



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: 862/2022

Asunto: Centro de Salud de Villavellid (Valladolid) / Deficiencias conexión a internet/ 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 las deficiencias en la conexión a internet en el Centro de Salud de Villavellid (Valladolid). El autor de la queja hacía referencia a las dificultades del médico de atención primaria con la Wifi del Sacyl y, en concreto, aludía a una consulta en la que el médico no pudo acceder a la analítica del paciente y este tuvo que mostrársela en el móvil a través de la aplicación Sacyl Conecta.

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 de la Dirección General de Salud Digital, en el cual se hacía constar que *“desde la Gerencia Regional de Salud se ha realizado un importante esfuerzo en la dotación de dispositivos y servicios de comunicaciones a los profesionales sanitarios para ofrecer conectividad en todos los Consultorios Locales de la Comunidad. Para ello, la Gerencia dispone de Telefónica de España S.A.U. como proveedor de servicios adjudicatario del contrato administrativo de Provisión de Servicios de Telecomunicaciones para la Administración de la Comunidad de Castilla y León.*



Dada la elevada capilaridad de Consultorios Locales a lo largo de la Comunidad nos encontramos con ubicaciones puntuales donde el operador referido dispone de baja cobertura y, con ello, los dispositivos de los profesionales tienen dificultades en su conectividad a Internet.

Entre otros, es conocido el caso de falta de cobertura en el Consultorio Local de Villavellid motivo por el cual, se haya dado el paradójico escenario de que un paciente, posiblemente cliente de un operador de telecomunicaciones con mejor cobertura en la zona, tuviera acceso a sus datos clínicos a través de la aplicación móvil SACYL CONECTA que la Gerencia pone a disposición de los ciudadanos en Internet, al tiempo que el profesional sanitario que lo atiende en ese momento no le fuera posible”.

Asimismo se nos indica que la Dirección General de Salud Digital está trabajando en la resolución de este tipo de situaciones tomando un conjunto de medidas. “Entre ellas, en los centros en los que se notifique esta situación, se solicitará la colaboración de las entidades locales para que puedan facilitar acceso de conectividad a Internet a los equipos portátiles de la Gerencia debidamente securizados a disposición de los profesionales sanitarios en el Consultorio Local para que puedan disponer de una conexión segura a los sistemas de información privados de la red sanitaria.

No cabe duda de que las entidades locales estarán en mejor disposición de tener contratado el servicio de conectividad a Internet con el operador de telecomunicaciones que mejores condiciones ofrezca en la zona, lo que redundará en beneficio del servicio de atención sanitaria en su Consultorio Local”.

A la vista de lo informado, procede en primer lugar indicar que sobre la pertinencia y necesidad de dotar de conectividad a todos los consultorios locales, ya hemos tenido ocasión de pronunciarnos al abordar los expedientes sobre el acceso a la asistencia sanitaria en el medio rural.

Por otra parte, como señala la Consejería de Sanidad en su informe, somos conscientes de la importante labor llevada a cabo por la Administración autonómica a fin de garantizar la conectividad de los consultorios, si bien, esta tarea debe ser culminada puesto que en determinados consultorios locales, como es el caso de Villavellid, siguen existiendo problemas de conectividad que impiden a los pacientes acceder a una atención sanitaria de calidad y a los profesionales cumplir adecuadamente con su trabajo.

Por lo tanto, lo primero que debemos indicar es lo dispuesto en el artículo 43 de la Constitución Española, que no solo recoge el derecho de los ciudadanos a la protección de su salud sino que establece un correlativo deber de los poderes públicos de tutelarlos. Esta tutela ha de hacerse de modo efectivo y en condiciones de igualdad al margen del lugar de residencia de los particulares.



Por su parte, el artículo 13.2 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León dispone que todas las personas tienen *“derecho a la protección integral de su salud, y los poderes públicos de la Comunidad velarán para que este derecho sea efectivo”* y que *“Los ciudadanos de Castilla y León tendrán garantizado el acceso, en condiciones de igualdad, a los servicios sanitarios de la Comunidad en los términos que la ley determine. Asimismo serán informados sobre los servicios que el Sistema de Salud preste”*.

En este mismo sentido, el artículo 3.2 de la Ley General de Sanidad, al reconocer el principio de universalidad del derecho a la asistencia sanitaria, señala *que “el acceso y las prestaciones sanitarias, se realizarán en condiciones de igualdad efectiva”*.

Así, el artículo 12 de la Ley General de Sanidad dispone que los poderes públicos orientarán sus políticas de gasto sanitario en orden a corregir desigualdades sanitarias y garantizar la igualdad de acceso a los servicios sanitarios públicos en todo el territorio español.

Los principios de equidad, calidad y participación social, establecidos en la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, cobran una especial relevancia en el mundo rural, dada la precariedad de los recursos, tanto humanos como materiales e infraestructuras y servicios con los que, con demasiada frecuencia, se cuenta en los núcleos rurales para la prestación del servicio sanitario, por lo que se hace más que necesaria la adopción de medidas que los garanticen. Por lo tanto, en el marco de una adecuada prestación de todos los servicios públicos básicos de calidad, adecuados a las características específicas del medio rural, la planificación del servicio público de salud ha de considerar las especiales circunstancias del aquel y de las personas que residen en los municipios rurales, para dotar el servicio de los medios necesarios que permitan la prestación del mismo en términos de equidad, en la línea de lo que expresa la Ley 45/2007, de 13 de diciembre, para el desarrollo sostenible en el mundo rural (*“las medidas sanitarias requieren una adaptación del sistema público de salud a las necesidades del medio rural, completando las infraestructuras sanitarias, manteniendo y mejorando los equipamientos, y garantizando el acceso a una atención sanitaria especializada de calidad en todo tipo de zonas rurales”*).

La configuración de la sanidad como un servicio público fundamental resulta de gran trascendencia porque implica la universalidad y gratuidad, así como que su prestación deba realizarse de acuerdo con los principios de igualdad y proximidad, sin importar el lugar de residencia de las personas a las que se dirige el servicio sanitario y de acuerdo con unos estándares de calidad aceptables.

En consecuencia, un componente básico del derecho a la protección de la salud, que forma parte del Estado del Bienestar, es el de garantizar a todos los ciudadanos los servicios asistenciales que ofrece la medicina moderna y todo ello sin barrera alguna.



El mantenimiento de unos servicios básicos de calidad constituye una obligación para la Administración Pública. A este respecto, la Ley 45/2007, de 13 de diciembre, para el Desarrollo sostenible en el medio rural, contempla entre sus objetivos generales la necesidad de *“potenciar la prestación de unos servicios públicos básicos de calidad, adecuados a las características específicas del medio rural, en particular en los ámbitos de la educación, la sanidad y la seguridad ciudadana”*.

Las administraciones públicas están obligadas a actuar sobre las poblaciones rurales para garantizar la correcta prestación de los servicios públicos. Deben asumir el compromiso de facilitar a los habitantes de estas zonas los servicios básicos que les garanticen el ejercicio de sus derechos en igualdad de condiciones a los que disfrutan los residentes de las urbes. Resulta, pues, indispensable la provisión de unos servicios públicos de calidad en el entorno rural para mejorar con ello las condiciones de vida de la población rural.

Así pues, la solución al problema de la asistencia sanitaria en el medio rural pasa también, entre otros aspectos, por garantizar el acceso a la conexión de los consultorios locales, puesto que el acceso online por parte de los profesionales sanitarios a los distintos sistemas de información hacen que la conectividad a Internet sea un elemento de gran trascendencia para la prestación del servicio sanitario. En consecuencia, redundaría no solo en una mejor prestación de la asistencia sanitaria, sino en el fortalecimiento del principio de igualdad en el acceso a la misma. La ausencia o insuficiente calidad en el acceso a los servicios de internet en el medio rural supone que los ciudadanos deben enfrentarse a dificultades añadidas por la ausencia de unas condiciones adecuadas de acceso y cobertura de internet, tal como poníamos de manifiesto en nuestra resolución del **expediente de oficio 3364/2019** sobre la prestación de los servicios de telefonía e internet en el medio rural de Castilla y León, donde insistíamos en la importancia del acceso a las redes telefónicas (fijas y móviles) y a Internet y cuyos argumentos hemos reiterado en otros expedientes como por ejemplo, el expediente 2165/2021.

A este respecto, y puesto que la implantación de las nuevas tecnologías en sanidad tiene un importante efecto en la calidad de la asistencia sanitaria, parece oportuno recordar también el contenido de nuestra resolución del **expediente de oficio 1752/2022** relativa a la prestación del servicio público de salud en el mundo rural, donde poníamos de manifiesto que las personas que residen en el medio rural deben ser atendidas mediante un sistema sanitario público fundado en los principios de equidad, calidad, proximidad y presencialidad y que ha de reforzarse la tecnología de las comunicaciones que permita una prestación sanitaria de calidad.

En definitiva, y en atención al asunto concreto planteado en esta queja, si *“es conocido el caso de falta de cobertura en el Consultorio Local de Villavellid”*, entendemos que deben buscarse soluciones para que los usuarios de este consultorio



reciban la atención sanitaria que precisan en las mismas condiciones que el resto de usuarios de Castilla y León, sin que su lugar de residencia sea un factor diferencial en el acceso a la misma. Por lo tanto, igualmente consideramos que en aplicación del principio de coordinación, debe hacerse efectiva la solicitud de colaboración con las entidades locales correspondientes, para que, tal como nos indican en su informe, *“puedan facilitar acceso de conectividad a Internet a los equipos portátiles de la Gerencia”* con el objetivo de implantar las infraestructuras necesarias para la mejora en la prestación del servicio público de salud en esta localidad.

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 por parte del órgano competente se busquen las soluciones oportunas para solventar los problemas de conectividad que puedan existir en los consultorios locales y en concreto en el Consultorio local de Villavellid, a fin de garantizar el acceso a una asistencia sanitaria de calidad, a la que todos los pacientes tienen derecho al margen de su lugar de residencia.

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