



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: 3097/2020

Asunto: No reapertura de los Consultorios Médicos de la Zona Básica de Salud de Sayago (Zamora) / 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 falta de reapertura de los Consultorios Médicos de la Zona Básica de Salud de Sayago en Zamora tras el cierre ocasionado por la pandemia.

Según manifestaciones del autor de la queja, esta circunstancia está dificultando notablemente la atención de las personas residentes en este entorno. Así, se pone en nuestro conocimiento la situación, por ejemplo, en Villardiega de la Ribera, a cuyos vecinos les cuesta enormemente contactar telefónicamente para pedir cita (las líneas se encuentran permanentemente ocupadas), que han de acudir por sus propios medios, cuando los tienen, a Urgencias o al Centro de Salud, lo que supone entre 10 y 40 kms. según el lugar, y que encuentran enormes dificultades para obtener recetas o el seguimiento de dolencias leves pero crónicas.

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:



- Que la gestión de la consulta presencial en los consultorios locales de la ZBS de Sayago se está realizando conforme a las instrucciones contenidas en el Plan de Desescalada en Atención Primaria de Zamora, remitido el día 8 de junio de 2020; al Acuerdo de 19 de junio, de la Junta de Castilla y León, por el que se aprueba el Plan de Medidas de Prevención y Control para hacer frente a la crisis sanitaria, ocasionada por la COVID-19; y a la Instrucción de 24 de junio de 2020 del Director Gerente de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León para la recuperación de la atención presencial.
- Que se ha cambiado la organización de las consultas, llevándose a cabo de forma diferente a cómo se venía haciendo antes de la pandemia. Para ello se concierta la cita, previa valoración telefónica lo que supone garantizar la seguridad de los pacientes y de los profesionales, siendo estos últimos quienes deciden si es necesaria la consulta presencial, indicando a tal efecto *“lugar, día y hora de la consulta que podrá realizarse en el Consultorio local, en el centro de salud, o en el domicilio, atendiendo al criterio clínico”*.
- Que no se ha producido un cierre de los Consultorios Locales sino que se han implantado medidas de seguridad para evitar que los consultorios se conviertan en “focos de transmisión”.
- Que se ha tratado de simplificar la gestión de la receta médica y de los partes de baja.
- Que debido al incremento de la demanda asistencial en el mes de agosto la priorización de citas y de la gestión por teléfono, se ha procedido a la contratación de más líneas telefónicas y personal administrativo.
- Que se ha mantenido informada a la población de la organización de la gestión a través de los medios de comunicación generales, mediante carteles informativos, indicando los teléfonos para solicitar consulta con los sanitarios.
- Que hasta el 18 de septiembre se registraron cinco reclamaciones individuales, fechadas en la primera semana de agosto, y por tanto previas a la incorporación del personal administrativo de refuerzo. Posteriormente no se ha registrado ninguna.

A la vista de lo informado, procede realizar consideraciones de diversa índole.



En primer lugar hemos de remitirnos a lo indicado en nuestra resolución del expediente de oficio 1770/2020 que resulta plenamente aplicable a la situación objeto de estudio en la presente queja. Dicha resolución les fue remitida y se encuentra publicada en nuestra web (www.procuradordelcomun.es). En ella manifestamos nuestra preocupación por las condiciones de trabajo de los facultativos de Atención Primaria en el medio rural y hemos alertado sobre la falta de datos fehacientes sobre la incidencia de la pandemia en este medio, máxime cuando nos encontramos ante una población de edad avanzada, pluripatológica, con dificultades de desplazamiento y problemas de acceso a la asistencia sanitaria por motivos que ya hemos manifestado en múltiples ocasiones.

En segundo lugar y respecto del uso de la llamada “**telemedicina**”, hemos de realizar una serie de consideraciones. La Organización Mundial de la Salud (OMS) la define como *«Aportar servicios de salud, donde la distancia es un factor crítico, por cualquier profesional de la salud, usando las nuevas tecnologías de la comunicación para el intercambio válido de información en el diagnóstico, el tratamiento y la prevención de enfermedades o lesiones, investigación y evaluación, y educación continuada de los proveedores de salud, todo con el interés de mejorar la salud de los individuos y sus comunidades»*. Por otra parte, ha formulado múltiples recomendaciones para mejorar su uso y simultáneamente la mejora de la salud de la población a la que va destinada. Desde 2017, de hecho, ha realizado un examen sistemático de los datos empíricos disponibles sobre tecnologías digitales y ha consultado a expertos de todo el mundo para garantizar que esta modalidad tenga mejor y mayor impacto en los sistemas sanitarios y en la salud de las personas. Ahora bien, como se ha indicado por el Dr. Garret Mehl, científico de la OMS especializado en investigación e innovaciones digitales, el éxito de su implantación *“depende mucho del contexto y de que su diseño sea adecuado. Por ejemplo, hay que tener en cuenta aspectos estructurales de los lugares donde se utilizan, la infraestructura disponible, las necesidades sanitarias que se pretenden satisfacer y la facilidad de uso de la propia tecnología”*. Además, a ello hay que unir las características de la población a la que va destinada y la cualificación de los profesionales que la usan, así como los medios técnicos puestos a su disposición. Como concluye la propia OMS, la telemedicina es un complemento útil de la interacción presencial, pero no la sustituye por completo, y no puede poner en peligro la asistencia sanitaria de grupos vulnerables.

En todo caso, de lo que no cabe duda es que la gestión de la pandemia ha dado lugar a la forzosa 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 anecdótico.

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, como parece que se conciben este momento. Por otra parte, no podemos olvidar los importantes problemas de conectividad de nuestra Comunidad Autónoma, sobre todo en el mundo rural, el cual en este momento está muy necesitado de asistencia, y tampoco el perfil del paciente (avanzada edad y enfermo crónico) que tiene serias dificultades de toda índole para acceder a recursos móviles y digitales, y que han sido puestos de manifiesto por esta Institución en muchas ocasiones.

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 en los términos expuestos en el escrito de queja, y que han llevado incluso a la Administración sanitaria a la contratación de líneas y personal de refuerzo) 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).

En fechas recientes hemos tenido noticia de la voluntad de algunos facultativos de permanecer de forma presencial en los centros de salud o consultorios locales (por ejemplo en Fuelsaldaña), estimando que era la mejor forma de mantener la relación médico-paciente y de que los ciudadanos se sintieran atendidos. Y es que la existencia de una brecha tecnológica (y no solo en los pacientes, sino también en algunos



profesionales) y la perentoriedad de implantar la llamada telemedicina ha tenido diversos aspectos negativos. Así, por ejemplo la propia SEMFYC insta a las Administraciones a mejorar la infraestructura y los recursos, e incluso poder gestionar de forma flexible las agendas para implantar tramos de atención telefónica que evitan el colapso de líneas, la saturación de los profesionales y la sensación de mala atención que tienen muchos pacientes.

En definitiva, si bien es indudable la necesidad de garantizar la seguridad de profesionales y pacientes evitando los contagios por COVID-19, estimamos que el recurso a una medicina no presencial como la que se ha generalizado, no garantiza la asistencia sanitaria y, menos aún, en entornos rurales, máxime en casos de colapso de líneas telefónicas (que se ha dado en muchos casos, y no solo en el de esta queja) o de pacientes cuyos diagnósticos pueden resultar (como ha ocurrido en algunos casos) erróneos.

Cuestión distinta es la de la **prescripción de medicamentos y la gestión de bajas**. Ciertamente es que este tipo de actuaciones casi burocráticas son susceptibles de realizarse telefónica o telemáticamente, pero no resulta menos cierto que resulta difícil llevar a cabo tal tarea si hay un colapso de las líneas, si el usuario es una persona de avanzada edad o sin conocimientos mínimos de acceso a la web, o si el facultativo tiene pendientes una gran cantidad de llamadas, lo que genera una saturación no sólo en la línea, sino en el propio profesional en los términos antedichos.

En cuanto a la expresión de que **los consultorios no se encuentran cerrados sino que se ha arbitrado otro sistema (no presencial) de asistencia**, y que la población está informada, basta realizar somero examen de la prensa o palpar la opinión de numerosos usuarios para ver que esa no es la percepción que tienen muchos ciudadanos. Y es que si un ciudadano acude al consultorio y se le remite a una consulta telefónica, y las líneas están permanentemente saturadas, o el profesional que tiene que llamarle lo hace con cierto retraso porque se le han acumulado las llamadas, la percepción del usuario de la sanidad pública es que “algo no funciona” y puesto que no es atendido estima que se ha vulnerado su derecho. Así el artículo 24 de la Ley 8/2003, de 3 de abril, de derechos y deberes de los usuarios en relación con la salud, dispone que “*la Administración de la Comunidad de Castilla y León garantizará el ejercicio de los derechos relativos a: (...) 2. Recibir información sobre los servicios y unidades asistenciales del Sistema de Salud, su calidad y los requisitos de acceso y uso de los mismos.*”. En consecuencia y a tal efecto estimamos necesario que se de visibilidad a la apertura de los consultorios locales y se informe adecuadamente y de forma transparente del modo en que se está dispensando en ellos la asistencia sanitaria.

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 verifique la calidad de la asistencia sanitaria de los usuarios de la Zona Básica de Salud de Sayago usando como elementos de juicio también el contenido de nuestra resolución 1770/2020.

SEGUNDA. Que por parte del órgano competente se proceda a verificar que la implantación de la telemedicina garantiza una asistencia sanitaria de calidad a los habitantes de los núcleos rurales, poniendo especial cuidado en que no sea un sustitutivo de la atención personal, tan necesaria en pacientes de avanzada edad, que viven solos y que residen en el medio rural.

TERCERA: Que por parte del órgano competente se garantice que los habitantes de los núcleos rurales tienen una adecuada y cumplida información sobre los medios asistenciales a su disposición.

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