

Expte.

DI-24/2019-5

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

**ASUNTO:** Sugerencia relativa a demora en neurocirugía del Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa.

## **I.- ANTECEDENTES**

**PRIMERO.-** Ha tenido entrada en esta Institución una queja debida a los problemas que padeció una ciudadana para ser atendida en el servicio de neurocirugía del Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa (HCU). En la misma la interesada relata que lleva sufriendo dolores continuos de espalda desde hace 6 años. Estos dolores no cedían con medicación ni con rehabilitación.

Fue atendida por el Servicio de Neurología del HCU, que la derivó a neurocirugía para intervención quirúrgica en julio de 2017. Ante la demora en recibir la citación ha presentado varias quejas en el Servicio de Atención al Paciente. La respuesta recibida ha sido que acuda a su médico de Atención Primaria o al servicio de urgencias en caso de mucho dolor.

El día 3 de enero de 2019 fue al servicio de citaciones, con la esperanza de tener cita. Le informaron que se encuentran citando a los pacientes de la primera quincena de junio de 2017 y que no saben cuándo le tocará.

El dolor que padece le ocasiona un fuerte sufrimiento y limitación de su vida, tanto personal como profesional. Es funcionaria del Gobierno de Aragón y ha permanecido de baja laboral por diferentes períodos, llegando a ser necesaria la adaptación de su puesto de trabajo.

**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 al Consejero de Sanidad del Gobierno de Aragón recabando información acerca de la problemática expuesta en la queja, y en particular la fecha prevista para la atención de la interesada.

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

*“En relación con la solicitud de información sobre Lista de Espera Quirúrgica, tras las gestiones oportunas, se nos comunica que desde el Servicio de Atención al Usuario se le facilitó una citación en la consulta de neurocirugía para el día 4 de marzo de 2019.*

*No obstante, desde ese servicio se añade la voluntad de seguir trabajando con los medios disponibles para mejorar y prevenir la salud de los usuarios del sistema de salud pública”*

**CUARTO.-** A la vista de la información recibida, y tras recibir la información de la interesada, según la cual en la consulta de neurocirugía del día 4 de marzo de 2019 se le había indicado la necesidad de repetir determinadas pruebas debido al tiempo transcurrido desde su anterior realización (en concreto una resonancia magnética y un electromiograma), así como la necesidad de volver a ser vista en consulta, se solicitó al Departamento de Sanidad una ampliación de información relativa a las fechas previstas para dichas pruebas y nueva consulta.

**QUINTO.-** La respuesta a dicha petición de información por parte del Departamento de Sanidad hace constar, textualmente, lo siguiente:

*“En relación con la solicitud de ampliación de información arriba indicada, le informamos que la gestión de citas de consultas de Atención Especializada la realizan los propios centros en función de la clínica del paciente, de la disponibilidad de tiempos y de la demanda existente, no pudiendo indicarle en este momento, la fecha prevista de consulta en Neurocirugía para esta paciente.”*

**SEXTO.-** Puestos en contacto con la interesada, ésta informó con

fecha 28 de mayo de 2019 que el día anterior le realizaron la resonancia magnética, sin tener fecha para el electromiograma ni para la nueva consulta en neurocirugía.

## II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**PRIMERA.-** Son muchas las reclamaciones que se presentan en esta Institución por las listas de espera existentes en los Servicios de Neurocirugía del Servicio Aragonés de Salud, y en ese sentido se han emitido varias Sugerencias, en el sentido de realizar un estudio de las necesidades asistenciales así como de los recursos disponibles y, a su vista, adoptar las medidas oportunas para paliar las carencias que se presenten.

En esta línea, se ha sugerido ya por esta Institución (expedientes DI-694/2018, DI-1192/2018, DI-145/2018) que se valore realizar un análisis de las indicaciones quirúrgicas realizadas por estos servicios, su adecuación y coordinación con el resto de servicios sanitarios. Según la información remitida por la Consejería de Sanidad en respuesta a la Sugerencia DI-1192/2018 *“desde la Dirección General de Asistencia Sanitaria, se realiza un seguimiento mensual de los Contratos Programa con los Directores Asistenciales, en el que se valoran, entre otros aspectos, tanto las necesidades asistenciales como de recursos. En cuanto a las medidas que se han tomado en relación con las listas de espera, estas están consiguiendo una evolución favorable, de manera que, desde los 7.245 pacientes de enero de 2014, (la cifra más alta de esperas de más de 180 días en los últimos años), se ha logrado llegar a 2.088 pacientes en enero de 2019. Y esperamos que esta línea de reducción continúe”*.

Esta Institución es consciente de los esfuerzos organizativos y presupuestarios realizados por el Gobierno de Aragón y de la dificultad que supone la reducción de las listas de espera. No obstante, entendemos que debe seguir realizándose una actividad continua en dicho sentido, con objeto de prestar una atención sanitaria de calidad, evitando situaciones como la que sufre la ciudadana que presentó la queja en este expediente.

**SEGUNDA.-** 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.

**CUARTA.-** También resulta de importancia, tal y como se ha puesto de manifiesto en otras sugerencias, en aras a evitar la situación de incertidumbre que genera a los pacientes el hecho de desconocer cuándo podrán ser intervenidos, a efectos meramente orientativos y sin que resulte vinculante, la conveniencia de que, en función del lugar que ocupan en la lista de espera, se les comunique la fecha aproximada en la que los mismos podrían ser operados.

Por último, y a juicio de esta Institución, se considera de gran importancia que el paciente sea correctamente informado sobre su proceso, con indicación de las pruebas necesarias y tiempo aproximado para su realización. Esto puede ayudar a disminuir la incertidumbre, preocupación y ansiedad que los pacientes sufren.

### **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 intensifique el seguimiento continuo de las necesidades asistenciales en los Servicios de Neurocirugía del Servicio Aragonés de Salud, así como los recursos disponibles, adoptándose las medidas precisas que posibiliten que las listas de espera estén dentro de los estándares aceptables en los Centros sanitarios.

**SEGUNDA.-** Que se analicen de forma específica las indicaciones quirúrgicas realizadas por los Servicios de Neurocirugía del Servicio Aragonés de Salud, su adecuación y coordinación con el resto de servicios sanitarios.

**TERCERA.-** Que se proporcione información detallada a los pacientes en lista de espera de neurocirugía sobre su proceso, con indicación de las pruebas necesarias y tiempo aproximado para su realización y, con carácter general y con efectos meramente orientativos, se comunique a los pacientes la fecha aproximada en la que podrían ser intervenidos.

**CUARTA.-** Que se agilicen los trámites para que los pacientes en lista de espera de neurocirugía sean intervenidos lo antes posible, reduciéndose las demoras actuales y se facilite la fecha prevista para la atención de la interesada.

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 31 de mayo de 2019**

**JAVIER HERNÁNDEZ GARCÍA**

**LUGARTENIENTE DEL JUSTICIA**  
**(P.A. Art. 39.2 Ley Reguladora del Justicia de Aragón)**