



Exp: Q21/730/05

Sra. Consejera de Sanidad
eljusticiatramitesdgri@aragon.es

ASUNTO: Sugerencia relativa a intervención quirúrgica de reducción mamaria en el Servicio de Cirugía Plástica del Hospital Universitario Miguel Servet

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- El 27 de abril de 2021 tuvo entrada en esta Institución una queja presentada (...) en la que manifestaba que está pendiente de una intervención quirúrgica de reducción de pecho desde el 21 de enero de 2020, fecha en que la incluyeron en lista de espera quirúrgica.

La ciudadana indicaba que debido a su patología en el año 2020 había tenido que ser intervenida de forma privada del hombro izquierdo. Del hombro derecho le operaron tres años antes. Ambas intervenciones relacionadas con el problema de espalda que sufre. Debido a sus dolores y múltiples contracturas tiene que acudir al fisioterapeuta casi semanalmente. Le provocan mareos muy fuertes lo que le hace tomar medicación continuamente (antiinflamatorios, relajantes musculares y para los mareos) para poder seguir con sus actividades diarias y sobre todo con su trabajo. Desde la Consejería de Sanidad se informaba que en marzo se habían retomado las operaciones con normalidad en aquellos hospitales donde se produjo alguna interrupción por la última oleada de la pandemia, quería saber cuándo se programaría su operación.

En relación con su patología y por la demora en el Servicio de Cirugía Plástica del Hospital Universitario Miguel Servet la ciudadana había presentado en 2019 otra queja en la Institución que se tramita en el expediente DI1288/2019.

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 29 de abril de 2021 un escrito al Departamento de Sanidad recabando información sobre la cuestión planteada en la queja, y en particular el tiempo medio de espera para la intervención quirúrgica que precisa la ciudadana.

TERCERO.- El informe del Departamento de Sanidad tuvo entrada en el Registro de la Institución el 21 de julio de 2021. En él se 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 Cirugía Plástica del Hospital Universitario Miguel Servet, efectivamente la paciente fue vista por primera vez en consultas en enero del 2020. Fue incluida en Lista de Espera Quirúrgica para reducción mamaria con una prioridad normal.

La pandemia ha obligado al sistema sanitario a utilizar los recursos disponibles para situaciones urgentes y muy preferentes, la reducción mamaria con prioridad normal no se encuentra incluida en estos supuestos.

No obstante, en cuanto se puedan recuperar las programaciones habituales se volverán a intervenir estos casos, actualmente no es posible indicar fecha aproximada de esta cirugía.”

CUARTO.- A la vista del informe recibido, el 5 de agosto de 2021 volvemos a dirigirnos al Departamento de Sanidad para que nos indicase el tiempo medio de espera para la intervención quirúrgica que precisa la ciudadana y el número de pacientes pendientes de este tipo de intervención que la ciudadana tiene por delante. La respuesta del Departamento de Sanidad de fecha 13 de enero de 2022, señala, textualmente, lo siguiente:

“En relación al informe de ampliación de la queja presentada ante El Justicia de Aragón por Dña. (...), acerca de información sobre demora quirúrgica en el Servicio de Cirugía Plástica del Hospital Universitario Miguel Servet se informa que, extrapolando los datos enviados por control de gestión, se arroja lo siguiente:

- *Espera media de la patología de la paciente, no está calculada pues se refiere a una lista de espera no estructural. La demora media en el servicio es de 317 días.*
- *Número de pacientes que tiene por delante en la lista de espera quirúrgica. Se trata de una lista que agrupa varias patologías no urgentes y no estructurales, pero se calcula que tendrá unas 80 pacientes por delante de ella. En cualquier caso, tampoco se trata de listas lineales en las que se llama en un estricto orden.”*

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. El artículo 6.2 prevé que las actuaciones de las Administraciones Públicas Sanitarias estarán orientadas a garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud.

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.- Todos los años se reciben en la Institución varias quejas por las listas de espera existentes en el Servicio de Cirugía Plástica relacionadas con patologías de hipertrofia mamaria, constatándose en este tipo de quejas el excesivo tiempo que las ciudadanas llevan en lista de espera tanto para consulta con el especialista como para la realización de la intervención quirúrgica.

Antes de la pandemia ocasionada por la Covid-19 el Departamento de Sanidad justificaba la demora de las intervenciones quirúrgicas de hipertrofia mamaria en que el Servicio de Cirugía Plástica del Hospital Miguel Servet es el único de toda la Comunidad Autónoma que se encarga de dar respuesta a esta patología y existen otras patologías urgentes que no pueden ser demoradas como ocurre con las oncológicas que repercute en las intervenciones de reducción mamaria.

En la Institución compartimos con el Departamento que hay patologías cuyas intervenciones quirúrgicas deben tener preferencia, pero ello no justifica la excesiva demora existente en la programación quirúrgica de las patologías de hipertrofia mamaria. Por ello, en distintas ocasiones se ha sugerido al Departamento de Sanidad que se lleve a cabo un seguimiento continuo de las necesidades asistenciales en los Servicios de Cirugía Plástica del Servicio Aragonés de Salud, así como los recursos disponibles, adoptándose las medidas precisas que posibiliten que las listas de espera estén dentro de los estándares aceptables en los Centros sanitarios.

En los dos últimos expedientes tramitados por el retraso en la realización de intervenciones quirúrgicas de reducción mamaria, las ciudadanas tuvieron que esperar para ser intervenidas 9 años (expte. 2019/1455) y 4 años (expte. 2021/1138) desde la fecha de inclusión en el Registro de Demanda Quirúrgica.

A esos años tenemos que añadir el tiempo que las ciudadanas deben esperar para obtener cita para una primera visita con el especialista de Cirugía Plástica. La larga espera para ser atendidas en el Servicio de Cirugía Plástica ha sido el motivo por el que varias ciudadanas acudieron a la sanidad privada buscando así solucionar los problemas de salud ocasionados por su patología. (exptes. 2019/263 y 2018/708).

En el caso concreto de esta ciudadana, cinco años tuvo que esperar para obtener cita para una primera visita con el Servicio de Cirugía Plástica, que tras valorarla le diagnosticó gigantomastia. Como indicábamos en el antecedente primero en 2019 tramitamos el expediente 2019/1288. En esa ocasión la ciudadana relataba lo siguiente en su queja:

“Con fecha 15 de febrero de 2015, fui remitida por la cirujana del Royo Villanova Dra. (...) al Hospital Miguel Servet a cirugía plástica, para una valoración de cara a una posible reducción de pecho, debido a los múltiples problemas que sufro en la espalda, varias hernias discales y algún problema más. En respuesta a una queja presentada en Atención



al paciente por este motivo me indican el 20 de abril de 2016, que intentaran atenderme a la mayor celeridad posible. En enero de 2018 tuve que ser operada del hombro derecho en al tener varios problemas de hombro y espalda. En agosto de 2018 vuelvo a solicitar la cita.

Durante abril y mayo de 2019 he estado más de dos meses en rehabilitación en el Hospital Provincial porque tengo en el hombro izquierdo los mismos problemas que en el derecho del que fui intervenida hace un año y que posiblemente tenga que ser intervenida del mismo.

Desde el año 2014, he tenido que acudir todos los años a rehabilitación por el mismo tema y actualmente estoy en mi centro de salud en rehabilitación, de la hernia discal cervical que me produce dolores y mareos constantes en la espalda alta y cuello. También tengo dos hernias discales.

Ante la falta de cita y vistos los problemas que tengo constantemente mi doctora de cabecera, volvió a solicitar una nueva cita a finales de enero del presente año 2019 y siguen sin citarme.”

En respuesta a nuestra solicitud de información el Departamento de Sanidad informa que la paciente fue vista en consulta en Cirugía Plástica del Hospital Universitario Miguel Servet, el día 15 de enero de 2020, a las 15:30 h.

Seis días después de la cita con el especialista fue incluida en lista de espera quirúrgica para una intervención de reducción mamaria.

Según indica la ciudadana en estos dos años que lleva incluida en lista de espera quirúrgica su estado de salud ha empeorado. Ha tenido que operarse del hombro izquierdo. Padece dolores de espalda, por los que tiene que acudir semanalmente a fisioterapia y tomar varios medicamentos para poder desempeñar su trabajo. Ha tenido que ir varias veces a urgencias por problemas respiratorios y en la actualidad le están haciendo pruebas para comprobar si estos problemas son también por el exceso de pecho. Debido al empeoramiento de su salud su médico de atención primaria ha solicitado a atención especializada que se modifique la prioridad asistencial de su intervención para que la misma se realice lo antes posible, solventando con ello los problemas de salud que padece la ciudadana desde el año 2015.

Cuarta.- El Departamento de Sanidad informa que la demora media del Servicio de Cirugía Plástica es de 317 días. Sin embargo, la espera media de la patología de esta paciente, no está calculada al referirse a una lista de espera no estructural, ni tampoco el número exacto de personas que la paciente tiene por delante de ella. Informa el Departamento que en la lista de espera en la que está incluida la paciente se agrupan varias patologías no urgentes y no estructurales, por lo que se calcula que tendrá por delante unas 80 personas.

Con el fin de alcanzar un tratamiento homogéneo de las listas de espera para el conjunto del Sistema Nacional de Salud que permita el análisis y evaluación de sus resultados, necesidades y funcionamiento, garantizando la transparencia y uniformidad en la



información facilitada al ciudadano se aprobó 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.

En él se define como «Registro de pacientes pendientes de intervención quirúrgica programada» al registro que incluye a todos los pacientes con prescripción no urgente de un procedimiento diagnóstico o terapéutico, establecida por un médico especialista quirúrgico, una vez concluidos sus estudios diagnósticos, aceptada por el paciente, y para cuya realización el hospital tiene previsto la utilización de quirófano.

Los pacientes incluidos en el registro de lista de espera quirúrgica se clasifican, en función del tipo de espera, como:

- a) Pacientes en espera estructural: son aquellos pacientes que, en un momento dado, se encuentran en situación de ser intervenidos quirúrgicamente y cuya espera es atribuible a la organización y recursos disponibles.
- b) Pacientes en espera tras rechazo a la propuesta de intervención en un centro alternativo: son aquellos pacientes pendientes de una intervención quirúrgica, cuya espera es motivada por la libre elección del ciudadano.
- c) Pacientes transitoriamente no programables: son aquellos pacientes pendientes de una intervención quirúrgica, cuya programación no es posible en un momento dado por alguno de los siguientes motivos:
 - 1.º Pacientes en espera médica por motivos clínicos que contraindican o no aconsejan temporalmente la intervención.
 - 2.º Pacientes en espera, por solicitud de aplazamiento de la intervención (motivos personales/laborales).

Respecto a las garantías de la información que debe facilitarse a los ciudadanos el artículo 4.2 señala: *“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.”*

Quinta.- Teniendo en cuenta, que en la actualidad no se programan intervenciones de reducción mamaria porque la pandemia ha obligado a utilizar los recursos disponibles para situaciones urgentes y muy preferentes, entre las que no se encuentra la reducción mamaria, y la excesiva demora que, a la vista de las quejas tramitadas en la institución, existía antes de la pandemia para la realización de estas intervenciones quirúrgicas, las ciudadanas que tienen prescrita este tipo de intervenciones pueden verse desatendidas si no se adoptan medidas concretas para realizar este tipo de intervenciones pues siempre va a existir demanda de patologías urgentes o muy preferentes.

Por otra parte, se debe facilitar a las ciudadanas información sobre la fecha o periodo de tiempo aproximado en el que se realizara su intervención evitando así la incertidumbre que



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

genera la falta de información. Además, en función de la información recibida sobre su proceso asistencial las pacientes podrán adoptar las decisiones que consideren más adecuadas para recuperar su salud y calidad de vida.

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 específicas en los Servicios de Cirugía Plástica que permitan compatibilizar la programación de intervenciones quirúrgicas de reducción mamaria con otras patologías mamarias, de manera que, aunque se prioricen las intervenciones de patologías urgentes, se realicen las intervenciones de patologías consideradas no urgentes, en unos plazos de tiempo razonables.

Segunda.- Que, teniendo en cuenta el empeoramiento de la salud de la ciudadana desde su inclusión en lista de espera quirúrgica, se revise por el Servicio de Cirugía Plástica la situación clínica actual de la paciente, y se adopten las medidas oportunas para que la ciudadana pueda disfrutar del efectivo reconocimiento del derecho a la protección de la salud que establece el artículo 43 de la Constitución.

Tercera.- Que se proporcione información a la paciente de la fecha o periodo de tiempo en el que previsiblemente se llevará a cabo su intervención quirúrgica.

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 22 de febrero de 2022



P.A. Javier Hernández García
Lugarteniente del Justicia