



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202500002593

13 MAR 2025

REGISTRO DE SALIDA

Exp: Q23/1679/09

Sr. Consejero de Sanidad

Envío electrónico, destino ud. / ofic.:

A02029281 / O00001120

ASUNTO: Sugerencia relativa a retraso en citación en Atención Primaria.

I.-ANTECEDENTES

PRIMERO.- El pasado 13 de diciembre de 2023 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 posteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

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

«El motivo de mi queja es la atención recibida hoy, 12 de diciembre de 2023, en mi Centro de salud, José Ramón Muñoz Fernández, en el Paseo Sagasta. He pedido cita con el médico llamando al centro, puesto que estoy enferma, la respuesta literal ha sido que hasta el día 26 de diciembre de 2023, no hay cita, que tenía que ir a urgencias. Se supone que me tienen que citar de aquí a tres días, pero el caballero que me ha atendido lo ha calificado de imposible, en conclusión, no me van a atender.

Quisiera saber como es posible, que tenga que esperar 14 días para tener una cita con mi médico de cabecera, porque no consigo entenderlo, y ese es el motivo de mi queja. La indefensión de los pacientes, la impotencia y que nos veamos abocados a pasar horas y horas esperando que nos atiendan en urgencias, saturando este servicio, cuando en realidad, estos casos, no deberían ir a parar aquí».



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:

«En relación con la solicitud de información presentada ante La Justicia de Aragón en el expediente arriba referenciado se informa que en el momento al que hace alusión la usuaria coincidieron en el centro varios profesionales con procesos de Incapacidad Transitoria y/o permisos reglamentarios que, junto con la imposibilidad de encontrar sustitución dichas consultas fueron asumidas por otros facultativos del centro, circunstancia que aumentó la demora en conseguir citas.»

QUINTO.- Una vez analizada la contestación proporcionada, se solicitó una ampliación de información con el fin de que se nos indicara si en la actualidad, estas demoras para atención primaria se habían reducido significativamente.

SEXTO.- A pesar de haber sido reiterada esta solicitud hasta en tres ocasiones, hasta la fecha actual no se ha obtenido contestación alguna al respecto.

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 de Sagasta.

La promotora de la queja indicó a esta Institución que desde el propio Centro de Salud le habían manifestado que acudiera a urgencias, mientras que el propio Departamento de Sanidad ha informado de la coincidencia de varios profesionales con procesos de Incapacidad Transitoria y/o permisos reglamentarios que, junto con la imposibilidad de encontrar sustitución, provocó que dichas consultas fueron asumidas por otros facultativos del centro, circunstancia que aumentó la demora en conseguir citas.

SEGUNDA.- Con todas las salvedades y cautelas posibles, dada la falta de respuesta a la ampliación solicitada, el retraso en obtener cita con atención primaria no parece que haya sido un caso aislado, habiéndose tramitado distintos expedientes en esta Institución.



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 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 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.

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,



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

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 Sagasta de los plazos de cita para las consultas de medicina de Atención Primaria, adoptando las medidas necesarias que permitan agilizar las citas médicas solicitadas con dichos facultativos, para evitar las posibles demoras que pudieran producirse.

Recordar al mismo Departamento la obligación que le impone el artículo 19 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, de auxiliar a esta Institución en sus investigaciones.

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 10 de marzo de 2025



Concepción Gimeno Gracia
Justicia de Aragón