



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: 815/2022

Asunto: Consulta de enfermería en Consultorio local de Juarros de Voltoya (Segovia) / 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 existentes en la organización de la consulta de enfermería en el Consultorio local de Juarros de Voltoya (Segovia).

Según manifestaciones del autor de la queja, existían serias deficiencias en la prestación del servicio de enfermería al no darse adecuada ni pertinente información de las ausencias del personal de enfermería. Así, por ejemplo se nos indicaba que los días 10 y 12 de mayo de 2022 los pacientes citados no fueron atendidos y no había habido previa información de la cancelación de la consulta, procediendo únicamente a colocarse un cartel el día 12, indicando que se atendería el día 13. Por otra parte, se había dado la circunstancia de que un paciente realizó llamada para solicitar cita el día 7, sin haber obtenido respuesta hasta el día 12, momento en el cual se le indicó telefónicamente que la razón de la ausencia era que la enfermera había dado positivo en Covid-19 esa misma mañana. Finalmente y tras su insistencia fue citado para el día 13.

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:

- El 10 de mayo la agenda de la enfermera no estaba abierta, por lo que el paciente no podía estar citado en la misma, sólo se atendían urgencias a cargo de otra enfermera de referencia.

- El 12 de mayo XXX fue al consultorio a realizar extracciones de sangre y volvió al punto de extracción de Santa María para entregar las muestras para su remisión al hospital. Como se encontraba mal tuvo que ausentarse. Antes de irse de su puesto de trabajo telefonó:

- Al alcalde de Melque de Cercos para que los pacientes que tenían consulta de enfermería ese día acudieran al consultorio de Santa María.

- A la alcaldesa de Juarros de Voltoya para que pusiera el cartel en el consultorio local indicando que los usuarios citados el día 12 acudieran a consulta el día 13 a partir de las 12:00 h. de la mañana y si surgían urgencias acudieran al consultorio de Santa María de Nieva.

- El 13 de mayo se cubrió la ausencia de la enfermera en situación de incapacidad temporal con una sustituta para atender a los usuarios de esa demarcación.

Por consiguiente entiende la Administración sanitaria que *“se ha actuado con la mayor celeridad posible para resolver la incidencia de la indisposición de la enfermera, surgida a la mitad de la jornada laboral de la misma. Y se ha comunicado la incidencia a través de los cauces habituales, avisando a los alcaldes de las zonas afectadas para que los mismos comunicaran a los usuarios de sus ayuntamientos la circunstancia sobrevenida”*.

Por último se nos informa que se ha realizado la contratación de otra enfermera para cubrir la ausencia al día siguiente de producirse la incidencia, comunicando también al alcalde el cambio de día en la consulta de enfermería.

A la vista de lo informado procede realizar una serie de consideraciones de carácter.

No parece que en este supuesto haya existido una deficiente información o al menos no parece que no se hayan puesto todos los medios disponibles para ofrecerla a la vista de la imprevisibilidad de la situación. En este sentido hemos de reseñar la diligencia de la enfermera para dejar atendido el servicio al día siguiente.



No obstante, todo parece indicar que en el supuesto analizado nos encontramos, con unos u otros matices, ante una problemática que es conocida por la Administración sanitaria, cual es la que afecta a la atención primaria en el medio rural.

En este punto es muy elocuente el estudio llevado a cabo por la Organización Médica Colegial de España, recientemente publicado. En él se pone de manifiesto que *“más de ocho millones de españoles viven en el medio rural, cuatro millones de mujeres y otros tantos de hombres que siguen necesitando la figura del médico rural en su cercanía para arraigarse a la tierra y tener este servicio básico asegurado y se añade que las características específicas de estos profesional es ponen de manifiesto la dificultad de su labor tomando como punto de partida la dispersión, el aislamiento, peores condiciones de conciliación familiar, la escasez de materiales y tecnológicos a los lugares de trabajo, allí donde se encuentra la población, y la realización de la atención asistencial de forma ininterrumpida las 24 horas del día los 365 días del año, que conformarían las famosas guardias o lo que se denomina atención continuada”*.

Asimismo debemos recordar algunos datos bien elocuentes sobre el acusado déficit de profesionales en el entorno rural a la vista de las condiciones en que desempeñan su profesión:

- El 60 por ciento de los encuestados viaja diariamente.
- El 40 por ciento realiza desplazamientos a diario de más de 30 Kms.; el 45 por ciento más de 50 Kms.; el 25 por ciento más de 100 Kms. y el 5 por ciento más de 200 Kms.
- El 88 por ciento corre con los gastos de desplazamiento.
- El 90 por ciento no percibe ningún incentivo por su trabajo en el medio rural.
- El 65 por ciento presenta dificultades en la digitalización de su lugar de trabajo.
- El 55 por ciento tiene su hospital de referencia a más de 30 Kms. y el 15 por ciento a más de 60 Kms.

Considerando las circunstancias del caso que ha dado lugar a la queja y los datos que hemos manejado, es decir, 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 de esa Consejería se verifique la calidad de la asistencia sanitaria de los usuarios de la ZBS de Juarros de



Voltoya tomando como elemento de juicio de forma particular el contenido de nuestra resolución 1770/2020, referente a la prestación del servicio sanitario en el medio rural, y teniendo en consideración las circunstancias de salud y las posibles dificultades de movilidad de sus habitantes.

SEGUNDA: Que se tomen las medidas que se consideren necesarias para garantizar que los habitantes de los núcleos de población concernidos por la queja que ha dado lugar a este expediente, al igual que el resto de los existentes en el medio rural de la Comunidad, tienen una adecuada y cumplida disposición de los medios asistenciales sanitarios, así como la precisa información sobre los mismos en cada momento sin perjuicio de que, como hemos señalado, parece que en el presente caso se han extremado las cautelas y se han adoptado las medidas oportunas.

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