



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202200004446

10 JUN 2022

REGISTRO DE SALIDA

Exp: Q22/170/05

Sra. Consejera de Sanidad

eljusticiatramitesdgri@aragon.es

ASUNTO: Sugerencia relativa a la información facilitada para ejercer el derecho a la libre elección de especialista

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- El día 2 de febrero de 2022 tuvo entrada en esta Institución una queja presentada por un ciudadano en la que exponía que el 4 de noviembre de 2021 solicitó en el Hospital Obispo Polanco información para poder ejercer su derecho a la libre elección de especialista de Neumología. En respuesta a su solicitud recibió un escrito del Coordinador Responsable de Área Médica del citado hospital informándole que en ese centro podía pedir cita con la Dra. (...) o el Dr. (...). El ciudadano considera que no le han dado información suficiente para poder ejercer este derecho. Por ello, el 14 de diciembre de 2021, presentó otro escrito en el Servicio de Información y Atención al Usuario de dicho hospital manifestando que su solicitud no se había resuelto satisfactoriamente. Según indica el ciudadano, a fecha 7 de febrero de 2022, no ha recibido respuesta del Servicio de Información y Atención al Usuario del Hospital Obispo Polanco dando la información necesaria para poder ejercer el derecho de libre elección de especialista y hospital. Necesita esa información y poder ser atendido, si fuese necesario, por otro Neumólogo antes del 2 de agosto de 2022, fecha en la que tiene cita con el Dr. (...).

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 con fecha 15 de febrero de 2022 un escrito a la Consejera de Sanidad recabando información sobre la cuestión planteada en la misma.



TERCERO.- La respuesta del Departamento de Sanidad se recibió el 23 de mayo de 2022, y en ella hace constar, textualmente, lo siguiente:

“En relación con la solicitud de información presentada ante El Justicia de Aragón por D(...), sobre el derecho a la libre elección de especialista, se informa que, en primer lugar, el día 4 de noviembre de 2021, solicitó un cambio de especialista dentro del mismo hospital, tal y como se comprueba en el impreso relleno por el reclamante.

Respecto al Servicio de Información al Usuario, su gestión ha sido correcta atendiendo en todo momento a sus demandas. En relación a que se desconoce el facultativo que pasará consulta el día que le asignaron, no deja de ser un hecho habitual, dado que la organización de profesionales en un servicio jerarquizado se dispone para atender urgencias, pruebas diagnósticas, consultas hospitalización etc. Por ello, una agenda abierta con asignación de facultativo a largo plazo es difícil.

No obstante, le informamos que el ejercicio del derecho a la libre elección de médico especialista y hospital, se realiza siempre a través de su médico de atención primaria, mediante una interconsulta, según la legislación vigente:

- *Decreto 57/2007, de 17 de abril, por el que se regula el procedimiento para la libre elección de Médico Especialista y de Hospital en el Sistema Sanitario Público de Aragón.*
- *Orden de 18 de enero de 2008, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se regula la incorporación de los Centros de Atención Especializada a la oferta de libre elección de médico especialista y de hospital.*

El ejercicio de este derecho ha de ser compatible con la organización de los distintos servicios. Por ello, no es un derecho absoluto, sino que tiene una serie de límites derivados de la calidad asistencial, de continuidad de cuidados, de la disponibilidad de los profesionales o del mantenimiento de una adecuada relación médico-paciente.

En este sentido, el Departamento de Sanidad para garantizar la calidad de la asistencia, fijará para cada especialidad y sector de salud, un número óptimo de personas atendidas por cada especialista, en función de la utilización de los servicios, etc.

Los especialistas podrán no aceptar la asignación de pacientes, siempre que exista una causa justificada (en opinión de la Gerencia del Sector Sanitario).

No obstante, si lo que el Sr. (...) desea es una derivación a otro Hospital de Aragón, deberá solicitárselo a su neumólogo del Hospital Obispo Polanco, que es quién puede realizar la canalización”



II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

Primera.-La Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, en su artículo 4,1, i) establece el derecho de los ciudadanos a la libre elección del profesional sanitario, servicio y centro, en la forma que reglamentariamente se establezca.

Para poder ejercer este derecho se aprobaron el Decreto 57/2007, de 17 de abril, por el que se regula el procedimiento para la libre elección de Médico Especialista y de Hospital en el Sistema Sanitario Público de Aragón y la Orden de 18 de enero de 2008, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se regula la incorporación de los Centros de Atención Especializada a la oferta de libre elección de médico especialista y de hospital.

El artículo 13 de la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, reconoce el derecho a la información para la elección de médico y de centro estableciendo que:

“Los usuarios y pacientes del Sistema Nacional de Salud, tanto en la atención primaria como en la especializada, tendrán derecho a la información previa correspondiente para elegir médico, e igualmente centro, con arreglo a los términos y condiciones que establezcan los servicios de salud competentes.”

Segunda.-El ciudadano presento la queja en la Institución por no haber recibido por parte del Servicio Aragonés de Salud la información necesaria para poder ejercer el derecho a la libre elección de especialista y hospital que solicito el 4 de noviembre de 2021.

El ciudadano, paciente del Dr. (...) en el Servicio de Neumología del Hospital Obispo Polanco de Teruel, manifiesta que periódicamente le realizan controles y revisiones con la finalidad de detectar precozmente patologías que pudieran tener consecuencias muy graves para su salud. El Dr. (...) en la consulta del día 2 de agosto de 2021 le indico consulta de revisión para el año siguiente. Tiene cita el día 2 de agosto de 2022.

El 4 de noviembre de 2021, según la documentación que obra en el expediente, el ciudadano presento un escrito en el Registro del Hospital Obispo Polanco dirigido al Servicio de Información y Atención al Usuario del citado hospital en el que indica lo siguiente:

“De acuerdo con las indicaciones de ese Servicio, adjunto le remito el impreso facilitado y cumplimentado a fecha 2-11-2021 (Cambio de Especialista)

Adjunto también fotocopia de mi DNI.

Son tres páginas incluida ésta.”

El impreso adjuntado que según señala el ciudadano en el escrito anterior fue facilitado por el Servicio de Información y Atención al Usuario del Hospital Obispo Polanco, lleva por título CAMBIO DE ESPECIALISTA y consta de tres campos: DATOS DEL PACIENTE,



DATOS DEL SOLICITANTE, SOLICITA Y JUSTIFICACION. En este último campo el ciudadano indicó lo siguiente:

SOLICITA:
LA INFORMACIÓN SUFICIENTE Y NECESARIA PARA PODER EJERCER
EL DERECHO A ELEGIR LIBREMENTE ENTRE LOS FACULTATI-
VOS ESPECIALISTAS EN NEUMOLOGÍA QUE DESARROLLEN SU ACTI-
VIDAD EN LAS CONSULTAS EXTERNAS DE LOS
JUSTIFICACIÓN: CENTROS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA DEL
SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN.

↳ EJERCICIO DEL DERECHO A ELEGIR LIBREMENTE
MÉDICO ESPECIALISTA.

Según el art. 6 del R.D. 8/1996 de 15 de Enero, se debe mantener el especialista
elegido, al menos durante un año.
Fecha: 2-11-2021 Firma:

Avda. Ruiz Jarabo, s/nº
44002 TERUEL

En la respuesta del Servicio y Atención al Usuario del Hospital Obispo Polanco con fecha de registro de salida 15 de noviembre de 2021 le informan lo siguiente:

“En referencia a su solicitud de cambio de especialista de neumología, le informamos que se ha remitido copia de la misma al Coordinador Responsable del Área Médica, para que tenga constancia y de contestación a la misma.

Adjunto le remito respuesta del Coordinador Responsable del Área Médica.

Desde el Servicio de Información y atención al usuario hemos solicitado nueva cita que se le enviará a su domicilio, como nuevo en la consulta de neumología cuando haya hueco.”

El escrito que el Coordinador Responsable del Área Médica envía al Servicio de Atención al paciente de fecha 11 de noviembre de 2021 y que remiten al ciudadano señala lo siguiente:

“En contestación a la solicitud formulada por D. (...) con N° de Registro 2925 de fecha 3 de noviembre de 2021.

De acuerdo; En nuestro centro puede pedir cita con la Dra. (...) o el Dr. (...).”

A la vista del contenido del escrito recibido, el ciudadano presenta un escrito al Servicio de Información y Atención al Paciente el 23 de noviembre de 2021 en el que solicita que anulen las actuaciones realizadas y otro el 3 de diciembre de 2021 en el que solicita que anulen la cita recibida para consulta en Neumología del día 11 de enero de 2022 y que mantuviesen la cita que el Dr. (...) le había indicado.

Solicitud que fue atendida, según le comunico el Servicio de Información y Atención al Usuario del Hospital mediante escrito de fecha 9 de diciembre de 2021.



El 14 de diciembre de 2021 el ciudadano presenta un nuevo escrito dirigido al Servicio de Información y Atención al Usuario del Hospital Obispo Polanco manifestando que por parte de ese Servicio no se había dado respuesta a su solicitud de fecha 4 de noviembre de 2021.

En ello vuelve a insistir en el escrito presentado el 4 de febrero de 2022, en el que además indica lo siguiente:

“He de añadir, como usted comprenderá, que pudiera suceder que tuviera que ser atendido por el Neumólogo con anterioridad a la fecha de revisión seguimiento (actualmente la tengo sin concretar con el Dr. (...)) por lo que es necesario que atienda mi solicitud de forma urgente (máxime cuando esta es del 4-11-2021) para poder ejercer mi derecho a la libre elección de médico especialista y poder ser atendido por el especialista que decida de entre aquellos que me indique”

A estos dos últimos escritos del ciudadano respondió el Servicio de Información y Atención al Usuario del Hospital Obispo Polanco mediante escrito de 8 de febrero de 2022 en el que se informa lo siguiente:

“Nos dirigimos a usted para dar respuesta a sus escritos presentado en este Sº de Información y Atención al Usuario, con fecha 14 de diciembre de 2021, registro 000723 y con fecha 4 de febrero de 2022 con registro E20220058686, en los que hace referencia a que anulemos las actuaciones realizadas sobre su cita de neumología le comunico que la actuación que hicimos fue la que usted solicito de cambio de especialista con el día 4 de noviembre de 2021 con nº de registro 603.

En relación con el contenido de la misma le comunicamos que procedimos a anular la cita que nos dijo le había llegado y solicitamos a citaciones que anularan dicha cita y lo volvieran a poner en buzón para el 2 de agosto de 2022 en la consulta de neumología del Dr. (...), tal y como usted manifiesta en su escrito.

No se ha cambiado de especialista porque usted nos pidió que volviésemos a dejarlas citas como estaban, ya que, en la agenda donde se puede hacer el cambio de especialista no hay facultativo asignado con nombre y apellidos por lo que solo podemos citarle en dicha agenda sin saber que especialista en neumología lo va a ver.

Desde el Servicio de Información y Atención al Usuario del Hospital Obispo Polanco de Teruel confiamos que su solicitud se haya resuelto satisfactoriamente.

Quedamos a su entera disposición para cualquier información que precise te saludamos cordialmente.”



El impreso presentado por el ciudadano en su solicitud de fecha 4 de noviembre de 2022 pudo haber dado en un primer momento lugar a confusión sobre la petición del ciudadano. Sin embargo, posteriormente el ciudadano se ha dirigido en varias ocasiones al Servicio de Información y Atención al Usuario del hospital solicitando información para poder ejercer el derecho de libre elección de especialista y hospital e indicando que no había solicitado un cambio de especialista.

El Decreto 57/2007, de 17 de abril, por el que se regula el procedimiento para la libre elección de Médico Especialista y de Hospital en el Sistema Sanitario Público de Aragón establece en el artículo 4:

“El usuario podrá elegir médico para la asistencia especializada en consultas externas, pudiendo optar entre ser atendido por el médico especialista asignado al equipo de atención primaria o elegir libremente entre los facultativos especialistas que desarrollen su actividad en las consultas externas de los centros de Atención Especializada del Sistema de Salud de Aragón.”

La información que debe facilitarse a los usuarios para ejercer el derecho a la libre elección de médico especialista y de hospital se regula en el artículo 9 estableciendo lo siguiente:

“Por los centros y establecimientos sanitarios del Sistema de Salud de Aragón se facilitará a los usuarios información suficiente para ejercer el derecho de elección.”

En cada centro existirá la documentación e información que permita conocer al usuario los facultativos especialistas asignados al equipo de atención primaria, así como aquellos otros especialistas que pueden ser objeto de elección. También se facilitarán los lugares y horarios de consulta y, en su caso, tiempo de espera, así como cualquier otra información que pueda ser de interés al usuario para el ejercicio de su derecho.”

Por su parte el artículo sexto de la Orden de 18 de enero de 2008, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se regula la incorporación de los Centros de Atención Especializada a la oferta de libre elección de médico especialista y de hospital indica que para que el usuario pueda ejercer de una forma efectiva el derecho a la libre elección de médico especialista y de hospital en los centros del Sistema de Salud de Aragón existirá la información suficiente y necesaria.

- * Especialidad y Consultas Monográficas de esa especialidad.
- * Nombre del médico o médicos.
- * Lugar de la consulta.
- * Días y horario de apertura.
- * Tipo de Consulta:
- * Consulta.



- * Consulta más procedimientos de diagnóstico: se especificará qué procedimientos.
- * Sólo procedimiento de diagnóstico: se especificará qué procedimiento.
- * Tiempo de demora para consulta preferente.
- * Tiempo de demora para consulta normal.

Señalando en el punto 2. que *“la información se facilitará acerca de la oferta de consultas de todos los centros de atención especializada de todos los Sectores Sanitarios en los que se estructura territorial y organizativamente el Sistema de salud de Aragón para la prestación de servicios sanitarios.”*

Con la documentación obrante en el expediente se comprueba que el ciudadano solicitó información para poder ejercer el derecho a elegir libremente entre los facultativos especialistas que desarrollan su actividad en consultas externas de los centros de Atención Especializada del Sistema de Salud de Aragón y no un cambio de especialista dentro del mismo hospital. En las respuestas del Servicio de Información al Usuario no figuran los nombres de los facultativos especialistas de Neumología que puedan ser objeto de elección, los lugares, días, horas y tipo de consulta de todos los centros de atención especializada del Sistema de Salud de Aragón.

Esta información previa es necesaria para que el ciudadano decida si ejerce el derecho a la libre elección de especialista y hospital. Derecho que como indica el Departamento en su informe no es absoluto pues hay que armonizar en la medida de lo posible dos tipos de intereses: el interés del usuario del sistema público de salud de ejercer el derecho a la libre elección de especialista y el interés de la Administración sanitaria y de los especialistas como parte integrante de la misma en llevar una óptima prestación de la asistencia sanitaria.



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 se facilite al ciudadano la información previa necesaria para que este pueda ejercer el derecho a la libre elección de médico especialista y hospital.

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 8 de junio de 2022



P.A. Javier Hernández García
Lugarteniente del Justicia