



JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202600008971

30 JUN 2026

REGISTRO DE SALIDA

Exp: Q26/204/07

Sr. Consejero de Sanidad

Envío electrónico, destino ud. / ofic.:

A02029281 / O00001120

ASUNTO: Demora en el Servicio de Oftalmología del Centro Médico de Especialidades Ramón y Cajal de Zaragoza

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:

«PRIMERO. Antecedentes médicos y primera solicitud de derivación Que el día 21 de febrero de 2025, el médico de cabecera de D. (...), con DNI nº (...) solicitó derivación a consulta de Atención Especializada en Oftalmología debido a problemas graves de visión en su ojo derecho, que afectaban significativamente la calidad de vida diaria y la capacidad para realizar actividades cotidianas con normalidad (...)

SEGUNDO. Ausencia total de respuesta a la primera derivación Que transcurrieron más de nueve meses sin recibir comunicación alguna el Sr. (...), ni citación, ni explicación sobre el estado de su solicitud. Ante esta situación de absoluto abandono administrativo y dada la persistencia y gravedad del problema del Sr. (...), el día 21 de octubre de 2025 su facultativo de Atención Primaria se vio obligado a realizar una segunda solicitud de derivación por el mismo motivo.



TERCERO. Vulneración flagrante de los plazos legalmente establecidos Que a día de hoy, 2 de febrero de 2026, no ha recibido ninguna comunicación ni cita para valoración por el servicio de Oftalmología del Servicio Aragonés de Salud el Sr. (...), habiendo transcurrido 346 días desde la primera solicitud (excediendo en 286 días el plazo legal) y 104 días desde la segunda solicitud (excediendo en 44 días el plazo legal).

Se quiere subrayar que no se trata únicamente de demora en el tratamiento: ni siquiera se le ha realizado al Sr. (...) el diagnóstico inicial. Lleva el Sr. (...) casi un año con visión deficiente en un ojo sin que se haya efectuado una valoración especializada que determine la causa exacta, el pronóstico o las opciones terapéuticas disponibles.

CUARTO. Marco normativo vulnerado Que según establece el Decreto 116/2009, de 23 de junio, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la garantía de plazo de respuesta en primeras consultas de asistencia especializada y de intervenciones quirúrgicas en el Sistema de Salud de Aragón, el plazo máximo para primeras consultas de Atención Especializada es de 60 días hábiles desde la fecha de solicitud efectuada por el facultativo de Atención Primaria.

Esta normativa existe precisamente para proteger el derecho fundamental a la salud y evitar que problemas tratables deriven en daños irreversibles por la simple inacción administrativa.

QUINTO. Gestiones previas realizadas sin resultado Que ante la gravedad de la situación y en un intento de agotar las vías internas de reclamación, el día 1 de diciembre de 2025 presentó el Sr. (...) una reclamación formal en el Hospital Universitario Ramón y Cajal del Servicio Aragonés de Salud, exponiendo los hechos detallados anteriormente y solicitando una solución urgente.

Se debe señalar que, tras la presentación de dicha reclamación, se le entregó al Sr. (...) una hoja de quejas de los servicios sanitarios en Aragón debidamente sellada, pero sin número de registro o expediente asignado, lo que imposibilita realizar cualquier seguimiento efectivo de la reclamación más allá de la mera constancia de la fecha de presentación. Hasta la fecha, no ha recibido el Sr. (...) respuesta de ningún tipo a dicha reclamación, ni comunicación sobre su estado de tramitación.

SEXTO. Afectación al derecho fundamental a la protección de la salud Que esta situación no solo vulnera los plazos establecidos reglamentariamente, sino que supone una vulneración de mi derecho fundamental a la protección de la salud reconocido en el artículo 43 de la Constitución Española y desarrollado en la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, y en la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud.



JUSTICIA DE ARAGÓN

La ausencia de diagnóstico y tratamiento durante casi un año para un problema oftalmológico potencialmente grave genera:

• Deterioro progresivo en la calidad de vida del paciente • Incertidumbre sobre la evolución del estado de salud visual • Riesgo real de que el problema se agrave o se vuelva irreversible • Limitaciones en la vida laboral, social y personal del paciente • Ansiedad y preocupación constantes ante la falta de respuestas

SÉPTIMO. Fundamento de la presente queja Que agotadas las vías de reclamación interna iniciadas por el Sr. (...) sin obtener respuesta satisfactoria, y ante la imposibilidad de obtener la atención médica a la que tiene derecho el Sr. (...) dentro de los plazos legales, se acude a esa institución para que, en ejercicio de las funciones que le atribuye la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, investigue la actuación de la Administración sanitaria aragonesa en este caso concreto.

SOLICITA A esa Institución:

- 1. Que admita a trámite la presente queja.*
- 2. Que requiera al Servicio Aragonés de Salud (Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón) para que informe sobre:*
 - Las causas concretas de la demora extraordinaria en ambas derivaciones realizadas por el médico de cabecera del Sr. (...) • El estado actual de la solicitud de cita en Oftalmología del Sr. (...) • Las medidas que se van a adoptar para resolver la situación del Sr. (...) de forma inmediata • El protocolo seguido con la reclamación presentada por el Sr. (...) el 1 de diciembre de 2025 en el Hospital Ramón y Cajal*
- 3. Que inste al Servicio Aragonés de Salud a que cite al Sr. (...) de manera urgente y prioritaria para valoración en el servicio de Oftalmología, dada la antigüedad de la solicitud y la naturaleza del problema de salud.*
- 4. Que, en su caso, formule las recomendaciones o sugerencias que estime oportunas para evitar que situaciones similares se repitan con otros ciudadanos aragoneses, garantizando el cumplimiento efectivo de los plazos legalmente establecidos.»*

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.



JUSTICIA DE ARAGÓN

CUARTO.- En cumplida contestación a nuestro requerimiento, se nos informó lo siguiente:

«INFORME A LA JUSTICIA DE ARAGÓN DEL EXPEDIENTE Q26/204/07 RELATIVO A SOLICITUD DE INFORMACIÓN SOBRE DEMORA EN ATENDER A D. (...).

En relación con la solicitud de información remitida por La Justicia de Aragón en el expediente arriba referenciado, se informa lo siguiente.

De acuerdo con los datos obrantes en nuestro sistema de información asistencial, el paciente fue incluido en el buzón de peticiones para primera consulta en el Servicio de Oftalmología, con carácter ordinario (prioridad normal), en fecha 21 de febrero de 2025.

Asimismo, consta una segunda solicitud para primera consulta en el mismo Servicio y con idéntico carácter ordinario, registrada en fecha 21 de octubre de 2025.

En el momento actual, el tiempo medio estimado de espera para la atención de una primera consulta de Oftalmología con carácter ordinario en el CME Ramón y Cajal se sitúa en aproximadamente 847 días.»

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA.- La presente resolución tiene por objeto analizar la demora en la atención sanitaria especializada, recomendada para el reclamante, que fue derivado por su médico de Atención Primaria al Servicio de Oftalmología con fecha 21 de febrero de 2025, para la valoración de un problema visual. En la queja se refleja expresamente : “.... el médico de cabecerasolicitó derivación a consulta de Atención Especializada en Oftalmología debido a problemas graves de visión en su ojo derecho, que afectaban significativamente la calidad de vida diaria y la capacidad para realizar actividades cotidianas con normalidad (...).

Según se desprende de la documentación obrante en el expediente, pese a haberse cursado una primera solicitud de consulta especializada y una segunda derivación de recordatorio con fecha 21 de octubre de 2025, el interesado no habría sido citado ni valorado por el servicio correspondiente, persistiendo una demora prolongada en la respuesta a la atención especializada requerida.



Por su parte, el Departamento de Sanidad ha informado, tal como consta más arriba, que el tiempo medio estimado de espera para una primera consulta ordinaria de Oftalmología, es de aproximadamente 847 días.

Del examen de la situación puede concluirse que el tiempo de espera para recibir la oportuna atención sanitaria solicitada supera ampliamente, los plazos previstos en la normativa de aplicación (Decreto 116/2009, de 23 de junio, del Gobierno de Aragón, sobre plazos máximos de respuesta en la asistencia sanitaria en el Sistema de Salud de Aragón).

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

La Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, establece en su artículo 6.2 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 cuanto antecede, así como de las quejas tramitadas por esta Institución, se desprende la existencia de importantes demoras en el Centro Médico de Especialidades Ramón y Cajal para la obtención de citas, entre otros, con los especialistas en Oftalmología y, en su caso, para la prestación de la asistencia sanitaria que resulte necesaria.

Aunque la Institución es consciente de que el Departamento de Sanidad ha venido adoptando diferentes medidas para la mejora de las listas de espera sanitarias, los resultados no están resultando suficientes siendo precisa una mejora en los mismos a la mayor brevedad. En concreto, la especialidad de Oftalmología del CME Ramón y Cajal es una de las más afectadas en este sentido y, todo ello, incide en la prestación de una atención sanitaria adecuada a las necesidades individuales y colectivas, lo que encuentra apoyo en nuestro texto constitucional y en el resto de la normativa de aplicación, tal como se ha especificado más arriba.

Con todo, no puede olvidarse que esta resolución dimana de una queja individual, y por ello resultará necesario estar a las circunstancias específicas de la situación (expuesta por el ciudadano en su queja) y, en consecuencia, además de sugerir una intervención continuada en la mejora de la asistencia sanitaria en este Centro Hospitalario, se valoran las específicas circunstancias del ciudadano para concluir si merece un trato prioritario.

Concretamente, como ya se ha expuesto, el interesado manifiesta que cuenta con 74 años de edad, que solicitó cita para Oftalmología *“.....debido a problemas graves de visión en su ojo derecho, que le afectaban*



JUSTICIA DE ARAGÓN

significativamente la calidad de vida diaria y la capacidad para realizar actividades cotidianas con normalidad”, y que hasta la fecha no se le ha asignado día y hora para la consulta. La derivación por Atención Primaria fue realizada con fecha 21 de febrero de 2025, reiterada con fecha 21 de octubre de 2025, y desde entonces se ha intentado reiteradamente obtener información y solución.

Con fecha 1 de diciembre de 2025, se presentó una reclamación formal en el CME Ramón y Cajal del Servicio Aragonés de Salud, exponiendo los hechos detallados anteriormente y solicitando una solución urgente. Según se dice, hasta la fecha no se ha recibido respuesta a dicha reclamación, ni comunicación sobre su estado de tramitación.

Esta demora en ser citado por el Servicio de Oftalmología sin previsión del posible tiempo de espera, genera una situación de incertidumbre que, como todas estas situaciones, puede influir de manera negativa en los afectados.

Tras lo expuesto, debe concluirse que ha de solicitarse a la Administración que realice todo aquello que está en su mano para poder ofrecer a los pacientes una atención sanitaria en un período razonable, con todas las garantías exigibles y que, en el caso concreto, tenga en cuenta las circunstancias expuestas por quien interpone la queja, por si su específica situación mereciera, también, una atención sanitaria que no admitiera más demora.

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:

ÚNICA.- Que en el Centro Médico de Especialidades Ramón y Cajal, Servicio de Oftalmología, objeto de la reclamación, se garantice a los pacientes el acceso a una atención sanitaria dentro de un plazo razonable, con pleno respeto a las garantías legal y reglamentariamente exigibles y que, en relación con el supuesto objeto de la presente queja, se valoren a la mayor brevedad y de forma individualizada las circunstancias concurrentes, a fin de determinar



JUSTICIA DE ARAGÓN

si la situación específica descrita requiere la adopción de medidas de atención sanitaria que no admiten demora.

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

En Zaragoza, a 29 de junio de 2026



Concepción Gimeno Gracia
Justicia de Aragón