



**Sra. Consejera de Sanidad**

Envío electrónico, destino ud. / ofic.:

A02029281 / O00001120

**ASUNTO:** Sugerencia relativa a la demora para obtener cita con el Médico de Familia a través de la aplicación Salud Informa

**I.- ANTECEDENTES**

**PRIMERO.-** El 18 de mayo de 2023 tuvo entrada en esta Institución una queja en la que el ciudadano manifiesta su disconformidad con la respuesta dada a la reclamación presentada en el Servicio Aragonés de Salud por la demora en la obtención de cita con su médico de familia a través de la aplicación Salud Informa.

El ciudadano el 28 de abril de 2023 presento una queja en el Centro de Salud Canal Imperial en el que exponía, textualmente, lo siguiente:

*“El día 26 solicité "visita telefónica" para mi médica de atención primaria mediante la APP Saludinforma y el primer hueco disponible era para el día 18 de mayo. Es decir, más de 20 días entre la fecha de petición (26 de abril) y el primer hueco (18 de mayo). Ese mismo día 26 me personé en el centro de salud para solicitar el mismo tipo de cita y me la dieron para el día siguiente, 27 de abril sin ningún tipo de problema.*

*El 23/04/2022 presenté una queja por un motivo similar, siendo la demora entre la petición y el hueco en aquella fecha de 10 días. Pasado un año, no se ha solucionado el problema, sino que se ha duplicado el tiempo de demora.*

*El funcionamiento de la APP para la petición de citas es simplemente vergonzoso. Es evidente que no es un problema de falta de médicos ni de huecos, ya que cuando la atención la realizó una persona me asignó un hueco en menos de 24 horas, cuando la aplicación informática superaba los 20 días. Es inaceptable este funcionamiento y más aún cuando hace tiempo que se tiene constancia del problema, siendo inexplicable que no se haya encontrado una solución tecnológica para dar citas de una forma razonable.”* En el escrito de respuesta de la Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios de fecha 15 de mayo de 2023 le informan que la oferta de agendas de la aplicación APP Salud Informa no es completa y que los huecos no son gestionables ni pueden ser ofertados desde Salud Informa al usuario.

A la vista de esta respuesta, presento la siguiente queja ante el Justicia de Aragón con los siguientes fundamentos:



*“El SALUD ha invertido una considerable cantidad de dinero en la aplicación informática Saludinforma que, entre otras cosas, se ha publicitado como la herramienta principal para la obtención de citas. Tal como se refleja en mi reclamación, la demora de la aplicación en darme una cita para mi médico de atención primaria fue de más de 20 días lo que, a todas luces, es inadmisibile. Sin embargo, en la respuesta a mi reclamación no se menciona en ningún momento esta demora, sino que, más bien, se justifica y se señala que los huecos son reservas realizadas para urgencias y que se asignan por el personal administrativo.*

*La realidad es que yo me personé el mismo día que intenté pedir cita por la APP en el centro de salud y solicité una cita para mi médico de familia, cita que se me dio para el día siguiente. Ni se trataba de una urgencia (que normalmente no son atendidas por el médico de familia) ni tuve que dar ningún tipo de explicación. Simplemente el hueco más cercano que encontró la persona que me atendió fue para el día siguiente, cuando la aplicación me la daba para 22 días más tarde. Esta situación no se puede justificar de ninguna forma más allá de que la aplicación, tal como está funcionando, no sirve por cuanto son inadmisibles citas de atención primaria con semejante demora. Si la solución pasa por acudir al centro de salud (situación que desde la pandemia siempre se ha intentado evitar) o llamar por teléfono al mismo (situación que resulta prácticamente imposible, ya que los teléfonos no son atendidos), parece incompresible la inversión realizada en una aplicación y en publicitar su uso, cuando hay que acabar desplazándose al centro de salud.*

*Reiterar que la respuesta a mi queja resulta inaceptable ya que no entra en el fondo de la misma (la demora de 22 días en la petición de cita mediante la APP) sino que parece admitir que este es el funcionamiento normal del cauce habitual para solicitar citas, debiendo usar los cauces excepcionales si se desea tener una cita en un plazo razonable.*

*De nuevo, lo que debería ser excepcional se plantea como la opción para dar un servicio adecuado al ciudadano.*

*Por todo lo anterior, solicito su intervención para reclamar que la aplicación Saludinforma facilite citas de atención primaria en un plazo razonable.”*

**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 1 de junio de 2023, se envió un escrito al Departamento de Sanidad 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 del Departamento de Sanidad se recibió el 7 de julio 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:*



*El sistema de citación de pacientes en la red de equipos de Atención Primaria del Servicio Aragonés de Salud (SALUD) se organiza sobre la base de la historia clínica electrónica de Atención Primaria que se denomina Programa OMI-AP.*

*La gestión de las agendas profesionales en cada centro de salud es una competencia del Coordinador del Equipo de Atención Primaria correspondiente de acuerdo con las directrices establecidas desde la Dirección Gerencia del SALUD y con la aprobación de la Dirección Médica y de Enfermería de Atención Primaria de cada uno de los 8 sectores sanitarios de Aragón. La finalidad de la gestión de esta citación es asegurar la accesibilidad de los pacientes a sus profesionales sanitarios de Atención Primaria (médico de familia, pediatra, enfermera, matrona, fisioterapeuta y trabajadora social) para que la citación se obtenga en un periodo máximo de 3 días laborables en el caso de medicina de familia, pediatría y enfermería.*

*Diariamente, desde la Dirección de Atención Primaria y Hospitales del SALUD se monitorizan las demoras de los 124 equipos de Atención Primaria para que las diferentes direcciones asistenciales tomen las medidas oportunas en sus respectivos centros cuando estas demoras exceden el límite establecido.*

*El Servicio Salud Informa, tanto en su versión web como en la aplicación para dispositivos móviles (app), muestra los huecos de citación de agenda a los pacientes tanto para su médico de familia, pediatra, enfermera o matrona, en función de los huecos que cada profesional decide ofertar de su agenda de OMI-AP. Son los profesionales quienes tienen la autonomía de gestión de sus respectivas agendas para ofertar un número suficiente de citas, presenciales y no presenciales, a sus pacientes.*

*Es decir, el Servicio Salud Informa no realiza directamente ninguna gestión de las citas de los pacientes, sino que visibiliza aquellos huecos de cita que cada profesional decide en su agenda de trabajo de OMI.*

*El funcionamiento del aplicativo de Salud Informa desde el punto de vista técnico es correcto y no se ha detectado, desde hace ya varios años, ninguna anomalía que afecte al sistema de citación.”*

## II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**Primera.-**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.”*



**Segunda.-** El ciudadano en su escrito de queja expone que para obtener cita con el médico de familia debía esperar más de veinte días al solicitarla a través de la App Salud Informa mientras que desplazándose a su centro de salud la obtuvo para el día siguiente sin necesidad de justificar la urgencia de la solicitud. Por ello, considera que la aplicación Salud Informa no funciona correctamente.

La herramienta Salud Informa se diseñó para mejorar la accesibilidad de los usuarios del Servicio Aragonés de Salud a la atención sanitaria. Entre otros servicios, ofrece a los usuarios la posibilidad de solicitar una cita de demanda con su médico de familia, pediatra o enfermera en el Centro de Salud que le corresponde, las 24 horas del día, todos los días de la semana.

También para mejorar la accesibilidad de los pacientes a la atención médica aprobó el Plan de Atención Primaria y Comunitaria de Aragón 2022-2023.

El Departamento de Sanidad en su informe señala que *el Salud Informa muestra los huecos de citación de agenda a los pacientes tanto para su médico de familia, pediatra, enfermera o matrona, en función de los huecos que cada profesional decide ofertar de su agenda de OMI-AP.*

La explicación de porque cuando el usuario solicita cita a través de este aplicativo la demora es mucho mayor que si acude a solicitarla a su centro de salud podemos encontrarla en la respuesta dada al ciudadano por la Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios en su escrito de 15 de mayo de 2023, donde indica: *“Ciertamente, la oferta de agendas a la APP de Salud Informa no es completa. Tratándose de una oferta de huecos de la agenda que el personal médico hace a la APP y Web, hay una parte de dichos huecos en las agendas, que se reservan para atenciones indemorables y/o urgencias.*

*Dichos huecos no pueden ser gestionables ni pueden ser ofertados desde Salud Informa al usuario. Sin embargo, si pueden ser gestionables o decidirse cubrir por parte del personal administrativo de los Centros de Salud ante la demanda de atención sanitaria, ya sea de manera telefónica o de forma presencial, por parte de la persona usuaria. Precisamente, la reserva de estos huecos por parte del personal sanitario se hace ante una situación de necesidad para atender situaciones indemorables o necesidades urgentes.”*

Siendo como señala el Departamento en su informe la finalidad de la gestión de las agendas de los profesionales sanitarios de Atención Primaria asegurar la accesibilidad de los pacientes para que la citación con estos profesionales se obtenga en un periodo máximo de tres días laborables y funcionando correctamente desde el punto de vista técnico el aplicativo de Salud Informa, se deben adoptar las medidas oportunas para que la obtención de cita con el médico de familia se pueda realizar en los plazos establecidos sin necesidad de tener que dirigirse los usuarios al centro de salud a solicitar la cita.



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 por parte del Departamento de Sanidad se adopten las medidas oportunas para que los huecos que los profesionales ofertan en la aplicación Salud Informa permita a los usuarios obtener cita con su médico de familia en el plazo de tres días.

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 3 de octubre de 2023**



**Javier Hernández García**  
**Lugarteniente en funciones de Justicia de Aragón**

Le rogamos que en las sucesivas comunicaciones que nos dirija sobre el asunto planteado, **haga mención al número de expediente** indicado en la parte superior de este escrito.