

Expte.

DI-1975/2014-9

**EXCMO. SR. CONSEJERO DE SANIDAD,  
BIENESTAR SOCIAL Y FAMILIA  
Via Universitat, 36  
50071 ZARAGOZA  
ZARAGOZA**

**ASUNTO:** Sugerencia relativa a retraso en citación.

## **I.- HECHOS**

**Primero.-** El pasado 22 de octubre de 2014 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 que Doña M., residente en Teruel sufría unos fortísimos dolores de espalda y estaba pendiente de ser citada por el Traumatólogo, pero por la lista de espera existente en esta especialidad, la cita se estaba demorando en exceso.

**Tercero.-** Habiendo examinado dicho escrito de queja se acordó admitir el mismo a supervisión y dirigírnos al Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia de la Diputación General de Aragón con la finalidad de recabar la información precisa sobre la cuestión planteada en la misma.

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

*“En los informes emitidos desde la Gerencia del Sector de Salud de Teruel nos comunican que se ha producido la baja de dos Facultativos especialistas de área del Servicio de Traumatología.*

*En la actualidad se está gestionando junto con Dirección Médica y Atención Primaria una vía de consulta electrónica para mejor canalización de los pacientes que son atendidos en consultas externas de este Servicio.*

*No obstante, en la reclamación presentada por la Sra. P., tal como figura en el informe no hay constancia de solicitud de visita en consultas externas del Servicio de Traumatología del Hospital.*

*Asimismo comunican que en el Servicio de Atención al Paciente no hay reclamación presentada por el proceso a que se refiere la paciente, en su escrito presentado ante el Justicia de Aragón número de expediente DI-197512014-9.”*

**Quinto.-** A tenor de lo que nos señalaba la interesada, la Sra. P. estaba pendiente de varias pruebas diagnósticas y cita con el Servicio de Traumatología para conocer el alcance de su lesión, por lo facilitamos determinados datos al Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia del Gobierno de Aragón, quedando a la espera de contestación al efecto.

**Sexto.-** Hasta en tres ocasiones hemos solicitado al Departamento competente la emisión del informe, sin que hasta la fecha actual y pese al tiempo transcurrido hayamos tenido noticia alguna.

## **II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS**

**Primera.-** El artículo 19 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, establece que *“todos los poderes públicos y entidades afectadas por esta Ley están obligados a auxiliar al Justicia en sus investigaciones”,* y añade que *“las autoridades, funcionarios y todo el personal dependiente de la Administración deberán facilitar al Justicia o a aquel en quien delegue, las informaciones, asistencia y entrada en todas sus dependencias, centros y organismos. Igualmente deberán poner a su disposición los datos, expedientes o cualquier clase de documentos que permitan llevar a cabo adecuadamente la actuación investigadora”.*

**Segunda.-** Con todas las salvedades y cautelas posibles, puesto que al no dar contestación el Departamento competente no podemos contrastar datos, según se nos informa la paciente sigue pendiente de alguna prueba diagnóstica y de cita con Traumatología, persistiendo los problemas de espalda por los que fue presentada la reclamación en su día.

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.

## **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 sugerirle lo siguiente:

**Primero.- Recordar** al Departamento de Salud y Consumo de la Diputación General de Aragón la obligación que le impone el artículo 19 de la Ley 4/1985, de 27 de junio, reguladora del Justicia de Aragón, de auxiliar a esta Institución en sus investigaciones.

**Segundo.- Sugerir** que se lleve a cabo un seguimiento continuo de las necesidades asistenciales en el Servicio de Traumatología del Hospital de Teruel y, de detectarse alguna deficiencia asistencial susceptible de subsanación o mejora, se adopten las medidas precisas que posibiliten que las listas de espera en esta especialidad estén dentro de los estándares aceptables en los Centros sanitarios, adecuando su organización y funcionamiento a los principios de eficacia, celeridad, economía y flexibilidad.

**Tercero.- Sugerir** que de no haber sido citada la paciente a fecha actual, se lleven a cabo las gestiones necesarias para que, de ser preciso, sea visitada por el especialista.

**Zaragoza, a 1 de julio de 2015**

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN E.F.**

**FERNANDO GARCÍA VICENTE**