



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: 3468/2020

Asunto: Atención médica no presencial en el Centro de Salud de El Crucero (León) / 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 Centro de Salud de El Crucero, en León, donde, al parecer, no se había recuperado la atención presencial.

Según manifestaciones del autor de la queja, esto supone la existencia de graves problemas para comunicar con el Centro de Salud, retrasos en la llamada de los facultativos porque se encuentran saturados en muchos casos (hasta 80 llamadas en el caso del médico que atiende al promotor del expediente, en un solo día), y problemas derivados de la falta de examen personal del paciente. Asimismo se nos comunicaba la existencia de agravio comparativo porque los pacientes sí están acudiendo y siendo vistos en los hospitales.

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 lo siguiente:

“Durante el estado de pandemia y para mantener las medidas de seguridad y protección de usuarios y profesionales sanitarios se ha realizado un Plan de



Desescalada en Atención Primaria en el que se establece la necesidad de cita previa para que el profesional sanitario valore la asistencia sanitaria que precisa la persona:

-Si son síntomas sospechosos de COVID-19, se le remitirá al Centro de Salud (o consultorio que esté preparado) para ser atendido en el circuito establecido de patología COVID, o se le visitará en casa si sus condiciones así lo requieren.

-Si no son síntomas de COVID-19 y la consulta puede resolverse telefónicamente se favorecerá no tener que desplazarse y correr riesgo de contagio.

-Si la consulta no puede resolverse telefónicamente se le asistirá presencialmente, bien en su domicilio, bien en el Centro de Salud si la persona puede desplazarse o bien en el consultorio local si se pueden cumplir las medidas de higiene y seguridad adecuadas.

De acuerdo con estos criterios generales se comunicó la Instrucción de 24 de junio de 2020 del Director Gerente de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León para la recuperación presencial de la atención presencial en las zonas básicas de salud, señalando que la consulta presencial será concertada previamente por el profesional, que realizará, además de la atención a demanda, una gestión proactiva, citándoles para una consulta en el centro si las medidas de prevención lo permiten. Por lo tanto, las necesidades de los usuarios se están valorando y atendiendo individualmente, mediante la solicitud de cita previa, haciendo una evaluación del riesgo, con objeto de que a dichas consultas no acudan pacientes de manera indiscriminada, siendo citados personalmente por los profesionales sanitarios, en función de su patología o de la valoración clínica o sintomatología que refieran.

La aplicación de los protocolos de seguridad para evitar los contagios por COVID-19 no sustituye la atención presencial cuando es precisa según el criterio de los profesionales sanitarios.

La organización de los Centros de Atención Primaria busca favorecer la seguridad de los pacientes y de los trabajadores adoptando las medidas de protección adecuadas.

Para la gestión de las citas desde Atención Primaria, se pueden realizar vía telefónica, si bien es cierto que en estos momentos pueden existir tramos horarios con mayor demanda que dificultan el acceso.

Por ello, se está tratando entre otras medidas de informar a los usuarios de la posibilidad de realizar esta gestión a través de la aplicación para dispositivos móviles "SACYL CONECTA" o a través de la Web de Sacyl en el siguiente enlace:



<https://www.saludcastillayleon.es/es/citaprevia>.

La situación actual ha motivado se hayan incrementado los esfuerzos desde el punto de vista organizativo tanto por los procedimientos de atención implantados, como por las eventualidades presentadas, que está requiriendo un importante trabajo por parte de los profesionales sanitarios, y de las que se hace un seguimiento continuo.

Las Gerencia de Asistencia Sanitaria de León tiene entre sus cometidos gestionar de forma responsable y eficiente, con una visión global del área, teniendo en cuenta múltiples factores en la toma de decisiones en las circunstancias actuales. Así procede a organizar la prestación de la atención sanitaria monitorizando las incidencias que surgen y tratando de garantizar en todo momento la cobertura asistencial demandada, adecuando los recursos a las necesidades sobrevenidas y adoptando las medidas que en su caso proceda.

Por último informar, que el Plan de Desescalada de Atención Hospitalaria, contempla igualmente que en las Consultas Externas primará la consulta telefónica, y en todo caso la presencial se prestará atendiendo a criterios clínicos y siempre asegurando las medidas higiénicas, medidas de separación y distanciamiento de contactos en salas de espera.”

La gestión de la pandemia ha dado lugar a la incorporación de la llamada “telemedicina” a la gestión de la atención sanitaria. Así, la realización de las consultas virtuales y/o telefónicas ha irrumpido en el día a día de facultativos y pacientes.

Entre las “virtudes” de este tipo de atención sanitaria se cita la agilización de las listas de espera, la eliminación de desplazamientos innecesarios y los que algunos expertos llaman “desburocratización” de la atención. Sin embargo existen algunas sombras en esta forma de gestión.

Así, la Sociedad Española de Medicina Familiar y Comunitaria (SEMFYC) expone que en tiempos de COVID-19, un médico de cabecera hace una media de 32 actos médicos a través de teleasistencia (cinco horas y 20 minutos de su jornada al teléfono o en video llamada) y atiende a una decena de pacientes de forma presencial. En la época anterior a la pandemia, las consultas virtuales tenían una implantación desigual en toda España y, concretamente en Castilla y León, eran un fenómeno poco frecuente.

Algunos profesionales confirman que la teleconsulta elimina o agiliza algunos procedimientos burocráticos que retrasan al facultativo e incluso al propio paciente, pero también ponen de manifiesto que ha de verse como un complemento y no como una alternativa. Por otra parte, no podemos olvidar los importantes problemas de



conectividad de nuestra Comunidad Autónoma, sobre todo en el mundo rural, que en general está muy necesitado de asistencia, pues el perfil del paciente (avanzada edad y enfermo crónico) determina que tenga serias dificultades, de toda índole, para acceder a recursos móviles y digitales.

Preocupa a la ciudadanía y también a esta Institución la generalización de las consultas telefónicas (a las que por lo demás suele ser difícil acceder dada la frecuente saturación de las líneas) y la práctica eliminación de las consultas presenciales tanto en atención primaria como especializada, dado que estimamos que en gran cantidad de ocasiones la gravedad y la complejidad de la situación del paciente hacen necesaria la exploración. Además hay que tener en consideración la naturaleza de la información que ha de darse al paciente, así como arbitrar modos seguros de protección de la misma (no puede obviarse que estamos tratando datos personales de salud, es decir, de categoría especial según el artículo 9 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales y garantía de los derechos digitales).

Toda esta preocupación no hace sino verse ratificada por el escrito de queja que indica que forma pormenorizada una serie de problemas que han de resolverse. Así, de la información recibida, resulta que se pretendía ir recuperando paulatinamente la atención presencial tras la Instrucción de 24 de junio de 2020. Sin embargo no parece que se haya recuperado. Por otro lado, resulta complicado para los profesionales llevar a cabo una actitud “proactiva” cuando tienen un listado de 80 llamadas que realizar o cuando el tiempo medio de atención a las llamadas por facultativo es de cinco horas y veinte minutos. Asimismo en las últimas semanas hemos podido conocer la situación de pacientes graves que no han sido atendidos más que telefónicamente, lo que ha impedido un diagnóstico correcto o un adecuado tratamiento. Por tanto, pese a lo expresado en la información remitida, resulta que, de facto, la aplicación de los protocolos de seguridad para evitar los contagios sí puede haber obstaculizado la recuperación de la presencialidad y está menoscabando el derecho de los pacientes y en algunos casos de los propios facultativos que se ven desbordados y que carecen de tiempo físico para simultanear la medicina presencial, tan necesaria, y la telemedicina.

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 parte del órgano competente se arbitren las medidas necesarias para evitar los problemas derivados de la falta de atención (tanto telefónica como presencial) que se están dando en el Centro de Atención Primaria de El Crucero en León, así como en otros Consultorios.



SEGUNDA.- Que se impartan instrucciones para que se puedan descongestionar las agendas de los facultativos para que puedan llevar a cabo una adecuada atención.

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