



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: 5668/2020

Asunto: Línea telefónica atención sanitaria COVID-19 / 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 de algunos usuarios de SACYL residentes en Parquesol (Valladolid) a la hora de acceder a la línea telefónica de atención sanitaria a pacientes de COVID-19.

Según manifestaciones del autor de la queja, los pacientes con síntomas tienen serias dificultades para contactar con el Servicio correspondiente, dado que se encuentran colapsadas. Asimismo se denunciaba la existencia de importantes retrasos por parte de los facultativos a la hora de contactar con los pacientes.

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:

- Desde el inicio de la crisis sanitaria se ha establecido como prioritaria la consulta no presencial para la atención de los pacientes.
- Esta modalidad de consulta se tramita a través de un sistema automáticos de respuesta vocal y por el personal de la unidad administrativa de los



centros, y se ha visto colapsada en los momentos de mayor presión asistencial.

- Con el objetivo de paliar esta situación se ha instalado un Call Center en el Área de Valladolid Oeste para apoyar la recepción y atención de llamadas, y se cuenta con un buzón para recuperar las llamadas que no se recojan en un primer momento.
- Asimismo se ha instaurado una línea conocida como “Covid AP”, que es atendida por tres profesionales en horario de 8 a 22 horas de lunes a viernes, y por dos profesionales con el mismo horario, los fines de semana y días festivos. En dicha línea se recogen todas las llamadas en las cuales el usuario solicita consulta en relación con el COVID-19 y se soluciona la consulta o se cita al paciente con su profesional del Centro de Salud.
- En este momento no existe lista de espera en esta línea y todas las llamadas son contestadas.
- Que existen alternativas para solicitar cita previa: vía telefónica, a través de la aplicación “SACYL CONECTA”, a través de la web de Sacyl.
- Desde la Consejería se informa a la población de las formas de petición de cita, recomendando preferentemente el uso de vías telemáticas a la población general para favorecer la accesibilidad al sistema de cita telefónica a las personas con mayores dificultades en el uso de las nuevas tecnologías.

A la vista de lo informado procede realizar una serie de consideraciones, cuyo punto de partida son los problemas de acceso a las líneas telefónicas, que han sido una constante desde el inicio de la crisis sanitaria, y que estas dificultades han sido aún mayores para población de edad avanzada, residente en núcleos rurales, o especialmente vulnerable como hemos tenido ocasión de poner de manifiesto en recientes resoluciones.

Así pues, si bien valoramos positivamente la adopción de las medidas para evitar colapsos en las líneas, de lo que no cabe duda es de que éstas se han producido (y no solo en el caso al que se refiere el presente expediente).

Y es que si un ciudadano intenta concertar una cita 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, y más aún cuando resulta imposible conectar porque nadie responde a la llamada. 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.”.

Por otra parte, además de la necesaria garantía del derecho a la salud, existe el derecho a la buena administración, expresamente recogido en nuestro Estatuto de Autonomía y en una ley *ad hoc*, 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 se continúe llevando a cabo una estrecha y constante vigilancia sobre la atención telefónica a fin de garantizar a los pacientes la tutela de su derecho a la salud, máxime en el caso de personas con sospechas de estar aquejados de COVID-19.

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