



Retraso nunha cita para rehabilitación

Expediente: I.5.Q/747/20

Santiago de Compostela, 15 de xuño de 2020

Estimada Sra. [REDACTED] :

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

ANTECEDENTES

No seu escrito, esencialmente, indicábanos que:

“Que despois de estar sete (7) meses en lista de espera para facer unha resonancia, e de varias reclamacións, chámanme o 23 de Xaneiro ás catro e media que teñen un oco para min, que vaia o 24 de Xaneiro ás 8 da mañá.

Daquela o 9 de Febreiro danme cita para o día 12 de Febreiro coa Dra. de Rehabilitación no [REDACTED] E o día anterior chámanme para anular dita cita.

Pregunto varias veces por unha nova cita, e que teño que esperar. Hoxe volvo preguntar e dinme que o médico está de baixa.

Hoxe chamo a Atención ao Paciente se por houberse a posibilidade dunha cita en consulta de Rehabilitación do Hospital do Salnés .

Levo cun problema de cadeira desde Maio do 2018, vai facer dous anos.”

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 Dona [REDACTED], e unha vez recibida información previa da Xerencia da Área Sanitaria de Pontevedra e O Salnés, compre informar que a paciente xa foi valorada polo Servizo de Rehabilitación o día 2 de abril de 2020 a través dunha consulta telefónica tal e como está disposto debido ao estado de alarma sanitaria.

ANÁLISE

Á vista do contido do seu escrito de queixa, da documentación achegada por vostede e do que se manifesta no informe da Administración, cómpre facer a seguinte consideración:

Aínda que na actualidade non existen uns prazos definidos legalmente para este tipo de consultas, ás 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. Dado que a proba se realizou en xaneiro de 2020 e non foi posible manter a consulta do día 12 de febreiro, parece razoable unha cita o día 2 de abril de 2020.

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 unha cita para o día 2 de abril 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 saúdoa atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo