



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: 396/2026

Asunto: Emisión de tarjeta sanitaria / 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 V.I. el motivo de la queja era la disconformidad de un ciudadano con la demora en la expedición de su tarjeta sanitaria individual, así como con la falta de información recibida acerca de las causas que impedían su emisión.

Según se exponía en el escrito de queja, el reclamante el día 12 de enero de 2026 acudió al Centro de Salud de Tordesillas, donde solicitó la expedición de su tarjeta sanitaria individual, aportando el *“documento acreditativo del derecho a asistencia sanitaria”* emitido por el Instituto Nacional de la Seguridad Social con fecha 9 de enero de 2026.

Según el relato contenido en la queja, una vez facilitados los datos y la documentación requerida a la persona que le atendió en la ventanilla –la cual no se encontraba identificada-, se le entregó un documento en papel para la *“emisión y/o modificación de la tarjeta sanitaria”*, indicándole que tendría validez temporal y que, en breve, recibiría la tarjeta sanitaria en su domicilio.

Transcurrido un tiempo sin recibir el documento, el interesado realizó diversas gestiones para conocer el estado de tramitación de su solicitud, siendo informado de que se había producido un problema informático ya subsanado y que recibiría la tarjeta en breve; sin embargo, transcurrido más de un mes desde su anterior visita y al no haber recibido la tarjeta solicitada, acudió nuevamente al Centro de Salud para exponer su situación, dónde fue informado verbalmente de que no se le iba a emitir ninguna tarjeta sanitaria debido a un problema informático con sus datos. Explicación que, según sus



manifestaciones, no era lo suficientemente clara y que en caso de denegarse la emisión de la tarjeta sanitaria, dicha decisión debería adoptarse mediante la correspondiente resolución administrativa expresa, no pudiendo limitarse a una comunicación verbal.

Por último, se señalaba que las gestiones realizadas ante los servicios administrativos no le habían permitido conocer con precisión el origen de la incidencia ni las actuaciones que se estaban llevando a cabo para solucionarla, circunstancia que motivó su disconformidad con la atención recibida.

Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información acerca de los motivos de la demora en la expedición de la tarjeta sanitaria individual y de las actuaciones realizadas para resolver la incidencia.

En atención a nuestra petición de información se remitió por esa Administración autonómica informe, en el cual se hacía constar que la demora obedeció a una incidencia en la validación de los datos personales del interesado, derivada de la existencia en el sistema del Instituto Nacional de la Seguridad Social de dos personas con idéntico nombre y apellidos. Esta circunstancia impedía, por razones de seguridad y correcta identificación, la emisión de la tarjeta sanitaria individual.

Según el informe recibido, la incidencia fue comunicada a los servicios centrales de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León y posteriormente trasladada al Ministerio de Sanidad, que finalmente consiguió resolverla el día 5 de marzo de 2026.

La Consejería señala que ese mismo día se procedió a la expedición de la tarjeta sanitaria, que fue remitida al domicilio del interesado el 11 de marzo de 2026. Asimismo, se indica que el equipo de Tarjeta Sanitaria de la Gerencia de Atención Primaria de Valladolid Oeste contactó telefónicamente con el reclamante el 7 de abril de 2026, comprobando que había recibido el documento.

A la vista de los antecedentes expuestos y de la información facilitada por la Administración sanitaria, debemos señalar, en primer término, que la incidencia que motivó la presentación de la queja ha quedado solucionada, puesto que la tarjeta sanitaria individual solicitada por el interesado ha sido finalmente expedida y entregada.

Asimismo, procede reconocer que, según se desprende del informe remitido, la demora tuvo su origen en una circunstancia técnica relacionada con la validación de los datos personales del solicitante, cuya resolución requirió la intervención de distintos órganos administrativos, incluidos los servicios centrales de la Gerencia Regional de Salud y el Ministerio de Sanidad.

La necesidad de garantizar la correcta identificación de los usuarios del sistema sanitario público constituye una exigencia legítima, especialmente cuando existen



coincidencias en los datos personales que pueden dar lugar a errores de identificación. En este sentido, no cabe cuestionar que la Administración adoptara las cautelas necesarias antes de proceder a la expedición del documento.

No obstante, el reconocimiento de estas circunstancias no impide que esta Institución deba examinar la actuación administrativa desde la perspectiva de los principios de eficacia, diligencia y servicio efectivo a los ciudadanos, así como del derecho de estos a recibir información adecuada sobre los procedimientos que les afectan.

La tarjeta sanitaria individual constituye el documento administrativo que permite identificar a su titular y acreditar su condición de usuario del Sistema Nacional de Salud, facilitando el acceso a las prestaciones sanitarias que legalmente le correspondan.

El artículo 57 de la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, contempla la tarjeta sanitaria individual como instrumento de identificación de los usuarios del sistema sanitario, estableciendo su expedición por las Administraciones sanitarias competentes.

Por su parte, el Real Decreto 183/2004, de 30 de enero, por el que se regula la tarjeta sanitaria individual, establece las características y condiciones de emisión de este documento, así como los mecanismos de identificación de sus titulares en el conjunto del Sistema Nacional de Salud.

De esta regulación se desprende la importancia de que los procedimientos administrativos relacionados con la expedición de las tarjetas sanitarias se desarrollen con las debidas garantías, pero también con la diligencia necesaria para evitar que las incidencias que puedan producirse en su tramitación ocasionen retrasos innecesarios o situaciones prolongadas de incertidumbre para los ciudadanos.

A este respecto, el artículo 103.1 de la Constitución Española dispone que la Administración pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho.

Estos principios encuentran su desarrollo en el artículo 3.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, que incluye entre los principios que deben regir la actuación administrativa los de servicio efectivo a los ciudadanos, simplicidad, claridad y proximidad, racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión, así como eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados.

Asimismo, el artículo 20 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece la responsabilidad de



los titulares de las unidades administrativas y del personal al servicio de las Administraciones que tengan a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, quienes deben adoptar las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos.

De acuerdo con estas previsiones, la existencia de incidencias técnicas o de dificultades derivadas de la necesaria coordinación entre distintas Administraciones no puede considerarse, por sí sola, una justificación suficiente de cualquier demora que pueda producirse en la tramitación de una solicitud.

Aunque determinadas actuaciones dependan de organismos distintos de aquel ante el que se ha presentado la solicitud, corresponde a la Administración responsable de su gestión impulsar las actuaciones necesarias para procurar su resolución en un plazo razonable, realizando el seguimiento de las incidencias detectadas y promoviendo, cuando resulte preciso, los mecanismos de coordinación administrativa adecuados.

En el supuesto examinado, consta que el interesado solicitó la tarjeta sanitaria individual el 12 de enero de 2026 en el Centro de Salud de Tordesillas, sin que su expedición pudiera efectuarse hasta el 5 de marzo, debido a una incidencia relacionada con la validación de sus datos personales.

Por tanto, transcurrieron 52 días entre la solicitud y la expedición del documento, período durante el cual el interesado permaneció a la espera de que se solucionara una incidencia cuya resolución no dependía directamente de su actuación.

Si bien la necesidad de garantizar la correcta identificación del solicitante constituye una circunstancia que permite explicar la demora producida, debe señalarse que la Administración no ha precisado las fechas en las que se realizaron las distintas gestiones encaminadas a resolver dicha incidencia, lo que impide valorar suficientemente la diligencia observada durante su tramitación.

En consecuencia, consideramos oportuno insistir en la necesidad de que este tipo de incidencias sean objeto de un seguimiento adecuado, con el fin de reducir, en la medida de lo posible, los tiempos necesarios para su resolución.

Junto a lo anterior, merece una consideración específica la información facilitada al interesado durante la tramitación de su solicitud.

Según se desprende del escrito de queja, el reclamante acudió en distintas ocasiones a los servicios administrativos del centro de salud para interesarse por la situación de su tarjeta sanitaria, sin conseguir obtener una explicación clara acerca de las causas de la demora ni de las actuaciones que se estaban realizando para resolverla.



Esta circunstancia resulta especialmente relevante, pues la obligación de ofrecer una atención administrativa adecuada no se agota en la tramitación material de las solicitudes, sino que comprende también el deber de facilitar a los ciudadanos información comprensible y suficiente sobre aquellas incidencias que puedan afectar a sus derechos e intereses legítimos.

En este sentido, el artículo 13 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, reconoce, entre otros, el derecho de las personas en sus relaciones con las Administraciones públicas a ser asistidas en el uso de medios electrónicos y a ser tratadas con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, quienes deben facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

Por su parte, y sobre todo, el artículo 53.1.a) de la misma ley reconoce a los interesados en un procedimiento administrativo el derecho a conocer, en cualquier momento, el estado de su tramitación, así como los actos de trámite dictados y el órgano competente para su instrucción y resolución.

Estos derechos adquieren especial importancia cuando la tramitación de una solicitud se ve afectada por incidencias que impiden su resolución en los plazos ordinarios, puesto que el ciudadano debe poder conocer, en términos comprensibles, cuáles son las dificultades existentes y qué actuaciones se están realizando para superarlas.

No se trata de exigir a los servicios administrativos que proporcionen información técnica exhaustiva sobre el funcionamiento de los sistemas informáticos o sobre procedimientos cuya resolución corresponda a otros organismos, sino de garantizar que el interesado reciba una explicación suficiente de la situación de su solicitud, evitando que se vea obligado a realizar reiteradas gestiones sin obtener una respuesta esclarecedora.

La adecuada información al ciudadano constituye, además, una manifestación de los principios de transparencia, buena administración y servicio efectivo a las personas, que deben presidir las relaciones entre las Administraciones públicas y quienes acuden a ellas para ejercer sus derechos.

Desde esta perspectiva, entendemos que las dificultades técnicas que puedan surgir en la expedición de una tarjeta sanitaria no deberían traducirse en una falta de información prolongada para su solicitante, especialmente cuando la solución de la incidencia requiere actuaciones de coordinación entre distintos organismos administrativos.

En el presente caso, debemos valorar positivamente que la Administración sanitaria haya realizado las gestiones necesarias para solucionar la incidencia y que, una



vez expedida la tarjeta, haya comprobado su recepción por el interesado; sin embargo, consideramos que la solución finalmente alcanzada no priva de relevancia a las dificultades experimentadas durante la tramitación, ni impide que esta Institución formule una recomendación dirigida a mejorar la actuación administrativa en situaciones similares.

En efecto, la función supervisora encomendada al Procurador del Común no se limita a promover la reparación de situaciones individuales, sino que comprende también la posibilidad de poner de manifiesto aquellas circunstancias en el funcionamiento de los servicios públicos que, aun habiendo sido corregidas o solventadas en el caso concreto, aconsejen la adopción de medidas preventivas o de mejora para evitar su reiteración.

Por todo ello, sin desconocer las dificultades técnicas concurrentes ni las actuaciones desarrolladas por la Administración para resolverlas, consideramos necesario insistir en la conveniencia de reforzar los mecanismos de seguimiento y coordinación de las incidencias relacionadas con la expedición de tarjetas sanitarias, así como de garantizar una información adecuada a los ciudadanos afectados.

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 por la Consejería de Sanidad se adopten las medidas necesarias para garantizar que las incidencias que puedan producirse en la tramitación y expedición de las tarjetas sanitarias individuales sean gestionadas con la debida diligencia, impulsando su resolución en el menor tiempo posible mediante los mecanismos de coordinación administrativa que resulten precisos, y facilitando a los interesados información suficiente, clara y actualizada sobre las causas de las demoras y las actuaciones realizadas para solucionarlas.

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