

Expte.

DI-939/2004-9

EXCMA. SRA. CONSEJERA  
DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO  
DIPUTACIÓN GENERAL DE ARAGÓN  
Edificio Pignatelli  
50004 ZARAGOZA

## I.- HECHOS.

**Primero.-** En su día, 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 se hacía alusión a lo siguiente:

*"Que a D. F. G., nacido el 6 de julio de 1989, al cumplir los catorce años y pasar a depender ya del Médico de Familia, se le hicieron unas pruebas de tiroides detectándole unos índices superiores a lo normal, por lo que fue remitido al especialista en Endocrinología del Centro Médico de Especialidades Grande Covián. En dicho Centro, como quiera que se confirman los índices altos se le prescribe tratamiento y se le dice que debe acudir a la consulta a los tres meses. Veinte días antes de la consulta debe hacer unos análisis prescritos en consulta, que ya tendrían que estar disponibles en el momento de la misma.*

*La cita para consulta la deberían recibir por correo, y al apreciarse que no era así se acudió a Atención al Paciente el 16 de Abril de 2004. Allí informaron que hicieran los análisis que todavía estaban pendientes, y también se dijo que a los veinte días acudieran para hablar con la persona que les atendió en Atención al Paciente, que les acompañaría a consulta del endocrino ya que no habían recibido aún cita y comprobado en citaciones que se demoraría todavía más.*

*Acudieron según lo previsto y les acompañaron a consulta, y en la puerta, la enfermera les informa que todo es normal y que F. siguiera con el tratamiento. Un familiar mostro su disconformidad con la atención y pidió una fotocopia de los análisis de llevar al paciente a un médico particular dada la preocupación que tiene con este tema, a lo que se le contesta que no se puede acceder a esta petición. Esto sucede el 17 de junio del presente año, cuatro meses después de la anterior consulta, cuando inicialmente tendrían que haber sido tres meses.*

*Finalmente son atendidos por el Dr. T. (sin cita) y confirma que los análisis son normales.*

*La nueva cita para consulta se ha hecho para el 4 de agosto, pero dado que no le han prescrito análisis para esa consulta, creen que al acudir a la misma, de prescribírselos ese día, algo que será de esperar pues los últimos ya fueron vistos el 17 de junio, se mostrarán al facultativo a los seis meses, y de seguir la tónica que se ha seguido hasta ahora, un tratamiento que debe llevar cuatro controles al año pasa a dos.*

*Se entiende que esta atención, provocada por las listas de espera que viene manteniendo la Administración Sanitaria, perjudicial para el paciente puesto que se trata de su salud, es por lo que se formula la queja con tres objetivos claros: 1) que el tratamiento de F. sea el adecuado a la prescripción inicial, con controles cada tres meses, 2) que se solucione el problema de las demoras provocadas por las listas de espera, 3) la solución inmediata a los problemas de atención que se reciben en ese Centro Médico de Especialidades....".*

**Tercero.-** Habiendo examinado dicho escrito de queja se acordó admitir el mismo a supervisión y dirigimos al Departamento de su presidencia interesando información sobre lo planteado y, en particular, si resultaría posible que las citas para consulta de endocrinología del Centro Médico de Especialidades "Grande Covián" fueran concedidas conforme a las prescripciones facultativas que, de momento, son cada tres meses.

**Cuarto.-** En cumplida atención a nuestro requerimiento se nos proporcionó un informe en los siguientes términos:

*"Al paciente al cumplir catorce años y pasar a depender del Médico de Familia, le fueron realizadas unas pruebas de tiroides, detectándole índices superiores a lo normal, por lo que fue remitido al especialista en Endocrinología del CME Grande Covián, donde se confirmaron dichos índices y se le prescribió tratamiento, informándole de la necesidad de acudir a consulta a los tres meses, debiendo serle realizados veinte días antes los análisis prescritos en consulta, para estar disponibles en el momento de la misma.*

*La cita para la mencionada consulta debía haberse recibido por correo y al no ser así la familia acude al Servicio de Atención al Paciente con fecha 16 de abril de 2004. Posteriormente, y dando respuesta a la reclamación efectuada, fueron realizados los análisis correspondientes y se emplazó al paciente para consulta de Endocrinología. Tras el estudio de los análisis y como consecuencia del tratamiento prescrito en la primera consulta, se observa que los resultados de dicha analítica son normales por lo que se propone, como es habitual para situaciones*

*de esta índole, una revisión del caso en un año.*

*En cuanto a los posibles retrasos existentes en las consultas de Endocrinología del Centro Médico de Especialidades Grande Covián, podemos manifestar que sin perjuicio de que estos puedan existir en algún caso particular, la asistencia en tiempo de aquellos casos que lo requieren está garantizada gracias a la dedicación prestada por los facultativos especialistas en los distintos casos que se presentan en las consultas".*

**Quinto.-** Una vez examinada la respuesta remitida desde ese organismo a la petición de información que se le hizo en virtud de la tramitación de la queja que se había presentado ante esta Institución y registrada con el número de referencia arriba expresado, se constató que sería preciso ampliar algunos aspectos de la misma para poder llegar a una decisión en cuanto al fondo del expediente, remitiendo un escrito en los siguientes términos:

*"Pues bien, los reclamantes insisten en que F. G. continúa ganando peso pese a que está siguiendo el mismo tratamiento, y es por ello por lo que el Endocrino del paciente aconsejó que las revisiones se llevaran a cabo cada tres o, a lo máximo, cada seis meses.*

*Por ello, interesaría conocer los motivos a los que ha obedecido el hecho del cambio de actitud y considerar que no es precisa la revisión del caso hasta dentro de un año, así como las causas por las que no se ha dado cumplida contestación al escrito presentado en el Servicio de Atención al Paciente del Centro Médico de Especialidades Grande Covián el pasado 29 de junio de 2004."*

**Sexto.-** Y nuevamente se nos informa que según consta en el informe remitido por la Subdirección Médica del Hospital Universitario "Miguel Servet", perteneciente al Sector de Zaragoza II, D. F. G. ha sido visitado en consulta de Endocrinología por el Dr. T. el pasado 3 de enero en el Centro Médico de Especialidades "Grande Covián", y la frecuencia de las consultas se estima adecuada desde el punto de vista facultativo y el seguimiento del paciente mantiene el ritmo adecuado según los resultados obtenidos en la última analítica realizada.

## **II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS.**

**Primera.-** La cuestión a la que se circunscribe la presente queja radica en la disconformidad manifestada por los interesados en la periodicidad de las revisiones efectuadas a F. G., aquejado de un problema de tiroides que,

según las distintas informaciones facilitadas, antes de cumplir los catorce años de edad eran cada tres meses y actualmente las mismas se han alargado en el tiempo.

**Segunda.-** No está dentro de las funciones de esta Institución, ni se cuenta con medios para ello, entrar a valorar si la frecuencia de las consultas se considera la adecuada desde un punto de vista facultativo, así como si el seguimiento del paciente es el correcto a tenor de los resultados obtenidos en las distintas pruebas analíticas realizadas.

**Tercera.-** No obstante lo anterior, con el ánimo de tratar de buscar una solución al tema planteado, y así poder despejar las dudas e incertidumbres de los familiares, el pasado 29 de junio de 2004 D. F. G. presentó una reclamación en el Servicio de Atención al Paciente del Centro Médico de Especialidades Grande Covián, solicitando determinadas aclaraciones, sin que dicha reclamación haya sido objeto de contestación alguna; sin perjuicio de las informaciones facilitadas a esta Institución.

**Cuarta.-** Al respecto, es de observar que la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en su redacción dada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, y en particular, en su artículo 42, prevé que:

*1.- La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación.*

....

*El plazo máximo en que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento. Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en la normativa comunitaria europea.*

Por tanto, la Administración, en este caso la Autonómica, debe dar contestación formal a la reclamación formulada en fecha 29 de junio de 2004, estando clara la obligación que tiene de dictar resolución expresa de cuantas solicitudes o reclamaciones se formulen por los interesados, no habiéndose dado cumplimiento al deber que en todo caso pesa de resolver expresamente.

En definitiva, sería aconsejable que en este supuesto se diera contestación formal a la reclamación formulada aclarando los motivos por los que los controles al paciente pueden alargarse y no ser cada tres meses.

En este mismo sentido, el artículo 4.h) de la Ley 6/2002, de 15 de abril,

de Salud en Aragón, establece que todos los ciudadanos tienen derecho a utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias en los plazos previstos, y en uno y otro caso, deberán recibir respuesta por escrito en los plazos que reglamentariamente se establezcan.

### **III.- RESOLUCIÓN**

Por todo lo expuesto, y en uso de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, considero conveniente elevar a su consideración lo siguiente:

**SUGERIR** que se proceda a dar contestación personal al escrito presentado el 29 de junio de 2004, aclarando los distintos extremos planteados en el mismo.

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.

**25 de febrero de 2005**

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN**

**FERNANDO GARCÍA VICENTE**