

Expte.

DI-1085/2019-5

EXCMA. SRA. CONSEJERA DE SANIDAD
Vía Universitas, 36
50071 Zaragoza
Zaragoza

ASUNTO: Sugerencia relativa a demora en consulta de neurocirugía del Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa.

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- El día 30 de agosto de 2019 tuvo entrada en esta Institución una queja presentada por D. (...) que quedó registrada con el número de referencia arriba expresado. En la misma hace alusión a que desde el 29 de mayo de 2018 tiene pendiente cita en la consulta de Neurocirugía del Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa. Ha presentado en el Servicio de Atención al paciente varias quejas al respecto que, si bien le han contestado, siguen sin darle la cita. En el momento de presentar la queja manifiesta que se encontraba de baja ya que estaba pendiente de que lo vean en neurocirugía para determinar si lo operan o no.

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 4 de septiembre de 2019 un escrito a la Consejera de Sanidad del Gobierno de Aragón, recabando información acerca de la cuestión planteada en la queja.

TERCERO.- La respuesta del Departamento de Sanidad tuvo entrada en el Registro de esta Institución el 18 de octubre de 2019, y en ella hace constar, textualmente, lo siguiente:

“En relación con la queja presentada a El Justicia de Aragón, sobre

demora en consulta de Neurocirugía del Hospital Universitario Lozano Blesa, tras la obtención de informe del Gerente del Sector Zaragoza III, cabe señalar que la queja de D. (...) fue enviada para valoración por el Jefe de Servicio de Neurocirugía, quien informa que están pendientes de la situación del paciente dada la gran demanda asistencial para este tipo de patología, y que será avisado en el momento que la disponibilidad de agendas lo permita.

Así mismo, se indica que, si el proceso clínico ha empeorado, el paciente puede consultar con su médico de atención primaria, que le hará un seguimiento de su patología, y que ante cualquier emergencia o mala evolución clínica que requiera atención urgente, puede acudir al Servicio de Urgencias del Hospital Clínico Lozano Blesa”.

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- El paciente lleva desde el 29 de mayo de 2018 pendiente de una cita en consulta de neurología del Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa.

Entre la documentación que aporta el ciudadano junto a su queja está el escrito del Servicio de Atención al Usuario del Centro Médico de Especialidades del Inocencio Jiménez de fecha 25 de octubre de 2018, en el que se indica que, según consta en su historia clínica el paciente fue atendido en dicho centro en la consulta de Traumatología el día 29 de mayo de 2018 y que está pendiente de cita en consulta de Neurocirugía del Hospital Clínico Universitario. También el escrito de fecha 6 de marzo de 2019 del Servicio de Atención al Paciente del Hospital Clínico Universitario Lozano Blesa el que textualmente dice lo siguiente:

"Respondemos a su reclamación de fecha 8/02/2019, registrada con el número 446/19, en la que hace referencia a una citación pendiente de la consulta de Neurocirugía.

En relación con el contenido de su queja, le comunicamos que ésta fue

enviada al Jefe de Servicio de Neurocirugía, quien nos informa que, de acuerdo con la normativa existente de derivación de pacientes a la consulta de Neurocirugía, los mismos, deben acudir a la misma con una valoración clínica del Facultativo que los envía y con las pruebas pertinentes realizadas (Resonancia Magnética, TAC u otras) con el fin de que el Neurocirujano pueda valorar su situación en la consulta.

Para ello, deberá acudir a su Médico de Atención Primaria, para que proceda en consecuencia."

Segunda.-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.

Tercera.-Con objeto establecer unos plazos máximos en la atención para primeras consultas de Atención Especializada demandadas por los profesionales de Atención Primaria y para la realización de procedimientos de diagnóstico dentro del Sistema de Salud de Aragón y establecer un sistema de garantías para asegurar su cumplimiento de forma que se evite la aparición de complicaciones que impliquen menoscabo para la salud y la calidad de vida de los ciudadanos se dictó en el Decreto 116/2009, de 23 de junio, del Gobierno de Aragón, sobre plazos máximos de respuesta en la asistencia sanitaria en el Sistema de Salud de Aragón.

Este Decreto es desarrollado por la Orden de 3 de noviembre de 2009, de la Consejera de Salud y Consumo del Gobierno de Salud.

Aunque la especialidad de neurocirugía no está dentro de las especialidades en las que se garantiza los tiempos máximos de respuesta, entendemos que la citación a dicha consulta debe hacerse también en un plazo de tiempo razonable.

Cuarta.- Son muchas las quejas que se presentan en esta Institución en relación con los Servicios de Neurocirugía del Servicio Aragonés de Salud, y por ello se han emitido varias Sugerencias, en el sentido de realizar un estudio de las necesidades asistenciales, así como de los recursos disponibles y, a su vista, adoptar las medidas oportunas para paliar las carencias que se presenten.

III.- RESOLUCIÓN

Por todo lo expuesto, 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 adopten las medidas organizativas necesarias para la satisfacción de la demanda asistencial y se agilicen las citas con neurocirugía, con la finalidad de que los pacientes puedan ser atendidos en un plazo de tiempo razonable que les permita el desarrollo normalizado de su vida personal y laboral.

Segunda: Que revisen los protocolos de derivación de pacientes a la consulta de neurocirugía para evitar situaciones que puedan suponer un retraso en la asistencia.

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 23 de octubre de 2019

ÁNGEL DOLADO

JUSTICIA DE ARAGÓN