



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN**

**202500012950**

**18 NOV 2025**

**REGISTRO DE SALIDA**

**Exp: Q25/564/07**

**Sr. Consejero de Sanidad**

Envío electrónico, destino ud. / ofic.:

A02029281 / O00001120

**ASUNTO:** Sugerencia relativa a retraso en citación por los médicos de familia

## **I.-ANTECEDENTES**

**PRIMERO.-** Tuvo entrada en esta Institución con fecha 14 de abril de 2025 un escrito de queja que quedó registrado con el número de referencia arriba expresado.

**SEGUNDO.-** En el referido escrito de queja se aludía a lo siguiente:

*«Don (...), con DNI n.º (...), ha solicitado con fecha 13 de abril de 2025 una cita presencial en su Centro de Salud del Barrio de La Jota, y le han dado cita para el 6 de mayo. Considero una falta de respeto al ciudadano esta demora de 24 días para que te diagnostique tu médico de familia. Por este motivo me dirijo a usted, para denunciar lo que a todas luces es un grave problema para el ciudadano, además, si se tiene en cuenta, que en ese caso el paciente tiene casi 71 años.»*

**TERCERO.-** A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla a supervisión, y dirigirnos al Departamento de Sanidad con la finalidad de recabar la información precisa sobre la cuestión planteada.

**CUARTO.-** En cumplida contestación a nuestro requerimiento, por el Departamento de Sanidad se remitió con fecha 27 de agosto de 2025 el siguiente Informe:

1/5



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

*«INFORME A LA JUSTICIA DE ARAGÓN DEL EXPEDIENTE Q25/564/07 RELATIVO A SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE DEMORA EN CITA CENTRO DE SALUD.*

*En relación con la solicitud de información remitida por La Justicia de Aragón en el expediente arriba referenciado, se informa lo siguiente.*

*Se ha generado en los centros de salud una acumulación de circunstancias de los profesionales sanitarios y, aunque se intenta cubrir todo lo posible las ausencias de los facultativos, existe una gran dificultad para encontrar profesionales sustitutos ya que es mayor la necesidad de cobertura que los recursos humanos disponibles, siendo necesario organizar las agendas de acuerdo a las cargas de trabajo y necesidades del servicio, situación que se agrava cuando existe una continuidad de días festivos como ocurrió el pasado mes de abril, resultando que la demora, contabilizada en días hábiles, corresponde a 12 días (excluyendo, sábados, domingos y festivos). En cualquier caso, la atención urgente está garantizada.*

*En el Servicio de Admisión informan convenientemente de las opciones existentes para una atención indemorable, con el médico de familia, al amparo de la Orden San/448/2023, de 30 de marzo que contempla la atención prioritaria, si la patología lo justifica, para aquellos pacientes cuyo médico/a registra una demora superior a 72 horas.*

*Según los registros informáticos de OMI, D.(...), solicitó cita para la obtención de unos resultados de analítica. En este sentido, debe aclararse que, al tratarse de la comunicación del resultado de una prueba diagnóstica, independientemente de la cita asignada con su médico de familia, la demora en la cita debe acogerse al procedimiento ordinario de la misma, y que si el laboratorio observara cualquier signo de alarma, se pondría en contacto con el médico responsable para que actuara en consecuencia, no existiendo ninguna duda en que se comunicaría esta situación al paciente, de forma inmediata. Por último, informar que estamos de acuerdo en que la situación más deseable e idónea sería que no existiera o que disminuyera cualquier tipo de demora a la hora de solicitar o tener asistencia con el médico de familia. Somos conscientes de las necesidades y las prioridades de la salud individual y colectiva de la población y se intenta realizar una asistencia sanitaria de calidad con el esfuerzo no sólo de los profesionales sino también de toda la población, con una adecuada educación sanitaria y la correcta utilización de los recursos disponibles.*



*Lamentamos las molestias ocasionadas y confiamos en que los esfuerzos de la Dirección de Atención Primaria sean fructíferos para poder contar con el Equipo de Atención Primaria al completo.»*

**QUINTO.-** Traslada la información al interesado en el expediente, se informó por dicho interesado a la Institución que seguía habiendo demora en la citación por el médico de familia; y que el problema se agravaría en un futuro cercano dada la cantidad de viviendas que se encuentran en construcción en el Barrio.

Asimismo, puso de manifiesto el interesado la diferencia de trato que padecen los vecinos que les corresponde el Centro de Salud de La Jota, en comparación con la atención que se presta en otros Centro de Salud, como el de Garrapinillos y Santa Isabel, en los que la demora en atender por el Médico de Familia a los pacientes es, aproximadamente de 3 ó 4 días en el primer caso, y 4 ó 5 en el segundo, según le han manifestado vecinos de dichos Barrios de Zaragoza.

## **II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS**

**PRIMERA.-** Es objeto de la presente reclamación la demora en obtener una cita con el médico de familia en el Centro de Salud de La Jota. Según se nos dice en el escrito de queja, el paciente fue citado 24 días más tarde de la solicitud; y según el Departamento de Sanidad, si únicamente se contabiliza en días hábiles, la demora fue de 12 días.

El Departamento de Sanidad, en respuesta a la queja presentada, informa que las razones de la demora en la citación se deben principalmente a la ausencia de facultativos, la falta de encontrar sustitutos, la necesidad de organizar las agendas de acuerdo a las cargas de trabajo y necesidades de servicio; y que la demora en la citación se agrava cuando existe una continuidad de días festivos, como ocurrió cuando el interesado solicitó cita en atención primaria.

Asimismo, en dicho Informe, el Departamento de Sanidad expone que para una atención indemorable con el médico de familia, al amparo de lo dispuesto en la Orden SAN/448/2023, de 30 de marzo, si la patología lo justifica, la atención al paciente es prioritaria, si el médico registra una demora superior a 72 horas.



**SEGUNDA.-** La Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud dispone en el artículo 12.1 que *«La atención primaria es el nivel básico e inicial de atención, que garantiza la globalidad y continuidad de la atención a lo largo de toda la vida del paciente, actuando como gestor y coordinador de casos y regulador de flujos. Comprenderá actividades de promoción de la salud, educación sanitaria, prevención de la enfermedad, asistencia sanitaria, mantenimiento y recuperación de la salud, así como la rehabilitación física y el trabajo social.»*

Asimismo, la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, en su artículo 51, dedicado a la atención primaria, establece lo siguiente:

*«1. La atención primaria constituye el acceso ordinario de la población al proceso asistencial y se caracteriza por prestar atención integral a la salud mediante el trabajo del colectivo de profesionales del equipo de atención primaria que desarrollan su actividad en la zona básica de salud correspondiente.*

*2. Dicha atención se prestará a demanda de la población en los correspondientes centros de salud y consultorios, bien sea de carácter programado o bien con carácter urgente, y tanto en régimen ambulatorio como domiciliario, de manera que aumente la accesibilidad de la población a los servicios.*

*3. Los centros de salud y los consultorios locales constituyen las estructuras físicas de las zonas básicas de salud, donde presta servicio el conjunto de profesionales que integran los equipos de atención primaria.*

*4. El equipo de atención primaria desarrollará funciones de promoción de la salud, prevención de la enfermedad, asistencia, rehabilitación, investigación y docencia, en coordinación con la atención especializada, de acuerdo con las directrices establecidas en el Plan de Salud y los objetivos anuales de las áreas de salud.»*

Como en otras ocasiones se ha puesto de manifiesto, esta situación de demora en la citación en la medicina primaria es debida, entre otras cosas, a las dificultades que tiene la Administración sanitaria para cubrir las plazas vacantes en los centros de salud, dado el déficit de profesionales de esta especialidad. También se es consciente por la Institución que represento de que se están adoptando medidas y buscando soluciones, pero ello no evita que en este momento se esté ante un problema, que se nos plantea de manera reiterada por los ciudadanos.



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

Por último y sin perjuicio de la valoración positiva que merecen los esfuerzos realizados por el Departamento de Sanidad y el Servicio Aragonés de Salud, debe concluirse que la falta de cobertura efectiva de las plazas existentes afecta directamente a la atención a los pacientes y, en definitiva, a la calidad de la asistencia de los mismos, por lo que deben seguir articulándose las medidas oportunas que resulten necesarias para la solución de esta situación, en orden a garantizar la mejor prestación posible del servicio sanitario.

### III.- RESOLUCIÓN

Vistos los antecedentes de hecho y consideraciones realizadas, y en ejercicio de las facultades que a esta Institución confiere el artículo 22 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto Sugerir al Departamento de Sanidad que se lleve a cabo un seguimiento en el Centro de Salud de La Jota de los plazos de cita para las consultas de medicina de familia, adoptando las medidas necesarias que permitan agilizar las citas médicas solicitadas con dichos facultativos, para evitar las posibles demoras que pudieran producirse.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comuniquen si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

**En Zaragoza, a 18 de noviembre de 2025**



**Concepción Gimeno Gracia**  
**Justicia de Aragón**