



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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

Expediente: 1367/2025

Asunto: Abono de prestación ortoprotésica / Resolución

Centro directivo: Consejería de Sanidad y Bienestar Social

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, el motivo de la queja era la disconformidad con la desestimación de una solicitud de reintegro de gastos por la adquisición de material ortoprotésico.

Según manifestaciones de la persona autora de la reclamación, con fecha 31 de mayo de 2025, el médico de familia de XXX (Valladolid) prescribió a XXX, una silla de ruedas modelo SRM 040D, respecto de la cual, conforme a la información disponible en la página oficial de la Junta de Castilla y León en dicha fecha, se reconocía el derecho a la correspondiente prestación.

Una vez adquirido el material ortoprotésico, se presentó solicitud de reintegro de gastos con fecha 14 de junio de 2024, que fue remitida a la Gerencia de Salud de Área de Salamanca, al ser el órgano competente para su tramitación y resolución.

Con fecha 5 de marzo de 2025, se notificó a la persona solicitante la resolución desestimatoria de la solicitud de prestación, al considerar que la prescripción del producto había sido realizada por un facultativo de Atención Primaria y que, por tanto, no cumplía los requisitos exigidos para su reconocimiento.

Tras dicha resolución, se mantuvieron diversas comunicaciones con la Gerencia de Salud de Área de Salamanca, desde la que se indicó que una posible solución consistiría en acudir a un facultativo especialista que emitiera una nueva prescripción. No obstante, dicha posibilidad resultaba inviable al haber fallecido la paciente.



El 21 de marzo de 2025, se presentó reclamación ante la Gerencia de Salud de Área de Salamanca frente a la resolución denegatoria, aportando el enlace a la información publicada en la página oficial de la Junta de Castilla y León, vigente en aquel momento, en la que se indicaba que el modelo de silla de ruedas adquirido podía ser objeto de reintegro.

Ante la discrepancia existente entre la información publicada y el criterio aplicado por la Administración sanitaria, la persona interesada realizó una nueva consulta a la Gerencia de Salud de Área de Salamanca, desde donde se le informó de que la página web de la Junta de Castilla y León no se encontraba actualizada y que el Servicio de Salud de Castilla y León disponía de otro catálogo interno.

Por este motivo, con fecha 21 de marzo de 2025, se presentó queja ante el registro de la Consejería de Presidencia solicitando la actualización de la información publicada. Dicha petición fue atendida por la Administración, procediéndose posteriormente a la modificación de la información disponible en la página oficial.

Finalmente, la persona autora de la queja señala que, con fecha 18 de junio de 2025, la interesada recibió comunicación de la Gerencia de Salud de Área de Salamanca por la que se desestimaba la reclamación formulada, al considerar que *“no se aporta nueva documentación que motive un cambio de resolución”*.

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 solicitud de reintegro de gastos por prestación ortoprotésica presentada por el autor de la queja correspondía al siguiente tipo de producto: “SRM 040D-Silla de ruedas manual autopropulsable y plegable, con reposabrazos desmontables y/o abatibles y reposapiés abatibles y regulables, con ruedas de desmontaje rápido, de material ligero”.

La Gerencia de Salud de Área de Salamanca desestimó la solicitud de reintegro de gastos al considerar que la prescripción de la silla de ruedas había sido realizada por un facultativo especialista en atención primaria.

A este respecto, la letra d) del punto 1 del artículo 5 de la ORDEN SAN/176/2022, de 2 de marzo, por la que se establece el procedimiento para la obtención de la prestación ortoprotésica en el Servicio Público de Salud de Castilla y León, dispone lo siguiente: *“Los facultativos especialistas en atención primaria podrán prescribir sillas de ruedas, andadores y muletas, siempre y cuando su tipo de ajuste sea básico, así como las renovaciones de prótesis de mama y baterías de sillas de ruedas eléctricas”*.



El catálogo de prestación ortoprotésica de Sacyl, disponible en su página web, recoge que el tipo de producto SRM 040D tiene asignado un tipo de elaboración “ADAP1-Adaptación individualizada al usuario de complejidad baja”: <https://www.saludcastillayleon.es/es/prestaciones-ayudas/prestacion-ortoprotetica>.

De acuerdo con la normativa anteriormente citada, las sillas de ruedas que pueden ser prescritas por un facultativo especialista en atención primaria son aquellas que figuran en el citado catálogo con el tipo de elaboración “BAS – Ajuste básico al usuario”. Asimismo, el catálogo incluye un apartado específico denominado “Catálogo de productos ortoprotésicos para prescripción en atención primaria”, en el que no se encuentra incluido el tipo de producto SRM 040D.

En relación con la referencia a una posible desactualización del catálogo señalada en el escrito de queja, cabe indicar que en ninguna de las versiones del Catálogo de Material Ortoprotésico de Sacyl (2020, 2022 y 2025) el tipo de producto SRM 040D ha figurado como susceptible de prescripción por parte de un facultativo especialista en atención primaria.

Por todo lo expuesto, y teniendo en cuenta lo establecido en la ORDEN SAN/176/2022, de 2 de marzo, así como lo recogido en el catálogo de prestación ortoprotésica de Sacyl, se considera que la desestimación acordada por la Gerencia de Salud de Área de Salamanca resulta ajustada a derecho.

Por otra parte, se informa de que se presentó un escrito de contenido similar al de la presente queja ante la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León, con fecha 7 de julio de 2025. En respuesta a dicho escrito, mediante oficio de la directora general de Asistencia Sanitaria y Humanización, de fecha 22 de julio de 2025, se trasladó a la persona solicitante la misma información que se recoge en el presente escrito.

Posteriormente, los días 29 de julio y 7 de agosto de 2025, el interesado remitió dos correos electrónicos a la Dirección Técnica de Farmacia en relación con el mismo asunto. Los días 4 y 8 de agosto de 2025, la Dirección Técnica de Farmacia remitió las correspondientes respuestas al interesado, confirmando la información comunicada mediante el oficio de la directora general de Asistencia Sanitaria y Humanización de fecha 22 de julio de 2025.

A la vista de lo informado, procede señalar que la cuestión objeto de análisis se centra en determinar si la desestimación de la solicitud de reintegro de gastos formulada por la adquisición de la silla de ruedas modelo SRM 040D se ajustó a la normativa reguladora de la prestación ortoprotésica del Sistema Público de Salud de Castilla y León.

Como esa Consejería ya puso de manifiesto en el informe remitido a esta Institución, la Orden SAN/176/2022, de 2 de marzo, por la que se establece el



procedimiento para la obtención de la prestación ortoprotésica en el Servicio Público de Salud de Castilla y León, dispone que los facultativos especialistas en Atención Primaria únicamente podrán prescribir sillas de ruedas, andadores y muletas cuando se trate de productos cuyo tipo de ajuste sea básico, así como determinadas renovaciones de otros productos expresamente previstas en la norma.

De acuerdo con la información facilitada, el producto SRM 040D figura incluido en el catálogo de prestación ortoprotésica con un tipo de elaboración denominado «ADAP1-Adaptación individualizada al usuario de complejidad baja», circunstancia que determina que no pueda considerarse un producto de ajuste básico y que, en consecuencia, su prescripción no corresponda a un facultativo de Atención Primaria.

Asimismo, se indica que dicho producto no figura incluido en el apartado específico del catálogo reservado a la prescripción desde Atención Primaria y que tampoco aparecía recogido como susceptible de dicha prescripción en las versiones del catálogo correspondientes a los años 2020, 2022 y 2025.

A la vista de estos antecedentes, esta Institución no aprecia que la actuación de la Gerencia de Salud de Área de Salamanca al denegar el reintegro solicitado resulte contraria a la normativa vigente, puesto que la imposibilidad de que el producto fuera prescrito por un facultativo de Atención Primaria deriva directamente de la regulación aplicable a la prestación ortoprotésica.

Ahora bien, esta conclusión no impide efectuar determinadas consideraciones sobre la información que fue puesta a disposición del ciudadano y las consecuencias que ello pudo tener en el caso concreto.

La persona reclamante manifestó que la información publicada en la página oficial de la Junta de Castilla y León permitía entender que el producto adquirido podía ser objeto de financiación mediante la correspondiente prestación ortoprotésica, aportando dicha documentación junto con la reclamación formulada en vía administrativa.

La propia Administración reconoce en su informe que la información publicada no se correspondía con los criterios que efectivamente venían aplicando los órganos gestores, atribuyendo dicha discrepancia a la falta de actualización de los contenidos publicados y señalando que, una vez advertida esta circunstancia, se procedió a su modificación.

Esta circunstancia pone de manifiesto una disfunción administrativa que no puede considerarse irrelevante. La información difundida por las Administraciones públicas a través de sus canales oficiales constituye un instrumento esencial para que los ciudadanos conozcan el alcance de sus derechos y puedan orientar adecuadamente sus decisiones. Cuando esa información resulta incompleta, desactualizada o no coincide con los criterios realmente aplicados por la propia Administración, se genera una situación susceptible de afectar a la confianza legítima de los administrados y de comprometer los principios de



transparencia, seguridad jurídica y buena administración que deben presidir toda actuación administrativa.

Debe tenerse especialmente en cuenta que, en el supuesto examinado, la posibilidad de subsanar la incidencia mediante la emisión de una nueva prescripción por el especialista competente ha quedado definitivamente imposibilitada como consecuencia del fallecimiento de la paciente, circunstancia que lamentamos profundamente. Esta situación impide cualquier actuación posterior dirigida a regularizar la situación administrativa, por lo que la valoración del expediente debe realizarse atendiendo a las circunstancias concurrentes en el momento de la adquisición del producto, así como a la información oficial de la que disponía el reclamante en ese momento.

Esta Institución es plenamente consciente de que corresponde a la Administración sanitaria aplicar la normativa vigente en materia de prestación ortoprotésica y que no le compete sustituir el criterio técnico ni la interpretación de los profesionales sanitarios. Sin embargo, ello no excluye el deber de la Administración de garantizar que la información que facilita a los ciudadanos sea exacta, completa y permanentemente actualizada, de forma que exista una plena correspondencia entre los contenidos publicados y los criterios efectivamente aplicados en la tramitación de los procedimientos.

En este sentido, la actualización permanente de los catálogos de prestaciones ortoprotésicas y de la información que sobre ellos se ofrece a los ciudadanos constituye una exigencia inherente al principio de buena administración. La constante evolución de las tecnologías sanitarias, la incorporación de nuevos materiales y dispositivos y las sucesivas modificaciones de la cartera de servicios hacen imprescindible que la Administración mantenga revisados no solo los propios catálogos, sino también todos los instrumentos informativos puestos a disposición de los usuarios.

La existencia de catálogos y contenidos informativos permanentemente actualizados no solo facilita una gestión más eficiente de la prestación ortoprotésica y favorece la incorporación de productos más eficaces, seguros y adaptados a las necesidades de los pacientes, sino que constituye también una garantía para los ciudadanos, al permitirles conocer con certeza cuáles son las prestaciones financiadas, los requisitos para acceder a ellas y el procedimiento que deben seguir para su obtención.

La adecuada actualización de esta información contribuye, además, a reforzar la seguridad jurídica, evita expectativas infundadas y reduce el riesgo de que los ciudadanos adopten decisiones económicas relevantes confiando en información oficial que posteriormente resulta no ajustada a la realidad administrativa. En un ámbito especialmente sensible como el de las prestaciones sanitarias, en el que los usuarios suelen encontrarse en situaciones de especial vulnerabilidad, el deber de diligencia de la Administración en el mantenimiento de la información pública adquiere una especial intensidad.



Por ello, aun cuando en el presente supuesto no se aprecien elementos suficientes para cuestionar la legalidad de la resolución impugnada, sí se considera procedente recordar a esa Administración la necesidad de extremar las medidas dirigidas a garantizar la permanente actualización y coherencia de los catálogos de prestaciones ortoprotésicas y de toda la información publicada en sus canales oficiales, evitando discrepancias entre el contenido ofrecido al ciudadano y los criterios efectivamente aplicados por los órganos gestores, en garantía de los principios de transparencia, seguridad jurídica, confianza legítima y buena administración.

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 se adopten las medidas necesarias para garantizar la permanente actualización, coherencia, accesibilidad y claridad de la información publicada sobre las prestaciones ortoprotésicas, de manera que exista plena correspondencia entre los contenidos difundidos a través de los distintos canales oficiales y los criterios efectivamente aplicados por los órganos competentes en la tramitación de los procedimientos.

SEGUNDA. Que, en aquellos supuestos en los que se constate que una denegación de una prestación pueda haber venido precedida por información inexacta, desactualizada o contradictoria facilitada por la propia Administración, se valoren expresamente las circunstancias concurrentes en el expediente, a fin de preservar, en la medida en que el ordenamiento jurídico lo permita, los principios de confianza legítima, seguridad jurídica y buena administración y, en su caso, se atienda a la solicitud presentada.

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 y Bienestar Social 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