



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilma. Sra. Directora General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 VALLADOLID

Expediente: 1952/2024

Asunto: Demora en citaciones de atención primaria / Centro de salud San José (Salamanca) / Resolución

Centro directivo: Consejería de Sanidad

Ilma. Sra.:

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 demora existente en el Centro de Salud San José (Salamanca) en relación con las citaciones de atención primaria.

Se hacía referencia en el escrito de queja a que una usuaria de este centro de salud había solicitado cita para renovación de recetas el día 29 de octubre de 2024, sin que obtuviera cita hasta el 8 de noviembre de 2024.

Solicitada información al respecto, se indicaba a la interesada que tanto las citas presenciales como telefónicas sufrían esta demora de tiempo (8 días) y que en todo caso siempre estaba el recurso de acudir por urgencias.

En relación con este asunto se señalaba que se había presentado una reclamación.

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 el 29 de octubre de 2024, fecha en la que la usuaria solicitó la cita para la renovación de recetas, coincidieron en el tiempo dos profesionales de Medicina Familiar y Comunitaria del Equipo de Atención Primaria del Centro de Salud San José en situación de incapacidad temporal.



- Cuando se dan estas situaciones temporales en el ámbito de Atención Primaria, *“en ocasiones, el resto de los profesionales del Equipo asumen la actividad asistencial para asegurar la continuidad de la atención a los pacientes, ello implica que, en ocasiones, se deban realizar modificaciones en la agenda del profesional que asume las consultas, tal como ha ocurrido en este caso, y algunas veces pueden producirse demoras en la citación; no obstante la atención urgente, que obliga a una asistencia sanitaria inmediata, siempre es atendida de forma adaptada a la situación clínica de cada paciente y según sus necesidades”*.

- Comprobado el registro de citas por paciente, consta que, el día 28 de octubre de 2024, la interesada recibió atención sanitaria con un profesional de Medicina Familiar y Comunitaria del Equipo de Atención Primaria del Centro de Salud San José, y, el día 31 de octubre de 2024, tuvo cita presencial con el profesional de medicina que tiene asignado.

- En relación con el trámite dado a la reclamación presentada el 5 noviembre de 2024, se acompaña copia de la contestación, en la que se indica que ante la limitación de facultativos disponibles en las bolsas de trabajo temporal, los profesionales, tal como nos señala la Administración sanitaria en su informe, asumen, en ocasiones, parte de la actividad asistencial de otro profesional del Equipo de Atención Primaria, cuando se encuentra de vacaciones o con permiso autorizado.

A la vista de lo informado, procede realizar algunas consideraciones en relación con el retraso en obtener una cita con el médico de atención primaria del indicado Centro de Salud.

A este respecto debemos señalar que la interesada ha aportado al expediente datos que inducen a pensar que la situación planteada no es puntual, puesto que hace referencia a otras dos solicitudes de cita en las que también se han producido retrasos en las correspondientes citaciones, tanto propias como de su marido (14 días, en un caso y 5 días, en otro), al margen de que en relación con la cita solicitada el 29 de octubre de 2024, la atención prestada el 31 de octubre se debió a que la interesada se acercó hasta el Centro de Salud para reclamar la atención requerida.

El reconocimiento del derecho de todos los ciudadanos a la protección de la salud, reconocido en el artículo 43 de la Constitución española, requiere de los poderes públicos la adopción de medidas idóneas para satisfacerlo.

La Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en su artículo 3.1, determina que *“los medios y actuaciones del sistema sanitario están orientados a la promoción de la salud y a la prevención de las enfermedades”* y en su artículo 6.1.4, de la misma forma, dispone que *“las Administraciones Públicas Sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud”* actuaciones que según el



artículo 7 del indicado texto legal, deberán estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.

Por su parte, la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud dispone en el artículo 12.1 que *“la atención primaria es el nivel básico e inicial de atención, que garantiza la globalidad y continuidad de la atención a lo largo de toda la vida del paciente, actuando como gestor y coordinador de casos y regulador de flujos. Comprenderá actividades de promoción de la salud, educación sanitaria, prevención de la enfermedad, asistencia sanitaria, mantenimiento y recuperación de la salud, así como la rehabilitación física y el trabajo social”*.

Asimismo, la Ley 1/1993, de 6 de abril, de Ordenación del Sistema Sanitario en el ámbito de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, en su artículo 21, dedicado a la atención primaria, establece en su apartado 1 que *“la Atención Primaria constituye el nivel de acceso ordinario de la población al sistema sanitario y se caracteriza por prestar atención integral a la salud mediante el trabajo de los profesionales del Equipo que desarrollan su actividad en la Zona Básica de Salud correspondiente”* y en su apartado 4 que *“Los profesionales del Equipo de Atención Primaria desarrollarán sus funciones en el Centro de Salud, en la Zona Básica, y en Consultorios Locales de manera que aumente la accesibilidad de la población a los servicios en la atención ordinaria”*.

En atención a dicha normativa, la organización de los servicios sanitarios tiene que dar respuesta al objetivo de garantizar una adecuada y correcta asistencia sanitaria a la población, en aras a hacer efectivo el derecho constitucional a la protección de la salud, siendo responsabilidad de la Administración sanitaria determinar los criterios de planificación y ordenación territorial de los recursos humanos para asegurar una adecuada dotación de los mismos a las necesidades de los centros y servicios, con el objetivo de alcanzar la máxima racionalización y optimización en la prestación de los servicios.

La Consejería de Sanidad reconoce en su informe que existen diferentes situaciones de ausencias de los profesionales sanitarios. Estas ausencias resultan difíciles de cubrir debido fundamentalmente a que no existen facultativos disponibles en las bolsas de empleo.

Esta Institución es consciente de la carga de trabajo que se asume en muchos casos por los médicos de familia para poder atender a los pacientes que les son asignados. Esta situación es debida, entre otras causas, a las dificultades que tiene la Administración sanitaria para cubrir las plazas vacantes en los centros de salud, dado el déficit de profesionales de esta especialidad, al que ya nos hemos referido en otras resoluciones y del que la Administración sanitaria de Castilla y León, como es evidente, es plenamente consciente.



También hemos tenido conocimiento de que para tratar de paliar este problema en Castilla y León se han adoptado una serie de medidas dentro de ámbito competencial autonómico que se han dirigido a mejorar la gestión de los efectivos de personal y a dotar a las áreas de salud de la Comunidad de los profesionales necesarios y, también, entre otros aspectos, a mejorar la accesibilidad de los pacientes a la atención médica, como por ejemplo, la Orden SAN/562/2023, de 26 de abril, por la que se establecen medidas especiales sanitarias de ámbito asistencial para la mejora de la accesibilidad y la disminución de las listas de espera en el ámbito de la atención primaria en la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León, por la que se adoptaron una serie de medidas de choque, con carácter temporal, para garantizar la atención clínica que precisaban los pacientes, con citas a intervalos de tiempo suficientes.

En todo caso, resulta incuestionable la importancia que tiene la atención primaria en la mejora de la salud de la población. En este sentido la Organización Mundial de la Salud estima que la atención primaria puede satisfacer más del 70% de las necesidades de salud de las personas a lo largo de su vida. Por lo tanto, siguiendo este criterio, parece inviable una asistencia accesible, segura y profesional, si no disponemos de un pleno desarrollo de este nivel asistencial; la atención primaria no solo es la puerta de entrada al sistema sino el pilar sobre el que se sustenta y sin un adecuado funcionamiento todo el sistema se resiente.

En consecuencia, una de las prioridades sanitarias en nuestra Comunidad Autónoma y una importante línea de actuación para mejorar el nivel de salud de nuestro territorio debería ser potenciar y fortalecer la atención primaria, puesto que en muchos casos las demoras en las citas en atención primaria provocan que los pacientes, a pesar de no padecer enfermedades graves, no asuman estas demoras y opten por acudir a urgencias como opción de recibir una atención rápida, provocando una saturación posiblemente innecesaria de los servicios de urgencias. Comportamiento que también es alentado cuando se solicita información sobre el retraso en las citaciones, puesto que se indica, como ha ocurrido en el supuesto objeto de este expediente, que en todo caso está el recurso de acudir a urgencias.

Así, resulta que, según los datos de triaje publicados por Sacyl, en los siete primeros meses del año 2024, el 54,6% de los pacientes que acuden a urgencias hospitalarias en Castilla y León son triados en nivel 4 ó 5, es decir, con patologías que o no suponen una emergencia o que deberían ser atendidas en Atención Primaria¹.

Por lo tanto, sin perjuicio de la valoración positiva que merecen los esfuerzos realizados por la Consejería de Sanidad para dotar de médicos de atención primaria a los Centros de Salud de Castilla y León, la falta de cobertura efectiva de las plazas existentes afecta directamente a la atención de los pacientes y, en definitiva, a la calidad de la

¹ <https://www.saludcastillayleon.es/HRHortega/es/noticias-medios-comunicacion/08-09-2024-hurh-atiende-78-322-urgencias-primeros-siete-mes>.



asistencia prestada a los mismos, por lo que se deben seguir articulando las medidas oportunas que resulten necesarias para la solución de esta situación, en orden a garantizar la mejor prestación posible del servicio sanitario.

Por último, y respecto a la cobertura de permisos, licencias, vacaciones o bajas laborales de los profesionales, igualmente debemos insistir, dentro del más absoluto respeto a los derechos laborales de los profesionales, que deben buscarse sistemas que permitan un adecuado equilibrio entre estos derechos y los de los pacientes a recibir una asistencia sanitaria adecuada y de calidad, estableciendo un sistema de sustituciones que no suponga una sobrecarga de trabajo en el resto de facultativos que deban cubrir dichas ausencias ni tampoco una merma en la atención sanitaria recibida por los pacientes, intentando anticiparse a las situaciones que pueden producirse en determinadas épocas del año, como la temporada estival o el final del año, en las que suelen producirse un mayor número de ausencias de los profesionales a consecuencia del disfrute de los permisos reglamentarios.

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 se adopten las medidas necesarias que permitan agilizar las citas médicas solicitadas con los facultativos de Atención Primaria, por los pacientes del Centro de Salud de San José, para evitar situaciones como la descrita y las demoras existentes en este nivel asistencial.

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.

Por último, le comunicamos que se procede a la exclusión de la Consejería de Sanidad del Registro de Administraciones y Entidades no colaboradoras con el Procurador del Común.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López