



**Exp: Q21/1375/05**

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

**ASUNTO:** Sugerencia relativa a la pérdida de la garantía de una intervención quirúrgica de prótesis de rodilla

### **I.- ANTECEDENTES**

**PRIMERO.-** El día 2 de agosto de 2021 tuvo entrada en esta Institución una queja por el retraso en la realización de la intervención quirúrgica de prótesis de rodilla prescrita a Doña (...).

**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 4 de agosto de 2021 un escrito al Departamento de Sanidad recabando información sobre la cuestión planteada en la queja.

En dicho escrito señalábamos lo siguiente:

*“El 3 de febrero de 2020 le incluyeron en el Registro de Demanda Quirúrgica para una operación de prótesis de rodilla. Según indica en el escrito de queja, cuando la Doctora en la consulta le prescribe la operación le advierte que si les ofertaban que la operación se realizase en un hospital privado se negase. Siguiendo estas indicaciones, cuando meses después le llamaron del Servicio Aragonés de Salud para ofrecerle ser intervenida en una clínica privada, lo rechazó. Manifiesta que han trascurrido 17 meses de espera, sin contar el tiempo trascurrido hasta la inclusión en la lista y su salud se ha deteriorado bastante, en la actualidad padece fuertes dolores y la falta de movilidad le está afectando también psicológicamente.”*

**TERCERO.-** La respuesta del Departamento de Sanidad se recibió el 13 de octubre de 2021, y en ella hace constar, textualmente, lo siguiente:

*“En relación con la queja presentada ante El Justicia de Aragón por Dña. (...), acerca de información sobre demora quirúrgica en el Servicio de Traumatología del Hospital Universitario Miguel Servet, cabe señalar que la situación excepcional de pandemia que sufrimos desde el año 2020 incide sobre el curso normal de las intervenciones programadas, en función de su prioridad y orden de inclusión en lista de espera. Dicha situación ha incrementado los tiempos de espera para la cirugía programada.”*



*No obstante, consideramos que con el incremento de la actividad quirúrgica se puedan abordar las intervenciones pendientes y con ello disminuir las demoras de las intervenciones.”*

**CUARTO.-** A la vista del informe remitido, el 20 de octubre de 2021 se envía de nuevo un escrito al Departamento de Sanidad solicitando información sobre la situación en la que se encuentra la paciente en la lista de espera quirúrgica tras haber rechazado ser intervenida en una clínica privada.

La respuesta del Departamento de Sanidad de fecha 10 de enero, señala, textualmente, lo siguiente:

*“En relación a la solicitud de ampliación de información del Justicia de Aragón sobre la situación en que se encuentra la paciente D<sup>a</sup> (...), en Lista de Espera Quirúrgica en el Hospital Universitario Miguel Servet después de haber rechazado la propuesta de ser derivada a un centro privado para ser intervenida y realizarle como procedimiento quirúrgico una prótesis total de rodilla, se informa:*

*Al rehusar dicha derivación, continúa a la espera de ser intervenida por el Servicio de Traumatología de dicho Hospital, pero pierde la garantía establecida de los plazos máximos en la atención quirúrgica prevista en el Decreto 83/2003, de 29 de abril, del Gobierno de Aragón sobre garantía de plazo en la atención quirúrgica en el Sistema de Salud de Aragón, según se refleja en el TÍTULO I Artículo 9. Pérdida de la garantía, de dicho Decreto.”*

## **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, 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.

Estableciendo en su artículo 6 que la Administración Sanitaria de Aragón garantizará a la población información suficiente, adecuada y comprensible sobre sus derechos y deberes respecto a las prestaciones y servicios sanitarios disponibles en Aragón, su organización, procedimiento de acceso, uso y disfrute.

**Tercera.-** Con el objetivo de establecer unos plazos máximos en la atención quirúrgica 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



83/2003, de 29 de abril, del Gobierno de Aragón, sobre garantía de plazo en la atención quirúrgica en el Sistema de Salud de Aragón.

En caso de incumplimiento del plazo máximo, el artículo 6 del citado Decreto establece, lo siguiente:

*“1. Transcurrido el plazo máximo previsto para la realización de la intervención quirúrgica indicada sin que ésta se haya efectuado, el paciente podrá requerir el tratamiento en cualquier centro sanitario público o privado de su elección, dentro del ámbito territorial del estado español.*

*2. En el supuesto previsto en el apartado anterior, la Administración Sanitaria Pública de Aragón estará obligada al pago de los gastos derivados de la intervención quirúrgica al centro elegido por el paciente, en las condiciones y cuantías señaladas en el presente Decreto.”*

Por su parte, el Real Decreto 1039/2011, de 15 de julio, por el que se establecen los criterios marco para garantizar un tiempo máximo de acceso a las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud, recoge en el artículo 3 las siguientes definiciones:

*“1. Tiempo máximo de acceso: Plazo de tiempo, expresado en días naturales, que no podrá excederse para intervenir quirúrgicamente, atender en consultas externas o realizar una prueba diagnóstica o terapéutica a un usuario del Sistema Nacional de Salud. Dicho plazo se computará desde el momento de la indicación de la atención por el facultativo, que corresponderá con la fecha de entrada en el registro de espera.*

*2. Garantía de tiempo máximo de acceso: Compromiso adquirido por el servicio de salud de la correspondiente comunidad autónoma que supone atender al usuario con las adecuadas condiciones de calidad, dentro del tiempo máximo de acceso establecido en su ámbito, que en ningún caso excederá de lo previsto en este real decreto.*

*3. Pérdida de la garantía: Situación que genera que quede sin efecto, para un determinado usuario, la garantía del tiempo máximo de acceso por parte del correspondiente servicio de salud.*

*4. Suspensión de la garantía: Situación provisional en la que queda suspendida de manera transitoria y en tanto persistan las causas que motiven tal situación, la garantía del tiempo máximo de acceso por parte del correspondiente servicio de salud.”*

En su Anexo se recogen los tiempos máximos de acceso, garantizados a todos los usuarios del Sistema Nacional de Salud, para la realización de determinadas intervenciones quirúrgicas. Entre dichas intervenciones quirúrgicas se encuentran las de prótesis de rodilla.



**Cuarta.-** La ciudadana fue incluida en el Registro de Demanda Quirúrgica para la realización de una intervención quirúrgica de prótesis de rodilla el 3 de febrero de 2020. Intervención quirúrgica recogida en el Anexo del Real Decreto 1039/2011 con un tiempo máximo de realización de la intervención quirúrgica garantizado de 180 días naturales.

La garantía de plazo de respuesta consiste en el establecimiento de un tiempo máximo en el que deben realizarse determinadas intervenciones quirúrgicas, transcurrido el cual surge el derecho a requerir la realización de la intervención en un centro privado con cargo a la Administración Sanitaria.

El Servicio Aragonés de Salud, con el objetivo de garantizar los plazos máximos de acceso establecidos, puede ofertar la realización de la intervención quirúrgica en un centro sanitario público o concertado del Sistema de Salud de Aragón.

Establece el artículo 14 del Decreto 83/2003, de 29 de abril, del Gobierno de Aragón que *“una vez agotado el plazo máximo de garantía que establece el presente Decreto, la Administración Sanitaria Pública de la Comunidad Autónoma de Aragón facilitará al paciente un documento que lo acredite ante el centro sanitario elegido para su intervención.”*

Debido al retraso en la programación de la intervención quirúrgica de la ciudadana, siete meses después de su inclusión en el Registro de Demanda Quirúrgica, se presentó una queja en el Servicio de Información y Atención al Usuario del Hospital Universitario Miguel Servet solicitando se realizase la operación de la rodilla que tenía pendiente. En respuesta a su solicitud recibe el escrito de fecha 15 de septiembre de 2020 del Servicio de Información y Atención al Usuario en el que se indica, textualmente, lo siguiente:

*“Estimada Sra. (...):*

*Tras revisar su escrito presentado por D. (...) de fecha el día 11/09/2020, en el que manifiesta su disconformidad por no haber recibido citación para su intervención quirúrgica, deseamos transmitirle que entendemos su preocupación, por lo que hemos trasladado su queja al Jefe de Servicio de Traumatología para su conocimiento y efectos que considere oportunos. Desde dicho Servicio recibirá notificación de la programación de la intervención quirúrgica en el momento que sea posible. Atentamente,”*

Cuando se presenta la queja en el Servicio de Información y Atención al Usuario ya había transcurrido el plazo previsto en la normativa para la realización de la intervención quirúrgica, y a la vista de la respuesta recibida, en ese momento la ciudadana no había perdido la garantía, sin embargo el citado Servicio no informa a la ciudadana del derecho a acudir a un centro sanitario privado con el fin de no demorar la intervención quirúrgica que precisa y de cuyos gastos se haría cargo la Administración Sanitaria.

En la queja presentada en la Institución dieciocho meses después de ser incluida en el Registro de Demanda Quirúrgica, indica que cuando le llamaron por teléfono para ofrecerle



ser intervenida en un centro privado rechaza esta posibilidad siguiendo las indicaciones de la Traumatóloga que prescribió su intervención quirúrgica.

A este respecto, el Departamento de Sanidad, finalmente, informa que la ciudadana *al rehusar la derivación a un centro privado ha perdido la garantía establecida de los plazos máximos en la atención quirúrgica prevista en el Decreto 83/2003, de 29 de abril, del Gobierno de Aragón sobre garantía de plazo en la atención quirúrgica en el Sistema de Salud de Aragón, sin embargo no informa sobre la fecha de la pérdida de la garantía, dato que al igual que la causa que motiva la pérdida de la garantía de la atención quirúrgica establecida, deben inscribirse en el Registro de Demanda Quirúrgica.*

*En relación con la pérdida de la garantía el artículo 9 del citado Decreto señala lo siguiente:*

*“1. Quedará sin efecto la garantía prevista en este Decreto en los casos en que el paciente, una vez requerido de forma fehaciente para ser intervenido, no se presentase a la citación correspondiente, se negara o voluntariamente demorara la intervención en el centro que indicó o en otro que le haya ofertado la Administración Sanitaria, siempre que tales conductas resulten injustificadas.*

*2 Se entenderá por notificación fehaciente la realizada según el procedimiento establecido en el artículo 59 de la Ley 30/1992 de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, el domicilio señalado al efecto en el Registro de Demanda Quirúrgica del Sistema de Salud de Aragón.”*

Debido a la importancia de la comunicación que se realiza, el Decreto establece que el paciente será requerido para ser intervenido de forma fehaciente. Entendiéndose por notificación fehaciente cuando quede constancia que el destinatario la ha recibido, así como la fecha en la que se ha recibido.

En este caso una llamada telefónica parece ser la forma elegida por el hospital para ofertar a la ciudadana la intervención quirúrgica, llamada de teléfono que no sabemos qué día se produjo pues la ciudadana no lo recuerda ni el Departamento en su informe lo indica.

En la Institución consideramos que cuando se llama desde los centros sanitarios del Servicio Aragonés de Salud a los pacientes que tienen pendiente una intervención quirúrgica sujeta a plazo de garantía para ofrecerles la posibilidad de ser intervenidos en un centro sanitario concertado, se les debe informar también que en el caso de rechazar la derivación perderán la garantía del plazo máximo establecido. Asimismo se les debe informar que continuarán en lista de espera quirúrgica en el Hospital que indicó su intervención y de los tiempos de espera para la atención quirúrgica en dicho centro sanitario, de conformidad con lo establecido en el artículo 4.3 del Decreto 83/2003, de 29 de abril, del Gobierno de Aragón sobre garantía de plazo en la atención quirúrgica en el Sistema de Salud de Aragón, para que en función de dicha información adopten la decisión que consideren más adecuada en su caso.



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

En el caso de esta ciudadana, teniendo en cuenta la documentación que consta en el expediente, consideramos que se han incumplido varios derechos reconocidos a los usuarios del Sistema de Salud de nuestra Comunidad Autónoma: no le informaron de los derechos que le asisten al incumplirse los plazos máximos de acceso para la realización de intervenciones quirúrgicas de prótesis de rodilla cuando solicitó el 11 de septiembre de 2020 la realización de la misma, ha perdido la garantía sin ser requerida para la intervención en la forma establecida en el Decreto 83/2003, no le han informado de las consecuencias de rechazar ser intervenida en el centro concertado ofertado, ni de la causa ni de la fecha en que perdió la garantía y tampoco le han informado de los tiempos de espera para esta intervención quirúrgica en el Hospital Universitario Miguel Servet.

### 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, en las intervenciones quirúrgicas sujetas a plazo máximo en la atención quirúrgica, se informe a los pacientes que, en el caso de optar por continuar en la lista de espera del Hospital donde se prescribió su intervención quirúrgica en lugar de aceptar ser intervenido en el centro sanitario concertado ofertado, perderán la garantía de plazo máximo de acceso. Asimismo se les debe informar de los tiempos de espera para la realización de la intervención quirúrgica del citado Hospital.

**Segunda.-** Que, teniendo en cuenta que cuando solicitó el 11 de septiembre de 2020 la realización de su intervención quirúrgica se había excedido el tiempo máximo de acceso y no se le informó por parte del Hospital de la posibilidad de acudir a un centro privado, se valore citar a la paciente para la realización de la intervención quirúrgica que tiene prescrita con el objetivo de evitar el menoscabo para la salud y la calidad de vida de la ciudadana que está suponiendo el retraso en la realización de la misma.

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 1 de marzo de 2022



P.A. Javier Hernández García  
Lugarteniente del Justicia