



Desacordo coa atención sanitaria recibida no seu centro hospitalario

Expediente: I.5.Q/279/20

Santiago de Compostela, 20 de abril de 2020

Estimada Sra.:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do seu escrito de 30 de xaneiro de 2020 referente ao retraso para realizar probas alérxicas.

#### ANTECEDENTES

Nesa queixa esencialmente indicaba que :

“Son unha paciente que teño moitos e variados problemas de saúde que ultimamente me sobrepasan e sanitariamente atópome desasistida polo servizo de Sanidade do meu hospital.

A principios do mes de Outubro do pasado ano un bo día aparecín coa cara e pectoralmente vermello cuxas fotos daquel día e que aínda persisten na actualidade adxunto e para que así se vexan a miña situación corporal.

Naqueles días tiña que ir ao Servizo de Hematoloxía en consulta programada do meu hospital xa que teño mastocitosis desde hai xa varios anos.

Deste Centro sanitario deriváronme ao dermatólogo doutro Hospital para ser tratada o problema que teño de pel, o médico especialista que me atendeu recétame un medicamento que ao aplicalo a miña situación empeorou, polo que novamente fun remitida ao servizo de Alergoloxía do xa mencionado centro sanitario e alí déronme vez para consulta o día 12/03/2020 e aquí estou á espera sen tratamento algún xa que son alérxica aos corticoides e non me queren receitar nada ata que faga as probas outra vez.

Elevei escrito ao Servizo de atención ao paciente do Hospital, cuxa fotocopia adxunto e ao día de hoxe aínda sigo esperando a súa resposta e eu sigo sufrindo con esta enfermidade que me

sobreleva coa súa picor e escozor, a vida é fermosa pero vivila desta maneira non merece moito a pena.

Rógolle encarecidamente xestióneme canto antes o adiantamento da consulta de alerxia que estou a esperar. Por todo iso quédolle moi agradecida e doulle moitas grazas.”

Ante iso requirimos, como vostede sabe, información á Consellería de Sanidade que xa nola remitiu. No informe achegado por dita consellería indícase esencialmente o seguinte:

“En relación coa queixa presentada ante esa Institución, e unha vez recibida información previa da Xerencia da Área Sanitaria , compre informar que as probas epicutaneas de alerxia pendentes de realizar á paciente, están programadas para os días 17, 19 e 21 de febreiro.”

#### ANÁLISE

Á vista do contido do seu escrito de queixa, da documentación achegada por vostede e do que se manifesta no informe da Administración, hai que ter presente que aínda que na actualidade non existen uns prazos definidos normativamente para este tipo de probas diagnósticas, nas que a prioridade de acordo co artigo 5 da Lei galega 12/2013, de 9 de decembro, de garantías de prestacións sanitarias é 3, este prazo ten que ser razoable.

#### CONCLUSIÓN

Por todo o anterior, resolvo dar por concluído este expediente ao considerar que a intervención desta institución, requirindo información sobre os feitos, orixinou que a administración afectada revisara a situación, comprobara o problema que motivou a súa queixa e adoptara as medidas adecuadas para resolvelo.

Ademais, lle comunicamos que, en aplicación do principio de transparencia, a partir da semana seguinte á data na que se ditou a presente resolución, esta incluírase na páxina web da institución.

O principio de publicidade das resolucións desta institución refórzase no artigo 37 da Lei 6/1984, cando prevé que o Valedor do Pobo, no seu informe anual ao Parlamento de Galicia, dará conta do número e tipos de queixa presentadas; daquelas que foron rexeitadas e as súas causas, así como das que foron obxecto de investigación e o seu resultado, con especificación das suxestións ou recomendacións admitidas pola administración pública galega. Neste sentido, no informe anual ao Parlamento de Galicia darase conta das queixas que foron solucionadas ou resoltas positivamente no curso das actuacións desta institución.

Agradézolle a confianza que nos demostra e reciba un atento saúdo.

María Dolores Fernández Galiño  
Valedora do Pobo