



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202300003375

02 MAY 2023

REGISTRO DE SALIDA

Exp: Q23/50/05

Sra. Consejera de Sanidad

Envío electrónico, destino ud. / ofic.:

A02029281 / O00001120

ASUNTO: Sugerencia relativa a la garantía por incumplimiento del plazo de respuesta establecido para la realización de procedimientos diagnósticos.

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- El día 12 de enero de 2022 tuvo entrada en esta Institución una queja presentada por una ciudadana que exponía lo siguiente:

“Mi motivo para dirigirme a ustedes es una queja hacia el Servicio Provincial de sanidad del gobierno de Aragón por su manera engañosa de disminuir sus listas de espera de los pacientes dejándonos desasistidos en tierra de nadie ya que te ofrecen ir a centros privados haciéndose cargo ellos lo cual no es así, ya que ningún centro privado acepta ese sistema de cobro por el servicio provincial de salud, de manera que tienes que pagar el coste de las pruebas por lo que si no dispones económicamente para pagarlas te quedas sin ellas, y en el caso de poder pagarlas es el paciente el que tiene que reclamarlas tras unos trámites no precisamente sencillos sobre todo para pacientes mayores o que no dispongan de ordenadores e internet, motivo por el que al final como las pruebas son urgentes las pagas y no las reclamas. Como siempre el paciente más vulnerable según economía o edad, etc, se queda sin las pruebas o sin el dinero que ya ha pagado por unas pruebas que deberían ser GRATIS puesto que ya están pagadas con sus retenciones a la Seguridad Social.”

SEGUNDO.- A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla a supervisión, efectuando la oportuna asignación del expediente para su tramitación. Con tal objeto, se envió el 21 de febrero de 2023 un escrito al Departamento de Sanidad recabando información sobre la cuestión planteada en la queja.



TERCERO.- La respuesta del Departamento de Sanidad se recibió el 18 de abril de 2023, y en ella hace constar, textualmente, lo siguiente:

“En relación con la solicitud de información presentada ante El Justicia de Aragón en el expediente arriba referenciado, se informa:

1. *En base al 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, se establecen 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. Establece como garantía principal, que, ante el incumplimiento del plazo máximo de respuesta al tipo de asistencia recogido en este Decreto, la Administración Sanitaria se obliga a abonar al centro, tanto público como privado, elegido por el paciente, los gastos derivados, con el límite máximo de las cuantías reguladas por la Administración para la concertación de estas actividades. Con carácter general el plazo máximo será de un mes para procedimientos diagnósticos.*

2. *Dña. (...), presentó el 24/10/22, escrito solicitando la realización de 3 ecografías según indicación de su médico de familia, acogiéndose al Decreto 116/2009.*

3. *El 28/10/22, recibió respuesta de esta Administración, según la cual, tras la comprobación por parte de esta Subdirección provincial, que se ha superado el plazo máximo fijado por el Decreto 116/2009, y tras comprobar que el Sistema Público de Salud, no tiene disponibilidad de citas para asumir la prueba diagnóstica solicitada, se procede a su tramitación, indicando en el escrito, el compromiso por parte de la Administración a satisfacer al centro sanitario privado de su elección, la cantidad máxima de 33,90€ por cada ecografía, en concepto de gastos derivados de la realización del procedimiento diagnóstico propuesto, de acuerdo con las tarifas establecidas por Orden de 3 de noviembre de 2009, de la Consejera de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón.*

Asimismo, se le informó de que si eligiera un centro sanitario privado que no aceptara la facturación directa a este Servicio Provincial, puede presentar directamente, una solicitud de reembolso de los gastos asistenciales por la cuantía máxima comprometida. Es decir, si el ciudadano se realiza la prueba en un centro con facturación directa a la administración no es necesario que adelante ningún importe.

4. *El 11/1/23, Dña. (...), presentó solicitud de reintegro de los gastos, adjuntando factura justificativa de 101,70€, correspondiente a las 3 ecografías, (33,90€, cada una, según la normativa mencionada).*



5. *El 24/3/23, se solicitó por parte de este Servicio Provincial de Sanidad, que aportase copia del informe médico emitido donde conste el nº de colegiado del facultativo correspondiente.*

6. *En este momento, estamos a la espera de que la paciente, aporte el informe solicitado, estando todo conforme, para proceder a reembolsar el importe solicitado. El procedimiento anteriormente descrito, se ajusta a la normativa anteriormente referenciada, realizándose este trámite por parte de la Subdirección Provincial de Asistencia Sanitaria y Derechos de los Usuarios del Servicio Provincial de Sanidad.”*

7.

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.- 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, tiene por 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.

En su artículo 7 se establece lo siguiente sobre el incumplimiento del plazo máximo de respuesta:

“1. Los solicitantes obtendrán citas de consultas y de procedimientos diagnósticos en sus centros asistenciales de referencia. Si éstas no se pudieran obtener en el plazo establecido por este decreto, se podrán ofertar en otros centros asistenciales del Sistema de Salud de Aragón. Si las citas no se pudieran obtener dentro del plazo máximo establecido, se podrán ofertar en centros concertados, y finalmente, si el paciente no hubiera obtenido una cita para ser atendido dentro del plazo de respuesta y éste hubiera transcurrido, podrá requerir la atención en un centro sanitario privado, de acuerdo con lo establecido en el presente decreto, en la forma que se establece, garantizándose en todo caso la accesibilidad de los pacientes.

2. *En el plazo de siete días, contados a partir del siguiente a la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el órgano competente para su tramitación, la Administración Sanitaria emitirá y notificará al interesado, si procede, el documento, que figura como Anexo I del presente decreto, que acreditará al paciente ante un centro sanitario privado para la atención del proceso asistencial, primera consulta especializada o realización del procedimiento diagnóstico.*



De no proceder la expedición del citado documento, se dictará y notificará al interesado en igual plazo resolución denegatoria.

En el caso de que el paciente elija otro centro público, el centro donde se realizó la inscripción, facilitará la derivación informando al paciente de la fecha en que será atendido, pudiendo el paciente en virtud de esta fecha mantener su elección u optar por otro centro público o privado

3. Junto con el documento de atención se le facilitará al paciente una relación de aquellos centros sanitarios privados, que, conforme a su cartera de servicios, puedan realizar los procesos asistenciales, las primeras consultas de asistencia especializada y los procedimientos diagnósticos que se regulen.”

Por su parte la Orden de 3 de noviembre de 2009, de la Consejera de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón por la que se regula la aplicación de los tiempos máximos de respuesta en primeras consultas de asistencia especializada y procedimientos diagnósticos en el Sistema de Salud de Aragón, tiene por objeto desarrollar lo dispuesto 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, regulando los aspectos más importantes del derecho a la garantía de plazo, como son, el ámbito de aplicación, las personas beneficiarias, la pérdida de la garantía y la equidad de su cumplimiento en todo el territorio de Aragón, así como los procedimientos de organización y administrativos que garanticen el ejercicio de este derecho.

En el artículo sexto se establece el procedimiento establecido para garantizar los tiempos máximos de respuesta:

“1. En el caso de que no se obtenga una cita, para las actuaciones recogidas en la disposición quinta de esta Orden, en los tiempos máximos de respuesta, cada uno de los pacientes afectados serán informados de los derechos que le asisten por parte del facultativo responsable o de la Unidad de Admisión del Centro de Salud desde el que se ha realizado la derivación.

2. Si transcurrido el tiempo máximo de respuesta no se ha realizado la actividad sanitaria indicada, la persona afectada cumplimentará el anexo I de la presente orden para solicitar la asistencia en otro recurso, siguiendo las instrucciones que se hayan proporcionado al efecto por parte del Departamento de Salud y Consumo.

3. En respuesta a su solicitud se le extenderá documento acreditativo para que pueda dirigirse al centro asignado (Anexo II).



4. *Una vez realizada la actividad sanitaria en el centro asignado se cumplimentará el informe correspondiente al procedimiento o consulta realizada (Anexo III) que se hará llegar al médico solicitante”*

El Artículo octavo se refiere a los gastos derivados de la asistencia sanitaria, estableciendo lo siguiente:

“En el caso de que la actividad sanitaria indicada se realice en un centro no perteneciente al Departamento de Salud y Consumo, el centro, deberá presentar ante el Servicio Provincial de Salud y Consumo, antes de treinta días desde que se realizó la actividad, los siguientes documentos para hacer efectivo el pago de los gastos derivados de la asistencia:

- a) Copia del documento acreditativo a favor del usuario (Anexo II).*
- b) Copia del informe clínico emitido por el centro (Anexo III).*
- c) Certificado del centro sanitario de que el/los profesionales que han prestado la atención sanitaria no concurren en materia de incompatibilidad, según la legislación vigente.*
- d) Factura de la asistencia sanitaria prestada, que en ningún caso será superior a las tarifas indicadas en el anexo IV de la presente Orden.”*

Segunda.- La ciudadana ante el incumplimiento del plazo máximo de garantía establecido en el Decreto 116/2009 para la realización de una ecografía solicitada por su médico de familia, presento el 28 de octubre de 2022 en el Servicio Provincial de Sanidad el Anexo I de la Orden de 3 de noviembre de 2009, de la Consejera de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón, por la que se regula la aplicación de los tiempos máximos de respuesta en primeras consultas de asistencia especializada y procedimientos diagnósticos en el Sistema de Salud de Aragón, solicitando nueva citación en cumplimiento del Decreto anteriormente mencionado.

En respuesta a su solicitud recibe un escrito de 28 de octubre de 2022 del Servicio Provincial conforme al modelo recogido en el Anexo I del Decreto 116/2009 en el que se acredita que:

“D^a (...), titular de la Tarjeta sanitaria CIP/CIA (...), se encuentra pendiente de la realización de una ECOGRAFIA DE APARATO URINARIO del Sistema de Salud de Aragón por indicación del facultativo Dr./Dra. (...) desde el día 31 de agosto de 2022.

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 116/12009, de 23 de junio sobre plazos máximos de respuesta en la asistencia sanitaria en el Sistema de Salud de Aragón, y habiendo sido superado el plazo máximo de respuesta previsto, objeto de garantía del citado Decreto, el Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón, en el supuesto de no haber podido obtener cita en Centros asistenciales públicos o concertados, se compromete



a satisfacer al centro sanitario privado de elección del paciente, la cantidad máxima de treinta y tres euros con noventa céntimos (33,90 €) en concepto de gastos derivados de la realización del procedimiento diagnóstico propuesto, de acuerdo con las tarifas establecidas por Orden de 3 de noviembre de 2009, de la Consejera de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón. Si decide hacer uso de este documento acreditativo, una vez realizada la asistencia sanitaria, deberá anular en su centro la interconsulta o prueba pendiente en el servicio público.”

Según el procedimiento establecido en el artículo sexto de la Orden de 3 de noviembre de 2009 para garantizar los tiempos máximos de respuesta, la persona afectada cumplimentara el Anexo I de la misma y en respuesta a su solicitud se le extenderá documento acreditativo para que pueda dirigirse al centro asignado (Anexo II).

En el Anexo II de la Orden además de acreditar que se ha superado el plazo máximo de respuesta previsto, se propone el centro en el que se realizara la asistencia sanitaria solicitada. Asimismo, se indica que la cita del Sistema de Salud de Aragón queda anulada y que una vez realizada la asistencia sanitaria deberá aportar tanto los informes clínicos como los resultados de cualquier procedimiento de diagnóstico realizados al médico del Centro de Salud desde el que se realizó la petición.

Informa el Departamento de Sanidad que la ciudadana, “*presentó el 24/10/22, escrito solicitando la realización de 3 ecografías según indicación de su médico de familia, acogiéndose al Decreto 116/2009.*

El 28/10/22, recibió respuesta de esta Administración, según la cual, tras la comprobación por parte de esta Subdirección provincial, que se ha superado el plazo máximo fijado por el Decreto 116/2009, y tras comprobar que el Sistema Público de Salud, no tiene disponibilidad de citas para asumir la prueba diagnóstica solicitada, se procede a su tramitación, indicando en el escrito, el compromiso por parte de la Administración a satisfacer al centro sanitario privado de su elección, la cantidad máxima de 33,90€ por cada ecografía, en concepto de gastos derivados de la realización del procedimiento diagnóstico propuesto, de acuerdo con las tarifas establecidas por Orden de 3 de noviembre de 2009, de la Consejera de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón.”

También señala que “*Asimismo, se le informó de que si eligiera un centro sanitario privado que no aceptara la facturación directa a este Servicio Provincial, puede presentar directamente, una solicitud de reembolso de los gastos asistenciales por la cuantía máxima comprometida.”*



No señala el Departamento en su informe si, junto al Anexo I (Documento Acreditativo) del Decreto 116/2009 y el Anexo III (INFORME DEL CENTRO CONSULTA ESPECIALIZADA) de la Orden de 3 de noviembre de 2009 que enviaron el 28 de octubre de 2022 a la ciudadana en respuesta a su solicitud, se le facilitó una relación de aquellos centros sanitarios privados, que, conforme a su cartera de servicios, podían realizar los procedimientos diagnósticos tal y como establece el punto 3 del artículo 7 del citado Decreto.

Tampoco indica el modo y la fecha en el que se informó a la ciudadana la forma de proceder si elegía un centro sanitario privado que no aceptara la facturación directa al Servicio Provincial.

A la vista de la información facilitada por el Departamento de Sanidad, la ciudadana sí ha reclamado el importe de tres ecografías. El 11 de enero de 2023 solicitó el reintegro de los gastos adjuntando factura justificativa de 101,70 euros. El 24 de marzo el Servicio Provincial de Sanidad solicitó a la paciente que aportase el informe médico. Una vez que aporte el informe se procederá a reembolsarle el importe de las tres ecografías solicitado.

La garantía principal que el Decreto 116/2009 establece es que, ante el incumplimiento del plazo máximo de respuesta respecto al tipo de asistencia recogido en el Decreto, la Administración Sanitaria se obliga a abonar al centro, tanto público como privado, elegido por el paciente, los gastos derivados, con el límite máximo de las cuantías reguladas por la Administración para la concertación de estas actividades. Para ello, el centro debe presentar ante el Servicio Provincial de Sanidad los documentos establecidos en el artículo octavo de la Orden de 3 de noviembre de 2009.

En este caso, el pago de los gastos derivados de la asistencia no se va a abonar al centro donde se realizaron las ecografías si no a la paciente una vez que esta subsane su solicitud de reintegro de gastos asistenciales aportando el informe médico requerido.



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

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 la siguiente SUGERENCIA:

Que, en los casos en los que los pacientes soliciten la asistencia en otro recurso por haberse superado el plazo máximo de respuesta establecido en el Decreto 116/2009 se dé respuesta a su solicitud en los términos establecidos en la Orden de 3 de noviembre de 2009.

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.

En Zaragoza, a 2 de mayo de 2023



P.A. Javier Hernández García
Lugarteniente en funciones de Justicia