

Expte.

DI-1139/2005-9

EXCMA. SRA. CONSEJERA DE SALUD Y
CONSUMO
DIPUTACIÓN GENERAL DE ARAGÓN

Edificio Pignatelli
50004 ZARAGOZA

21 de febrero de 2006

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 de queja se hacía alusión a lo siguiente:

“... el día 17 de junio de 2005 D. I.M. presentó escrito de reclamación en el servicio de Información y Atención al Paciente del Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa de Zaragoza, sin que hasta la fecha se haya recibido contestación alguna.

Se desea hacer constar que la reclamación hacía referencia a un desajuste que se produjo en dos concretos días (16 y 17 de junio). En el momento de presentar la reclamación, el daño al servicio ya se había producido. Lo que se pretendía con la reclamación y se reitera en la presente queja es que el Servicio Aragonés de Salud debe evitar que un problema organizativo concreto como es la concesión de dos días adicionales de permiso a un empleado repercuta directamente sobre los usuarios del servicio público . Se observa que la concesión de los dos días adicionales al empleado implicó el cierre del servicio de Hidroterapia durante las tardes del día 16 y 17 de junio de 2005, afectando a varias decenas de pacientes”.

Tercero.- Habiéndose examinado el escrito, se acordó admitir el mismo a supervisión y dirigirnos al Departamento de Salud y Consumo de la

Diputación General de Aragón con la finalidad de recabar la información precisa sobre la cuestión planteada.

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

“Que con fecha 14 de septiembre de 2005, el Servicio de Atención al Paciente del Hospital Clínico Universitario dio contestación a la reclamación presentada por D. I.M. en relación con la suspensión de su tratamiento de hidroterapia en ese Hospital, haciéndole saber que el hecho de que se suspendiese parcialmente los tratamientos en la piscina de hidroterapia, fue por la imposibilidad de cubrir la ausencia de un fisioterapeuta.

Se trata de un hecho totalmente aislado y puntual en el funcionamiento habitual del Centro Hospitalario, que organiza sus recursos humanos con el objetivo de garantizar que las necesidades asistenciales del centro queden totalmente cubiertas, y evitar que los problemas organizativos puedan repercutir directamente sobre los usuarios. No obstante, el Hospital Clínico Universitario lamenta las molestias ocasionadas por este hecho, y desea que situaciones como las vividas no se vuelvan a producir, tal y como se manifestó en el escrito enviado por el Servicio de Atención al Paciente de fecha 14 de septiembre de 2005 a D. I.M.”

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- La Constitución Española consagra en su artículo 103.1, entre otros, el principio de eficacia, en cuya virtud debe desarrollarse la actuación de la Administración Pública. Asimismo, en su artículo 43 de establece el derecho a la protección de la salud y se indica que compete a los poderes públicos organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de prestaciones y servicios necesarios.

Segunda.- El artículo 7 de la Ley 14/86, de 25 de abril, General de Sanidad, establece que los servicios sanitarios, así como los administrativos, económicos y cualesquiera otros que sean precisos para el funcionamiento del Sistema de Salud, adecuarán su organización y funcionamiento a los principios de eficacia, celeridad, economía y flexibilidad.

Tercera.- Según informa el presentador de la queja, el servicio no se prestó en turno de tarde por un desajuste organizativo, ya que la persona interina que cubría las vacaciones del fisioterapeuta titular, cesó el miércoles 15 de junio, y el titular no regresaba hasta el lunes 20

de junio.

En consecuencia, esta disfunción radica en el hecho de que al titular se le concedieron dos días de permiso adicionales que no se cubren por la persona interina, considerando que este problema organizativo no se debe trasladar a los pacientes que precisan de tratamiento rehabilitador.

No obstante, en la confianza de que por parte de la Dirección del Servicio Aragonés de Salud existe un deseo de superar cualquier disfunción que pudiera producirse en el tratamiento y asistencia a los ciudadanos, es por lo que, en uso de las facultades que me confiere la Ley 4/1985, de 27 de Junio, reguladora del Justicia de Aragón, he resuelto elevar a la consideración lo siguiente:

III.- RESOLUCIÓN.

Sugerir que en lo sucesivo se procure evitar que las cuestiones meramente organizativas repercutan en los distintos tratamientos que han de recibir los pacientes.

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.

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

FERNANDO GARCÍA VICENTE