



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202200008657

30 NOV 2022

REGISTRO DE SALIDA

Exp: Q22/949/05

**Sra. Consejera de Sanidad**  
eljusticiatramitesdgr@aragon.es

**ASUNTO:** Sugerencia relativa a la prestación del servicio médico en el consultorio local de Angüés.

#### I.- ANTECEDENTES

**PRIMERO.-** El día 12 de julio de 2022 tuvo entrada en esta Institución una queja relativa a la atención primaria en los pueblos de la comarca de la Hoya de Huesca, en la que se exponía lo siguiente:

*“Los Ayuntamientos de Casbas, Ibieca y Angüés queremos exponer la siguiente situación que afecta a más de 10 pueblos de la Comarca de la Hoya de Huesca:*

- *Desde el cambio de titular de la médica de sector el servicio ha sido totalmente irregular y no ha habido citas la mitad de los días.*
- *Algunos de los días en los que se han dado citas no ha llegado personal médico al consultorio, y no se ha avisado a los usuarios de la anulación de la cita.*
- *Se están dando citas a más de 10 días vista en los consultorios rurales.*
- *Cuando se llama al Centro de Salud de referencia no se obtiene respuesta y es necesario estar llamando, en ocasiones, durante horas.*

*Los Ayuntamientos de los núcleos rurales nos sentimos impotentes ante esta situación. No sabemos si todo esto obedece a un plan de recortes generalizado o, simplemente, a una gestión mejorable.*

*Por nuestra parte estamos realizando considerables esfuerzos para dignificar la vida de los pueblos, tratar de atraer población joven y poder cuidar a nuestros mayores adecuadamente. Este deterioro del servicio, que se alarga desde hace más de un mes, no ayuda a la lucha contra la despoblación ni a dar un adecuado servicio a los pueblos.*



*Por todo esto solicitamos encarecidamente que el Justicia intervenga, en lo posible, para que:*

- *Se restaure el servicio lo antes posible, incluyendo la posibilidad de que las personas mayores puedan asistir sin cita, ya que no saben utilizar medios informáticos y para pedirla telefónicamente pasan horas;*
- *Si hay anulaciones de citas se avise a los usuarios y se les dé opción de cita alternativa;*
- *y se disponga de personal de sustitución para las bajas y vacaciones del personal titular, como ocurre con otros sectores sanitarios.”*

**SEGUNDO.-** A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla a supervisión mediación, efectuando la oportuna asignación del expediente para su instrucción. Con tal objeto, se envió con fecha 12 de julio de 2022 un escrito a la Consejera del Departamento de Sanidad recabando información acerca de las cuestiones planteadas en la queja.

**TERCERO.-** La respuesta del Departamento de Sanidad se recibió el 14 de septiembre de 2022, y en ella hace constar, textualmente, lo siguiente:

*“Se dan diferentes situaciones en las que el profesional que atiende una población determinada puede dejar de prestar servicios temporalmente por diversos motivos: Permisos vacacionales, formación, I.T... En este momento la falta de facultativos en atención primaria, situación que afecta a todo el territorio nacional, hace que dichas ausencias sean, en algunos casos, muy difíciles de sustituir.*

*En el caso que nos ocupa, la Médico Titular que obtuvo la plaza de estas localidades en el último concurso de traslados y que atiende las poblaciones de Angüés, Casbas e Ibieca ha enlazado diversos permisos y en este momento no puede desarrollar su trabajo.*

*Desde el Centro de Salud Huesca Rural se está dando cobertura a todas estas localidades, pero la ausencia de sustitutos hace que sea imposible la misma cobertura que cuando el titular está en activo. Se intenta solventar la situación de la manera más correcta pero no solo es preciso sustituir a esta profesional sino también hay que sustituir el resto de permisos de otros facultativos.*

*En el momento actual la agenda de estos centros está abierta los días en que se dispone de profesionales. Al comienzo de esta situación se dieron algunos problemas puntuales de pacientes citados en días en los que no se disponía de facultativos, por lo que se informó a los Alcaldes correspondientes y se adoptaron las medidas correctoras de las agendas para que tal situación no volviese a suceder.*



*La atención a los pacientes se presta siempre en Angüés, siempre con cita previa salvo urgencias, o bien desde el Centro de Salud, donde hay un facultativo para atender a todos los pacientes que allí se desplazan. Y, cuando la situación clínica lo requiere se realiza atención domiciliaria.”*

## II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**Primera.-** El artículo 3 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, establece que: *“La asistencia sanitaria pública se extenderá a toda la población española. El acceso y las prestaciones sanitarias se realizarán en condiciones de igualdad efectiva.”*

El artículo 51 de la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón establece:

*“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.”*

Por su parte, el Decreto 59/1997, de 29 de abril, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de Funcionamiento de los Equipos de Atención Primaria en la Comunidad Autónoma de Aragón establece lo siguiente:

*“Artículo 42. Organización de los servicios.*

....

*Dos.- De forma general, la periodicidad de consultas en aquellas localidades o puntos geográficos donde no radique el Centro de Salud se hará de acuerdo con los siguientes criterios orientativos:*



- a) *Núcleos de hasta 100 habitantes de hecho: consulta con una periodicidad propuesta por el Equipo de Atención Primaria y determinada en el Reglamento Interno de Funcionamiento.*
- b) *Núcleos de 101 a 200 habitantes de hecho: consulta 2 días a la semana.*
- c) *Núcleos de 201 a 300 habitantes de hecho: consulta 3 días a la semana.*
- d) *Núcleos de 301 a 400 habitantes de hecho: consulta 4 días a la semana.*
- e) *Núcleos de más de 400 habitantes de hecho: consulta diaria de lunes a viernes.*

*Independientemente de lo expuesto con anterioridad, a la hora de establecer la periodicidad de las consultas deberán valorarse la organización asistencial existente previamente y las características geográficas, climáticas, de dispersión, de estructura poblacional, de infraestructura sanitaria y de vías de comunicación existentes en la Zona de Salud. Atendiendo a estas circunstancias, el Director Gerente del Servicio Aragonés de Salud podrá establecer periodicidades distintas a las relacionadas en el párrafo anterior en los núcleos donde no radique el Centro de Salud, de oficio o a propuesta del Equipo de Atención Primaria.*

*...”*

**Segunda.-** Las localidades de Angüés, Casbas e Ibieca pertenecen a la Zona Básica de Salud Huesca Rural. Esta zona incluye 78 localidades, tiene una población asignada de 6.321 habitantes y un índice de envejecimiento de 241,6. El centro de salud está ubicado en Huesca capital. La población Angüés, Casbas e Ibieca representa aproximadamente el 12% de la población total de la Zona de Salud.

En el escrito de queja señalaban que desde el cambio de titular de la médica el servicio médico había sido irregular y no había citas la mitad de los días, lo cual parece más sistema de reorganización del servicio que de cambio de personal.

Señalaban también que los días en que había citas no había llegado el personal médico al consultorio y no se había avisado a los usuarios de la anulación de la cita, lo que no parece lógico con las posibilidades de comunicación de las que dispone el Servicio Aragonés de Salud con respecto a sus usuarios.

El Departamento de Sanidad informaba que el Médico Titular que obtuvo la plaza de estas localidades en el último concurso de traslados ha enlazado diversos permisos y en este momento no puede desarrollar su trabajo y que debido a la falta de facultativos en atención primaria, situación que afecta a todo el territorio nacional, hace que dichas ausencias sean, en algunos casos, muy difíciles de sustituir. Siendo el Servicio Aragonés de Salud el responsable de la gestión de los recursos humanos es quien determina y conoce con meses de antelación las fechas de traslado y vacaciones de su personal.



Cuando por estar los profesionales del Equipo de Atención Primaria de permiso y no poder contratar a otros profesionales, debido a la escasez de especialistas en Medicina Familiar y Comunitaria, se deben reorganizar los servicios, en unas ocasiones el Equipo de Atención Primaria opta, por el modelo organizativo de reducir las horas que el médico de familia pasa consulta en los consultorios locales y, en otras, por centralizar la atención médica en el centro de salud. En este último caso, son los pacientes y no los facultativos quienes tienen que desplazarse.

En el caso concreto de esta queja el Departamento informa que como no solo hay que sustituir el permiso del médico de familia asignado a estas localidades sino también el resto de permisos de otros facultativos desde el Centro de Salud Huesca Rural se da cobertura a estas localidades, pero debido a la ausencia de sustitutos hace imposible la misma cobertura que cuando el titular este en activo, por lo que podemos entender que se suprimió la consulta de medicina en el consultorio local.

Una de las situaciones que se exponía en la queja era que algunos de los días en los que había citas no había llegado el personal médico al consultorio y no se había avisado a los usuarios de la anulación de la cita. Para que estas situaciones no volviesen a suceder informa el Departamento que se adoptaron medidas correctoras de las agendas. Estas medidas consistieron en que la agenda de estos centros este abierta solo los días que se dispone de profesionales.

Para que los ciudadanos de estas localidades puedan recibir atención médica en el consultorio de Angüés es necesario que haya profesionales disponibles y que hayan solicitado cita previa.

Y este segundo requisito, es otro de los motivos de queja que indicaban en el escrito dirigido a la Institución. Las dificultades que tenían para contactar telefónicamente con el centro de salud para pedir una cita con el médico de familia.

Por ello, solicitaban la posibilidad de que las personas mayores pudieran asistir sin cita, ya que no saben utilizar los medios informáticos y para pedirla telefónicamente pasan horas. Sobre esta cuestión no informaba nada el Departamento.

El problema de la imposibilidad de contactar telefónicamente con los centros de salud ha sido motivo de numerosas quejas en esta Institución. Hemos manifestado, en los últimos años, nuestra preocupación por la posible barrera de acceso a los recursos del sistema sanitario que puede existir cuando los usuarios no logran contactar con su centro de salud porque sus llamadas no son atendidas o cuando debido a las habilidades digitales que se les exige a los pacientes, estos no pueden hacer uso de las herramientas informáticas implantadas para solicitar cita con los profesionales de su centro de salud.



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

La falta de médicos especialistas en Medicina Familiar y Comunitaria es uno de los problemas que actualmente afecta al Sistema Nacional de Sanidad. Esto castiga especialmente a las zonas rurales, al ser las plazas de centros de salud ubicados en estas zonas las más difíciles de cubrir. Por ello, las Administraciones competentes deben adoptar medidas urgentes para lograr equilibrar la oferta y la demanda de estos profesionales sanitarios.

Siendo conscientes en la Institución de los esfuerzos realizados por el Departamento de Sanidad para ofertar un servicio sanitario de calidad dada la dispersión territorial de nuestra Comunidad, consideramos que se debe seguir acercando la atención de la salud al lugar donde residen las personas. Suspender el servicio médico en los consultorios locales, que fueron puestos en funcionamiento para facilitar en proximidad el acceso equitativo al sistema sanitario, puede comprometer la garantía de la calidad asistencial y vulnerar o condicionar el derecho constitucional y estatutario al acceso a los servicios públicos de salud.



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, en la planificación de los permisos de vacaciones de los profesionales del Centro de Salud, el Equipo de Atención Primaria tenga en cuenta el alto índice de vejez de la población atendida en la Zona Básica de Salud de forma que, la reorganización de los servicios no suponga la supresión de la consulta de medicina familiar y comunitaria en el consultorio local.

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 29 de noviembre de 2022**



**P.A. Javier Hernández García**

**Lugarteniente del Justicia**