



León, 20 de mayo de 2019

Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Secretario General
Plaza de Castilla y León, 1
47071 - VALLADOLID

Expediente: 584/2019

Asunto: Notificación extemporánea de cancelación de cita y falta de disposición de HCI en consulta / Resolución

Centro directivo: Consejería de Sanidad

Ilmo. Sr.:

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 situación del paciente XXX quien acudió a la cita que tenía concertada en el Servicio de Otorrinolaringología del Hospital Clínico de Valladolid el día 4 de marzo. Una vez allí constata que el facultativo no cuenta con la historia clínica lo que dificulta su labor. Posteriormente el paciente, concretamente tres días después, recibe notificación en la que se le informa de que la consulta se había pospuesto para el día 2 de abril, lo que explica que no se hubiera dispuesto de la HCI.

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 aquella.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe en el cual se hacía constar lo siguiente:

“El 4 de marzo se le citó (al paciente) como una prestación de urgencia preferente, (código de prestación 2.16), cuando era una cita ordinaria, la cual se



modificó y se reprogramó para el 2 de abril, notificándose al usuario la nueva fecha por correo ordinario.

De manera general, para todas las modificaciones de cita en menos de una semana se llama por teléfono al paciente para evitar retrasos del correo ordinario.

Lamentamos enormemente las circunstancias en la situación descrita, por las que no se contactó en el momento oportuno con XXX (...)

A la vista de lo informado, procede realizar una serie de consideraciones en relación con la cuestión planteada.

En primer lugar, resulta incontestable que los hechos expuestos en el escrito de queja han resultado acreditados en la información remitida por la Consejería de Sanidad. Ciertamente es que el retraso en la recepción del correo es una eventualidad que puede suceder. Pero no lo es menos, que existen otros medios más rápidos y teóricamente igual de seguros en la recepción y que hubieran solventado el problema que se ha producido en el presente caso.

Así, podría ser aconsejable la remisión de ciertas comunicaciones también por correo electrónico lo que, además de suponer un ahorro, podría evitar trances como el descrito.

Esto iría en consonancia con otros recursos actualmente existentes en SACYL tales como la petición de cita por internet o el acceso a ciertos resultados (la llamada carpeta del paciente en www.saludcastillayleon.es).

Por otra parte no puede obviarse que este tipo de situaciones dan lugar a la incomodidad de los pacientes pero también de los facultativos con la consiguiente falta de optimización de recursos y del tiempo (que podría haberse ocupado con otra consulta).

Todos estos aspectos no hacen sino garantizar el derecho a la asistencia sanitaria así como el derecho a la buena administración en la forma recogida en el artículo 43 de la Constitución Española así como en los artículos 12 y 13.2 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León.

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**:

ÚNICA: Que por parte del órgano competente se valore la posibilidad de implantación del sistema de notificación de cancelaciones y cambios de citas a través de sistemas tales como el correo electrónico, con el fin de evitar situaciones



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

como la que ha dado lugar a la presentación de la queja de referencia.

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