



EL JUSTICIA DE ARAGÓN

**EL JUSTICIA DE ARAGÓN**

**202300002912**

**14 ABR 2023**

**REGISTRO DE SALIDA**

**Exp: Q23/25/05**

**Sra. Consejera de Sanidad**

Envío electrónico, destino ud. / ofic.:

A02029281 / O00001120

**ASUNTO:** Sugerencia relativa al Servicio de Oftalmología del Hospital de Jaca.

### **I.- ANTECEDENTES**

**PRIMERO.-** Ha tenido entrada en esta Institución una queja presentada por un ciudadano que manifestaba llevar más de cuatro años esperando cita para consulta de Oftalmología en el Hospital de Jaca.

Por este motivo había presentado varias quejas en Atención al Paciente del Hospital. La última la había presentado el 4 de enero de 2023 y a fecha 7 de marzo de 2023 no había recibido respuesta a la misma.

Adjuntó el ciudadano a su escrito esta queja en la que, textualmente, exponía lo siguiente:

*“Estoy esperando cita con el oftalmólogo hace más de 4 años.*

*Cuando consulto en citaciones me dicen que esta en espera pero que hay una larga lista de espera.*

*Ante esta situación solicito sea solucionado mi cita.*

*Como ciudadano y por los derechos que me amparan por la propia ley, se solucione lo antes posible.”*

**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 10 de marzo de 2023 un escrito al Departamento de Sanidad recabando información sobre las cuestiones planteadas por el ciudadano en su queja.

**TERCERO.-** La respuesta del Departamento de Sanidad se recibió el 4 de abril 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 citado para el día 4 de abril de 2023 a las 13,20 horas.”*



## II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**Primera.-** El artículo 30 de la Ley 6/2002 de 15 de abril, de Salud de Aragón establece en relación con la asistencia sanitaria 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.

**Segunda.-** El ciudadano acudió a esta Institución por no obtener cita para la consulta de Oftalmología en el Hospital de Jaca y después de haberse dirigido en varias ocasiones al Servicio de Atención al Paciente del Hospital para interesarse por la misma.

Tanto en la queja que presentó en Atención al Paciente como en el escrito que presentó en esta Institución, y que trasladamos al Departamento de Sanidad, el ciudadano manifestaba que llevaba más de cuatro años esperando la cita.

A pesar de lo llamativo que resulta tanto tiempo de espera para la realización de una consulta en atención especializada, el Departamento en su informe no hace ninguna referencia a los motivos de la demora. Tampoco indica si en el momento de emisión del informe el Servicio de Atención al Paciente había dado respuesta a la queja presentada por el ciudadano en enero. Por el contrario, si informa de la fecha en la que se había citado al paciente.

El problema por el que el ciudadano acudió a la Institución a la vista de la información remitida quedaba resuelto. Sin embargo, resulta preocupante el excesivo tiempo que el ciudadano ha tenido que esperar para obtener cita con el Servicio de Oftalmología del Hospital del Jaca, por lo que sería necesario analizar los motivos del retraso y adoptar las medidas necesarias para evitar que se produzcan en un futuro.



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 la siguiente SUGERENCIA:

**Primera:** Que, se evalúen las necesidades del Servicio de Oftalmología del Hospital de Jaca y, de detectarse alguna deficiencia organizativa o asistencial susceptible de subsanación o mejora, se adopten las medidas precisas que posibiliten que los tiempos de espera en este Servicio estén dentro de los estándares aceptables.

Agradezco de antemano su colaboración y espero que en un plazo no superior a un mes me comunique si acepta o no la Sugerencia formulada, indicándome, en este último supuesto, las razones en que funde su negativa.

**En Zaragoza, a 13 de abril de 2023**



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