



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202300001230

20 FEB 2023

REGISTRO DE SALIDA

Exp: Q22/1347/05

Sra. Consejera de Sanidad  
eljjusticiatramitesdgri@aragon.es

**ASUNTO:** Sugerencia relativa a la asignación de médico de familia en el centro de salud Delicias Norte

### I.- ANTECEDENTES

**PRIMERO.-** El día 6 de octubre de 2022 tuvo entrada en esta Institución una queja presentada por un ciudadano que exponía lo siguiente:

*“El centro de salud de delicias norte ha jubilado desde hace unos 4 meses a mi médico de cabecera, desde entonces no tengo médico de cabecera asignado y no tengo posibilidad de coger cita a través de la página web o APP del insalud. A esto se le suma que es muy difícil que te atiendan por teléfono obligándome a coger "horas libres" para ir al centro de salud en persona para solicitar una cita médica.*

*Según el personal del centro de salud ha habido dos jubilaciones de médicos que no se han cubierto y el resto de los médicos tienen ya el cupo completo. Tengo necesidad de citas médicas para dolencias que no requieren una baja médica.*

*No me parece normal que alguien se quede sin médico de cabecera durante tanto tiempo y lo que más grave me parece es que no te asignen a un médico de cabecera transitorio mientras se repone una plaza de médico en un centro de salud.”*

**SEGUNDO.-** A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla a supervisión, efectuando la oportuna asignación del expediente para su instrucción. Con tal objeto, se



envió con fecha 17 de octubre de 2022 un escrito al Departamento de Sanidad recabando información acerca de las cuestiones planteadas en la queja.

**TERCERO.-** La respuesta del Departamento de Sanidad se recibió el 12 de enero de 2023, y en ella hace constar, textualmente, lo siguiente:

*“En relación con la solicitud de información presentada ante El Justicia de Aragón, por D. (...) sobre la cobertura de plazas de médicos por jubilación en el Centro de Salud Delicias Norte se informa que, efectivamente, se produjeron dos jubilaciones de médicos en periodo estival que no ha sido posible cubrir por falta de profesionales médicos en la bolsa de empleo.*

*Así mismo hay que añadir las ausencias por los permisos reglamentarios de los profesionales que tampoco han sido posible suplir, haciendo muy difícil la organización y asistencia a los pacientes, pero siempre se ha garantizado la misma.*

*Estas vacantes ha sido posible cubrirlas con un profesional interino y con una comisión de servicios de otra comunidad autónoma en las fechas: 17 de octubre y 3 de noviembre de 2022.”*

## II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**Primera.-** El derecho a que se asigne a los usuarios de la sanidad pública un médico se recoge tanto en la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad (artículo 10.7) como en la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón.

La Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón establece en su artículo 3 que son titulares de los derechos y deberes contemplados en la presente Ley aquellas personas que tengan su residencia en los municipios de la Comunidad Autónoma de Aragón.

En el artículo 4.1 recoge los derechos reconocidos a los usuarios del sistema de salud de nuestra Comunidad Autónoma. En ella, figura expresamente el siguiente derecho:

*“b) A que se les asigne un Médico cuyo nombre se les dará a conocer, que será su interlocutor principal con el equipo asistencial. En caso de ausencia, otro facultativo del equipo asumirá tal responsabilidad.”*

**Segunda.-** El ciudadano acudió a la Institución porque llevaba cuatro meses sin médico de familia asignado. Además de parecerle que este tiempo era excesivo, el ciudadano exponía en su queja otros perjuicios que le ocasionaba esta situación.

Según indicaba, su médico de familia se había jubilado hacía cuatro meses y desde entonces no tenía médico asignado. El no tener médico de familia asignado le impedía solicitar cita a través de la App o de la página web Salud informa. El no poder solicitar cita utilizando estas



herramientas, unido a que en su centro de salud es muy difícil que atiendan el teléfono, le obligaba a ir en persona al centro de salud para solicitar la cita médica.

En su escrito señalaba que personal del centro de salud le había indicado que se habían jubilado dos médicos cuyas plazas no se habían cubierto y el resto de médicos de familia tenían el cupo completo.

Por su parte el Departamento de Sanidad en su informe confirma que se produjeron, en periodo estival, dos jubilaciones de médico de familia en el centro de salud Delicias Norte, cuyas vacantes se cubrieron el 17 de octubre y el 3 de noviembre.

Asimismo, informa que las dos plazas vacantes no se pudieron cubrir antes debido a la falta de profesionales médicos en la bolsa de empleo. Al igual que tampoco había sido posible suplir las ausencias de aquellos profesionales que estaban de permiso. Señalaba que, todo ello hacía muy difícil la organización y la asistencia a los pacientes. Pero que esta siempre se había garantizado.

Por el contrario, el Departamento de Sanidad no informa cuando se le asignó al ciudadano un médico de familia.

Siendo conscientes en la Institución de las dificultades que la Administración sanitaria tiene para cubrir las plazas vacantes de médico de familia debido al déficit de profesionales de esta especialidad, hemos resaltado en múltiples ocasiones las consecuencias que para los ciudadanos tiene que no se cubran las plazas vacantes de médico de familia.

En el caso concreto de este ciudadano, la falta de cobertura de las plazas de médico de familia en su centro de salud ha supuesto la vulneración de un derecho reconocido a todos los usuarios del Servicio Aragonés de Salud. El derecho a que se le asigne un médico cuyo nombre se le dará a conocer, que será su interlocutor principal con el equipo asistencial. En caso de ausencia, otro facultativo del equipo asumirá tal responsabilidad.

A la vista de la información remitida, entendemos que al ciudadano se le asignaría un médico de familia el pasado mes de octubre o noviembre cuando se cubrieron las plazas que quedaron vacantes por jubilación de sus titulares, permaneciendo sin médico asignado durante los meses que las plazas estaban vacantes.

Pero, además, el ciudadano durante el tiempo que permaneció sin médico asignado no pudo hacer uso de la aplicación Salud Informa. Una herramienta diseñada para facilitar el acceso a través del teléfono móvil, entre otras cosas, a la gestión de citas médicas. Debido a las dificultades existentes para contactar telefónicamente con su centro de salud el ciudadano indicaba que para obtener una cita médica debía acudir al centro de salud.

Sobre estas cuestiones no se pronuncia el Departamento en su informe.

Desde la Institución hemos trasladado al Departamento de Sanidad en varias ocasiones nuestra preocupación por la posible barrera de acceso a los recursos del sistema sanitario



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

que puede existir cuando los ciudadanos no logran contactar con su centro de salud porque sus llamadas no son atendidas.

### 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 adopte las medidas de organización que resulten necesarias para garantizar el cumplimiento del derecho reconocido a los usuarios del sistema de salud en el artículo 4.1 b de la *Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón*.

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 15 de febrero de 2023**



**P.A. Javier Hernández García**  
**Lugarteniente del Justicia**