



## DEPARTAMENTO DE SALUD Y CONSUMO

### **DECRETO 116/2009, de 23 de junio, del Gobierno de Aragón, sobre plazos máximos de respuesta en la asistencia sanitaria en el Sistema de Salud de Aragón**

La Constitución Española, en su artículo 43, reconoce el derecho a la protección de la salud y establece la atribución de competencias a los poderes públicos para organizar y tutelar la salud pública, a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios; asimismo y a través de las previsiones contenidas en el título VIII, organiza las atribuciones y competencias del Estado sobre la base de la institucionalización de las Comunidades Autónomas.

La Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en el capítulo I «De los principios generales», contempla en su artículo 9, el deber de los poderes públicos de informar a los usuarios de los servicios del Sistema Sanitario Público o vinculados a él, de sus derechos y deberes, y en el apartado 2 del artículo 10, relativo a los derechos de los ciudadanos con respecto a las distintas Administraciones Públicas Sanitarias, establece el derecho a la información sobre los servicios sanitarios a que pueden acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso.

En el ámbito autonómico, el artículo 71.55 del Estatuto de Autonomía de Aragón, aprobado por Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, confiere a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en materia de sanidad y salud pública.

Por su parte, la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón prevé, en su artículo 4.1.c) 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. Asimismo, el artículo 6 dispone 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, así como que la Administración Sanitaria de Aragón garantizará a la ciudadanía el pleno ejercicio del régimen de derechos y deberes recogidos en la ley, para lo que establecerá reglamentariamente el alcance y contenido específico de las condiciones de su ejercicio. Por otro lado, el Sistema de Salud de Aragón tiene entre sus fines asegurar la efectividad, eficiencia y calidad en la prestación de los servicios.

En Aragón, el desarrollo alcanzado por el Sistema de Salud ha determinado que, prácticamente, todos los problemas de salud de los ciudadanos puedan ser atendidos en nuestro territorio, con altos niveles de seguridad y calidad; entendida desde la perspectiva de garantías que se ofrecen al ciudadano, teniendo en cuenta sus preferencias y expectativas, e incorporando una visión integral del proceso de atención sanitaria, donde la continuidad asistencial se convierte en el elemento básico de organización, que por tanto debe ser garantizada.

Esta visión de gestión por procesos, ha inducido el desarrollo y la incorporación de innovaciones organizativas centradas en posibilitar una mayor capacidad del sistema en la resolución de los problemas, dotando al mismo de una mayor y adecuada respuesta tecnológica y de modelos organizativos diferentes que refuerzan la capacidad de resolución de los servicios y su efectividad.

En este contexto, se enmarca la necesidad de arbitrar medidas que permitan garantizar unos plazos máximos de respuesta en un entorno organizativo distinto, basado en la cooperación entre profesionales de distintos niveles asistenciales y en el desarrollo de sus competencias, para ser capaces de dar una respuesta completa a un problema de salud definido, según sus características de calidad.

Al mismo tiempo, esta necesidad de asegurar la continuidad asistencial, exige otras medidas adicionales, que igualmente garanticen la accesibilidad a los diferentes niveles de la atención especializada, básicamente en las consultas y en los procedimientos diagnósticos.

El presente decreto tiene por objeto establecer unos plazos máximos en la atención para primeras consultas de Atención Especializada demandadas por los profesionales de Atención Primaria y para la realización de procedimientos de diagnóstico 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.

Establece, como garantía principal, que ante el incumplimiento del plazo máximo de respuesta respecto al tipo de asistencia recogido en este Decreto, la Administración Sanitaria se



obliga a abonar al centro, tanto público como privado, elegido por el paciente, los gastos derivados, con el límite máximo de las cuantías reguladas por la Administración para la concertación de estas actividades.

Igualmente, se pretende dar respuesta efectiva a los principios rectores del artículo 2 de la Ley de Salud de Aragón, en concreto a lo regulado en el apartado h), en lo referente a la calidad permanente de 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 con la finalidad de evitar retrasos en el establecimiento del diagnóstico y tratamiento de los pacientes que necesiten asistencia especializada.

El presente decreto se dicta en cumplimiento de la potestad reglamentaria de desarrollo de las garantías de los derechos y deberes recogidos en la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, al amparo de lo establecido en sus artículos 4.1.c) y 6.2. y en ejercicio de la habilitación reglamentaria dirigida al Gobierno de Aragón que se contiene en la disposición final de la citada norma, donde se autoriza al ejecutivo autonómico para que dicte las disposiciones reglamentarias para el desarrollo y ejecución de la ley.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Salud y Consumo, de conformidad con el Dictamen de la Comisión Jurídico Asesora del Gobierno de Aragón y previa deliberación del Gobierno de Aragón, en su reunión del día 23 de junio de 2009,

DISPONGO:

#### CAPÍTULO I. Disposiciones generales

##### *Artículo 1. Objeto*

El presente decreto tiene por objeto establecer plazos máximos para las primeras consultas de asistencia especializada y procedimientos diagnósticos así como un sistema de garantías que aseguren el cumplimiento de aquellos, creando, a tal fin, el Registro de Demanda de consultas de atención especializada y procedimiento diagnóstico del Sistema de Salud de Aragón.

##### *Artículo 2. Definiciones*

A los efectos del presente decreto, se entiende por:

- a) Primeras consultas: Las solicitadas por un médico de atención primaria para un facultativo especialista y que no tengan la consideración de revisiones.
- b) Procedimiento diagnóstico: Aquellos procedimientos para lo que son necesarios la utilización de equipamientos y tecnologías de carácter sanitario y que pueden ser solicitados para el proceso de diagnóstico por cualquier médico del Sistema de Salud de Aragón..

##### *Artículo 3. Ámbito de aplicación*

Este decreto será de aplicación a todos los centros del Sistema de Salud de Aragón

##### *Artículo 4. Beneficiarios*

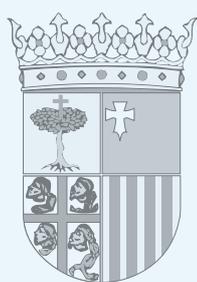
Serán beneficiarios de las garantías establecidas en este decreto, todas aquellas personas que tengan su residencia en los municipios de la Comunidad Autónoma de Aragón, y que se encuentren inscritas en el Registro de Demanda de consultas externas y procedimiento diagnóstico del Sistema de Salud de Aragón.

##### *Artículo 5. Principios inspiradores del sistema de garantías*

1. La Administración Sanitaria, de acuerdo con los objetivos de máxima eficiencia y calidad en la prestación de los servicios, preverá los mecanismos necesarios que garanticen la optimización y coordinación de los recursos para asegurar la atención en consultas de atención especializada y procedimientos diagnósticos en un plazo que no suponga un menoscabo para la calidad de vida de los pacientes.

2. La Administración Sanitaria impulsará la puesta en marcha de una serie de medidas para la mejora de la gestión de las consultas de atención especializada y procedimientos diagnósticos, entre las que se incluirá el análisis y la difusión sistemática de la información sobre tiempos de espera, el uso de criterios de priorización consensuados, la revisión periódica de la situación de los pacientes en espera, la utilización plena de todos los recursos sanitarios del sistema sanitario aragonés y la optimización de todos los mecanismos clínicos, administrativos y organizativos implicados en la asistencia sanitaria.

3. Entre estas medidas se encuentra la oferta de cualquier centro sanitario público o concertado de entre los del Sistema de Salud de Aragón. Para ello, pondrá a disposición de los ciudadanos información sobre los tiempos de espera para las consultas de atención especializada y procedimientos diagnósticos de los distintos centros y servicios del Sistema de Salud de Aragón.



## CAPÍTULO II. Garantía de plazo

### *Artículo 6. Plazo máximo de atención, para las consultas de atención especializada y procedimientos diagnósticos*

1. Los plazos máximos de respuesta para la atención sanitaria objeto del presente decreto serán los siguientes:

a) Con carácter general el plazo máximo para ser atendido en primeras consultas de asistencia especializada será de dos meses, salvo para aquellas especialidades, demandas y motivos de petición que requieran por su gravedad un plazo inferior al establecido en este decreto.

b) Procedimientos diagnósticos: Con carácter general el plazo máximo será de un mes, salvo para aquellas especialidades, demandas y motivos de petición que requieran por su gravedad un plazo inferior al establecido en este decreto.

2. El cómputo de los plazos fijados en el apartado anterior se iniciará al día siguiente de la fecha de inscripción en el Registro de Demanda de consultas de atención especializada y procedimientos diagnósticos del Sistema de Salud de Aragón.

3. Una vez realizada por indicación del médico la correspondiente inscripción en el registro, la transmisión de la fecha de citación no superará el plazo de dos días hábiles.

### *Artículo 7. Incumplimiento del plazo máximo de respuesta*

1. Los solicitantes obtendrán citas de consultas y de procedimientos diagnósticos en sus centros asistenciales de referencia. Si éstas no se pudieran obtener en el plazo establecido por este decreto, se podrán ofertar en otros centros asistenciales del Sistema de Salud de Aragón. Si las citas no se pudieran obtener dentro del plazo máximo establecido, se podrán ofertar en centros concertados, y finalmente, si el paciente no hubiera obtenido una cita para ser atendido dentro del plazo de respuesta y éste hubiera transcurrido, podrá requerir la atención en un centro sanitario privado, de acuerdo con lo establecido en el presente decreto, en la forma que se establece, garantizándose en todo caso la accesibilidad de los pacientes.

2. En el plazo de siete días, contados a partir del siguiente a la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el órgano competente para su tramitación, la Administración Sanitaria emitirá y notificará al interesado, si procede, el documento, que figura como Anexo I del presente decreto, que acreditará al paciente ante un centro sanitario privado para la atención del proceso asistencial, primera consulta especializada o realización del procedimiento diagnóstico.

De no proceder la expedición del citado documento, se dictará y notificará al interesado en igual plazo resolución denegatoria.

En el caso de que el paciente elija otro centro público, el centro donde se realice la inscripción, facilitará la derivación informando al paciente de la fecha en que será atendido, pudiendo el paciente en virtud de esta fecha mantener su elección u optar por otro centro público o privado

3. Junto con el documento de atención se le facilitará al paciente una relación de aquellos centros sanitarios privados, que conforme a su cartera de servicios, puedan realizar los procesos asistenciales, las primeras consultas de asistencia especializada y los procedimientos diagnósticos que se regulen.

### *Artículo 8. Pérdida de la garantía.*

Quedará sin efecto la garantía de respuesta en el plazo establecido en este decreto en los siguientes supuestos:

a) Cuando el paciente, una vez requerido, demorase voluntariamente, se negara, o no hiciese acto de presencia a la consulta de asistencia especializada o a la realización del procedimiento diagnóstico correspondiente, en el centro que le corresponda según los criterios de ordenación establecidos o en otro centro que se le oferte, siempre que tales circunstancias resulten injustificadas.

b) Cuando el paciente, en el ámbito de la regulación sobre libre elección de médico y centro elija un facultativo especialista o un centro asistencial para los que la demora existente impida la garantía de los tiempos establecidos

c) Quedan excluidos de las garantías establecidas en este Decreto aquellos procedimientos solicitados para el seguimiento de los pacientes y con una indicación facultativa para su realización que exceda los tiempos garantizados.

### *Artículo 9. Gastos de desplazamiento*

Los gastos de desplazamiento de un enfermo a un centro situado en localidad distinta a la de su centro asistencial de referencia, así como los gastos de desplazamiento y dietas del acompañante en los casos en que esté justificado, una vez superado el plazo máximo de garantía, serán abonados por la Administración Sanitaria de la Comunidad Autónoma de Aragón.



No se tendrá derecho al reintegro de los gastos de desplazamiento si el paciente o sus familiares eligen un centro sanitario localizado fuera del ámbito de la Comunidad Autónoma, salvo que ese centro esté incluido en la lista de centros sanitarios que facilite la Administración Sanitaria de la Comunidad Autónoma de Aragón para ese procedimiento.

### CAPÍTULO III. Registros

#### *Artículo 10. Creación.*

1. Para el control y gestión de las demandas de primeras consultas de asistencia especializada y de procedimientos diagnósticos a que hace referencia este Decreto, se crearán los siguientes Registros:

a) Registro de Demanda de primeras consultas de asistencia especializada del Sistema de Salud de Aragón

b) Registro de Demanda de procedimientos diagnósticos del Sistema de Salud de Aragón.

2. Estos Registros serán únicos en la Comunidad Autónoma de Aragón, si bien la gestión de los mismos se llevará a cabo de manera descentralizada por todos los centros sanitarios del Sistema de Salud de Aragón y los centros concertados y conveniados que se determinen.

3. Los Registros establecidos en el apartado 1 de este artículo quedarán adscritos a la Dirección General de Planificación y Aseguramiento, que adoptará las medidas técnicas, de gestión y organizativas necesarias para su funcionamiento, con el fin de garantizar la confidencialidad, seguridad e integridad de los datos en ellos recogidos, así como todas aquellas medidas destinadas a hacer efectivos los derechos de los afectados regulados en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y en las normas reglamentarias que la desarrollan.

#### *Artículo 11. Contenido.*

El contenido de los Registros deberá permitir la inscripción, como mínimo, de los siguientes datos:

1. Datos identificativos del paciente según la Tarjeta Sanitaria de Aragón.

2. Datos identificativos del médico solicitante.

3. Fecha de la inscripción a efectos de la garantía de plazo de respuesta.

4. Datos identificativos de la consulta, del procedimiento diagnóstico o del proceso asistencial solicitado según la identificación recogida en la Cartera de Servicios del Sistema de Salud de Aragón.

5. Proceso asistencial y/o motivo de la solicitud.

6. Fecha y hora de la cita.

7. Situación respecto a la garantía (con y sin garantía y con pérdida de la misma especificando en su caso la causa que motiva dicha pérdida).

8. Fecha de baja en el Registro.

9. Causa de la baja a efectos de la garantía plazo de respuesta.

#### *Artículo 12. Inscripción.*

1. La fecha de inscripción en los Registros de pacientes será:

a) La fecha de solicitud de consulta o procedimiento diagnóstico por parte del facultativo que la realice.

b) En el caso de las primeras consultas de atención especializada, la fecha de la solicitud de la misma por el médico de Atención Primaria

2. La inscripción en el registro no se realizará en ningún caso en un plazo superior a dos días hábiles desde el momento de la solicitud.

#### *Artículo 13. Baja.*

La baja en los Registros tendrá lugar por alguna de las siguientes causas:

a) La resolución diagnóstica del proceso asistencial y la elaboración de su plan terapéutico, la realización efectiva de la primera consulta, del procedimiento diagnóstico en cualquiera de los ámbitos establecidos a tal efecto.

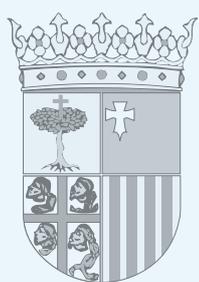
b) La voluntad expresa del paciente de causar baja.

c) El fallecimiento del paciente.

### DISPOSICIONES ADICIONALES

#### *Primera. Plazos especiales*

En un plazo no superior a tres meses desde la publicación de este decreto, el Departamento de Salud y Consumo regulará las especialidades, procedimientos, demandas y motivos de petición para los que se establecen tiempos de garantía menores a los recogidos en el mismo.



*Segunda. Actualización de plazos*

Cuando las circunstancias lo aconsejen, en función de las expectativas de los pacientes y de los avances tecnológicos, el titular del Departamento de Salud y Consumo, podrá actualizar los tiempos de garantía y las especialidades, procedimientos y tiempos de garantía.

DISPOSICIONES FINALES

*Primera. Habilitación reglamentaria.*

Se faculta al titular del Departamento de Salud y Consumo para dictar las disposiciones necesarias para el desarrollo del presente decreto.

*Segunda. Entrada en vigor.*

Este decreto entrará en vigor a los tres meses de su publicación en el «Boletín Oficial de Aragón».

Zaragoza, 23 de junio de 2009.

**El Presidente del Gobierno de Aragón,  
MARCELINO IGLESIAS RICOU**

**La Consejera de Salud y Consumo,  
LUISA MARÍA NOENO CEAMANOS**

**ANEXO I**

**DOCUMENTO ACREDITATIVO**

Don/doña.....,

Director del Servicio Provincial de....., en virtud de la delegación de competencias efectuadas por la Resolución de..... de..... de....., del Departamento de Salud y Consumo acredita que:

Don/doña....., titular de la Tarjeta Sanitaria núm. .... se encuentra inscrito en el Registro de..... del Sistema de Salud de Aragón, por indicación del facultativo don/doña..... de..... desde el día ..... /..... /..... .

De acuerdo con lo establecido en el Decreto..... /2009., de.....de....., sobre plazos máximos de respuesta en la asistencia sanitaria en el Sistema de Salud de Aragón, y habiendo sido superado el plazo máximo de respuesta previsto, objeto de garantía del citado Decreto, el Departamento de Salud y Consumo del Gobierno de Aragón en el supuesto de no haber podido obtener cita en Centros asistenciales públicos o concertados, se compromete a satisfacer al centro sanitario privado de elección del paciente, la cantidad máxima de ..... euros, en concepto de gastos derivados de la realización del proceso asistencial, primera consulta especializada o procedimiento diagnóstico propuesto, de acuerdo con las tarifas establecidas por Orden de ..... de ..... de ..... del Departamento de Salud y Consumo.

En..... a ..... de ..... de .....

Fdo: