

Expte.

DI-680/2018-5

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

ASUNTO: Sugerencia relativa a demora en Oftalmología.

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- El día 11 de mayo de 2018 tuvo entrada en esta Institución una queja debida a los problemas que padeció un ciudadano para ser citado en consultas de oftalmología . En la misma el interesado relata que padece de cataratas en ambos ojos, siendo una de ellas de carácter severo y que se encuentra en la actualidad de baja como consecuencia de la pérdida de visión. Lleva esperando citación con el servicio de oftalmología del Centro de Especialidades Inocencio Jiménez desde el año 2012. Ha tenido que acudir a urgencias en varias ocasiones. Ha sido citado para consulta el día 10 de mayo de 2018.

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 con fecha 15 de mayo de 2018 un escrito al Consejero de Sanidad del Gobierno de Aragón recabando información acerca de la cuestión planteada en la queja, y en particular de los motivos de la demora en la atención sanitaria en oftalmología.

TERCERO.- La respuesta del Departamento de Sanidad se recibió el 3 de julio de 2018, y en ella hace constar, textualmente, lo siguiente:

“En relación a la queja sobre la demora en la atención de D. Luis Ignacio Pallarés Ramo en las consultas de oftalmología del Centro de Especialidades Inocencio Jiménez cabe señalar que, según la información facilitada por el Servicio de Atención al Usuario del Hospital Universitario Clínico Lozano Blesa, el paciente ha sido visto en las consultas de oftalmología en las siguientes fechas:

-14 de febrero de 2012. Cita en consulta por presentar antecedentes de glaucoma.

-24 de febrero de 2012. Se realiza Campimetría.

-21 de marzo de 2013. Consulta de revisión.

-28 de agosto de 2015. Consulta de revisión.

-10 de mayo de 2018. Se revisa en consulta de oftalmología y se deriva preferente a consulta de cataratas.

Además, constan dos asistencias a Urgencias, una el 17 de enero de 2018 y otra el 10 de abril por visión borrosa”.

CUARTO.- El interesado manifiesta no haber sido atendido en consulta en 2015, si bien ese año presentó reclamaciones ante el Servicio de Atención al Paciente por la demora que estaba sufriendo. La respuesta recibida fue que le llegaría una carta en su domicilio con la citación, que no recibió. Así mismo nos informa que tuvo que acudir a urgencias de su Centro de Salud en varias ocasiones, además de las indicadas en el informe del Departamento de Sanidad.

Ha sido incluido, con fecha de 12 de julio de 2018, en el Registro de Demanda Quirúrgica para intervención de catarata en ojo derecho y tiene consulta de anestesiología para el día 5 de septiembre de 2018.

A esta fecha sigue de baja laboral por la patología oftalmológica.

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA.- 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.

SEGUNDA.- 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.

TERCERA.- El Decreto 83/2003, de 29 de abril, del Gobierno de Aragón, sobre garantía de plazo en la atención quirúrgica en el Sistema de Salud de Aragón establece que el plazo máximo en la atención quirúrgica en el Sistema de Salud de Aragón para las intervenciones quirúrgicas de cataratas será de 30 días (prioridad alta), 90 días (prioridad media) y 180 días (prioridad baja).

Dada la demora sufrida por el interesado para ser visto en consulta y su situación de baja laboral por esta patología, deberían agilizarse los trámites para que dicha intervención sea llevada a cabo con la mayor premura posible.

CUARTA.- 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 los efectos meramente orientativos y sin que resulte vinculante sería conveniente que, en función del lugar que ocupan en lista la lista de espera, se les comunique la fecha aproximada en la que los mismos podrían ser operados.

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 revisen las causas de la demora producida en la citación a consulta de oftalmología del paciente y se adopten, en su caso, las medidas adecuadas para evitar que se produzcan demoras en situaciones similares.

SEGUNDA.- Que se proporcione información detallada a los pacientes 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.

TERCERA.- Que se agilicen los trámites para que el paciente sea intervenido quirúrgicamente lo antes posible.

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 16 de agosto de 2018

P.D.F. EL ASESOR JEFE DE LA INSTITUCIÓN

JAVIER HERNÁNDEZ GARCÍA