



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilmo. Sr. Director General de Relaciones con la Sociedad Civil
C/ Santiago Alba, 1
47008 - VALLADOLID

Expediente: 653/2022

Asunto: Estado cartelería Centros de Salud provincia 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 deficiencias observadas en los carteles de los Centros de Salud de León y El Bierzo, especialmente en el caso de los Servicios de Urgencias.

Según manifestaciones del autor de la queja, esta circunstancia impide la identificación rápida de los recursos sanitarios, especialmente en el caso de urgencias. Como ejemplo se ponía la situación del Centro de Salud de Matallana.

Sobre esta cuestión, y en orden a la necesaria reposición de los carteles, fue presentado escrito por XXX en fecha 28 de diciembre de 2021, no habiendo recibido respuesta al respecto.

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 no constaba la existencia de reclamación/sugerencia alguna formulada en tal sentido, y que se había contactado con la Gerencia de Atención Primaria de León así como con el Centro de Salud de Matallana de Torío sin que constase en ninguno de los dos centros reclamación sobre la cuestión.



Se añadía asimismo que *“ante la indefinición de los hechos reclamados, al no disponer de más información relativa al escrito presentado el pasado 28 de diciembre y no tener conocimiento del Centro de Salud aludido ni del cauce por el que fue presentado no podemos explorar otras vías”*.

Para concluir que todas las reclamaciones se remiten de forma inmediata al centro al que hacen referencia, incluidas aquellas que no pueden ser objeto de respuesta porque tienen carácter anónimo, todo ello de conformidad con lo dispuesto en la Orden SAN/279/2005, de 5 de abril, por la que se desarrolla el procedimiento de tramitación de las reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario y se regulan la gestión y el análisis de la información derivadas de las mismas.

A la vista de lo informado resulta preciso hacer algunas consideraciones de carácter general y de carácter particular.

Con carácter general hemos de poner de manifiesto nuestra conformidad con lo expresado por el Sr. XXX, en el escrito dirigido a la Gerencia Regional de Salud, en que se pone de relieve la importancia de la cartelería en los edificios públicos y más concretamente en los sanitarios. Así indica que *“estos carteles permiten identificar de forma rápida que el edificio en cuestión es un centro sanitario así como en especial los de urgencia que permiten identificar los PAC”*. Por tanto entendemos que la adecuada conservación de los mismos y la precisión de su contenido es un supuesto claro de “buena administración” a la que tienen derecho los ciudadanos de conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 de nuestro Estatuto de Autonomía.

Por otra parte y en el caso concreto de la queja, el ciudadano ponía de manifiesto que *“Un ejemplo claro de esta situación podría ser los carteles del CS Matallana, especialmente el de urgencias que no identifica claramente la zona de entrada al PAC, algo que cuando uno acude con alguna urgencia no es lo deseable”*.

Esta reclamación fue presentada en registro electrónico el día 28 de diciembre de 2021 a las XXX, con número de registro de entrada XXX y dirigida a la Gerencia Regional de Salud. Por tanto al margen de cuál sea la causa por la que no ha llegado a conocimiento de la Consejería de Sanidad ni al órgano competente, lo cierto es que el ciudadano no ha obtenido respuesta en cumplimiento de lo dispuesto en la Orden SAN/279/2005, de 5 de abril, por la que se desarrolla el procedimiento de tramitación de las reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario y se regulan la gestión y el análisis de la información derivadas de las mismas. Así pues ha visto vulnerado su derecho.

En otro orden de cosas, no puede oponerse por parte de la Administración sanitaria la “indefinición de los hechos reclamados” ni el desconocimiento del Centro de Salud a que se refiere, por cuanto en nuestra solicitud de información identificamos el problema y



el recurso sanitario al que se refería. Por tanto también en ese aspecto estimamos que el derecho a la buena administración y el derecho a la salud del artículo 13 de Estatuto de Autonomía, requieren una actuación adecuada por parte de la Consejería de Sanidad.

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 proceda a localizar el documento remitido por el Sr. XXX una vez identificado el número de registro, y se proceda a dar el trámite oportuno al mismo.

SEGUNDA: Que por parte del órgano competente se impartan instrucciones concretas para la revisión de la cartelería de los distintos Puntos de Atención Continuada a fin de mantener los mismos en adecuado estado, de que estos sean los precisos y cumplan los fines para los que se destinan, haciendo especial revisión de los del Centro de Salud de Matallana de Torío (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