



Retraso nunha cita de oftalmoloxía

Expediente: I.5.Q/359/20

Santiago de Compostela, 15 de xuño de 2020

Estimado Sr. [REDACTED] :

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do seu escrito referente ao retraso nunha cita de oftalmoloxía.

ANTECEDENTES

No seu escrito, esencialmente, indicábanos que:

“Sen asignar cita consulta de oftalmoloxía [REDACTED] Miopía severa, co engadido de moscas flotantes nos dous ollos, terían que ter asignado cita no mes de xuño do ano 2019. Control de retina, entre outros. Sen contestación, a pesar de presentar dúas reclamacións por escrito. Listas de esperas no servizo inxustificadas”

Ante iso requirimos informe á Consellería de Sanidade que xa nolo remitiu. En dito informe indícase esencialmente o seguinte:

En relación coa queixa presentada ante esa Institución por Don [REDACTED], e unha vez recibida información previa da Xerencia da Área Sanitaria da Coruña, compre informar que o paciente ten programada a cita para a revisión no servizo de oftalmoloxía o 26 de febreiro de 2020.

ANÁLISE

Á vista do contido do seu escrito de queixa e da documentación achegada por vostede e do que se manifesta no informe da Administración, cómpre facer as seguintes consideracións: Aínda que na actualidade non existen uns prazos definidos legalmente para este tipo de consultas, as que vostede fai referencia no seu escrito de queixa, nas que a prioridade de acordo cos criterios establecidos no artigo 5 da lei galega 12/2013, de 9 de decembro, de garantías de prestacións sanitarias é III, 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, fixando a cita no servizo de oftalmoloxía o 26 de febreiro de 2020.

Ademais, comunicámoslle 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 súa confianza nesta institución e saúdoo atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo