



Retraso dunha cita dunha persoa discapacitada para o servizo de oftalmoloxía

Expediente: I.5.Q/445/20

Santiago de Compostela, 15 de xuño de 2020

Estimado Sr. [REDACTED]:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do seu escrito referente a retraso dunha cita no servizo de oftalmoloxía dunha persoa con discapacidade.

#### ANTECEDENTES

No seu escrito, esencialmente, indicábanos que:

“Presenta queixa ante a Xerencia de Xestión Integrada de Santiago.

Indica que pola súa idade avanzada e a súa minusvalía, necesita ir ao oculista e lle dan cita para o 12-03-2021, no Hospital de Conxo”.

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 de Santiago, compre informar que a cita foi reprogramada para o 31 de marzo de 2020. Sinalar que o paciente non tiña reclamación algunha previa presentada no centro hospitalario.”

#### 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.

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