



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

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: 2331/2025

Asunto: Centro de Salud Gamonal Las Torres (Burgos) / Disconformidad con cambio de médico de familia / 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 la persona autora de la misma con el cambio de médico de atención primaria que se ha realizado a doña XXX y a su hija XXX.

Según lo manifestado en la queja, ambas pacientes recibieron una notificación postal informándoles de que, a partir del 1 de octubre de 2025, se les asignaba un nuevo facultativo de medicina de familia en el Centro de Salud Gamonal Las Torres, el Dr. XXX.

Entiende que este cambio forma parte de una reorganización del personal médico destinada a mejorar la atención sanitaria mediante el aumento del número de facultativos. No obstante, a pesar de valorar el esfuerzo por optimizar los recursos, manifiesta su disconformidad con la asignación, ya que XXX venía siendo atendida “*de forma continuada y satisfactoria*” por la Dra. XXX, quien conocía su historial clínico y mantenía con ella una relación médico-paciente adecuada.

Asimismo, se indica que la paciente, XXX, presentó, con fecha 30 de septiembre del año en curso, una reclamación ante la Gerencia de Atención Primaria de Burgos relativa a este cambio, sin haber recibido respuesta, y reiteró su escrito el 14 de noviembre, sin obtener tampoco resultado positivo.



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 el 25 de septiembre de 2025, la Gerencia de Atención Primaria de Burgos remitió sendos oficios al domicilio de las interesadas, informando de la reorganización funcional de los cupos médicos de la Zona Básica de Salud (ZBS), como consecuencia de la apertura de un nuevo cupo motivada por el incremento de la población de referencia. En dicha comunicación se indicaba que la asignación de usuarios a este nuevo cupo se realizaría de forma aleatoria, estableciendo criterios mínimos y priorizando la no separación de unidades familiares y de personas que residieran en el mismo domicilio. Asimismo, se informaba de que la asignación del nuevo facultativo tendría efectos a partir del 1 de octubre de 2025.

El 30 de septiembre, una de las usuarias presentó ante la Gerencia de Atención Primaria de Burgos un escrito manifestando su disconformidad con el cambio, reiterando su reclamación el 14 de noviembre de 2025 ante la falta de respuesta.

En contestación a dicha reclamación, la Gerencia de Atención Primaria de Burgos remitió escrito de fecha 24 de noviembre, en el que se pedían disculpas por la falta de respuesta a la reclamación inicial, atribuida a una incidencia en su tramitación. En el mismo documento se reiteraban las explicaciones ya contenidas en el oficio de septiembre, señalando que la reasignación de cupos en la ZBS de Gamonal-Las Torres se debía a la creación de un nuevo cupo motivada por el crecimiento poblacional. Asimismo, se hacía constar que, pese a comprender los motivos expuestos por la usuaria, y teniendo en cuenta que no se trataba de un caso aislado, dado que se habían recibido solicitudes similares, se habían adoptado medidas organizativas orientadas a garantizar el correcto funcionamiento del sistema y a evitar un incremento significativo de la presión asistencial sobre determinados cupos.

En todo caso, se indica que la continuidad asistencial de las usuarias se encuentra garantizada mediante el programa de gestión clínica de Atención Primaria y la historia clínica electrónica única, lo que permite que los cambios de profesional no afecten al seguimiento de los pacientes.

Por último, se recuerda en la información remitida que, de conformidad con lo establecido en el Real Decreto 1575/1993, de 10 de septiembre, por el que se regula la libre elección de médico en los servicios de atención primaria del entonces Instituto Nacional de la Salud, las usuarias pueden ejercer su derecho a la libre elección de médico.



A la vista de lo informado, procede señalar, en primer lugar, que el cambio de facultativo de atención primaria responde a una actuación organizativa de la Administración sanitaria motivada por la creación de un nuevo cupo asistencial derivado del incremento de población, lo que constituye una medida legítima de planificación de recursos.

La asignación de usuarios se ha realizado conforme a criterios generales, objetivos y no discriminatorios, procurando, en la medida de lo posible, preservar la unidad familiar y la continuidad residencial, sin que se aprecien indicios de arbitrariedad.

La continuidad asistencial de las pacientes se encuentra garantizada mediante la historia clínica única y los sistemas de información clínica, que permiten el adecuado seguimiento por cualquier profesional del sistema sanitario público.

Entendemos, por tanto, que no ha habido una actuación administrativa irregular en la decisión de reorganización de los cupos médicos de la Zona Básica de Salud Gamonal-Las Torres ni en la asignación del nuevo facultativo a las interesadas, al tratarse de una medida organizativa justificada, objetiva y conforme a la normativa vigente.

En otro orden de ideas y en relación con la tramitación de la reclamación presentada, la Gerencia de Atención Primaria reconoce expresamente la existencia de una incidencia que impidió la respuesta en plazo a la primera solicitud, lo que obligó a reiterarla por parte de la interesada.

Este hecho resulta relevante desde la perspectiva del funcionamiento ordinario de la Administración, pues el derecho de los ciudadanos a obtener una respuesta expresa y en plazo a sus escritos constituye una garantía esencial del buen funcionamiento de los servicios públicos, directamente vinculada a los principios de eficacia, buena administración y servicio efectivo a la ciudadanía.

La ausencia de contestación en los plazos establecidos no solo genera incertidumbre en el interesado, sino que también debilita la confianza en la actuación administrativa, especialmente en ámbitos sensibles como el sanitario, donde la inmediatez y claridad en la comunicación adquieren particular relevancia.

Es más, la respuesta en plazo a las reclamaciones relacionadas con la prestación del servicio sanitario constituye un elemento esencial para garantizar la calidad del sistema de salud y la protección de los derechos de los pacientes. La falta de contestación o la demora injustificada pueden generar incertidumbre, desconfianza y sensación de desatención, afectando negativamente a la relación entre los usuarios y la administración sanitaria. Además, dar respuesta dentro de los plazos establecidos permite identificar posibles incidencias, corregir deficiencias en la prestación del servicio y, en general, mejorar continuamente la atención sanitaria. En este sentido, el cumplimiento de los



plazos no solo es una obligación administrativa, sino también una herramienta clave para asegurar la transparencia, la eficacia y la orientación al paciente en el sistema de salud.

Sin perjuicio de que finalmente se haya emitido respuesta, la subsanación posterior no elimina la necesidad de recordar a la Administración la obligación de extremar el rigor en el cumplimiento de los plazos legalmente establecidos, adoptando las medidas organizativas y de control interno necesarias para evitar reiteraciones de incidencias similares.

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 a la Gerencia de Atención Primaria de Burgos la obligación de garantizar el estricto cumplimiento de los plazos de respuesta a las reclamaciones y escritos presentados por los ciudadanos, adoptando las medidas necesarias para evitar retrasos como el producido en el presente caso, dado que tales dilaciones afectan directamente al derecho a una buena administración y a la confianza de la ciudadanía en el sistema sanitario público.

SEGUNDA: Instar a esa Administración sanitaria a reforzar los mecanismos de control y seguimiento de las incidencias en la tramitación de quejas y reclamaciones, asegurando que su gestión se realice con la diligencia debida y dentro de los plazos legalmente establecidos.

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