



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

EL JUSTICIA DE ARAGÓN

202300002635

04 ABR 2023

REGISTRO DE SALIDA

Exp: Q22/1201/05

Sra. Consejera de Sanidad

Envío electrónico, destino ud. / ofic.:

A02029281 / O00001120

ASUNTO: Sugerencia relativa al Servicio de Oftalmología y al Servicio de Información y Atención al Usuario del Hospital Universitario Miguel Servet.

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- El 8 de septiembre de 2022 tuvo entrada en esta Institución una queja presentada por (...), debido al retraso en la obtención de cita en el Servicio de Oftalmología para consulta de revisión de mácula.

En la misma se exponía lo siguiente:

“Tengo una enfermedad de visión en el ojo izquierdo que es una mácula, y cada cierto tiempo me pinchan en dicho ojo. El pasado día 27 de julio del año 2021, fue la última vez que me visito el oftalmólogo. Me dio una nueva cita para cuatro meses después, es decir el día 27 de noviembre del año 2021. Faltando un mes para dicha fecha llame al número de teléfono 976765558 (consultas externas de oftalmología), me dijeron con muy poca educación, que faltaba mucho tiempo y que me llegaría una carta con la fecha de la nueva citación. Cuando quedaban pocos días para el 27 de noviembre, y viendo que no me había llegado la carta, volví a llamar, entonces me dijeron que había mucha saturación y que recibiría la carta.

Fueron pasando los días y la carta no llegaba, volvía a llamar y me decían lo mismo.

Con lo cual, a primeros del mes de febrero de 2022, me subí al Hospital Miguel Servet, y me dirigí a la oficina de Atención al Enfermo. En dicha oficina no me hicieron caso, ni me dieron ninguna solución, lo único que me dijeron es que podía poner una reclamación y así lo hice. El día 16 de febrero de este año recibí una carta como acusé de recibo, diciendo que estudiaran mi caso y me darían una respuesta.

Al día de hoy no tengo ninguna respuesta de la reclamación y sigo pendiente de mi consulta.”



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 12 de septiembre de 2022 un escrito al Departamento de Sanidad recabando información sobre las cuestiones planteadas por el ciudadano en su queja y en particular de la fecha prevista de citación.

TERCERO.- La respuesta del Departamento de Sanidad se recibió, tras dos reiteros por nuestra parte, el 8 de marzo de 2023, y en ella hace constar, textualmente, lo siguiente: *“En relación con la solicitud de información presentada ante El Justicia de Aragón, en el expediente arriba referenciado, se informa que el paciente ha sido visto en consulta el día 24 de febrero de 2023”*.

CUARTO.- El 11 de enero de 2023 el ciudadano nos comunicó la fecha de citación. En su escrito también nos señalaba lo siguiente:

“Les quiero informar que acabo de estar en el hospital Miguel Servet, en la secretaria de citaciones de oftalmología en consultas externas, para saber la situación de mi cita, una vez transcurridos más de 14 meses desde que me indico el medico la citación.

La persona que me ha atendido me ha dicho literalmente que tenía un “buzón” pendiente y que me daba cita para el día 24 de febrero. Le he indicado si me la podía dar antes, ya que llevaba más de un año en espera y me ha dicho que no era posible sin más. También le he preguntado el motivo de tanto retraso y me ha dicho que ella no sabía nada. En ese momento ha llegado la supervisora y me da dicho que el motivo del retraso es que no había médicos para la especialidad de Macula. Que la Consejería de Sanidad no les ponía más médicos. Que si tenía alguna consulta más, podría hablar con el Dr. (...), pero que me iba a decir lo mismo que ella, que no hay médicos para mi especialidad. Que además si tenía alguna molestia podía acudir a urgencias”.

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 y orientada a conseguir la recuperación más rápida y completa posible de conformidad con lo previsto sobre las prestaciones en la misma, 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.



En el artículo 30, en relación con la asistencia sanitaria establece que el Sistema de Salud de Aragón, mediante los recursos y medios de que dispone, llevará a cabo la mejora continua de la calidad en todo el proceso asistencial.

Tercera.- Son varias las quejas recibidas por el retraso en la obtención de cita para consulta de revisión en el Servicio de Oftalmología del Hospital Miguel Servet presentadas por pacientes que tienen mácula ocular. En todas ellas, los ciudadanos, además de manifestar su disconformidad por el retraso en la realización de la consulta, señalan que según les informan en el propio hospital estos retrasos son debidos a la falta de profesionales, y también que son ellos quienes tienen que acudir insistentemente a la secretaria de citaciones del Servicio para conseguir la cita que tienen pendiente.

Pero en el caso de este ciudadano, en su queja también se refiere a la disconformidad con la atención prestada a su reclamación en el Servicio de Información y Atención al Usuario debido al retraso en su citación. Según indica a primeros de febrero presento una queja en dicho Servicio. En respuesta a la reclamación, de fecha 16 de febrero de 2022, le indican que han transmitido la misma al Jefe de Servicio de Oftalmología para que tenga conocimiento de lo que en ella detalla y realice las gestiones que considere oportunas. Asimismo, le informan que en el momento en que se designe fecha para la visita recibirá la correspondiente notificación.

El ciudadano fue visitado en consulta de revisión de Oftalmología con un retraso de 14 meses respecto a la fecha indicada por el facultativo que realiza el seguimiento de su enfermedad. Por ello, debemos seguir insistiendo al Departamento de Sanidad en la necesidad de aumentar los recursos disponibles en el Servicio de Oftalmología del Hospital Universitario Miguel Servet, para poder cumplir las recomendaciones clínicas que los profesionales de este Servicio indican a sus pacientes.

Las numerosas gestiones que el ciudadano tuvo que realizar para obtener la cita evidencian la necesidad de revisar el procedimiento de citaciones del Servicio de Oftalmología del Hospital Universitario Miguel Servet para evitar que sean los pacientes quienes tengan que reclamar las citas pendientes.

Por otra parte, la Orden SAN/1368/2018, de 7 de agosto, regula la organización y coordinación de los Servicios de Información y Atención al Usuario del Sistema de Salud y el procedimiento de tramitación de quejas, sugerencias, agradecimientos y gestiones de apoyo a los usuarios.

Señalando que, para la tramitación de las quejas, los Servicios de Información y Atención al Usuario recabarán la información necesaria y solicitarán los informes a las unidades servicios y órganos que consideren afectados o competentes. En el artículo 19 indica que el escrito de respuesta a las quejas, deberá tener en cuenta, entre otros, los siguientes criterios:



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

- b) Ser personalizado y atender a las cuestiones planteadas, haciendo referencia a los informes solicitados.*
- c) Redactarse de manera comprensible y sin tecnicismos.*
- e) Contener información sobre las actuaciones llevadas a cabo, así como las medidas correctoras adoptadas en su caso, o las dificultades para adoptar las mismas.*

La respuesta dada al ciudadano por el Servicio de Información y Atención al Usuario, unos días después de presentar su queja, parece una primera comunicación a modo de acuse de recibo. Sin embargo, tal y como indicaba el ciudadano en su escrito, habían transcurrido siete meses desde que recibió esa carta y no había recibido ninguna otra de dicho Servicio ni tampoco había recibido la citación para la consulta de Oftalmología.

Las quejas y sugerencias de los usuarios sirven para evaluar la calidad asistencial pues a través de ellas se pueden identificar problemas y efectuar propuestas de mejora en el sistema sanitario. Pero para ello es necesario que las mismas se tramiten y resuelvan conforme al procedimiento establecido.



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 las siguientes SUGERENCIAS:

Primera.- Que, se evalúen las necesidades asistenciales en el Servicio de Oftalmología del Hospital Universitario Miguel Servet con el objetivo de adoptar las medidas que permitan reducir los tiempos de espera en la citación para consulta de revisión.

Segunda.- Que, por parte del Servicio de Información y Atención al Usuario del Hospital Universitario Miguel Servet, se dé respuesta a las quejas presentadas por los usuarios en la forma establecida en la Orden SAN/1368/2018, de 7 de agosto, que regula la organización y coordinación de los Servicios de Información y Atención al Usuario del Sistema de Salud y el procedimiento de tramitación de quejas, sugerencias, agradecimientos y gestiones de apoyo a los usuarios.

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 4 de abril de 2023



P.A. Javier Hernández García
Lugarteniente del Justicia