



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: 4605/2020

Asunto: Atención sanitaria en Burgos. Mal funcionamiento de líneas telefónicas / 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 imposibilidad de contactar con los servicios de SACYL en Burgos, desde el estado de alarma.

Según manifestaciones del autor de la queja, el sistema automático solicita datos al paciente, y posteriormente o se corta la comunicación o la locución solicita que se llame pasados unos minutos. Asimismo se indicaba que la *app* a la que te remite el sistema telefónico, no funciona en la mayoría de los casos.

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 en la semana de arranque de la campaña de gripe, el sistema fue desbordado por un número absolutamente desproporcionado de llamadas que saturaron el sistema automático.
- Que la *app* está funcionando, con carácter general, de forma correcta en



todo momento. Eso no significa que en ocasiones haya comportamientos que son percibidos por los ciudadanos como anómalos (por ejemplo en el caso de datos erróneos aportados a la *app* que no permite dar cita hasta su corrección; o los casos en los que el profesional no tiene hueco disponible en siete días, en los que la aplicación pide que se concierte cita telefónica; en los casos excepcionales, como casos de agendas mal configuradas, se procede a su corrección tras la verificación de las reclamaciones de los pacientes).

- Que en términos generales la aplicación funciona correctamente, con las limitaciones derivadas de errores de los propios usuarios, y que en todo caso se está supervisando de forma continua el correcto funcionamiento de la misma.

A la vista de lo informado, procede realizar las siguientes consideraciones:

En primer lugar debemos precisar, como ya hicimos en el escrito de solicitud de información, que los defectos de funcionamiento a que se refiere la queja tuvieron lugar durante la declaración del estado de alarma anterior, esto es, nada tienen que ver con el inicio de la campaña de la gripe que según la propia web de la Consejería de Sanidad comenzó el día 5 de octubre de 2020.

En segundo lugar hemos de manifestar que los problemas en las líneas telefónicas para acceder a la asistencia sanitaria no sólo han tenido lugar en Burgos, sino en otras provincias de la Comunidad Autónoma, y de hecho hemos sido informados de la necesidad de ampliar las líneas dada la situación de colapso acaecida.

Valoramos positivamente la constante supervisión del correcto funcionamiento de la aplicación y de las citas telefónicas, pero estimamos que la situación podría mejorarse si se informase adecuadamente de las circunstancias por las cuales, tras usar la aplicación, el paciente es derivado a la atención telefónica, o sobre otros aspectos tales como el bloqueo de la *app* en caso de incorporarse datos erróneos.

Todos estos elementos estimamos que garantizan no sólo una adecuada atención sanitaria sino la salvaguarda del llamada “derecho a la buena administración” recogido en el artículo 12 de nuestro Estatuto de Autonomía, y en la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de Derechos de los Ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y de Gestión Pública.

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 de la Consejería de Sanidad se continúe supervisando de forma permanente el correcto funcionamiento tanto de la aplicación, como de las líneas telefónicas necesarias para que los ciudadanos concierten cita con los profesionales sanitarios.

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