



Retraso nunha cita de atención especializada

Expediente: I.5.Q/354/21

Santiago de Compostela, 15 de abril de 2021

Estimada Sra.:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do seu escrito referente ao retraso nunha cita no servizo de oftalmoloxía no [REDACTED].

ANTECEDENTES

No seu escrito, esencialmente, indicábanos que:

“Son paciente de oftalmoloxía do [REDACTED] dende o 2009 por unha membrana neovascular OD, e fun a revisión o día 23-06-2020 prescribíndome a doutora próxima cita en 4-5 meses, polo que dende novembro estou esperando a que me citen, e estou notando unha perda de visión que pode ser irreversible debido a patoloxía que sufro, polo que puxen reclamación, paralela a esta, ao Sergas, pero dada a miña preocupación traslado reclamación a esta institución rogándolle que me axude ante esta situación.

Necesito ser revisada polo servizo de especialistas de retina e non por outro servizo de oftalmoloxía dada a seriedade da miña patoloxía”.

Ante iso requirimos informe á Consellería de Sanidade. 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 Área Sanitaria [REDACTED], sinalar que a paciente está citada para o 12 de marzo de 2021 na consulta de oftalmoloxía”.

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:

Inda que na actualidade non existen uns prazos definidos legalmente para realizar as consultas de revisións de patoloxías crónicas, como ocorre no seu caso, este prazo ten que ser razoable e estar dentro do período indicado polos seus facultativos.

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 a Valedora 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 reciba un atento saúdo.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo
(asinado dixitalmente)