

**Sra. Consejera de Sanidad**

Envío electrónico, destino ud. / ofic.:

A02029281 / 000001120

**ASUNTO:** Sugerencia relativa a la demora para obtener cita con el Médico de Familia en el Centro de Salud de Valdespartera.

### I.- ANTECEDENTES

**PRIMERO.-** En noviembre de 2022 tuvo entrada en esta Institución una queja de un ciudadano por la excesiva demora para obtener cita con su médico de familia y con el pediatra de sus hijos que había en el centro de salud de Valdespartera.

Incorporaba el ciudadano a su queja doce capturas de pantalla del calendario que aparece en la App Salud Informa de varios días del mes de noviembre en los que había solicitado cita con su médico de familia la Dra. (XXX) y con la Dra. (YYY), pediatra de sus hijos.

También incorporaba esta tabla en la que recogía los datos de las capturas de pantalla en los siguientes campos: Profesional con el que solicitaba ser atendido, fecha y hora de petición de la cita, fecha de la primera cita disponible y los días de espera.

Servicio	Fecha y hora petición cita	Fecha primera cita disponible	Días	Fichero Captura de pantalla
Medicina de familia	03/11/2022 10:19	17/11/2022	14	Familia Screenshot_2022-11-03-10-19-58-628_es.saludinforma.android.jpg
Medicina de familia	07/11/2022 14:18	16/11/2022	8	Familia Screenshot_2022-11-07-14-18-20-133_es.saludinforma.android.jpg
Medicina de familia	09/11/2022 15:38	18/11/2022	8	Familia Screenshot_2022-11-09-15-38-38-229_es.saludinforma.android.jpg
Medicina de familia	15/11/2022 11:21	01/12/2022	16	Familia Screenshot_2022-11-15-01-21-13-431_es.saludinforma.android.jpg
Medicina de familia	17/11/2022 18:22	12/12/2022	24	Familia Screenshot_2022-11-17-18-22-28-804_es.saludinforma.android.jpg
Medicina de familia	22/11/2022 18:34	13/12/2022	20	Familia Screenshot_2022-11-22-18-34-21-086_es.saludinforma.android.jpg
Pediatría	03/11/2022 09:53	14/11/2022	11	Pediatría Screenshot_2022-11-03-09-53-31-014_es.saludinforma.android.jpg
Pediatría	07/11/2022 14:31	10/11/2022	3	Pediatría Screenshot_2022-11-07-14-31-10-721_es.saludinforma.android.jpg
Pediatría	09/11/2022 15:38	14/11/2022	4	Pediatría Screenshot_2022-11-09-15-38-59-348_es.saludinforma.android.jpg
Pediatría	15/11/2022 11:22	24/11/2022	9	Pediatría Screenshot_2022-11-15-01-22-14-469_es.saludinforma.android.jpg
Pediatría	17/11/2022 18:22	29/11/2022	11	Pediatría Screenshot_2022-11-17-18-22-05-215_es.saludinforma.android.jpg
Pediatría	22/11/2022 18:34	02/12/2022	9	Pediatría Screenshot_2022-11-22-18-34-05-510_es.saludinforma.android.jpg

Por último, señalaba el ciudadano que los datos aportados no estaban filtrados, correspondían a todas las pruebas de solicitud de citas que había realizado en noviembre con la APP Salud Informa en Android.

**SEGUNDO.-** A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla a supervisión, efectuando la oportuna asignación del expediente para su tramitación. Con tal objeto, el 28 de noviembre de 2022, se envió un escrito al Departamento de Sanidad junto con la documentación aportada por el ciudadano a su queja recabando información sobre las



medidas adoptadas para reducir el tiempo de espera para obtener cita con los profesionales indicados por el ciudadano.

**TERCERO.-** La respuesta del Departamento de Sanidad se recibió el 18 de abril de 2023, y en ella hace constar, textualmente, lo siguiente:

*“En relación con la solicitud de información presentada ante El Justicia de Aragón en el expediente arriba referenciado, se informa que, en el Centro de Salud de Valdespartera de las 4 plazas de médico de Atención Continuada asignadas al centro de salud, que cubren las incidencias, una estaba vacante y otra con el facultativo de IT de larga duración sin sustituir. Los otros dos facultativos que llevan a cabo esta tarea, además de atender dicho centro, cubrían puntos de Atención Continuada los fines de semana y por las tardes, por lo que había que garantizarles el descanso reglamentario. En pediatría, uno de los refuerzos estaba ausente por IT desde septiembre y el otro inició también una IT a mediados de noviembre.*

*La disponibilidad durante el mes de noviembre para contratar pediatras o médicos de familia para sustitución de permisos, IT o reducciones de jornada de tarde fue prácticamente inexistente. Los facultativos que permanecen en el centro intentan solventar las necesidades de los pacientes de los facultativos que no están*

*A esto se sumó durante esas semanas de forma progresiva a la epidemia habitual de virus respiratorios con su carga asistencial extra. Debido a esta circunstancia y al acúmulo de IT, en pediatría se ofertó de forma temporal por parte de la Dirección de Atención Primaria una prolongación de jornada voluntaria que incluyó a pediatras de otros centros de salud para que acudieran al centro a realizarla.”*

**CUARTO.-** Dado el tiempo transcurrido desde la petición de información y la información remitida, el 21 de abril nos pusimos en contacto con el ciudadano para conocer la situación actual.

El ciudadano nos comunica que en estos momentos se ha reducido el tiempo de espera para obtener cita con pediatría. Por el contrario, con el médico de familia sigue existiendo mucha demora.

Aporta de nuevo capturas de pantalla de las citas solicitadas en la App Salud Informa los días 21, 25 y 26 de abril, siendo la primera cita disponible en esas fechas el 11 de mayo.

En la siguiente tabla resumen aportada por el ciudadano se puede observar el tiempo de espera existente en esas fechas:

Servicio	Fecha y hora petición cita	Fecha primera cita disponible	Días	Archivo Captura de pantalla
Medicina de familia	21/04/2023 10:20	11/05/2023	20	Familia Screenshot_2023-04-21-10-20-00-458_es.saludinforma.android.jpg
Medicina de familia	25/04/2023 15:51	11/05/2023	15	Familia Screenshot_2023-04-25-15-51-12-172_es.saludinforma.android.jpg
Medicina de familia	26/04/2023 13:32	15/05/2023	18	Familia Screenshot_2023-04-26-13-32-06-194_es.saludinforma.android.jpg



## II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**Primera.-** El reconocimiento del derecho de todos los ciudadanos a la protección de la salud, reconocido en el artículo 43 de la Constitución, requiere de los poderes públicos la adopción de medidas idóneas para satisfacerlo.

**Segunda.-** La Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón en el artículo 51 establece lo siguiente de la atención primaria:

*“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.”*

**Tercera.-** El ciudadano adjuntaba a su queja las solicitudes de petición de cita, realizadas en seis fechas del mes de noviembre. Con la información remitida se comprobaba que, en esas fechas, el tiempo de espera para obtener cita con su médico de familia era de 8 a 24 días y con la pediatra de sus hijos de 2 a 11 días.

De la información remitida por el Departamento de Sanidad se desprende que las plazas de médico de familia y pediatra a las que se refería el ciudadano en su queja estaban, en esas fechas, sin cubrir.

Para cubrir las incidencias que surgen en el centro de salud de Valdespartera, debido a diferentes situaciones de ausencia de profesionales sanitarios, hay cuatro plazas de Médico de Atención Continuada asignadas al centro de salud.

En noviembre de 2022 una de esas cuatro plazas estaba vacante y otra con el facultativo de IT de larga duración sin sustituir. Los profesionales que ocupaban las otras dos plazas cubren también los Puntos de Atención Continuada los fines de semana y por las tardes. Los días que estos profesionales estaban disfrutando del descanso reglamentario no estaban disponibles para cubrir las incidencias del centro de salud.

En esas fechas, tampoco disponía el centro de salud de los pediatras de refuerzo al encontrarse de baja por IT, uno desde septiembre y el otro desde mediados de noviembre.

Informa el Departamento que en el mes de noviembre la disponibilidad para contratar médicos de familia y pediatras para sustituciones fue prácticamente inexistente. A esto se sumó la carga asistencial extra que debían asumir los facultativos disponibles debido a la epidemia habitual de virus respiratorios.



Respecto a las medidas adoptadas para reducir el tiempo de espera para obtener cita con los profesionales indicados por el ciudadano, el Departamento informa de las medidas adoptadas en pediatría, señalando que por parte de la Dirección de Atención Primaria se ofertó de forma temporal una prolongación de jornada voluntaria que incluyó a pediatras de otros centros de salud para que acudieran al centro a realizarla.

Uno de los motivos por los que se producen las demoras en atención primaria es el déficit de profesionales sanitarios disponibles, un problema que existe desde hace años y a pesar de que las autoridades competentes están adoptando medidas para solucionarlo no parece que pueda conseguirse a corto plazo equilibrar la oferta y demanda de estos profesionales.

Esta Institución es consciente de las dificultades que la Administración sanitaria tiene para cubrir las plazas vacantes de médico de familia y pediatra de atención primaria debido al déficit de profesionales de estas especialidades y reconoce el esfuerzo realizado por el Departamento de Sanidad y el Gobierno de Aragón, aprobando diferentes medidas, para mantener la ratio médico paciente en los centros de atención primaria de nuestra Comunidad.

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.

Sin embargo, a la vista de la información facilitada por el ciudadano en la actualidad en el centro de salud de Valdespartera siguen existiendo demoras de más de quince días para obtener cita con el médico de familia.

La existencia de listas de espera con largos periodos de tiempo para ser atendido es contraria a uno de los valores básicos de la atención primaria como es la accesibilidad.



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

### 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 efectuar al Departamento de Sanidad la siguiente SUGERENCIA:

Que se adopten las medidas organizativas oportunas para reforzar la atención sanitaria en el centro de salud de Valdespartera, a fin de que pueda reducirse el tiempo que los usuarios deben esperar para obtener cita con el médico de familia.

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

**En Zaragoza, a 27 de abril de 2023**



**P.A. Javier Hernández García**  
**Lugarteniente en funciones de Justicia**