



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 - VALLADOLID

Expediente: 1298/2019

Asunto: Atención médica en Villamartín de Villadiego (Burgos) / 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 las presuntas deficiencias en la atención sanitaria en Villamartín de Villadiego (Burgos). Según se nos indicaba a pesar de que se cita al paciente, el facultativo no asiste y ante la insistencia del interesado, se le indica que no hay medios disponibles para poder atenderle. Además, y en algún caso, incluso se ha llegado a dar la circunstancia de que la enfermera acude en automóvil, hace sonar el claxon, y si no hay nadie, continúa su ruta.

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:

- Que el Médico titular se encuentra en ausencia reglamentaria y que su ausencia está siendo cubierta por el resto de los profesionales del Equipo.
- Que en la localidad hay activas 6 tarjetas sanitarias individuales.
- Que la consulta médica y de enfermería es el tercer jueves de cada mes, a las 13:15 horas, con cita previa.
- Que en el período entre el día 1 de agosto de 2019 y el día 5 de febrero de 2020, se ha solicitado atención sanitaria dos días (21 de noviembre de 2019 y 16 de



enero de 2020) y se ha atendido a tres pacientes.

- Que no constan reclamaciones sobre el asunto, entendiendo asimismo que se está cubriendo la asistencia de la demanda en todo momento. Se hace hincapié en los recursos disponibles atendiendo a los criterios poblacionales.

A la vista de lo informado, procede realizar una serie de consideraciones sobre la cuestión expuesta en el escrito de queja.

En primer lugar y sobre la atención sanitaria de la localidad, debemos indicar que puede parecer adecuada y correcta atendiendo únicamente a criterios poblacionales como parece hacer la Administración sanitaria, pero que estimamos que éste no ha de ser el único elemento de juicio y así lo venimos indicando en múltiples resoluciones que hemos hecho llegar a esa Consejería y que han sido aceptadas.

Por otra parte, de la queja formulada lo que resulta es que no se está cubriendo la asistencia de la demanda y que los ciudadanos no tienen adecuada respuesta. Así, nos consta que en la consulta de mayo se citó a un paciente a las doce quince (no a las trece quince) y que pese a la espera del interesado, no fue atendido. Por ello se contactó telefónicamente con el servicio y obtuvo como respuesta que el facultativo contactaría con él. Tal llamada no se produjo. Por tanto no nos consta que la consulta del mes de mayo tuviera lugar. Asimismo se nos indica que desde el Centro de Salud de Villadiego no se da una hora concreta de cita (contra lo informado por la Administración sanitaria), sino que se indica al solicitante que será contactado por el facultativo a través de teléfono móvil cuando esté llegando a la localidad. Sin embargo tampoco se le llama y cuando se piden explicaciones al respecto, se le dice que el médico no tenía cobertura.

En cuanto a la cita del mes de junio, nos consta que un paciente solicitó cita telefónica y desde el Centro de Salud se le indicó que era “cita sin hora”. Así las cosas y ante tal imprecisión y cuando contactó con la enfermera, ésta la indicó que había hecho sonar el claxon en la puerta del consultorio y como no había nadie, siguió su camino.

En consecuencia y al margen de otras consideraciones parece que el problema estriba en la organización de las citas a demanda y en la forma de informar a los pacientes. Así, no parece acertado que si existe un horario (las 13.15) se indique a los ciudadanos que se les da cita sin hora (lo que indudablemente no resulta procedente), tampoco que se les diga que ya les avisará el facultativo a través del móvil cuando esté llegando al pueblo, ni que se verifique si hay pacientes haciendo sonar el claxon a la puerta del Consultorio.

Estimamos que ha de darse una adecuada información a los pacientes y que situaciones como las descritas no resultan acordes con 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 cuando recoge que *“Las actuaciones del Sistema de Salud de Castilla y León se orientarán a la humanización de la asistencia, a ofrecer una atención individual y personalizada y a promover la comodidad, el bienestar físico y psíquico, la comprensión y el trato adecuado del paciente y de sus familiares o personas vinculadas.”*. Y es que frente al deber de los ciudadanos de usar adecuadamente y de forma responsable los recursos y prestaciones del Sistema de Salud (artículo 44 del precitado texto legal), existe un correlativo deber de la Administración de poner los mismos a disposición de los usuarios de forma adecuada y diligente.

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 impartan instrucciones para que los usuarios del Consultorio de Villamartín de Villadiego tengan cumplida información sobre el horario de consulta del mismo, y que se atiendan de forma diligente sus solicitudes de cita garantizando la atención sanitaria los terceros jueves de cada mes cuando sea solicitada. A tal fin deberán evitarse prácticas como las descritas en el cuerpo de esta resolución.

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