

Expte.

DI-2782/2016-9

**EXCMO. SR. CONSEJERO DE SANIDAD**  
**Via Universitatis, 36**  
**50071 Zaragoza**  
**Zaragoza**

## **I.- ANTECEDENTES**

**Primero.-** El pasado 7 de diciembre de 2016 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 mismo se aludía a lo siguiente:

*“Hace 6 años que nació la hija de la Sra. A. y en ese momento se dio cuenta que su tripa no era normal. Su médico de cabecera le mandó preferente al Centro de Especialidades Grande Covián y un año mas tarde le dieron cita.*

*Allí le dijo la doctora que era normal y que hiciera abdominales, por lo que la paciente regresó a su médico de cabecera quién le dijo que era operable, remitiéndola al Hospital Provincial.*

*En dicho Centro sí que le aconsejaron intervención, pero no allí por la lista de espera, por lo que la Sra. A. fue derivada hace tres años al Hospital Miguel Servet, entrando a formar parte de la lista de espera.*

*La paciente tiene una fuerte depresión y lleva seis años en la misma situación”.*

**Tercero.-** Habiendo examinado el escrito de queja se acordó admitirlo y dirigirnos al Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón con la finalidad de recabar la información precisa sobre la cuestión planteada y, en particular, acerca de cuándo podría ser intervenida la paciente de su dolencia para mejorar su calidad de vida.

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

*“En relación a la queja relativa a la demora quirúrgica del servicio de Cirugía General y Unidad de Mama del Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa y, según escrito remitido por el Gerente del Sector Zaragoza III, a partir del informe realizado por el responsable de la Unidad de Mama, le comunicamos que en el Servicio de Cirugía General del Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa existe una lista de espera para intervención quirúrgica, en la que se priorizan los pacientes por: 1-Diagnósticos (tienen preferencia las patologías malignas) y 2-Tiempo de inclusión en lista de espera.*

*Con los medios disponibles, tanto de personal como materiales, se intenta planificar las intervenciones quirúrgicas con la suficiente antelación, siguiendo los criterios anteriormente expresados, teniendo en cuenta que existen periodos de tiempos, en los que la actividad quirúrgica disminuye (vacaciones de verano y Navidad).*

*Queremos transmitirle que se están realizando todos los esfuerzos*

*para que la paciente y todos los pacientes en su situación sean intervenidos dentro de los plazos razonables, aunque lamentablemente no le podemos indicar cuando va a poder realizarse la intervención quirúrgica de Dª S.*

*En cualquier caso, nos encontramos a su disposición para resolver cuantas dudas se le planteen o problemas puedan surgir con relación a su proceso. Igualmente se le indica que ante cualquier emergencia o mala evolución clínica que requiera atención urgente, acuda al Servicio de Urgencias del Hospital.”*

## **II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS**

**Primera.-** Del análisis de la queja trasladada se desprende que la paciente está en lista de espera para intervención quirúrgica desde hace más de tres años, habiendo presentado incluso una reclamación en el Servicio de Atención al Paciente que, según se nos refiere, no ha resultado fructífera.

A tenor de lo que se nos indica, la salud de la paciente se está viendo resentida, su movilidad es más reducida y sufre una fuerte depresión desde hace varios años.

**Segunda.-** Esta Institución comprende y asume las manifestaciones llevadas a cabo por el propio Departamento Autonómico en el sentido de que hay determinadas intervenciones quirúrgicas que deben priorizarse, pero también ha de valorarse que estas dolencias superan el aspecto meramente estético y tienen repercusiones orgánicas en las pacientes, por lo que las personas afectadas, de no ser atendidas, pueden sufrir lesiones posteriores que, a la larga, pueden convertirse en crónicas.

**Tercera.-** 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.

**Cuarta.-** 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**

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 formular las siguientes **Resoluciones:**

**Sugerir** al Departamento de Sanidad que se adopten las medidas necesarias para que se agilice la intervención de la Sra. A. a fin de evitar complicaciones que impliquen menoscabo para la salud y la calidad de vida de la paciente afectada.

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.

**Zaragoza, a 22 de febrero de 2017**

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN E.F.**

**FERNANDO GARCÍA VICENTE**