



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: 1259/2021

**Asunto: Atención telefónica en Centro de Salud Antonio Gutiérrez de 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 eran las presuntas deficiencias en la atención telefónica para acceder a la asistencia sanitaria en el Centro de Salud Antonio Gutiérrez de León.

Según manifestaciones del autor de la queja, se producían continuos cortes de línea, posteriormente desde la centralita se derivaba la llamada al Centro de Salud concreto si bien se recababan nuevamente los datos (que ya han sido solicitados con anterioridad) y cuando por fin se conseguía contactar, nuevamente se volvía a cortar la llamada. Al final, según nos indicaba el promotor de la queja, el proceso podía tardar hasta 45 minutos.

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 en algunos momentos se ha producido sobrecarga de llamadas y que para evitarlo se han implementado diversas medidas a lo largo de la pandemia. Asimismo se nos indica que en el caso concreto del



Centro de Salud Antonio Gutiérrez “*se ha incrementado el número de puestos de atención telefónica y se ha puesto en funcionamiento al 100% el sistema de cita previa informatizada*”.

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, dificultades que 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 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 norma jurídica 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, tanto en el caso de personas con sospechas de estar aquejados de Covid-19, como en el de pacientes con otras dolencias.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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