



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202200003126

22 ABR 2022

REGISTRO DE SALIDA

Sra. Consejera de Sanidad  
eljjusticiatramitesdgr@aragon.es

**ASUNTO:** Sugerencia relativa a la demora en citación para primera consulta con el especialista de Otorrinolaringología en el Centro Médico de Especialidades Inocencio Jiménez

#### I.- ANTECEDENTES

**PRIMERO.-** El 1 de febrero de 2022 tuvo entrada en esta Institución la queja de un ciudadano que estaba pendiente de una primera visita con el especialista de Otorrinolaringología en el Centro Médico de Especialidades Inocencio Jiménez desde septiembre de 2021, fecha en la que su médico de familia le derivó por los vértigos que padece. Según indicaba el ciudadano debido a estos vértigos había tenido que acudir a urgencias en varias ocasiones.

**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 9 de febrero de 2022 un escrito al Departamento de Sanidad recabando información sobre la cuestión planteada en la misma, y en particular de la fecha prevista de citación del paciente.

**TERCERO.-** La respuesta del Departamento del Departamento de Sanidad se recibió el 31 de marzo 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 demora en consultas de Otorrinolaringología del Centro Médico de Especialidades Inocencio Jiménez se informa que, con fecha 4 de marzo del 2022, se le envió respuesta al paciente comunicándole que existe una gran demanda asistencial para este tipo de patologías y, por ello, se ha establecido un riguroso orden para la atención de esta problemática teniendo en cuenta la preferencia en cada caso y el número de personas con un mismo proceso.*”



*Así mismo, en este momento se ha comprobado que se encuentra a la espera de ser citado sin tener una fecha aproximada de cita, pero de encontrar solución a la demora, se le comunicará de inmediato a través del Servicio de Citaciones.”*

## II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**Primera.-** El 10 de marzo de 2022 el ciudadano envió un correo a la Institución comunicando lo siguiente:

*“Hoy mismo he recibido contestación del centro Inocencio Jimenez, que hay gran demora y que tengo que esperar. Y cualquier cosa a mi médica de atención primaria o a urgencias. Esto lo comprendo, pero quiero explicarles mi situación actual.*

*En el mes de febrero empecé otra vez con los mareos, tuve suerte que fueron en casa y sentado, fui a la médica, me dio medicación y que esperara la cita del otorrino.*

*Ayer mismo, 9 de marzo, no tuve tanta suerte, me caí en la calle y un amable hombre me llevó hasta mi médica de atención primaria, me miró muy bien, me hicieron radiografías y gracias a Dios, sólo fue el golpe y no la cadera rota que era una posibilidad. Ahora me toca reposo y andar con dos muletas porque no puedo hacerlo de otra manera. Mi médica me dijo lo mismo, que hay que esperar a la cita del otorrino y que ella no puede hacer nada.*

*Lo siento, pero el que no puede hacer nada ahora sin ayuda soy yo. NO entiendo la situación y que tenga que seguir esperando, y si la próxima vez no tengo la suerte de ayer (por decirlo de alguna manera). De verdad ante este caso, nadie puede hacer nada y tengo que seguir esperando mi valoración por parte del otorrino. La médica que espere a la cita, el centro de especialidades que ya me llegara y mientras tanto que acuda a mi médica, pero para qué si ella dice que no puede hacer nada. Que tengo que ir a un privado, ¿luego me lo pagarán? Lo siento por mi pesadez de quejas, pero estoy que no sé qué hacer más.”*

**Segunda.-** El artículo 2 de la Ley de 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón 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 de 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 aprobó 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.

La Orden de 3 de noviembre de 2009, de la Consejera de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón desarrolla lo dispuesto en el Decreto 116/2009, de 23 de junio, 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.

Por su parte, el Real Decreto 605/2003, de 23 de mayo, por el que se establecen medidas para el tratamiento homogéneo de la información sobre las listas de espera en el Sistema Nacional de Salud recoge en el artículo 4 las garantías de la información que debe facilitarse a los ciudadanos, señalando en su apartado 2 *“que cada ciudadano tendrá acceso a la información personalizada sobre la espera prevista en relación con su proceso asistencial, que será proporcionada por su servicio de salud.”*

**Cuarta.-** Para primeras consultas de asistencia especializada de otorrinolaringología se establece como tiempo máximo de respuesta sesenta días.

Exponía el ciudadano en su escrito de queja que cuando solicito en enero información sobre su cita en el Centro Médico de Especialidades Inocencio Jimenez le indicaron que en ese momento estaban llamando a las citas de mayo.

En el escrito enviado al paciente el 4 de marzo le comunicaron que *“dada la gran demanda asistencial para este tipo de patologías, debemos establecer un riguroso orden para la atención de esta problemática, teniendo en cuenta la preferencia de cada caso y el número de personas con un mismo proceso”* sin embargo no le informaron de la fecha aproximada en que se le citaría ni de los derechos que le asisten en caso de incumplimiento del plazo de respuesta.



Tampoco el Departamento de Sanidad en respuesta a nuestra solicitud de información puede indicar una fecha aproximada de citación del paciente.

Según los datos publicados sobre la lista de espera para consultas externas, en la que se incluye los pacientes que, en un momento dado, se encuentran pendientes de ser vistos en consulta nueva de atención especializada o de la realización de una prueba diagnóstica, y cuya espera es atribuible a la organización y recursos disponible, en febrero de 2022 en el Sector Zaragoza III la demora media en Otorrinolaringología era de 137 días. El ciudadano que presento la queja lleva más de 180 días esperando ser citado. Cuando acudió a la Institución por no tener cita para la consulta de atención especializada habían transcurrido cinco meses desde que su médico de Atención Primaria la solicitase y manifestaba la preocupación por las consecuencias que para su salud pudiese tener no ser diagnosticado a tiempo.

Corresponde al Departamento de Sanidad adoptar las medidas idóneas que permitan hacer efectivo el derecho de los ciudadanos el derecho a la protección de la salud reconocido en el artículo 43 de la Constitución.

### 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 adopten medidas concretas para disminuir la lista de espera de consultas externas de Otorrinolaringología en el Sector Zaragoza III que permitan respetar el plazo máximo de respuesta en primera consulta de atención especializada establecido en el Decreto 116/2009, de 23 de junio, y en la Orden de 3 de noviembre de 2009 que lo desarrolla.

**Segunda.-** Que se informe al ciudadano que presentó la queja de los derechos que le asisten ante el incumplimiento del plazo máximo para la atención en la primera consulta de Otorrinolaringología y del tiempo de espera aproximado para acceder a la prestación sanitaria especializada que precisa.



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

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 21 de abril de 2022**



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

Le rogamos que en las sucesivas comunicaciones que nos dirija sobre el asunto planteado, **haga mención al número de expediente** indicado en la parte superior de este escrito.