



**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: 912/2024**

**Asunto: Demora en citaciones de atención primaria (análisis y consultas médicas).**

**Centro de Salud Garrido Sur (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 los retrasos para las citaciones de analítica y consultas médicas en Atención Primaria, de D. XXX, con DNI XXX, en el Centro de Salud Garrido Sur, en Salamanca.

Según manifestaciones del autor de la queja, el paciente con anemia ferropénica precisa de un seguimiento periódico de su tratamiento complementario de hierro, de manera que antes de finalizar el mismo tiene que hacerse una analítica.

A este respecto, se hacía referencia a que solicitada cita para realizar los análisis correspondientes, el paciente fue citado 1 mes y diez días después y que las citas con su médico suelen tardar mínimo una semana o diez días, ya sean telefónicas o presenciales. Estos retrasos han propiciado que en determinadas ocasiones haya tenido que acudir al Servicio de Urgencias y han dado lugar a la presentación de un escrito de reclamación ante la Administración sanitaria.

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 la demora en las analíticas en el Centro de Salud en el momento en el que se plantea esta queja era más elevada que la media en otros periodos, manteniendo una actividad diaria muy elevada con unas 100 analíticas cada jornada.



Se alude también en el informe a la posibilidad de adelantar la cita para la realización de las analíticas si se considera prioritario por parte del facultativo que realiza la petición, atendiendo a criterios clínicos.

Así mismo, se nos indica que *“la incorporación de un profesional de enfermería para extracciones, que ha possibilitado añadir 30 huecos más en las agendas, ha permitido reducir la demora en la obtención de cita para tal fin; y en caso de que estas citas sean indemorables, son realizadas en el mismo día”*.

Por otra parte, en relación con la demoras en la atención de los pacientes se señala que *“consultada la agenda del profesional de Medicina Familiar y Comunitaria del Centro de Salud Garrido Sur asignado al usuario que formula la queja, se observa que se encuentra bien configurada y ofrece suficientes huecos a demanda”*.

Por último se informa que, a fecha de la solicitud de información, todas las plazas de la plantilla de Atención Primaria del Centro de Salud Garrido Sur se encuentran cubiertas y cuenta adicionalmente con un residente fidelizado.

A la vista de lo informado, procede realizar algunas consideraciones en relación con el retraso, puesto de relieve en el escrito de queja, en obtener una cita para analítica y con el médico de atención primaria del indicado Centro de Salud por parte de D. XXX.

Así pues, si bien valoramos positivamente la adopción de medidas para solucionar el problema que se había planteado en relación con la elevada demora que se había producido en la realización de las analíticas mediante la incorporación de un profesional de enfermería para extracciones, debemos señalar que, a pesar de lo manifestado por la Consejería en su informe, el interesado ha aportado al expediente datos, respecto a las citaciones para consulta con su médico de Atención Primaria, que inducen a pensar que la situación planteada no es puntual, puesto que los términos en los que se formula la queja son bastantes concluyentes, ya que se hace referencia a que las demoras para obtener cita con su médico de atención primaria son habituales, aludiendo, incluso a que *“es así siempre. Nunca tienes cita”*.

Es comprensible que si una persona intenta concertar una consulta médica y no obtiene una cita en un plazo que pueda considerarse razonable y esta situación es reiterada, la percepción de ese usuario de la sanidad pública es que *“algo no funciona”* y puesto que no es atendido en ese plazo, que estime que no se le está prestando adecuadamente el servicio sanitario que requiere.

Tal como se establece en el artículo 43 de la Constitución, el reconocimiento del derecho de todos los ciudadanos a la protección de la salud requiere de los poderes públicos la adopción de medidas idóneas para satisfacerlo.



En esta misma línea 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.

Además de la necesaria garantía del derecho a la salud, existe el derecho a la buena administración, expresamente recogido en nuestro Estatuto de Autonomía y en una norma jurídica ad hoc, la Ley 2/2010, de 11 de marzo, de derechos de los ciudadanos en sus relaciones con la Administración de la Comunidad de Castilla y León, y de gestión pública.

Por otra 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”*.

Igualmente, 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.

En el supuesto concreto de este expediente, es llamativo que en principio no exista una causa que justifique las demoras en la atención del paciente, puesto que no se plantea un déficit de profesionales, que en muchos casos da lugar a una sobrecarga asistencial que



determina que los médicos de familia no puedan atender a los pacientes asignados, ya que en el Centro de Salud Garrido Sur todas las plazas están cubiertas e incluso se cuenta con un residente fidelizado y, además, la agenda del médico de familia asignado se encuentra bien configurada y según se indica “*ofrece suficientes huecos a demanda*”.

No obstante, lo cierto es que, aunque no exista una causa aparente, los retrasos en las citaciones del paciente se han producido y precisamente el que se trate de algo habitual y no pueda atribuirse a un momento de elevada carga asistencial, ha provocado que el usuario no solo haya presentado una reclamación, ante lo que considera un funcionamiento inadecuado de su Centro de Salud, sino que también haya recurrido a esta Institución.

En todo caso, ante este tipo de situaciones, lo que resulta incuestionable es la importancia que tiene la atención primaria en la mejora de la salud de la población y en este sentido se ha manifestado la Organización Mundial de la Salud, que 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 decidan 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 suele indicar que ante los retrasos en las citaciones, está el recurso de acudir a urgencias.

Por lo tanto, se deben seguir articulando las medidas oportunas que resulten necesarias en orden a garantizar la mejor prestación posible del servicio sanitario en este ámbito de la atención primaria, prestando a los usuarios la asistencia sanitaria que reclaman a la mayor brevedad posible, sin que se vean sometidos a plazos de diez o catorce días, como ha ocurrido en relación con el supuesto planteado en este expediente.

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 ofrezca a los pacientes una respuesta adecuada a las solicitudes de consulta con el profesional de Medicina Familiar y Comunitaria asignado de**



**manera que se eviten retrasos, más allá de lo estrictamente razonable, en las consultas de atención primaria, garantizando el derecho de los ciudadanos a acceder a una atención sanitaria de calidad, especialmente en casos como el planteado en esta queja, en el que se aprecia que las demoras no son puntuales, y en consecuencia, se adopten las medidas organizativas y asistenciales que sean precisas para agilizar estas citas.**

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