



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: 548/2023

Asunto: Atención telefónica en las Áreas de Especialidades del Hospital Virgen de la Concha (Zamora) / 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 falta de atención de las llamadas telefónicas realizadas a las diferentes áreas de asistencia del Hospital Virgen de la Concha de Zamora. A consecuencia de esta falta de atención, se denunciaba que ciertos usuarios se veían en la necesidad de desplazarse en algunos casos más de 100 km (ida y vuelta). Este era el caso de los vecinos de localidades como Litos.

A tal efecto se presentó una queja a la Delegada Territorial de Zamora, con fecha 21 de marzo de 2023, (número de registro de entrada XXX), que no había sido objeto de respuesta.

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 aquella.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe en el cual se hacía constar:

-Que el escrito de reclamación fue trasladado a la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Zamora el día 23 de marzo para su conocimiento y trámite oportuno.

-Que como consecuencia de su toma en consideración se iniciaron las siguientes actuaciones por parte de la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Zamora:

- Apertura de una investigación sobre la situación referida.



- Revisión de las reclamaciones realizadas por los usuarios por este motivo (“dificultad en la comunicación telefónica”) y registradas en el Sistema de Información de Reclamaciones y Sugerencias en el ámbito sanitario (RESU), del que es responsable el Servicio de Atención al Usuario del Complejo Asistencial de Zamora, constatando la Administración que, solamente se ha recibido una en los seis primeros meses de este año 2023.

- Comprobación del adecuado funcionamiento de las líneas telefónicas que por otra parte se realiza de manera periódica.

- Constatación de que las consultas externas de las diferentes especialidades no se realizan todos los días de la semana, poniendo de manifiesto que *“esta circunstancia es conocida por los pacientes atendidos en las mismas, hecho que conocen los pacientes atendidos, lo que supone que si la llamada telefónica coincide con un día que no hay consulta, es difícil la recepción de la llamada porque no todos los días hay personal en la consulta”*.

- Se ha insistido a los profesionales de las diferentes especialidades en que, el paciente que precisa seguimiento, salga de la consulta con la cita de la próxima revisión en mano, para evitar llamadas telefónicas innecesarias que puedan colapsar el sistema.

- *“Es evidente que en ocasiones puntuales se pueden producir demoras en la recepción de algunas llamadas y, sobre todo, en algunos tramos horarios”*

Por último se concluía lamentando la percepción respecto de la atención recibida en el centro y que no respondiese a las expectativas de la población de la zona, pero se señalaba que desde la Administración sanitaria podían asegurar que *“el personal de este centro, tanto su equipo directivo, como sus profesionales sanitarios y no sanitarios, se implican para ofrecer la mejor atención sanitaria posible de acuerdo con la normativa vigente y los criterios establecidos por esta Gerencia Regional de Salud”*.

A la vista de lo informado se dio traslado al autor de la queja para que alegase lo que a su derecho conviniese sobre la exposición de la Consejería de Sanidad, si bien el interesado no estimó oportuno realizar ninguna manifestación al respecto.

Así las cosas y a la vista de la información remitida por parte de la Administración sanitaria conviene realizar las siguientes indicaciones:

En primer lugar parece que desde la propia Consejería se ha advertido la posible existencia de prácticas que no resultan acordes con el principio de buena administración recogido en el artículo 12 de nuestro Estatuto de Autonomía. Asimismo y con carácter previo a otras consideraciones debemos recordar 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 de 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”*). En el presente caso, la falta de atención puntual y diligente de una simple llamada telefónica hace que los usuarios del servicio sanitario hayan de recorrer una larga distancia para poder concertar una cita, no siendo un argumento adecuado que quienes son pacientes del mismo ya conocen el funcionamiento del sistema.

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, y en el presente caso se pone de manifiesto que una adecuada atención telefónica impide la vulneración del principio de igualdad en los términos expuestos en el escrito de queja. Y ello por cuanto el Hospital recibe usuarios no sólo de la capital y de su alfoz, si no de localidades (como Litos) que están a una distancia considerable del mismo y cuyas necesidades han de ser atendidas en términos de eficiencia al igual que las del resto de ciudadanos.

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 arbitren los mecanismos técnicos para evitar situaciones como la descrita, evitando así el innecesario desplazamiento de los pacientes que residen fuera de la capital y su alfoz.

SEGUNDA: Que se continúe y fortalezca la práctica expuesta a fin de que los pacientes salgan de la consulta con la cita de la próxima revisión evitando así llamadas innecesarias y trámites que resultan contrarios a los principios de eficacia, eficiencia, equidad y calidad que han de tener los servicios públicos, especialmente los sanitarios.

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