida (tipus de conclusió de l'episodi):

1r Per intervenció:

Programada en el mateix centre.

Urgent en el mateix centre.

En un altre centre alternatiu.

2n Per altres motius.

h) Data d'eixida:

Data de la intervenció quirúrgica del pacient o data d'eixida per altres motius.

de Enfermedades vigente en el conjunto del Sistema Nacional de Salud.

f) Situación del paciente (tipo de espera):

1º Paciente en espera «estructural».

2º Paciente en espera tras rechazo de centro alternativo.

3º Paciente transitoriamente no programable.

g) Motivo de salida (tipo de conclusión del episodio):

1º Por intervención:

Programada en el propio centro.

Urgente en el propio centro.

En otro centro alternativo.

2º Por otros motivos.

h) Fecha de salida:

Fecha de la intervención quirúrgica del paciente o fecha de salida por otros motivos.

4. Establiment de prioritats per a inclusió en llista d'espera

En l'annex 3 del Reial decret 605/2003 s'estableixen les següents prioritats per a la inclusió en llista d'espera:

- Prioritats per a consulta externa i/o prova diagnòstica/terapèutica

Prioritat 1: sol·licitud preferent. Serà aquella sol·licitud que cal realitzar en un període màxim de 15 dies.

Prioritat 2: sol·licitud ordinària. Sol·licitud de consulta o prova complementària en la qual no concorren altres elements de prioritat.

- Prioritats per a indicació quirúrgica

Prioritat 1: pacients el tractament quirúrgic dels quals, tot i ser programable, no admet una demora superior a 30 dies.

Prioritat 2: pacients la situació clínica o social dels quals admet una demora relativa, però és recomanable la intervenció en un termini inferior a 90 dies.

Prioritat 3: pacients la patologia dels quals permet la demora del tractament, ja que aquella no produeix seqüeles importants.

5. Pla per a l'optimització de temps i millora de l'atenció 2020-2023 (ÓPTIMA)

Aquest pla, que pot ser consultat punxant ací, conté una estratègia integral per a reduir les llistes d'espera, incrementant els recursos humans, potenciant l'autoconcert i el pla de xoc, i creant una oficina de control de la demora,

4. Establecimiento de prioridades para inclusión en lista de espera

En el Anexo 3 del citado Real Decreto 605/2003, se establecen las siguientes prioridades para inclusión en lista de espera:

- Prioridades para consulta externa y/o prueba diagnóstica/terapéutica

Prioridad 1: solicitud preferente. Será aquella solicitud que debe realizarse en un período máximo de 15 días.

Prioridad 2: solicitud ordinaria. Solicitud de consulta o prueba complementaria en la que no concurren otros elementos de prioridad.

- Prioridades para indicación quirúrgica

Prioridad 1: pacientes cuyo tratamiento quirúrgico, siendo programable, no admite una demora superior a 30 días.

Prioridad 2: pacientes cuya situación clínica o social admite una demora relativa, siendo recomendable la intervención en un plazo inferior a 90 días.

Prioridad 3: pacientes cuya patología permite la demora del tratamiento, ya que aquélla no produce secuelas importantes.

5. Plan para la optimización de tiempos y mejora de la atención 2020-2023 (ÓPTIMA)

Este plan, que puede ser consultado pinchando aquí, contiene una estrategia integral para reducir las listas de espera, incrementando los recursos humanos, potenciando el autoconcerto y el plan de choque, y creando una oficina de

amb capacitat de direcció, seguiment i avaluació dels temps d'espera en tots els departaments de salut.

A través d'aquest Pla es pretén garantir l'accés en temps adequats a les persones incloses en llistes d'espera quirúrgica, proves diagnòstiques i consultes externes.

Els objectius del Pla, per al desembre de l'any 2023, són els 4 següents:

1. Disminuir un 25% el nombre de pacients en llista d'espera quirúrgica.
2. Reduir a zero el nombre de pacients que esperen més de 180 dies en llista d'espera quirúrgica.
3. Reduir la demora mitjana a 70 dies.
4. Reduir un 20% el nombre de primeres consultes externes de més de 60 dies.

El Pla reconeix que *"la demora en la assistència sanitària supone una de las preocupaciones más perceptibles de la ciudadanía y de la administración en el conjunto de los sistemas sanitarios públicos"* (pàgina 20).

Per a solucionar aquesta preocupació, el Pla es referencia en valors imprescindibles en tot sistema públic: l'equitat, responsabilitat i autoritat, eficiència, integració, qualitat, resiliència i transparència (pàgina 22).

Al fil d'aquest últim valor, el de la transparència, la informació proporcionada sobre les llistes d'espera haurà de ser clara, senzilla, en formats accessibles i comprensible per al conjunt de la ciutadania.

Un concepte bàsic definit pel Pla ÒPTIMA és l'anomenat *"proceso de gestión de pacientes en lista de espera"*, que implica que *"el paciente tenga una vía de comunicación directa, que le facilite toda la información que necesita, de manera que se sienta acompañado desde que entra la lista de espera hasta que se resuelve su problema de salud"* (pàgina 12).

Per a aconseguir aquesta via de comunicació directa, el Pla indica que *"las tecnologías de la información y comunicación y su interoperabilidad son un elemento clave en el desarrollo sanitario y en la salvaguarda de los derechos de las personas"*, de manera que *"garantizaremos la información al paciente por medios accesibles para que pueda conocer su situación individual"* (pàgina 29).

Com a pla específic d'acció, concretament, el número 12, es recull l'objectiu següent: *"garantizar por medios accesibles la información al paciente respecto a su situación y opciones para abordar su problema de salud, así como, la publicación en la web mensualmente de los datos de lista de espera por departamentos, especialidades y patologías"* (pàgina 31).

6. Obertura d'una investigació d'ofici i petició d'informe a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

El Síndic de Greuges, fent ús de les seues competències, podrà iniciar investigacions d'ofici mitjançant resolució motivada en la qual s'expressen els drets o llibertats que pugen haver sigut presumptament vulnerats (article 23 de

control de la demora, con capacidad de dirección, seguimiento y evaluación de los tiempos de espera en todos los departamentos de salud.

A través de este plan se pretende garantizar el acceso en tiempos adecuados a las personas incluidas en listas de espera quirúrgica, pruebas diagnósticas y consultas externas.

Los objetivos del Plan, para diciembre del año 2023, son los 4 siguientes:

1. Disminuir el número de pacientes en lista de espera quirúrgica en un 25%.
2. Reducir a cero el número de pacientes que esperan más de 180 días en lista de espera quirúrgica.
3. Reducir la demora media a 70 días.
4. Reducir a un 20% el número de primeras consultas externas de más de 60 días.

El Plan reconoce que *"la demora en la asistencia sanitaria supone una de las preocupaciones más perceptibles de la ciudadanía y de la administración en el conjunto de los sistemas sanitarios públicos"* (página 20).

Para solucionar esta preocupación, el plan se referencia en valores imprescindibles en todo sistema público: la equidad, responsabilidad y autoridad, eficiencia, integración, calidad, resiliencia y transparencia (página 22).

Al hilo de este último valor, el de la transparencia, la información proporcionada sobre las listas de espera deberá ser clara, sencilla, en formatos accesibles y comprensible para el conjunto de la ciudadanía.

Un concepto básico definido por el Plan ÒPTIMA es el llamado *"proceso de gestión de pacientes en lista de espera"*, que implica que *"el paciente tenga una vía de comunicación directa, que le facilite toda la información que necesita, de manera que se sienta acompañado desde que entra la lista de espera hasta que se resuelve su problema de salud"* (página 12).

Para lograr esa vía de comunicació directa, el plan indica que *"las tecnologías de la información y comunicación y su interoperabilidad son un elemento clave en el desarrollo sanitario y en la salvaguarda de los derechos de las personas"*, de manera que *"garantizaremos la información al paciente por medios accesibles para que pueda conocer su situación individual"* (página 29).

Como un específico plan de acción, concretament, el número 12, se recoge el siguiente objetivo: *"garantizar por medios accesibles la información al paciente respecto a su situación y opciones para abordar su problema de salud, así como, la publicación en la web mensualmente de los datos de lista de espera por departamentos, especialidades y patologías"* (página 31).

6. Apertura de una investigación de oficio y petición de informe a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

El Síndic de Greuges, en el ejercicio de sus competencias, podrà iniciar investigaciones de oficio mediante resolució motivada en la que se expresen los derechos o libertades que puedan haber sido presumptamente vulnerados (artículo 23 de

la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana).

En conseqüència, aquesta institució ha decidit obrir una queixa d'ofici amb la finalitat d'investigar la transparència de les llistes d'espera sanitàries.

Per això, sol·licitem a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que remeta un informe detallat i raonat sobre els fets que motiven l'obertura de la present queixa d'ofici, juntament amb la valoració de la possible afectació dels drets invocats. A aquest efecte, es concedeix el termini d'un mes. En particular, haurà d'informar sobre els punts següents:

1. La pàgina web de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública no difon informació sobre les llistes d'espera de consultes externes d'atenció especialitzada i proves diagnòstiques/terapèutiques. No es coneixen les dades globals, ni tampoc la situació per departaments, especialitats i patologies.
2. El pacient no pot accedir al "Registre Individualitzat de Llista d'Espera de Consultes Externes i Proves diagnòstiques/terapèutiques". La persona no sap, en temps real, quina posició concreta ocupa en la llista d'espera i com va evolucionant aquesta diàriament.
3. El pacient pot accedir amb el seu número SIP al "Registre Individualitzat de Llista d'Espera Quirúrgica", però tampoc sap, en temps real, quin número ocupa progressivament en la llista d'espera i l'evolució diària d'aquesta.
4. Actuacions realitzades per les oficines de control de la demora, creades en cada departament de salut, per a millorar la transparència de les llistes d'espera.
5. Avaluació sobre el grau de compliment dels 4 objectius previstos en el Pla ÒPTIMA per al desembre de 2023: a) disminuir un 25% el nombre de pacients en llista d'espera quirúrgica; b) reduir a zero el nombre de pacients que esperen més de 180 dies en llista d'espera quirúrgica; c) reduir la demora mitjana a 70 dies i, finalment, d) reduir a un 20% el nombre de primeres consultes externes de més de 60 dies.
6. Mesures adoptades per a publicar la informació sobre les llistes d'espera sanitàries en el Portal de Transparència de la Generalitat Valenciana (informes sobre el grau de compliment i qualitat dels serveis públics, article 9.3.2.h de la vigent Llei 2/2015, de 2 d'abril, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana, i article 14.3.b.1 de la Llei 1/2022, de 13 d'abril, de transparència i bon govern de la Comunitat Valenciana: informació sobre les llistes d'espera d'accés als serveis públics essencials, incloent-hi el temps mitjà d'espera).

El termini d'un mes concedit per a l'emissió d'aquest informe podrà ser ampliat un altre mes pel Síndic de

la ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana).

En consecuencia, esta institución ha decidido abrir una queja de oficio con el fin de investigar la transparencia de las listas de espera sanitarias.

Por ello, solicitamos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que remita un informe detallado y razonado sobre los hechos que motivan la apertura de la presente queja de oficio, junto con la valoración de la posible afectación de los derechos invocados. A tal efecto, se concede el plazo de un mes. En particular, deberá informar sobre los siguientes extremos:

1. La página web de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública no difunde información sobre las listas de espera de consultas externas de atención especializada y pruebas diagnósticas/terapéuticas. No se conocen los datos globales, ni tampoco la situación por departamentos, especialidades y patologías.
2. El paciente no puede acceder al "Registro Individualizado de Lista de Espera de Consultas Externas y Pruebas diagnósticas/terapéuticas". La persona no sabe, en tiempo real, qué concreta posición ocupa en la lista de espera y como va evolucionando la misma diariamente.
3. El paciente puede acceder con su número SIP al "Registro Individualizado de Lista de Espera Quirúrgica", pero tampoco sabe, en tiempo real, qué número va ocupando en la lista de espera y la evolución diaria de la misma.
4. Actuaciones realizadas por las oficinas de control de la demora, creadas en cada departamento de salud, para mejorar la transparencia de las listas de espera.
5. Evaluación sobre el grado de cumplimiento de los 4 objetivos previstos en el Plan ÓPTIMA para diciembre de 2023: a) disminuir el número de pacientes en lista de espera quirúrgica en un 25%; b) reducir a cero el número de pacientes que esperan más de 180 días en lista de espera quirúrgica; c) reducir la demora media a 70 días y, finalmente, d) reducir a un 20% el número de primeras consultas externas de más de 60 días.
6. Medidas adoptadas para publicar la información sobre las listas de espera sanitarias en el Portal de Transparencia de la Generalitat Valenciana (informes sobre el grado de cumplimiento y calidad de los servicios públicos, artículo 9.3.2.h de la vigente Ley 2/2015, de 2 de abril, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, y artículo 14.3.b.1 de la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana: información sobre las listas de espera de acceso a los servicios públicos esenciales, incluyendo el tiempo medio de espera).

El plazo de un mes concedido para la emisión del citado informe podrá ser ampliado por un mes más por el Síndic de

Greuges, amb caràcter excepcional i a instàncies d'aqueixa Administració, «quan concórreguen circumstàncies justificades que així ho aconsellen en un determinat supòsit» (article 31 de la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges). En tot cas, aquesta ampliació s'haurà de sol·licitar abans que finalitze el termini inicialment concedit, i el Síndic resoldrà el que resulte procedent.

Si l'informe requerit no s'emeta dins del termini concedit, es prosseguirà amb la investigació i, conformement a l'art. 39.1.a de la Llei 2/2021, del Síndic, es considerarà que existeix falta de col·laboració i, amb independència que es pugui adoptar qualsevol de les mesures establides en l'apartat 3 d'aquest mateix precepte, es farà constar aquesta circumstància en la resolució final com a incompliment del seu deure de col·laboració (art. 39.4).

Greuges, con carácter excepcional y a instancia de esa Administración, «cuando concurren circunstancias justificadas que así lo aconsejen en un determinado supuesto» (artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges). En todo caso, esta ampliación deberá solicitarse antes de que finalice el plazo inicialmente concedido, y el Síndic resolverá lo que resulte procedente.

Si el informe requerido no se emite dentro del plazo concedido, se proseguirá con la investigación y, conforme al art. 39.1.a de la Ley 2/2021, del Síndic, se considerará que existe falta de colaboración y, con independencia de que se pueda adoptar cualquiera de las medidas establecidas en el apartado 3 de este mismo precepto, se hará constar dicha circunstancia en la resolución final como incumplimiento de su deber de colaboración (art. 39.4).

Àngel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana