



**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: 4320/2021**

**Asunto: Información sobre farmacias de guardia / 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 problemática surgida en el mes de agosto en relación con la farmacia de Boceguillas (Segovia) y las que en ese momento se encontraban de guardia.

Según manifestaciones del autor de la queja, en el listado que se encontraba publicado en la citada farmacia no aparecía ni el teléfono ni dirección de las que se encontraban de guardia, lo que provocó que el usuario hubiera de desplazarse en su vehículo hasta varias de ellas puesto que el producto que necesitaba (insulina inyectable de marca LEVEMIR) no estaba disponible en alguna de ellas.

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 girada visita de inspección en fecha 16 de septiembre de 2021, se levantó acta de la misma *“comprobándose que se encuentran expuestos en un expositor cerrado con llave los horarios de la oficina de farmacia, así como información de las oficinas de farmacia con los turnos semanales de servicio de urgencia”*.

A la vista de lo informado, no ha quedado aclarado si únicamente se ha publicado el listado de las oficinas de farmacia que se encuentran de guardia, o si se ha hecho constar otros datos tales como dirección y teléfono con el fin de garantizar una adecuada



información a los usuarios para poder contactar adecuadamente con tales establecimientos.

Efectivamente tal y como dispone el artículo 8 de la Orden/SAN7744/2015, de 7 de septiembre, por la que se determina la atención farmacéutica de la Comunidad de Castilla y León, *“las oficinas de farmacia deberán exponer en un lugar permanentemente visible la información sobre su horario de atención al público y sobre la localización de las farmacias en servicio de urgencias correspondientes al turno establecido para su Zona Básica de Salud”*.

Sin embargo nada dispone el precepto acerca de lo expuesto en el escrito de queja acerca de publicar cierta información, como el teléfono de contacto para poder verificar la disponibilidad de algún producto y, en su caso, que el usuario no tenga que desplazarse infructuosamente, como ocurrió en el presente caso.

Es por ello que si bien en puridad no se ha cometido infracción legal alguna, sí estimamos que el derecho a una buena administración recogido en el artículo 12 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León, aprobado por Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre, requiere ir algo más allá de lo previsto en la normativa en vigor, con objeto de ofrecer a los ciudadanos una adecuada información de los servicios disponibles en los términos antedichos.

Por ello, parece que sería adecuado regular este extremo a través de algún instrumento jurídico, tal como una Circular u Orden de Servicio, mejorando así un aspecto que parece importante respecto de la prestación de un servicio esencial, cual es la prestación farmacéutica.

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 **Sugerencia**:

**ÚNICA: Que por parte del órgano competente se valore regular la información que debe publicarse en relación con las farmacias de guardia, haciendo constar no sólo su ubicación sino también otros datos de contacto tales como el teléfono a fin de que los usuarios puedan, por ejemplo, verificar la disponibilidad de los fármacos que necesitan y evitar, en su caso, desplazamientos innecesarios.**

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.



PROCURADOR DEL COMÚN  
DE CASTILLA Y LEÓN

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