



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202400008239

09 SEP 2024

REGISTRO DE SALIDA

Exp: Q24/497/09

Sr. Consejero de Sanidad

Envío electrónico, destino ud. / ofic.:

A02029281 / O00001120

ASUNTO: Sugerencia relativa al Centro de Salud Marqués de la Cadena

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- El pasado 1 de abril de 2024 tuvo entrada en esta Institución un escrito de queja que quedó registrado 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 que el pasado 31 de marzo de 2024, una paciente solicitó *on line* una cita médica en el Centro de Salud Marqués de la Cadena, siendo que la primera cita disponible lo era para el día 7 de mayo, más de un mes después de dicha solicitud.

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:

«La necesidad de profesionales facultativos es mayor que la oferta en las bolsas de empleo; no se pueden sustituir todas las ausencias, conllevando esta situación a que se hagan doblajes de consulta, consultas de apoyo, etc. Debido a este motivo se produce un desajuste entre la generación de las agendas, adaptadas a las circunstancias mencionadas y la ubicación de las mismas en la página web y en la App Salud Informa. A pesar de todo, la asistencia urgente o prioritaria debe estar garantizada.

Asimismo, si el problema presentado por la paciente requiere de una atención preferente debe comunicar esta situación al Servicio de Admisión de su centro de salud, para que le informen convenientemente de las opciones existentes para una atención indemorable, al amparo de la Orden SAN/448/2023, de 30 de marzo que contempla la atención para aquellos pacientes cuyo médico/a registra una demora superior a 72 horas y tienen superado el número diario asumible de pacientes en sus consultas.»

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA.- Es objeto de la presente reclamación el retraso en obtener una cita con el médico de atención primaria en el Centro de Salud Marqués de la Cadena.

En principio, la promotora de la queja indicó a esta Institución que el pasado 31 de marzo de 2024, había solicitado cita médica con atención primaria, afirmando que la primera cita libre lo era para el 7 de mayo del año en curso.

Además, el 24 de julio de 2024, acudió a esta Institución la interesada, y trató de pedir una nueva cita a través de la aplicación Salud Informa. La primera que figuraba era de fecha 2 de septiembre de 2024, más de un mes desde que fue solicitada, señalando que son los plazos de espera habituales en dicho Centro de Salud.



SEGUNDA.- El reconocimiento del derecho de todos los ciudadanos a la protección de la salud, reconocido en el artículo 43 de la Constitución, requiere de los poderes públicos la adopción de medidas idóneas para satisfacerlo.

La Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud dispone en el artículo 12.1 que *«La atención primaria es el nivel básico e inicial de atención, que garantiza la globalidad y continuidad de la atención a lo largo de toda la vida del paciente, actuando como gestor y coordinador de casos y regulador de flujos. Comprenderá actividades de promoción de la salud, educación sanitaria, prevención de la enfermedad, asistencia sanitaria, mantenimiento y recuperación de la salud, así como la rehabilitación física y el trabajo social.»*

Asimismo, la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, en su artículo 51, dedicado a la atención primaria, establece lo siguiente:

«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.»*

TERCERA.- La organización de los servicios sanitarios tiene que 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, siendo responsabilidad de la Administración sanitaria 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, con el objetivo de alcanzar la máxima racionalización y optimación en la prestación de los servicios.

El Departamento de Sanidad reconoce en su informe que existen diferentes situaciones de ausencias de profesionales sanitarios. Estas ausencias serían difíciles de cubrir debido fundamentalmente a que no existen facultativos disponibles en las bolsas de empleo.

Esta Institución es consciente de la carga de trabajo que se asume en muchos casos por médicos de familia, para poder atender a los pacientes que les son asignados. Esta situación es debida, entre otras cosas, a las dificultades que tiene la Administración sanitaria para cubrir las plazas vacantes en los centros de salud, dado el déficit de profesionales de esta especialidad. También se es consciente de que se están adoptando medidas y buscando soluciones, pero ello no evita que en este momento se esté ante un problema grave, que se nos plantea de manera reiterada por los ciudadanos.

En 2022 se aprobó el Plan de Atención Primaria y Comunitaria de Aragón 2022-2023, siendo uno de sus objetivos mejorar la accesibilidad y gestionar la demanda asistencial con nuevos modelos organizativos. Desde la aprobación de este Plan hasta la actualidad, se han adoptado diferentes medidas por parte del Departamento de Sanidad para mejorar la accesibilidad



de los pacientes a la atención médica y garantizar la atención a los usuarios en 72 horas (Orden SAN/448/2023, de 30 de marzo, que contempla la atención para aquellos pacientes cuyo médico/a registra una demora superior a 72 horas y tienen superado el número diario asumible de pacientes en sus consultas).

En el XXXVI Congreso Aragonés de Atención primaria, celebrado el 9 de noviembre de 2023, los medios de comunicación dieron a conocer determinadas acciones anunciadas por el Departamento de Sanidad para ofrecer estabilidad, conciliación familiar y formación continuada a los profesionales de Atención Primaria.

Así, se recogía que «la sociedad aragonesa y el sistema sanitario requieren de la Atención Primaria. Es inviable concebir una asistencia accesible, segura y profesional, si no disponemos de un pleno desarrollo de este nivel asistencial; la primaria no solo es la puerta de entrada al sistema, como siempre se ha dicho, es el pilar sobre el que se sustenta y sin su adecuado funcionamiento todo el sistema se resiente».

También en el Plan de Salud de Aragón 2030, documento estratégico de gobierno, aprobado en 2018, que identifica las prioridades sanitarias en nuestra Comunidad Autónoma y propone objetivos y líneas de actuación para mejorar el nivel de salud en el territorio, entre sus objetivos figura «**OBJETIVO 2: Reorganizar los recursos del sistema sanitario hacia un enfoque integral y generalista. 2.1. Potenciar la Atención Primaria como espacio de atención integral y de disminución de desigualdades en salud.**»

Por último y sin perjuicio de la valoración positiva que merecen los esfuerzos realizados por el Departamento de Sanidad y el Servicio Aragonés de Salud, para dotar de médicos de atención primaria a los Centros de Salud de la Comunidad Autónoma y mantener los ratios de profesionales por habitantes en Aragón, debe concluirse que la falta de cobertura efectiva de las plazas existentes afecta directamente a la atención a los pacientes y, en definitiva, a la calidad de la asistencia de los mismos, por lo que de manera prioritaria,



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

deben seguir articulándose las medidas oportunas que resulten necesarias para la solución de esta situación, en orden a garantizar la mejor prestación posible del servicio sanitario.

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

SUGERIR al Departamento de Sanidad, que se adopten las medidas necesarias que permitan agilizar las citas médicas solicitadas con los facultativos de Atención Primaria, por los pacientes del Centro de Salud Marqués de la Cadena, para evitar las demoras existentes en este nivel asistencial.

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 5 de septiembre de 2024



Concepción Gimeno Gracia
Justicia de Aragón