



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: 2198/2025

Asunto: Disconformidad con la prestación de consultas médicas presenciales en el consultorio local de XXX (Ávila). / 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 la atención médica presencial que prestada en el consultorio local de XXX perteneciente a la Zona Básica de Salud de XXX (Ávila).

En concreto, se exponía que un paciente solicitó atención médica presencial en dicho consultorio, para lo cual contactó telefónicamente con el Centro de Salud de XXX o. Según indicaba, fue informado de que el día 10 de junio de 2025, martes, no existía consulta médica programada en XXX, ofreciéndose como alternativa la atención presencial en el consultorio de XXX.

La reclamación señalaba que las consultas presenciales en el consultorio de XXX se encontraban programadas ordinariamente los martes y jueves, por lo que consideraba que no se había garantizado la asistencia prevista, añadiendo que no pudo desplazarse a XXX por carecer de vehículo propio y no existir transporte público entre ambas localidades.

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 relación con cuyo contenido podemos señalar que la Ley 8/2024, de 16 de septiembre, por la que se garantiza la prestación de los servicios autonómicos



esenciales en la Comunidad de Castilla y León, establece en su artículo 3.2 los criterios mínimos de frecuencia de consulta asistencial sanitaria en los núcleos rurales en función de su población.

De acuerdo con dicha regulación, los núcleos de población con menos de 50 habitantes de hecho tienen garantizada la consulta a demanda, mientras que las frecuencias superiores se establecen progresivamente en función del número de habitantes.

Según la información facilitada por la Administración sanitaria, el consultorio local de XXX contaba, en la fecha en que sucedieron los hechos, con 47 Tarjetas Sanitarias Individuales, manteniéndose actualmente por debajo de las 51. En consecuencia, conforme a la normativa citada, el nivel mínimo exigible sería la atención a demanda.

No obstante, la propia Gerencia de Atención Primaria de Ávila había establecido una programación ordinaria de consulta presencial en dicho consultorio dos días a la semana, martes y jueves, en horario de 10:30 a 11:30 horas, lo que evidencia una prestación superior a la exigida normativamente.

En relación con la incidencia concreta producida el día 10 de junio de 2025, la Administración sanitaria ha explicado que la ausencia del profesional médico de referencia y la imposibilidad de disponer de un profesional de área que pudiera cubrir la asistencia obligaron a reorganizar de forma puntual la actividad asistencial.

Asimismo, se indica que la atención fue mantenida en el consultorio de XXX, donde existía una programación asistencial coincidente y mayor número de tarjetas sanitarias asignadas, siendo atendidos los pacientes por otro profesional de la zona.

Debe recordarse que la prestación de los servicios sanitarios está sujeta a la posibilidad de que concurran circunstancias sobrevenidas que afecten temporalmente a la planificación ordinaria, como pueden ser las ausencias imprevistas de profesionales. En tales supuestos, corresponde a la Administración sanitaria adoptar las medidas organizativas disponibles para garantizar la continuidad asistencial, ponderando los medios existentes.

En este caso, de la información aportada no se desprende una suspensión generalizada de la atención sanitaria ni una falta de previsión estructural, sino una modificación puntual de la programación derivada de una circunstancia imprevista.

Sin perjuicio de lo anterior, esta Institución considera necesario poner de manifiesto que en el ámbito rural las dificultades de desplazamiento entre localidades pueden constituir un elemento relevante en la accesibilidad efectiva a los servicios públicos esenciales.



La alternativa ofrecida a la persona solicitante de la prestación sanitaria, consistente en acudir al consultorio de XXX, pudo resultar una solución organizativa adecuada desde la perspectiva interna del servicio sanitario; sin embargo, debe tenerse presente que no todos los usuarios disponen de medios propios de transporte ni cuentan con alternativas de movilidad suficientes entre pequeños núcleos rurales.

Por ello, resulta conveniente que, ante modificaciones puntuales de la programación ordinaria, la información facilitada a los usuarios sea lo más clara y completa posible, valorando las circunstancias personales del paciente y, especialmente, aquellas situaciones en las que el desplazamiento pueda suponer una dificultad significativa.

Finalmente, aunque deba valorarse el esfuerzo realizado por la Administración sanitaria para mantener la asistencia presencial en el medio rural de Castilla y León, caracterizado por la dispersión poblacional y el envejecimiento demográfico, hay que insistir en que la existencia de una amplia red de centros de salud y consultorios locales realmente operativos constituye un elemento esencial para garantizar la accesibilidad territorial de la atención primaria.

Más aún, debe considerarse que la adecuada prestación de los servicios públicos no solo debe atender a criterios organizativos, sino también a las condiciones concretas de acceso de las personas usuarias, especialmente en localidades pequeñas y con limitaciones de transporte.

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: En aquellos supuestos en los que sea necesario modificar temporalmente la programación ordinaria de consultas en consultorios locales, se extienda la información proporcionada a los usuarios y se tengan en cuenta para su valoración y adopción de las medidas correspondientes, las dificultades de desplazamiento que puedan afectar a personas residentes en pequeños núcleos rurales.

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