

Expte.

DI-1270/2018-5

EXCMA. SRA. CONSEJERA DE SANIDAD
Via Universitat, 36
50071 Zaragoza

ASUNTO: Sugerencia relativa a atención telefónica y demora en el servicio de rehabilitación.

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- Ha tenido entrada en esta Institución una queja debida a los problemas que padeció un ciudadano para obtener cita en el servicio de neurocirugía del Hospital Universitario Miguel Servet y para ser atendido en el servicio de rehabilitación del citado centro hospitalario. En la misma el interesado relata que se encuentra aquejado de una hernia discal entre L4 y L5, que le provoca lumbalgias y achaques desde hace varios años. El Sr. (...) es atendido por el Dr. (...) (neurocirujano del Hospital Universitario Miguel Servet). El facultativo indicó la necesidad de intervenirle quirúrgicamente en agosto de 2017. El Dr. (...) le informó que en varias ocasiones tenía fecha para su intervención, habiéndose anulado por causas que él desconoce. Finalmente, la intervención se realizó el 23 de marzo de 2018.

En julio de 2018 el Dr. (...), al observar que sus movimientos van acompañados de dolor y malas posturas, solicitó la realización de 2 radiografías, una resonancia y rehabilitación. Las pruebas diagnósticas se realizaron en julio y agosto, y está citado para rehabilitación el 7 de noviembre de 2018.

El Sr. (...) ha intentando obtener cita para conocer los resultados de las pruebas, resultando imposible hasta la fecha. La citación se puede solicitar los martes de 8,30 a 9,30h, pero hasta ahora no ha conseguido que nadie conteste al teléfono. También ha solicitado que se adelante la fecha de la rehabilitación, estando dispuesto a recibir el tratamiento en otros centros de Zaragoza.

Añadir que el Sr. (...) se encuentra de baja laboral desde julio de 2017. Actualmente se encuentra en prórroga de su incapacidad hasta diciembre de 2018, fecha en la que tiene que acudir al Instituto Nacional de la Seguridad Social.

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 un escrito a la Consejera de Sanidad del Gobierno de Aragón, recabando información acerca de la queja recibida.

TERCERO.- La respuesta del Departamento de Sanidad hace constar, textualmente, lo siguiente:

“En relación a la queja presentada por D. (...) sobre la citación para conocer los resultados de las pruebas diagnósticas realizadas en el Hospital Miguel Servet cabe señalar que, según la información que nos facilita el Servicio de Información y Atención al Usuario, el paciente tiene pendiente una primera visita en la Unidad de Columna del Servicio de Rehabilitación el día 7 de noviembre de 2018 a las 10:00 horas.

Asimismo, será revisado por el Dr. (...) en las consultas de Neurocirugía el día 11 de diciembre de 2018 a las 11:18 horas.

En lo relativo a las dificultades para obtener una cita de revisión, se informa que hay un horario para la solicitud o cambio de consultas, y que son el enfermero y el auxiliar de clínica los encargados de gestionar dichas citas según la prioridad del proceso que presente el paciente y la disponibilidad de las agendas.”

CUARTO.- A la vista de la información recibida, y para poder llegar a una decisión más fundamentada en cuanto al fondo del problema que venimos tratando, se solicitó al Departamento de Sanidad una ampliación de información, consistente en el horario establecido para solicitud o cambio de consultas de neurocirugía en el citado centro hospitalario.

QUINTO.- La respuesta del Departamento de Sanidad hace constar, textualmente, lo siguiente:

“En referencia a la queja presentada por D. (...) sobre la demora en las consultas de rehabilitación, y en concreto lo relativo al horario establecido para la solicitud o cambio de consulta de neurocirugía en el Hospital Universitario Miguel Servet cabe señalar que desde el Servicio de Neurocirugía se ha procedido a ampliar el horario de atención telefónica a los pacientes. Hasta ahora, esta atención se realizaba de lunes a viernes de 8:00 a 9:30 horas. Con el nuevo horario se amplía la consulta a las tardes de los lunes y martes de 15:00 a 17:30 horas.

Así mismo, se informa que se va a proceder a abrir las agendas durante todo el año.”

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA.- Del análisis de la queja trasladada se desprende por un lado la demora existente en la atención sanitaria tanto en neurocirugía como en rehabilitación. Por otro lado, también se pone de manifiesto la dificultad para ser atendido telefónicamente y conseguir una cita. Ambas circunstancias dificultan el acceso a los servicios sanitarios y repercuten de forma negativa en la salud del interesado.

Respecto a ambas cuestiones (demoras, especialmente en neurocirugía y atención telefónica) han sido numerosas las quejas recibidas en esta Institución y las Sugerencias realizadas a la administración sanitaria. En el caso concreto, interesa destacar de forma muy favorable la actuación realizada por el Departamento de Sanidad, ampliando el horario de atención telefónica y la apertura de agendas durante todo el año.

SEGUNDA.- Al respecto, 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; ostentando, todos los titulares a que se refiere este artículo, 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 conseguir la recuperación, dentro de la mayor confortabilidad, del modo más rápido y con la menor lesividad posible, de las funciones biológicas, psicológicas y sociales.

TERCERA.- Por otra parte, el artículo 3.1 de la Ley 14/1986, General de Sanidad, determina que “los medios y actuaciones del sistema sanitario, están orientados a la promoción de la salud”. Además, el artículo 6.2 prevé que las actuaciones de las Administraciones Públicas Sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud, actuaciones que deben estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.

Asimismo, el Sistema de Salud de Aragón tiene entre sus fines, -artículo 23.2 g) de la citada Ley-, asegurar la efectividad, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios.

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 del Gobierno de Aragón las siguientes **SUGERENCIAS:**

PRIMERA.- Que se adopten las medidas oportunas en aras de disminuir las demoras en los Servicios de Neurocirugía y de Rehabilitación del Hospital Universitario Miguel Servet.

SEGUNDA.- Que se adopten las medidas oportunas para mejorar el acceso a las citaciones en consultas de neurocirugía del Hospital Universitario Miguel Servet.

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

Zaragoza, a 7 de febrero de 2019

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

ÁNGEL DOLADO PÉREZ