



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: 1588/2025

Asunto: Sistema de cita previa y funcionamiento de las centralitas telefónicas de los Centros de Salud de Castilla y León / 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 de la persona autora de la misma con el sistema de cita previa y con el funcionamiento de las centralitas telefónicas de los Centros de Salud de Castilla y León.

Según las manifestaciones que contiene la queja recibida, XXX presentó el día 6 de agosto de 2025 una reclamación ante la Gerencia de Atención Primaria de Salamanca, en la que expresaba su disconformidad con el funcionamiento del sistema automatizado de cita previa.

La reclamación fue contestada el día 29 del mismo mes, informándose al interesado de los distintos medios disponibles para solicitar, consultar o anular citas: atención presencial y telefónica, sistema automático de respuesta vocal, Portal de Salud de Castilla y León y aplicación móvil.

El interesado mostró su disconformidad con dicha respuesta, al considerar que se trataba de una contestación genérica y que la modificación del sistema telefónico había eliminado la posibilidad de contactar directamente con un auxiliar administrativo mediante la opción 2 de la centralita. Señalaba, en particular, las dificultades que ello podía ocasionar a las personas mayores y a quienes necesitan explicar personalmente una situación que no puede ser resuelta mediante un sistema automatizado. Por ello, solicitaba que se restableciera la configuración anterior de la centralita.



Admitida la queja a trámite, esta Institución solicitó información a esa Consejería de Sanidad y Bienestar Social.

En respuesta, la Administración sanitaria manifestó ser consciente de las dificultades que determinadas personas, especialmente las de mayor edad, pueden experimentar en el uso de las nuevas tecnologías y señaló diversas medidas destinadas a facilitar el acceso a la Atención Primaria. Entre ellas, se refieren el refuerzo de las Unidades Administrativas, la mejora de la atención telefónica personal, la ampliación de los canales digitales, el servicio de respuesta en 24 horas y distintos mecanismos de gestión compartida de la demanda.

En relación con la atención telefónica, se informa de la implantación progresiva de nuevas funcionalidades del sistema de respuesta de voz interactiva (IVR), dirigidas, entre otros objetivos, a identificar al usuario, facilitar distintas modalidades de cita y reducir la derivación masiva de llamadas a los centros de salud.

Asimismo, se ha establecido un criterio específico de ruralidad, de forma que en los entornos rurales las llamadas que no puedan resolverse mediante el sistema automatizado sean derivadas preferentemente al correspondiente Centro de Salud. En el ámbito urbano, dichas llamadas pueden ser derivadas al Centro Regional de Respuesta Sanitaria (CRRS), donde son atendidas por un operador.

La Administración aclara expresamente que ya no es necesario marcar la opción 2 para acceder a atención personal: cuando la solicitud no queda resuelta mediante el sistema automatizado, el usuario puede permanecer a la espera para que la llamada sea derivada al Centro de Salud o al CRRS. Asimismo, existe la opción «Cita administrativa/Contacto centro de salud», mediante la cual la solicitud llega a la Unidad Administrativa y esta contacta con el usuario en un plazo inferior a 24 horas.

A la vista de esta información, procede señalar en primer término que esta Institución comprende y valora las razones de eficiencia y descongestión que han motivado la evolución del sistema de cita previa de SACYL. La utilización de sistemas automatizados puede contribuir a mejorar la capacidad de respuesta de la Atención Primaria y a evitar la saturación de las líneas telefónicas y de las Unidades Administrativas.

No corresponde, por tanto, al Procurador del Común determinar cuál debe ser la concreta solución técnica u organizativa adoptada por la Administración sanitaria. Sí corresponde, en cambio, supervisar que el funcionamiento de los servicios públicos se adecúe al ordenamiento jurídico y garantice de manera efectiva los derechos de los ciudadanos.



En este sentido, la cuestión planteada no debe analizarse desde la conveniencia técnica del sistema IVR, sino desde su capacidad para garantizar un acceso efectivo, comprensible y no discriminatorio a la asistencia sanitaria, especialmente para aquellas personas que, por razón de edad, discapacidad, circunstancias personales o falta de competencias digitales, pueden encontrar dificultades para utilizar sistemas automatizados.

El artículo 13.2 del Estatuto de Autonomía de Castilla y León reconoce el derecho a la protección integral de la salud y garantiza el acceso, en condiciones de igualdad, a los servicios sanitarios de la Comunidad. Asimismo, establece una especial protección de las personas mayores.

Por su parte, la Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud, establece los principios de dignidad y no discriminación, incluyendo expresamente la edad entre las circunstancias que no pueden constituir causa de discriminación, y contempla actuaciones y programas sanitarios especiales y preferentes para las personas mayores.

La exigencia de igualdad en el acceso a los servicios sanitarios no puede entenderse únicamente como la prohibición de diferencias de trato formalmente discriminatorias. También exige que los mecanismos establecidos para acceder a las prestaciones sean razonablemente utilizables por el conjunto de la población.

La digitalización constituye una herramienta legítima y necesaria para mejorar la eficiencia de los servicios públicos, pero no puede tener como consecuencia que determinados ciudadanos queden, de hecho, en una posición de desventaja para acceder a un servicio esencial.

No todas las personas mayores presentan dificultades para utilizar medios digitales, pero tampoco puede desconocerse que algunas u otras muchas carecen de los dispositivos, conocimientos, autonomía o confianza necesarios para realizar una gestión sanitaria mediante una aplicación móvil, una página web o un sistema automatizado.

Esta determinación no afecta exclusivamente a las personas mayores, sino también a personas con discapacidad, dificultades cognitivas, sensoriales o de comunicación, situaciones de vulnerabilidad u otras circunstancias que dificulten el uso de medios digitales.

En esta misma línea, 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, desarrolla el derecho a una buena Administración y establece que los ciudadanos tienen derecho a ser atendidos de forma respetuosa, confidencial y adaptada a sus circunstancias, garantizando la igualdad en la atención.



De ello se desprende que la accesibilidad de un servicio público no puede valorarse únicamente desde la perspectiva de quien utiliza correctamente el canal diseñado por la Administración, sino también desde la de quien encuentra dificultades razonables para utilizarlo. La automatización debe estar, en definitiva, al servicio de la persona y no convertirse en un obstáculo para ella.

En este expediente, la información facilitada por la Administración permite constatar que se mantienen distintos canales de acceso a la cita y, de manera especialmente relevante, que las llamadas que no pueden ser resueltas por el sistema automatizado pueden ser derivadas a un operador, ya sea del Centro de Salud o del Centro Regional de Respuesta Sanitaria.

Asimismo, existe la posibilidad de solicitar contacto con la Unidad Administrativa del Centro de Salud mediante la opción «Cita administrativa/Contacto centro de salud», con compromiso de contacto en un plazo inferior a 24 horas.

Por tanto, no se desprende de la información disponible que se haya eliminado por completo la posibilidad de recibir atención personal por vía telefónica ni que los ciudadanos que no puedan utilizar el sistema automatizado queden necesariamente sin posibilidad de contactar con una persona.

Tampoco existen elementos suficientes para afirmar que la modificación del sistema haya impedido en el caso concreto el acceso a la asistencia sanitaria.

En consecuencia, no procede acoger en sus propios términos la pretensión del reclamante de restablecer necesariamente la anterior configuración de la centralita. La Administración dispone de un margen legítimo para reorganizar sus servicios e incorporar soluciones tecnológicas orientadas a mejorar su eficiencia.

Ahora bien, la existencia formal de una vía de atención personal no resulta suficiente por sí sola. Es necesario que dicha vía sea real, clara, conocida por los usuarios y razonablemente accesible, con tiempos de respuesta adecuados.

En particular, el ciudadano debería poder identificar fácilmente qué cauce debe utilizar cuando no consiga resolver su solicitud mediante el sistema automatizado, necesite explicar una circunstancia personal, tenga dudas sobre el tipo de cita que debe solicitar, necesite realizar una gestión administrativa o no pueda utilizar medios digitales.

La funcionalidad «Cita administrativa/Contacto centro de salud» merece una valoración positiva en cuanto constituye precisamente un mecanismo de atención humana para las demandas que no pueden ser resueltas automáticamente. Sin embargo, su existencia debe ir acompañada de una información clara y suficientemente visible para que pueda ser utilizada por quienes la necesitan.



La Administración justifica la implantación del nuevo sistema en razones de eficiencia, fundamentalmente la reducción de la saturación telefónica, la descongestión de las Unidades Administrativas y el incremento del número de citas gestionadas automáticamente. Estos objetivos son legítimos y no son cuestionados por esta Institución. Sin embargo, la eficiencia de un servicio sanitario no puede medirse exclusivamente por el número de llamadas que dejan de ser atendidas por personal administrativo o por el número de citas obtenidas mediante automatización.

La mencionada Ley 2/2010 exige que la calidad, eficacia y eficiencia de los servicios públicos sean objeto de evaluación y que en ella se tengan en cuenta las expectativas y opiniones de los ciudadanos. Por ello, la evaluación del sistema debería considerar también, entre otros aspectos, el número de usuarios que no consiguen resolver su demanda, los tiempos de espera para acceder a atención personal, las llamadas reiteradas, las incidencias producidas y las dificultades experimentadas por determinados colectivos, especialmente las personas mayores.

El propio establecimiento de un criterio de ruralidad, dirigido a favorecer la derivación de llamadas al Centro de Salud en entornos con mayor porcentaje de población de edad avanzada, pone de manifiesto la conveniencia de adaptar el funcionamiento del sistema a las características de la población a la que presta servicio.

Resultaría, por ello, coherente que la evaluación del nuevo modelo permitiera comprobar periódicamente si los usuarios con mayores dificultades tecnológicas consiguen acceder efectivamente a la atención que necesitan.

La modernización tecnológica de la Administración constituye un objetivo legítimo y deseable, pero la Administración digital no debe convertirse en una Administración exclusivamente digital. Los canales electrónicos deben ampliar las posibilidades de acceso y no reducirlas para quienes no pueden utilizarlos.

En este sentido, el artículo 12 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, establece la obligación de las Administraciones Públicas de garantizar los canales necesarios y prestar asistencia en el uso de medios electrónicos a quienes la necesiten. Aunque la gestión de una cita sanitaria no se identifica necesariamente con un procedimiento administrativo sujeto en todos sus extremos a esta regulación, el principio que inspira dicha norma resulta plenamente ilustrativo de la necesidad de acompañar la digitalización con mecanismos efectivos de asistencia.

También merece atención la respuesta proporcionada inicialmente por la Gerencia de Atención Primaria de Salamanca.

La contestación se limitó fundamentalmente a enumerar los distintos medios disponibles para solicitar una cita, sin responder de manera concreta a la cuestión central



planteada por el interesado: la modificación de la configuración de la centralita y las consecuencias de dicha modificación para quienes necesitaban contactar con personal administrativo.

Frente a ello, la respuesta debería haber explicado expresamente si se había modificado el sistema anterior, cuál era el motivo de dicha modificación, qué mecanismo sustituía a la antigua opción 2 y qué debía hacer un ciudadano que no consiguiera resolver su solicitud mediante el sistema automatizado.

La buena Administración exige que las respuestas a las reclamaciones sean comprensibles, pertinentes y suficientemente conectadas con el problema planteado, especialmente cuando se trata de un servicio tan esencial como la asistencia sanitaria.

A la vista de la información recabada, esta Institución no aprecia elementos suficientes para afirmar que el sistema actualmente implantado impida a los ciudadanos acceder a una persona cuando el sistema automatizado no puede resolver su solicitud.

En consecuencia, no procede exigir el restablecimiento de la anterior configuración de la centralita. No obstante, la queja pone de manifiesto una cuestión de interés general que debe ser objeto de especial vigilancia, es decir, que la automatización no se convierta en una barrera para quienes necesitan atención personal.

La Administración debe garantizar que exista una vía de atención humana efectiva, fácilmente identificable y razonablemente accesible para las demandas que no puedan resolverse mediante el sistema automatizado, prestando especial atención a las personas mayores y a quienes presentan dificultades para utilizar medios digitales.

Asimismo, resulta conveniente que el funcionamiento del sistema sea evaluado de manera continuada desde la perspectiva no solo de su eficiencia interna, sino también de su capacidad real para atender las necesidades de los ciudadanos.

Finalmente, la respuesta ofrecida inicialmente por la Gerencia de Atención Primaria de Salamanca podría haber sido más precisa y directamente relacionada con la reclamación formulada, al no explicar de forma específica qué había sucedido con la opción de atención personal que constituía el objeto central de la reclamación.

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: Adoptar las medidas necesarias para que el sistema automatizado de cita previa de Atención Primaria de SACYL constituya un instrumento complementario de mejora y eficiencia del servicio, y no una barrera de acceso para



quienes, por razón de edad, discapacidad, circunstancias personales, falta de medios o dificultades tecnológicas, no puedan utilizarlo adecuadamente. Deberá garantizarse en todo caso una vía de atención personal, telefónica o presencial que permita al usuario explicar su demanda y obtener una respuesta o su correcta canalización.

SEGUNDA: Garantizar que las llamadas que no puedan resolverse mediante el sistema automatizado sean efectivamente derivadas a una persona, ya sea del Centro de Salud o del Centro Regional de Respuesta Sanitaria, y mantener y reforzar el contacto con las Unidades Administrativas de los Centros de Salud para aquellas demandas que requieran explicación, aclaración o intervención humana.

TERCERA: Asegurar que la opción «Cita administrativa / Contacto centro de salud» y el servicio de respuesta en 24 horas sean suficientemente conocidos por los ciudadanos y estén explicados de forma clara, sencilla y accesible. Asimismo, los sistemas de cita deberán ofrecer indicaciones adecuadas sobre el cauce que debe utilizarse cuando la demanda requiera valoración asistencial, explicación de síntomas o circunstancias personales o atención prioritaria, evitando una incorrecta canalización de las necesidades sanitarias.

CUARTA: Revisar periódicamente el funcionamiento del sistema IVR, prestando especial atención a las dificultades que puedan encontrar las personas mayores y otros colectivos con especiales necesidades de apoyo, y establecer mecanismos de mejora cuando se detecten incidencias significativas. La evaluación deberá incluir, además del número de citas resueltas automáticamente, indicadores relativos a las llamadas no atendidas, la necesidad de atención personal, los tiempos de espera, la reiteración de llamadas y la satisfacción de los usuarios.

QUINTA: Mantener una especial consideración hacia los centros y zonas con mayor porcentaje de población de edad avanzada, profundizando en el criterio de ruralidad y evaluando si las medidas adoptadas resultan suficientes para garantizar un acceso efectivo a la atención sanitaria. Asimismo, las respuestas a las reclamaciones relacionadas con el sistema de cita previa deberán ser suficientemente individualizadas y responder de forma específica a las cuestiones planteadas por el ciudadano.

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.



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