



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

Exp: Q20/1497/05

**EL JUSTICIA DE  
ARAGÓN**  
**202100003689**  
**ABR 2021**  
**REGISTRO DE SALIDA**

**Sra. Consejera de Sanidad**  
eljusticiatramitesdgri@aragon.es

**ASUNTO:** Sugerencia relativa a la demora en la primera consulta con el especialista de oftalmología

### **I.- ANTECEDENTES**

**PRIMERO.-** El 25 de noviembre de 2020 tuvo entrada en esta Institución una queja en la que el ciudadano manifestaba que a mediados del mes de septiembre su médico de familia había solicitado una cita para primera consulta de oftalmología. Trascurridos más de 60 días desde la solicitud, ante la falta de cita, en el Centro Médico de Especialidades de Ramón y Cajal le informan que no han abierto la agenda del próximo año.

**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 30 de noviembre de 2020 un escrito al Departamento de Sanidad recabando información sobre la cuestión planteada en la misma.

**TERCERO.-** La respuesta del Departamento de Sanidad de fecha 18 de marzo de 2021 hace constar, textualmente, lo siguiente:

*“En relación con la queja presentada ante El Justicia de Aragón por D(...), acerca de información sobre la demora en la consulta de oftalmología del CME Ramón y Cajal, nos informan que debido a la situación que se está viviendo de pandemia y rebrotes, se ha visto modificado el curso en la atención sanitaria.*



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

*Dicha situación difícil de resolver, ha obligado a gestionar los recursos disponibles frente a la gran demanda de pacientes, de modo que, cada uno sea atendido con la premura y diligencia adecuada a su proceso.*

*No obstante, el Jefe de Servicio de Oftalmología del Hospital Universitario Miguel Servet es conocedor de su caso, y a pesar de los esfuerzos que realizan los profesionales para poder atender con mayor rapidez y calidad a los pacientes, actualmente no puede garantizar que sea a corto plazo ni aproximar una posible fecha de consultas.”*

**CUARTO.** El 8 de abril de 2021, puestos en contacto con el ciudadano que presentó la queja, nos informa que todavía no le habían citado con el especialista.

## **II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS**

**Primera.-**El artículo 1 de la Ley de 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón tiene por objeto la regulación general de todas las acciones que permitan hacer efectivo el derecho a la protección de la salud reconocido en el artículo 43 de la Constitución.

**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.-**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.

Por medio de la Orden de 3 de noviembre de 2009, de la Consejera de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón se procede a desarrollar 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.

Para primeras consultas de asistencia especializada de oftalmología se establece como tiempo máximo de respuesta sesenta días.

**Cuarta.-**El ciudadano acude a esta Institución por la respuesta dada desde el Centro Médico de Especialidades una vez transcurridos más de 60 días desde que su médico de Atención Primaria solicitara consulta con el especialista de oftalmología.

El Departamento de Sanidad achaca el retraso en la atención sanitaria a la situación ocasionada por la pandemia. Indicando además en su informe que *“actualmente no puede garantizar que sea a corto plazo ni aproximar una posible fecha de consultas”*.

Pasados más de seis meses desde la solicitud de la consulta con el especialista de oftalmología al ciudadano no le ha visitado el especialista ni le pueden informar sobre una posible fecha de consulta.

Esta Institución es consciente del enorme impacto que la pandemia ocasionada por el Covid-19 ha provocado en el sistema sanitario y de los esfuerzos realizados por los profesionales que trabajan en el área sanitaria para frenar la enfermedad y atender a los pacientes con esta patología.

El retraso en la realización de una primera visita con el especialista genera una gran inquietud en los ciudadanos por las consecuencias que para su salud pueda tener no ser diagnosticados a tiempo. En el informe anual del año 2020 indicábamos que era necesario reforzar el sistema sanitario para hacer frente a los efectos que la pandemia estaba



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

provocando en los centros sanitarios y en la salud de los ciudadanos y poder atender las necesidades de asistencia que durante ese año no habían podido ser atendidas.

### 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 el impacto que la covid-19 ha tenido en las listas de espera para consultas externas y garantizar el cumplimiento del 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 la consulta de oftalmología.

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.



Ángel Dolado  
Justicia de Aragón