



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: 1093/2025

Asunto: Consultorio de XXX / Disconformidad con atención personal médico / 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 las presuntas deficiencias en la atención del médico del Consultorio de XXX, en concreto en relación con la tramitación de una baja laboral.

Según manifestaciones de la persona autora de la queja, han sido varias las ocasiones en las que se han cometido errores por parte del médico encargado de dicho consultorio. En este sentido, se hace referencia a una baja laboral que debía tramitarse con fecha 4 de junio de 2025, de la que ya había sido informado previamente el facultativo, en la que erróneamente se incluyó la fecha del 25 de junio.

A este respecto se alude a que ante la imposibilidad de localizar al médico, que el día antes había estado de guardia y no había acudido al consultorio, se gestionó una cita telefónica para intentar solventar el error, que no fue atendida.

En relación con estos hechos se presentó una reclamación por el interesado el 4 de junio de 2025.

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 indicaba que se había podido constatar que la atención



sanitaria fue prestada conforme a los procedimientos establecidos y sin que se haya producido irregularidad alguna en la tramitación de la Incapacidad Temporal (IT) a la que se hace referencia en la queja.

“El parte de IT fue emitido correctamente por el facultativo el día 5 de junio de 2025 a las 08:58 horas, con efectos retroactivos al 4 de junio. Asimismo, el parte de alta fue expedido con fecha 6 de junio de 2025, al haberse constatado la recuperación clínica del paciente y encontrarse apto para reiniciar su actividad laboral habitual”.

Por otra parte, se informa que *“no consta en los sistemas de información y registro (Medora), solicitud de cita previa telefónica para el día 4 de junio de 2025, ni en la agenda del facultativo, ni a través de la aplicación Sacyl Conecta”.*

Se destaca que el propio interesado, en conversación telefónica mantenida con la Gerencia de Atención Primaria de Salamanca, *“ha reconocido que la gestión de la IT fue realizada correctamente, manifestando que su disconformidad se refiere a una percepción subjetiva de falta de comunicación por parte del profesional sanitario, sin que ello implique una infracción de carácter asistencial o administrativo”.*

En relación con la reclamación presentada por el interesado el 4 de junio se señala que ha sido tramitada y contestada con fecha 23 de junio de 2025 (registro de salida 26 de junio de 2025) de acuerdo con lo contemplado en el Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las Guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.

Por último, se informa que no constan en el Registro de Reclamaciones y Sugerencias de Castilla y León (RESU) otras reclamaciones referentes al consultorio de XXX en los últimos 10 años.

A la vista de lo informado, se ha podido constatar que el asunto que motivó la presentación de la queja ante esta Institución, la tramitación del parte de IT, se ha solucionado y en este sentido se pone de manifiesto que el propio interesado ha reconocido que la gestión se realizó correctamente; sin embargo, de la información aportada se deduce que el correspondiente parte de IT no fue tramitado el día 4 de junio, sino al día siguiente.

A este respecto interesa destacar que frente a lo indicado por la Administración sanitaria de que no constaba la solicitud de cita previa telefónica para el día 4 de junio de 2025, el interesado ha aportado al expediente copia de la solicitud de la cita previa para la fecha indicada, en concreto para las 13:00, realizada a través de la aplicación Sacyl Conecta, de la que resulta que dicha petición fue efectivamente registrada en la aplicación habilitada por el propio Servicio de Salud de Castilla y León. Esta solicitud de cita no fue



atendida en dicha fecha, tal como nos indicaba el interesado y como se deduce del citado informe, puesto que el parte de baja fue tramitado a las 08:58 horas del día 5 de junio.

Se aprecia, en consecuencia, una discrepancia entre la información facilitada por la Consejería de Sanidad y la documentación aportada por la persona afectada.

Esta Institución considera que la existencia de dos elementos probatorios procedentes de la propia Administración y contradictorios exige una valoración al respecto, puesto que no resulta suficiente afirmar la inexistencia de una solicitud cuando el interesado aporta un documento generado por un sistema oficial que acredita precisamente su realización.

En el presente supuesto, el informe de la Consejería de Sanidad se limita a indicar que la solicitud no figura en los sistemas de información y registro, sin ofrecer explicación acerca de la discrepancia existente con la gestión de cita previa telefónica por parte del interesado, acreditada mediante copia del justificante expedido por la aplicación Sacyl Conecta, ni sobre la posible existencia de incidencias técnicas, problemas de sincronización entre aplicaciones o cualquier otra circunstancia que pudiera justificar dicha contradicción.

Esta ausencia de motivación impide considerar suficientemente esclarecidos todos los hechos objeto de la queja y limita las posibilidades del interesado de conocer las razones por las que la Administración no atendió su petición de cita previa no presencial, al tiempo que se rechaza un documento generado por sus propios sistemas electrónicos.

Debe recordarse, además, que las consecuencias derivadas de una eventual deficiencia en el funcionamiento de los sistemas informáticos administrativos no puede trasladarse automáticamente al ciudadano cuando éste acredita haber actuado utilizando los canales electrónicos oficialmente habilitados por la propia Administración. Por el contrario, corresponde a ésta acreditar las razones por las que una solicitud documentada no aparece posteriormente reflejada en los sistemas de información y registro.

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 analice la discrepancia existente entre el contenido del informe administrativo y la documentación obtenida de la aplicación oficial Sacyl Conecta aportada por el reclamante, verificando la trazabilidad de la solicitud de cita previa y determinando, en su caso, si concurrió alguna incidencia en los sistemas de información que pudiera explicar dicha contradicción.



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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