

Expte.

DI-816/2018-5

EXCMA. SRA. CONSEJERA DE SANIDAD
Via Universitat, 36
50071 Zaragoza

ASUNTO: Sugerencia relativa a petición de cambio de médico especialista.

I.- ANTECEDENTES

PRIMERO.- Ha tenido entrada en esta Institución una queja debida a los problemas que padeció un ciudadano para conseguir un cambio en su médico especialista en psiquiatría. En la misma el interesado relata que presentó en octubre de 2016 solicitud de cambio de facultativo especialista de Psiquiatría en el Servicio de Información y Atención al Usuario del Hospital Universitario Miguel Servet sin que hasta la fecha le haya sido contestada dicha solicitud. También manifiesta que ha intentado recabar información sobre el estado de su solicitud, siendo derivado desde el Servicio de Información y Atención al Usuario de dicho centro sanitario a la Unidad de Salud Mental San José-Norte, que le derivó de nuevo al Servicio de Información y Atención al Usuario y de allí a su médico de familia. El médico de familia le informó que debe dirigirse al Servicio de Información y Atención al Usuario.

SEGUNDO.- A la vista de la queja presentada, se acordó admitirla a supervisión, efectuando la oportuna asignación del expediente para su instrucción. Con tal objeto, se envió un escrito al Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón, recabando información acerca de la cuestión planteada en la queja.

TERCERO.- La respuesta del Departamento de Sanidad hace constar, textualmente, lo siguiente:

“En relación a la queja presentada a El Justicia de Aragón por D. (...) con DNI (...) relativa al cambio de especialista de psiquiatría, cabe señalar

que se ha solicitado un informe a la Jefa de Servicio de Psiquiatría del Hospital Miguel Servet, la cual nos comunica que hay un error en los apellidos de este paciente, lo que es confirmado por Jefa del Servicio de Atención al Usuario.

Se trata de D. (...) con DNI (...) que presenta una (...) a en el contexto de una problemática familiar. Ha sido atendido en la USM Torrero-La Paz desde agosto de 2004 hasta agosto de 2012. En 2012 solicita en el Servicio de Atención al Usuario del H. Miguel Servet un cambio a la USM San José Norte, el cual es autorizado, siendo remitido a dicha unidad para ser tratado por la Dra. (...).

Con fecha 23 de agosto de 2012 el paciente fue visitado en dicha USM. Tras esta primera entrevista se le dio cita para octubre de 2012, constando en su Historia Clínica de la USM San José Norte que no acudió ni anuló la misma”.

CUARTO.- A la vista de la información facilitada, se solicitó una ampliación de información, para poder llegar a una decisión más fundamentada en cuanto al fondo del problema planteado. En concreto, se solicitó al Departamento de Sanidad que se informase sobre si se había contestado a la petición realizada por el interesado en octubre de 2016 respecto al cambio de especialista y el contenido de la misma. En caso de no haberse resuelto, se solicitó información sobre el estado actual de tramitación y la fecha prevista para su resolución.

El interesado presentó la solicitud el día 3 de octubre de 2016 en el Servicio de Información y Atención al Usuario del Hospital Universitario Miguel Servet, teniendo el número de registro 8710/16.

QUINTO.- La respuesta del Departamento de Sanidad hace constar, textualmente, lo siguiente:

“En relación con la queja presentada a El Justicia de Aragón acerca de información sobre cambio de especialista, le comunicamos que en el Sistema Sanitario no se dispone de más información que la facilitada hasta ahora. No constan más contactos ni solicitudes de atención de D.(...) en las Unidades de Salud Mental del Sector II”.

II.- CONSIDERACIONES JURÍDICAS

PRIMERA.- La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y, en particular, su artículo 21, prevé que:

“1.- La Administración está obligada a dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación.

....

El plazo máximo en que debe notificarse la resolución expresa será el fijado por la norma reguladora del correspondiente procedimiento.

Este plazo no podrá exceder de seis meses salvo que una norma con rango de Ley establezca uno mayor o así venga previsto en el Derecho de la Unión Europea

3. Cuando las normas reguladoras de los procedimientos no fijen el plazo máximo, éste será de tres meses”.

Por tanto, la Administración Sanitaria, a la vista de la solicitud realizada por el interesado en fecha 3 de octubre de 2016 debería haber contestado.

SEGUNDA.- El interesado, en el escrito de solicitud de cambio de especialista, el cual ha quedado acreditado que fue presentado, manifestaba que el motivo de solicitar el cambio se debía a falta de empatía con los profesionales que le habían atendido. Por dicha razón, solicitaba también no ser atendido en determinadas Unidades de Salud Mental.

El derecho a libre elección de especialista se encuentra regulado en la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, en su artículo 4, 1, i) establece el derecho de los ciudadanos a la libre elección del profesional sanitario titulado, servicio y centro, en la forma que reglamentariamente se establezca.

Este desarrollo reglamentario se llevó a cabo a través del Decreto 57/2007, de 17 de abril, por el que se regula el procedimiento para la libre elección de Médico Especialista y de Hospital en el Sistema Sanitario Público de Aragón (BOA nº 52 5 de mayo de 2007) y con la Orden de 18 de enero de 2008, del Departamento de Salud y Consumo, por la que se regula la incorporación de los Centros de Atención Especializada a la oferta de libre elección de médico especialista y de hospital (BOA nº 19 de 15 de febrero de

2008).

Aunque la especialidad de psiquiatría no se encuentra recogida en el listado de especialidades para las cuales se regula el procedimiento de libre elección, parece claro que la confianza y empatía entre médico y paciente en esta especialidad es premisa básica. Por parte de la administración sanitaria ya se concedió previamente (tal y como se expone en el informe remitido por el Departamento de Sanidad) un cambio de especialista y de Unidad de Salud Mental atendiendo a una petición realizada por el interesado.

Sin embargo, el interesado no ha recibido, hasta la fecha, contestación a la solicitud realizada en 2016.

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**:

Que se estime la solicitud del interesado y se proceda a asignarle médico especialista en psiquiatría conforme expresa en su escrito de fecha 3 de octubre de 2016 presentado en el Servicio de Información y Atención al Usuario del Hospital Universitario Miguel Servet con número de registro 8710/16.

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.

Zaragoza, a 25 de marzo de 2019

ÁNGEL DOLADO

JUSTICIA DE ARAGÓN