



**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: 144/2020**

**Asunto: Problemas para adquirir sensores de diabetes / 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 eran los problemas a la hora de acceder a los sensores flash de monitorización de glucosa Freestyle libre, para el menor XXX.

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 las condiciones para la prescripción y dispensación de este producto se encuentran en el documento oficial "*Condiciones de indicación, autorización y utilización de Sistema de Monitorización flash de Glucosa en el ámbito de la Comunidad de Castilla y León*" donde se indica que, con carácter general, la entrega de estos dispositivos se hace con carácter mensual.
- Que los sensores tienen una vida útil de 14 días, por lo que en las entregas periódicas se retiran varios sensores para cubrir el período entre entregas.
- Que efectivamente se produjo una rotura de stocks que ha dado lugar a problemas de abastecimiento durante los meses de diciembre de 2019 y enero de 2020, si bien ya se han solventado. Por esta causa se han formulado 18 reclamaciones a las que se ha dado oportuna respuesta. En todo caso, aquellos pacientes que no pudieron



acceder a estos productos podían temporalmente realizar la monitorización de su glucemia mediante el sistema tradicional de tiras reactivas.

- Que en este momento ya se puede considerar restablecido el servicio.

A la vista de lo informado, procede realizar una serie de consideraciones puesto que pese a lo manifestado en su escrito de información parece que la situación no ha sido totalmente resuelta. Así, en fecha 28 de febrero la madre del menor contactó telefónicamente con el Centro de Salud a fin de recordar a la enfermera de pediatría que el día 2 de marzo acudiría a recoger los dispositivos. Ante la imposibilidad de contactar con ella, se le indicó que contactaría con ella la Coordinadora del Centro. Pese a ello y cuando acudió al Centro de Salud el día 2, los dispositivos no estaban disponibles a cuyo efecto pidió un justificante de este extremo, y volvió el día 3 para recogerlos.

Por todo ello y con base en los argumentos que vamos a reflejar a continuación, estimamos que la situación es mejorable, incluso en cuanto a la información que se ofrece a los usuarios.

En primer lugar y respecto de las condiciones de prescripción y dispensación, se pone de manifiesto la existencia de un documento oficial. Sin embargo, no nos consta que los particulares tengan acceso al mismo y/o la forma en la que pueden acceder para tener conocimiento de los extremos en él contenidos.

En segundo lugar, se indica que los sensores tienen una vida útil de 14 días y, si la entrega es mensual, parece claro que únicamente se ofrecen dos (como mucho tres) por paciente en cada período. Así las cosas, hemos tenido conocimiento de que en algunos lugares se hace entrega trimestral lo que proporciona más seguridad al usuario puesto que, si por ejemplo existe algún producto defectuoso, puede hacerse uso de otro dispositivo y que sea la Administración sanitaria y no el particular quien gestione la sustitución.

Asimismo, hemos tenido conocimiento de que en algunas Comunidades Autónomas la Administración sanitaria envía los sensores al domicilio de los pacientes, evitando así el desplazamiento de éstos al Centro de Salud. Esta iniciativa, si bien es algo puramente potestativo del órgano gestor, nos parece que mejoraría mucho la dispensación de este tipo de productos y la vida de los pacientes y sus familias.

Por último y en relación a las alternativas de uso de las tiras reactivas para la monitorización de la glucemia, no nos consta la adecuada información a la familia de los pacientes en los casos de desabastecimiento como los que han dado lugar a la presentación de la queja.

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 procede a arbitrar medidas para mejorar la calidad de vida de los pacientes portadores de estos sensores en los términos antedichos.**

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