JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN
202600015257
29 OCT 2026
REGISTRO DE SALIDA

Exp: Q26/1645/09

Sr. Consejero de Sanidad
Envío electrónico, destino ud. / ofic.:
A02029281 / O00001120

ASUNTO: Recomendación relativa al retraso en obtener cita para atención primaria en el Centro de Salud Delicias Norte.

I.- HECHOS

PRIMERO.- El pasado 16 de julio de 2026 tuvo entrada en esta Institución un escrito de queja que quedó registrado con el número de referencia arriba expresado, al que ruego haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

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

«D. (...), solicitó cita con su médico de familia del Centro de Salud Delicias Norte en calle Santa Orosia, y no se le dio hasta 20 días después, y al terminar la visita médica, le derivan a Admisión para continuar con la gestión médica y que esperar unos 45 minutos hasta ser atendido.

No se trata de un hecho aislado, sino que las demoras en obtención de cita es lo habitual es este Centro de Salud.»

Palacio de Armijo | Don Juan de Aragón, 7 | 50001 Zaragoza 900
210 210 | eljusticiadearagon.es

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, se nos informó lo siguiente:

«Con carácter previo, queremos señalar que el Servicio Aragonés de Salud organiza la actividad asistencial mediante una planificación orientada a garantizar la atención de todos los pacientes. No obstante, es necesario indicar que dicha planificación puede verse modificada de manera puntual por la concurrencia de circunstancias imprevistas e inevitables, es decir, situaciones imponderables, que obligan a adoptar decisiones organizativas inmediatas para asegurar la continuidad asistencial y, especialmente, la priorización de aquellos procesos que no pueden demorarse por motivos clínicos.

En este sentido, determinadas incidencias sobrevenidas (tales como urgencias no demorables, incidencias técnicas, reorganización de agendas por necesidades asistenciales o ausencias imprevistas de profesionales) pueden generar demoras o modificaciones en la atención prevista, sin que ello suponga una falta de diligencia del servicio, sino una medida necesaria para garantizar la seguridad del paciente y el correcto funcionamiento global del sistema.

Debe tenerse en cuenta que, en el ámbito sanitario público, la atención se establece conforme a criterios clínicos y asistenciales, priorizando en cada momento aquellas actuaciones que, por gravedad o necesidad, requieren una intervención inmediata. Por tanto, cuando se produce una situación excepcional, el centro está obligado a redistribuir recursos disponibles y reorganizar la actividad, aun cuando ello ocasione molestias o alteraciones puntuales en el horario inicialmente previsto.

Asimismo, queremos aclarar que estas circunstancias, por su propia naturaleza, no siempre pueden preverse ni evitarse, y su resolución debe realizarse en el momento en que se producen, con el objetivo de garantizar la asistencia a todos los usuarios en condiciones adecuadas. Ahora bien, por otro lado, conviene recordar que las jornadas de huelga que se están llevando a cabo por distintos

Palacio de Armijo | Don Juan de Aragón, 7 | 50001 Zaragoza 900
210 210 | eljusticiadearagon.es

motivos, entre ellos la reivindicación de un Estatuto Marco propio de Personal Estatutario de los Servicios de Salud, cuya consecución depende directamente del Ministerio de Sanidad, incide de forma directa en la reducción de las listas de espera.

Por todo lo anterior, lamentamos las molestias ocasionadas, pero la actuación del Centro estuvo condicionada por necesidades asistenciales sobrevenidas y se ajustó a los criterios organizativos habituales en contextos de alta demanda o incidencias no planificables.

No obstante, se recuerda al equipo la importancia de reforzar la información al usuario en estos escenarios, dentro de las posibilidades reales del Centro, con el fin de reducir la percepción de incertidumbre que estas circunstancias pueden ocasionar.

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA.- Es objeto de la presente reclamación el retraso en obtener una cita con el médico de atención primaria en el Centro de Salud Delicias Norte, y que la demora de unos 20 días vienen siendo habituales en ese Centro de Salud.

SEGUNDA.- Por su parte, el Departamento de Sanidad informa de que organiza la actividad asistencial mediante una planificación destinada a garantizar la atención de todos los pacientes. No obstante, pueden surgir circunstancias imprevistas, como urgencias no demorables, incidencias técnicas, reorganizaciones de agendas o ausencias de profesionales, que obliguen a modificar la atención prevista para priorizar los casos de mayor necesidad clínica y garantizar la seguridad del paciente.

Estas situaciones pueden ocasionar demoras o alteraciones puntuales en los horarios, sin que ello implique necesariamente una falta de diligencia por parte del servicio, sino una adaptación a las necesidades asistenciales sobrevenidas. Asimismo, las jornadas de huelga por diferentes motivos, entre

Palacio de Armijo | Don Juan de Aragón, 7 | 50001 Zaragoza 900
210 210 | eljusticiadearagon.es

ellos la reivindicación de un Estatuto Marco propio del personal estatutario de los servicios de salud, cuya consecución depende del Ministerio de Sanidad, repercuten directamente en la reducción de las listas de espera.

Por todo ello, el Centro lamenta las molestias ocasionadas y señala que su actuación estuvo condicionada por necesidades asistenciales imprevistas, conforme a los criterios organizativos habituales. No obstante, se recuerda al equipo la importancia de reforzar la información proporcionada a los usuarios, dentro de las posibilidades del Centro, para reducir la incertidumbre y mejorar la atención ante este tipo de situaciones.

TERCERA.- El retraso en obtener cita con atención primaria no es un caso aislado, habiéndose tramitado distintos expedientes en esta Institución.

Al respecto, el reconocimiento del derecho de todos los ciudadanos a la protección de la salud, previsto en el artículo 43 de la Constitución, requiere de los poderes públicos la adopción de medidas idóneas para satisfacerlo.

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.

Palacio de Armijo | Don Juan de Aragón, 7 | 50001 Zaragoza 900
210 210 | eljusticiadearagon.es

2. Dicha atención se prestará a demanda de la población en los correspondientescentros 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 estructurasfísicas 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 lasalud, 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.»

CUARTA.- La organización de los servicios sanitarios tiene que dar respuesta al objetivo de garantizar una adecuada y correcta asistencia sanitaria a la población, en aras a hacer efectivo el derecho constitucional a la protección de la salud, siendo responsabilidad de la Administración sanitaria determinar los criterios de planificación y ordenación territorial de los recursos humanos para asegurar una adecuada dotación de los mismos a las necesidades de los centros y servicios, con el objetivo de alcanzar la máxima racionalización y optimación en la prestación de los servicios.

Esta Institución es consciente de la carga de trabajo que asumen, en muchos casos, los médicos de familia, para poder atender a los pacientes que les son asignados. Esta situación es debida, entre otras cosas *(así se nos ha informado en numerosos expedientes tramitados)* 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 de que se están adoptando medidas, lo que indudablemente valoramos positivamente, 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.

Palacio de Armijo | Don Juan de Aragón, 7 | 50001 Zaragoza 900
210 210 | eljusticiadearagon.es

En 2022 se aprobó el Plan de Atención Primaria y Comunitaria de Aragón 2022-2023, siendo uno de sus objetivos mejorar la accesibilidad y gestionar la demanda asistencial con nuevos modelos organizativos. Desde la aprobación de este Plan hasta la actualidad, se han adoptado diferentes medidas por parte del Departamento de Sanidad para mejorar la accesibilidad de los pacientes a la atención médica y garantizar la atención a los usuarios en 72 horas (Orden SAN/448/2023, de 30 de marzo, que contempla la atención para aquellos pacientes cuyo médico/a registra una demora superior a 72 horas y tienen superado el número diario asumible de pacientes en sus consultas).

Asimismo, en el Plan de Salud de Aragón 2030, documento estratégico de gobierno, aprobado en 2018, que identifica las prioridades sanitarias en nuestra Comunidad Autónoma y propone objetivos y líneas de actuación para mejorar el nivel de salud en el territorio, entre sus objetivos figura: *«OBJETIVO 2: Reorganizar los recursos del sistema sanitario hacia un enfoque integral y generalista. 2.1. Potenciar la Atención Primaria como espacio de atención integral y de disminución de desigualdades en salud.»*

De conformidad con lo anteriormente expuesto, debe concluirse que deben seguir articulándose las medidas oportunas que resulten precisas 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 Delicias Norte, adoptando las medidas necesarias que permitan agilizar las citas médicas solicitadas con los facultativos de Atención Primaria, para evitar las demoras existentes actualmente.

Palacio de Armijo | Don Juan de Aragón, 7 | 50001 Zaragoza 900
210 210 | eljusticiadearagon.es

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

En Zaragoza, a 28 de octubre de 2026



Concepción Gimeno Gracia
Justicia de Aragón

Palacio de Armijo | Don Juan de Aragón, 7 | 50001 Zaragoza 900
210 210 | eljusticiadearagon.es