



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: 1936/2025

Asunto: Demora en la Unidad de Fisioterapia del Centro de Salud Puerta Nueva (Zamora) / 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 su autor con las demoras que, según señala, se producen en los tratamientos dispensados por las Unidades de Fisioterapia del Centro de Salud Puerta Nueva, en Zamora.

Según manifestaciones de la persona autora de la reclamación, XXX, tras sufrir una lesión, solicitó la intervención de los fisioterapeutas de dicho centro de salud en su proceso de recuperación y que se le habría comunicado un plazo de espera de aproximadamente ocho meses. A este respecto, señala que no entiende cómo se pueden producir estos períodos tan dilatados de espera en la indicada Unidad de Fisioterapia, *“cuando se trata de un servicio que debería ser rápido”*.

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, de cuyo contenido se extrae que XXX no constaba inicialmente como paciente derivado a ninguna de las Unidades de Fisioterapia del Área de Salud de Zamora, por lo que no se encontraba pendiente de atención fisioterapéutica. Se señalaba que, para acceder a dicha asistencia, debía ser valorado previamente por su médico de familia, quien determinaría, en función de la patología, la procedencia de la derivación al



servicio de fisioterapia de referencia, a las unidades de rehabilitación y fisioterapia del ámbito hospitalario o, en su caso, a otras especialidades.

Asimismo, se señalaba que las derivaciones son objeto de valoración y priorización por los profesionales de las unidades de fisioterapia, distinguiendo entre procesos agudos o urgentes y procesos crónicos, de acuerdo con las posibilidades asistenciales del servicio.

En relación con las reclamaciones formuladas por el interesado, constan dos, presentadas los días 3 de abril y 8 de mayo de 2025, en las que manifestaba su disconformidad con las dificultades de acceso y los tiempos de espera del Servicio de Fisioterapia correspondiente al Centro de Salud Virgen de la Concha, cuya unidad de referencia se encuentra en el Centro de Salud Puerta Nueva. Según informó la Administración, este último cuenta con dos unidades de fisioterapia, que desarrollan su actividad en horario de mañana y tarde y prestan cobertura a las Zonas Básicas de Salud de Puerta Nueva, Virgen de la Concha y Zamora Sur. Ambas unidades concentran, además, el mayor volumen de actividad asistencial del Área de Salud, debido al elevado número de derivaciones que reciben.

Respecto de la petición de incremento de plantilla formulada por el reclamante, se indicó que la misma fue trasladada a la Dirección de Enfermería de la Gerencia de Asistencia Sanitaria de Zamora para su valoración. Como consecuencia de ello, en noviembre de 2025 se incorporó un profesional de fisioterapia de refuerzo; una medida que, según la Administración, permitió incrementar la actividad asistencial y reducir los tiempos de espera.

A la vista del contenido de la información inicialmente trasladada por esa Administración sanitaria, se solicitó una ampliación de la misma con el fin de conocer los tiempos de espera para recibir asistencia en las Unidades de Fisioterapia del Centro de Salud Puerta Nueva, especialmente respecto de las derivaciones ordinarias.

En el segundo informe emitido se determina que, tras la incorporación de un profesional de fisioterapia como refuerzo en noviembre de 2025, la actividad asistencial se incrementó un 31,6 %. Asimismo, se informa que las derivaciones urgentes reciben atención inmediata y que, en el caso de las preferentes, el tiempo de espera se sitúa actualmente entre 10 y 15 días. No obstante, la propia Administración reconoce que las derivaciones ordinarias continúan presentando una demora superior, debido a la elevada demanda y presión asistencial que soportan estas unidades.

Por lo que se refiere a la situación particular referida por la persona reclamante, de la documentación obrante en el expediente no se desprende que, en el momento al que se refiere la queja, hubiera sido derivado a ninguna de las Unidades de Fisioterapia del Área



de Salud de Zamora. En consecuencia, no consta que se encontrara incluido en una lista de espera ni pendiente de cita o tratamiento fisioterapéutico, por lo que no puede considerarse acreditada la demora de ocho meses alegada en su escrito de queja.

Debe tenerse en cuenta que el acceso a las Unidades de Fisioterapia requiere una valoración clínica previa y, en su caso, la correspondiente derivación por el profesional sanitario competente. Dicha valoración permite determinar la necesidad de tratamiento, el recurso asistencial adecuado y la prioridad que corresponda en función de las características de cada proceso. Al no constar que se hubiera producido dicha derivación, tampoco consta que la Unidad de Fisioterapia hubiera podido realizar la valoración necesaria para establecer la prioridad asistencial que, en su caso, correspondiera al reclamante.

Lo anterior no permite, sin embargo, desconocer la problemática general que subyacía a la queja. De los informes administrativos se desprende que las dos Unidades de Fisioterapia ubicadas en el Centro de Salud Puerta Nueva atendían a los usuarios de las Zonas Básicas de Salud de Puerta Nueva, Virgen de la Concha y Zamora Sur y concentraban el mayor volumen de actividad asistencial del Área de Salud de Zamora. Asimismo, la Administración reconocía la existencia de una elevada demanda y presión asistencial, que determinaba mayores tiempos de espera en las derivaciones ordinarias, una vez atendidas las situaciones urgentes y preferentes conforme a criterios de prioridad clínica.

En este contexto, debe valorarse que, en noviembre de 2025, se incorporara un profesional de fisioterapia como refuerzo; una medida que, según los datos facilitados por la propia Administración, permitió incrementar un 31,6 % la actividad asistencial. Igualmente, la aplicación de criterios de priorización clínica permite atender con carácter preferente aquellas situaciones que, por sus características, presentan una mayor necesidad asistencial.

No obstante, los informes ponen de manifiesto que las derivaciones ordinarias continuaban presentando mayores tiempos de espera, por lo que resulta necesario mantener el seguimiento de la demanda y de los tiempos de atención y, en función de su evolución, valorar la adopción de las medidas organizativas y de refuerzo que resulten necesarias para evitar que las demoras alcancen períodos incompatibles con una atención adecuada.

En definitiva, no ha quedado acreditada en el presente expediente una demora individual de ocho meses respecto del reclamante, al no constar que hubiera sido derivado a una Unidad de Fisioterapia ni que, por tanto, se encontrara pendiente de atención por dicho servicio. Sí queda, no obstante, acreditada la existencia de una elevada presión



asistencial y de demoras en las derivaciones ordinarias, circunstancia que justifica el seguimiento de la situación por parte de la Administración sanitaria.

Por último, atendiendo a la situación individual del reclamante, y con independencia de que no se haya acreditado la demora alegada en la queja, procede que, si a la fecha de la presente resolución continúa precisando asistencia fisioterapéutica y todavía no la hubiera recibido, se facilite la correspondiente valoración clínica y, en su caso, la derivación a la Unidad de Fisioterapia competente, de acuerdo con la prioridad que corresponda a su patología.

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.- Recordar que el acceso a las prestaciones de fisioterapia debe garantizarse de acuerdo con criterios de necesidad y prioridad clínica, procurando que los tiempos de espera sean adecuados a las necesidades asistenciales de los pacientes.

SEGUNDA.- Recomendar que se mantenga un seguimiento continuado de la actividad asistencial y de los tiempos de espera de las Unidades de Fisioterapia del Centro de Salud Puerta Nueva y que, en función de la evolución de la demanda, se adopten las medidas organizativas, de dotación de personal y de apoyo asistencial que resulten necesarias para reducir las demoras existentes, especialmente en las derivaciones ordinarias.

TERCERA.- Poner de manifiesto que, en relación con la situación particular del reclamante, no ha quedado acreditada su inclusión en una lista de espera de fisioterapia ni, por tanto, la demora de ocho meses alegada en su queja, al no constar que hubiera sido derivado a ninguna de las Unidades de Fisioterapia del Área de Salud de Zamora.

CUARTA.- Instar a que, si el reclamante continúa precisando asistencia fisioterapéutica y no hubiera recibido la atención correspondiente, se adopten las medidas necesarias para que sea objeto de la oportuna valoración clínica y, en su caso, sea derivado a la Unidad de Fisioterapia competente, procurando que la atención se produzca en un plazo adecuado a la naturaleza y prioridad de su patología.

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