



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202300002577

31 MAR 2023

REGISTRO DE SALIDA

**Exp: Q22/1418/05**

**Sra. Consejera de Sanidad**

Envío electrónico, destino ud. / ofic.:

A02029281 / O00001120

**ASUNTO:** Sugerencia relativa al Servicio de Oftalmología del Hospital Universitario Miguel Servet.

### **I.- ANTECEDENTES**

**PRIMERO.-** El 25 de octubre de 2022 tuvo entrada en esta Institución una queja presentada por (...) por un problema que había surgido en el Servicio de Oftalmología del Hospital Universitario Miguel Servet.

En la misma la ciudadana exponía lo siguiente:

*“Desde el 29-05-2018 soy paciente del mencionado Servicio (Consultas Externas) con diagnóstico de Degeneración Macular Exudativa en el ojo derecho. Tengo un ojo problemático, rebelde, pero después de probar con diferentes productos y utilizar diversas terapias al fin la Dra. (...) consiguió la pauta correcta a seguir y llegó a obtener un control total de mi patología. Más aún, con constancia por mi parte y gran profesionalidad por la suya, se logró una notable mejoría en general y en especial del ojo afectado.*

*La pauta del tratamiento que preciso es una inyección intravítrea cada 21 días, y a las 3 semanas de administrar el tercer inyectable pasar por consulta de revisión para ver la evolución. Así se hizo hasta que, en el mes de julio, por motivos totalmente ajenos a mí, se interrumpió la continuidad de dicho procedimiento sin ninguna notificación previa ni justificación alguna y sin saber cuándo se podrá reanudar esta consulta de una forma correcta.*



*Me informaron que en dicho Servicio no hay suficientes Oftalmólogos, ya que 9 de ellos cesaron después de aprobar oposición y proceder al oportuno traslado. Siguiendo los cauces establecidos de reclamación, conseguí una cita para el pasado 1 de agosto en cuya revisión, después del retraso en cuestión, se detectó un notable empeoramiento.*

*Nuevamente me indicaron la misma pauta de tratamiento, pero con un producto diferente. El día 13 de este mes de octubre debería que haber pasado una nueva revisión para ver cómo ha evolucionado mi ojo con la nueva medicación que el Dr. (...) me prescribió.*

*Han transcurrido ya 11 días desde la fecha límite y no sólo no he recibido la cita imprescindible para el necesario control del estado de mi ojo sino que además no se sabe cuándo ésta tendrá lugar.*

*Considero que la actuación de este Servicio fue impecable hasta el mes de julio pero repentinamente ha degenerado tanto que hoy casi puede considerarse inoperativa en muchos aspectos y pienso que esto es totalmente inaceptable ya que conlleva un peligro que, en mi caso, puede llegar hasta la pérdida de la visión del citado ojo y además está poniendo en peligro la salud visual de muchos pacientes de esta ciudad.*

*La discontinuidad del tratamiento me está produciendo pérdida de nitidez y definición, inconsistencia entre ambos ojos, mareos y en algunos momentos visión doble.*

*Por lo tanto, creo que estoy en mi derecho de reclamar una asistencia adecuada ya que nuestro sistema es universal y máxime cuando al haber trabajado he contribuido durante muchos años al mantenimiento y mejora de los servicios sanitarios que, en la actualidad, están proporcionando una atención muy deficiente, por no decir casi nula, con el consiguiente perjuicio; también hay que mencionar las molestias que esta situación me está creando.”*

**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 14 de noviembre de 2022 un escrito al Departamento de Sanidad recabando información sobre las cuestiones planteadas por la ciudadana en su queja.

**TERCERO.-** La respuesta del Departamento de Sanidad se recibió el 10 de marzo 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 que la paciente ha sido vista en consulta los días 8 de noviembre de 2022 y 3 de febrero de 2022. El último tratamiento fue administrado el día 6 de febrero de 2022.”*



**CUARTO.-** A la vista de la información remitida, nos ponemos en contacto con la ciudadana quien confirma la visita del 3 de febrero de 2023 y señala que la última inyección se la pusieron el 7 de marzo de 2023. La siguiente inyección se la debían poner el 4 de abril, pero para ese día no consiguió cita. En secretaria le indican que la agenda está cerrada. El 22 de marzo llamo por teléfono para solicitar la cita, consigue cita para revisión el 17 de abril. Nos traslada que el Servicio no ha mejorado nada en estos meses. Manifiesta que no informan, no ayudan, que lo único que hacen es sugerir que nos dirijamos a Atención al Usuario o que vayamos a urgencias.

## II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**Primera.-** El reconocimiento del derecho de todos los ciudadanos a la protección de la salud, reconocido en el artículo 43 de la Constitución, requiere de los poderes públicos la adopción de medidas idóneas para satisfacerlo.

**Segunda.-** La Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón prevé, en su artículo 4 que la atención sanitaria será la adecuada a las necesidades individuales y colectivas y orientada a conseguir la recuperación más rápida y completa posible de conformidad con lo previsto sobre las prestaciones en la misma, orientada a conseguir la recuperación, dentro de la mayor confortabilidad, del modo más rápido y con la menor lesividad posibles, de las funciones biológicas, psicológicas y sociales.

En el artículo 30, en relación con la asistencia sanitaria establece que el Sistema de Salud de Aragón, mediante los recursos y medios de que dispone, llevará a cabo la mejora continua de la calidad en todo el proceso asistencial.

**Tercera.-** La ciudadana es atendida en el Servicio de Oftalmología del Hospital Universitario Miguel Servet desde el año 2018 cuando le diagnosticaron Degeneración Macular Exudativa en el ojo derecho. Hasta el 4 de julio el procedimiento para administrar su tratamiento era consulta de revisión y ese mismo día primera inyección de un ciclo de tres con un intervalo de 21 días entre inyecciones. Sin embargo, a partir del mes de julio del 2022 viene sufriendo continuos retrasos en la administración del tratamiento que precisa.

Aporta la ciudadana a su queja un escrito en el que detalla, en relación con su patología, todas las citas que ha tenido desde el año 2018 en el Servicio de Oftalmología del citado hospital hasta la actualidad.



En las siguientes tablas se recogen las ultimas pautas del tratamiento recibido:

Fecha	Cita para	Fecha	Cita para
20/12/2021	Consulta	04/07/2022	Consulta
20/12/2021	Inyección	10/08/2022	Inyección
14/01/2022	Inyección	31/08/2022	Inyección
04/02/2022	Inyección	21/09/2022	Inyección
21/02/2022	Consulta	08/11/2022	Consulta
21/02/2022	Inyección	09/11/2022	Inyecciones
09/03/2022	Inyección	30/11/2022	Inyecciones
30/03/2022	Inyección	22/12/2022	Inyecciones
25/04/2022	Consulta	03/02/2023	Consulta
25/04/2022	Inyección	06/02/2023	Inyecciones
23/05/2022	Inyección	07/03/2023	Inyección
14/06/2022	Inyección		

Como se puede observar en la tabla hasta el mes de junio de 2022 la periodicidad de las citas es la señalada por el especialista. La cita para consulta del día 4 de julio de 2022 se canceló y a partir de ese momento es cuando indica la ciudadana el Servicio ha dejado de funcionar correctamente.

En la siguiente tabla se detallan las citas para consulta de revisión, la fecha en que tendría que haber sido citada para seguir la pauta prescrita, la fecha en que fue citada y los días de retraso en la aplicación del tratamiento:

		Días de retraso
Última inyección	14/06/2022	
Inyección requerida	05/07/2022	
Urgencias	26/07/2022	
Revisión	01/08/2022	
Inyección aplicada	10/08/2022	36
Última inyección	21/09/2022	
Inyección requerida	13/10/2022	
Urgencias	02/11/2022	
Revisión	08/11/2022	
Inyecciones aplicadas	09/11/2022	27
Última inyección	22/12/2022	
Inyección requerida	12/01/2023	
Revisión	03/02/2023	
Inyecciones aplicadas	06/02/2023	25
Última inyección	07/03/2023	
Inyección requerida	04/04/2023	
Llamada telefónica	22/03/2023	
Próxima Revisión	17/04/2023	
Próximas inyecciones	Pendientes de cita	



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

Con la información allí recogida podemos comprobar que efectivamente a partir del mes de julio de 2022 la paciente no recibe el tratamiento prescrito en las fechas indicadas por los facultativos. Ni siquiera cuando a partir del 3 de febrero de 2023 los días que deben transcurrir entre inyecciones pasan de 21 a 28.

También que, durante estos meses, la ciudadana ha tenido que acudir en dos ocasiones a Urgencias. En ese Servicio el día 26 de julio de 2022 le realizan una revisión ocular completa y se aprecia un notable empeoramiento. Cuando acude el día 2 de noviembre de 2022 en el Scanner se observa que el ojo izquierdo está afectado y le dan cita para el día 8 de noviembre con el especialista de macula.

Para exponer lo que estaba sucediendo en los últimos meses en el Servicio de Oftalmología e intentar encontrar una solución, la ciudadana además de acudir a esta Institución también se dirigió al Servicio de Atención al Usuario y al Director General de Salud Pública.

Además de las consecuencias que para su salud está teniendo el retraso en la atención, a la ciudadana el procedimiento de citación del Servicio de Oftalmología le está ocasionando otras molestias. En la actualidad para conseguir cita tiene que dirigirse a la secretaria del Servicio e insistir para obtenerla. La última cita para suministrarle la inyección fue el 7 de marzo por lo que la siguiente cita para terminar el ciclo de tres inyecciones se la deberían dar para el 4 de abril. Sin embargo, ha necesitado dirigirse en varias ocasiones a la secretaria para obtener una cita consiguiendo una el 17 de abril para consulta de revisión. Para administrarle la última inyección de este ciclo todavía no tiene cita.



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 las siguientes SUGERENCIAS:

**Primera.-** Que, se aumenten los recursos disponibles en el Servicio de Oftalmología del Hospital Universitario Miguel Servet para poder cumplir las recomendaciones clínicas que los profesionales este Servicio indican a sus pacientes.

**Segunda.-** Que, se revise el procedimiento de citaciones del Servicio de Oftalmología del Hospital Universitario Miguel Servet para que en los casos de pacientes con tratamientos como el que requiere la ciudadana no sean ellos quienes tengan que reclamar las citas pendientes mejorando con ello la calidad asistencial.

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.

**En Zaragoza, a 31 de marzo de 2023**



**P.A. Javier Hernández García**  
**Lugarteniente del Justicia**