



JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202600003861

23 MAR 2026

REGISTRO DE SALIDA

Exp: Q25/1662/09

Sr. Consejero de Sanidad

Envío electrónico, destino ud. / ofic.:

A02029281 / O00001120

ASUNTO: Sugerencia sobre citas en Cardiología, Oftalmología y Otorrinolarigología en el Centro Médico de Especialidades Ramón y Cajal.

I.-ANTECEDENTES

PRIMERO.- El día 16 de octubre de 2025 tuvo entrada en esta Institución una queja que quedó registrada 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:

«1.- (...), presentó una queja en el Servicio de Información y Atención al Usuario del Centro Médico de Especialidades Ramón y Cajal el pasado 30/09/2025 que, en resumen, manifiesta desatención al derecho de ser revisada de sus arritmias después de tres cardioversiones inefectivas efectuadas hace 21 meses la última (11/08/2023, 4/09/2023 y 22/01/2024).

En Cardiología del Ramón y Cajal le dijeron que le llamarían dentro de un año y ya va camino de dos años y todavía no la han citada.

Ya no son meses, y ya van para casi dos años para conseguir que le miren el corazón.

(...).



2. (...), presentó el 19/05/2025 una queja en el Servicio de Atención al Paciente del Centro Médico de Especialidades Ramón y Cajal donde constaba: «Solicito cita en Oftalmología, ya que en Noviembre de 2024 se solicitó y hasta la fecha no me la han asignado.

Actualmente una de las lentes de la intervención de cataratas está sucia y no veo bien y me dijeron en el centro de Alta Resolución que hasta que no estuviera sucia la otra lente no se podrían limpiar ambas. Ahora están las dos manchadas y ve con mucha dificultad. Por favor, solicita que le citen lo antes posible.»

La contestación la tuvo el 26/05/2025 de la Gerencia de Sector Zaragoza II, comunicándole que:

«Deseamos explicarle que, aunque nuestro objetivo es reducir los tiempos de espera al máximo, existe una gran demanda asistencial en la citada consulta y otros donantes que repercuten en la planificación de la misma, por lo cual no es posible facilitar las citas con la prontitud esperada. Le informamos que hemos trasladado su queja al Jefe del Servicio de Oftalmología a quien compete, como responsable de dicha unidad asistencial, la toma de decisiones al respecto de la preferencia de su cita y la adopción de las medidas organizativas que considere oportunas para procurar, con los medios técnicos y humanos disponibles, tenderle en consulta tan pronto como sea posible.

Nuestra Unidad de Citaciones se encargará de comunicarle la fecha asignada para su consulta, según la resolución que se adopte al respecto de su queja o sobre la prioridad actual de su cita».

Con fecha 15/09/2025 vuelve a presentar nueva queja/demanda/solicitud de cita oftalmológica en el Servicio de Información y Atención al Usuario en el Centro de Especialidades Médicas Ramón y Cajal para que le citen porque «actualmente no puedo conducir y la lectura se me hace difícil y creo que desde el año 2023 que se detectó el problema debería ser atendido. Solicito me citen lo antes posible».

3. (...), presentó una queja en el Servicio de Atención al Paciente del Centro Ramón y Cajal el pasado 30/09/2025, que, en resumen, manifiesta que, tras un proceso de infección del oído izquierdo que se ha repetido en 4 ocasiones desde el mes de marzo, que el médico de familia no sabe resolver salvo con antibiótico pero sin poder determinar la causa real, y tras una espera de ya 5 meses para ser vista en



JUSTICIA DE ARAGÓN

la consulta especializada de ORL, informan que dicha consulta tiene una demora de 2 años.

Dada su edad (72 años), confía en que si un día se deteriora mi audición no sea provocado por un retraso en una consulta sanitaria, lo que ya sería muy grave». Doña (...), con DNI (...), el día 19/11/2024, desde su médico de atención primaria, se solicitó cita para el Centro Ramón y Cajal, especialidad oftalmología.

La paciente presentó reclamación en atención al paciente hace un mes ya que todavía no se le ha asignado cita. La respuesta fue que están saturados.

Es una persona discapacitada, operada dos veces de cataratas, con miopía magna y, recientemente, al no llamarle a esta cita, ha tenido que pagar a oftalmólogo particular, revisión por desprendimiento vitro y dos láser para limpieza de lente de cataratas.

Se solicita cita cuanto antes...».

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:

«1. D^a (...).

Consta que la paciente fue atendida en consulta del Servicio de Cardiología del Centro Médico de Especialidades Ramón y Cajal con fecha 2 de febrero de 2024.

En dicha fecha fue incluida en el buzón de peticiones de citas para consulta sucesiva, con indicación de revisión a partir del 2 de febrero de 2025.

En la actualidad, el tiempo estimado de espera para consultas sucesivas en el Servicio de Cardiología del citado centro es de aproximadamente 772 días.

2. D. (...).



JUSTICIA DE ARAGÓN

Figura en el buzón de peticiones del Servicio de Oftalmología del Centro Médico de Especialidades Ramón y Cajal para una primera visita de alta resolución, con carácter normal, desde el día 6 de noviembre de 2024.

El tiempo estimado de espera para una primera consulta en el Servicio de Oftalmología del citado centro es actualmente de aproximadamente 847 días.

3. D^a (...).

Consta su inclusión en el buzón de peticiones con fecha 9 de mayo de 2025 para primera visita con carácter normal en el Servicio de Otorrinolaringología.

El tiempo estimado de espera para primeras consultas con carácter ordinario en el Servicio de Otorrinolaringología es en la actualidad de aproximadamente 668 días.»

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA.- Del análisis de la queja formulada se desprende que tres pacientes se encuentran pendientes de la asignación de primera cita en las especialidades de Cardiología, Oftalmología y Otorrinolaringología, en el Centro Médico de Especialidades Ramón y Cajal.

Del examen de la situación que especifican todos ellos y de lo que nos ha informado la Administración, puede concluirse que el tiempo de espera para recibir la oportuna atención sanitaria solicitada supera, muy ampliamente, los plazos previstos en la normativa de aplicación (en torno a dos años).

SEGUNDA.- Son numerosas las ocasiones en que nos hemos dirigido a la Administración Sanitaria, transmitiéndole las inquietudes y necesidades que los ciudadanos nos trasladan y la necesidad de satisfacerlas a la mayor brevedad y en los niveles más óptimos de rendimiento del servicio.

Estas sugerencias que dirigimos a la Administración, encuentran su apoyo tanto en nuestro texto constitucional *-que concretamente en su artículo 14 proclama el derecho de los ciudadanos a la protección de su salud y establece que compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a*



JUSTICIA DE ARAGÓN

través de medidas preventivas y de prestaciones y servicios necesarios- así como, en el resto de la normativa de aplicación.

Así, la Ley 14/1986, General de Sanidad, que en su artículo 6.2 establece que las actuaciones de las Administraciones Públicas Sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de afección a la salud, actuaciones que deben estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.

De la normativa anterior se concluye que la eficacia en la protección de la salud dependerá, en gran medida, del buen funcionamiento de los servicios sanitarios.

Por añadidura, en el artículo 2 de la Ley de 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, se establece que los principios rectores en los que se inspira dicha Ley son, entre otros, la consecución de una calidad permanente en los servicios y prestaciones para lograr la máxima eficacia y eficiencia en la asignación, utilización y gestión de los recursos, así como la satisfacción de los usuarios; de manera que se reconoce el derecho a una atención sanitaria adecuada a las necesidades individuales y colectivas, de conformidad con lo previsto sobre prestaciones en esta ley, orientada a perseguir la recuperación de los paciente del modo más rápido y con el mayor bienestar posible.

En consecuencia, es competencia y responsabilidad de la Administración Sanitaria 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, lo que conlleva, entre otras muchas cuestiones, 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, todo ello, con el objetivo de alcanzar la máxima racionalización y los mejores resultados posibles.

TERCERA.- De lo hasta aquí expuesto, cabe deducir las muy importantes demoras existentes en el Centro Sanitario objeto de la reclamación, para la obtención de las correspondientes citas con los especialistas en cardiología,



JUSTICIA DE ARAGÓN

oftalmología y otorrinolaringología (las que solicitan los afectados) y, en su caso, para la prestación de la asistencia que resulte necesaria.

Dicho esto, somos conscientes y así debe reconocerse, de los esfuerzos que el Gobierno de Aragón y, concretamente la Consejería de Sanidad, viene realizando para, entre otras cosas, reducir las listas de espera en el ámbito sanitario y atender las peticiones que se le realizan desde esta Institución.

Sin perjuicio de lo anterior y como ya se ha dicho, en los tres supuestos que nos ocupan *-y también, según nuestros datos, en general en este Centro de Especialidades-* se constata la existencia de demoras muy prolongadas en la prestación de la atención sanitaria requerida, con los consiguientes perjuicios que tales retrasos pudieran ocasionarles, que deben reducirse con urgencia.

Por ello, debe solicitarse a la Administración que realice todo aquello que esté en su mano para poder ofrecer a los pacientes una atención sanitaria en un período razonable y con todas las garantías exigibles.

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 las siguientes SUGERENCIAS:

Primera.- Que, a la mayor brevedad, se proceda a la valoración y adopción de las medidas oportunas para disminuir las listas de espera en los Servicios de Cardiología, Oftalmología y Otorrinolaringología del Centro Médico de Especialidades Ramón y Cajal y para agilizar, lo máximo posible, la atención sanitaria de los ciudadanos.

Segunda.- De conformidad con lo anterior, se agilicen lo máximo posible las citaciones de los pacientes a los que se refiere la reclamación, así como la atención sanitaria que pudiera resultar procedente.



JUSTICIA DE ARAGÓN

Todo ello de conformidad con lo que se ha manifestado en las consideraciones jurídicas de la presente resolución.

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

En Zaragoza, a 20 de marzo de 2026



**Concepción Gimeno Gracia
Justicia de Aragón**