

As citas deben respectar os prazos indicados polos facultativos

Expediente: I.5.Q/4328/22

Santiago de Compostela, 4 de Outubro de 2022

Sr. conselleiro:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito dunha cidadá ao respecto da asistencia sanitaria dispensada aos residentes na zona de XXX.

ANTECEDENTES

No seu escrito, esencialmente, indícanos que:

“Levo mais de 12 meses esperando por unha cita de especialista no Hospital XXX, con dúas citas de seguimento sen atender (unha cada 6 meses, a última foi en xullo do 2021). O teléfono de atención ao paciente NON FUNCIONA, ninguén responde o teléfono.

Cando responden, solo ofrecen como solución poñer unha reclamación. Xa puxen varias reclamacións e nunca as responde ninguén. O meu médico de cabeceira en XXX non traballa (esta de baixa e sigue renovando a baixa cada semana) e non podo ter atención médica tampouco no meu centro de saúde.

O resto dos médicos tampouco traballan, polo que non hai atención médica de ningún tipo en XXX. No centro médico derivan aos pacientes a urxencias en XXX, pero non quero saturar as urxencias. Ademais, a situación en urxencias no Hospital XXX é insostible, pasando mais de 12h de espera para ser atendido.

Tiven que ir por urxencias, incluso no estranxeiro, en varias ocasións por mor dun fibroma uterino que necesita cirurxía (indicación dos médicos que me atenderon en urxencias). Necesito unha consulta médica urxente no servizo de xinecoloxía canto antes e que un médico de cabeceira me atenda. Non pode ser que non se faga seguimento de problemas de saúde graves, sobre todo en idade reprodutiva. Este problema de saúde impídeme ser nai a día de hoxe e estame incapacitando para tarefas do día a día. Considero que hai unha vulneración de dereitos porque non consigo ter atención médica básica”.

A queixa foi admitida a trámite e requirimos informe desa administración sobre as cuestións promovidas pola interesada. Acusamos recibo do seu informe, que foi rexistrado nesta institución con data de 15 de Setembro de 2022.

En dito informe indícase o seguinte:

“O médico de Atención Primaria que ten asignado a paciente estivo ausente durante uns días no mes de xullo.

Ante a ausencia dun profesional sanitario, desde Xerencia realízase a planificación e distribución dos recursos existentes para á súa substitución.

Debido a escaseza de profesionais especialistas en Medicina Familiar e Comunitaria en toda a comunidade autónoma de Galicia así como no resto do territorio español, non sempre existe dispoñibilidade dos mencionados profesionais.

No caso de que algún paciente precise atención urxente pode acudir ao Servizo de Urxencias Hospitalarias do Hospital XXX.

No relativo á consulta de xinecoloxía preferente, consta na base de datos do Complexo Hospitalario Universitario de XXX que foi realizada o día 27 de xullo, e que ten programada unha consulta sucesiva para o día 28 de agosto do 2022”.

ANÁLISE

Á vista do contido do escrito de queixa, da documentación achegada pola persoa que promoveu este expediente e do que se manifesta no informe da administración, cómpre facer as seguintes consideracións:

O artigo 5.2 da Lei galega 12/2013, de 9 de decembro, de garantías de prestacións sanitarias establece que o Servizo galego de Saúde co obxecto de fixar tempos máximos de acceso ás súas prestacións, establecerá un sistema de clasificación en prioridades baseado en aspectos clínicos, funcionais e sociais do paciente, este sistema de prioridades condicionará o tempo de espera para as diferentes consultas e procedementos no ámbito da saúde.

A promotora de este expediente refire que os seus facultativos indicaron unha prioridade ao establecer un período de 6 meses para a programación da seguinte consulta de revisión, extremo que foi confirmado por esa administración sanitaria ao trasladar que a cita tiña carácter preferente, a solicitude realizouse en xullo de 2021, non obstante 12 meses máis tarde, o 21 de xullo de 2022, día no que se rexistrou este expediente de queixa, inda non recibira a programación para esta cita no servizo de xinecoloxía, cita que finalmente se fixou o día 27 de xullo de 2022, é dicir 12 meses despois da data de solicitude e no dobre do prazo indicado polos profesionais sanitarios.

Ao respecto da cuestión relativa ás reclamacións presentadas e non respondidas por parte desa administración, cómpre ter presente que de acordo co artigo 21.1 da Ley 39/2015, de 1 de Octubre , del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, a administración está obrigada a ditar resolución expresa e a notificala en todos os procedementos calquera que sexa a súa forma de iniciación.

CONCLUSIÓN

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, da Valedora do Pobo, facer chegar a ese órgano a seguinte **recomendación**:

“Que se poñan en marcha os mecanismos que sexan necesarios para que a programación das citas en atención especializada se realice respectando os tempos asignados polos profesionais sanitarios que as indican”.

Por todo o sinalado ata agora considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, da Valedora do Pobo, facer chegar a ese órgano o seguinte **recordatorio de deberes legais**:

“A administración ten o deber legal de ditar resolución expresa en todos os procedementos calquera que sexa a súa forma de iniciación polo que debe responder ás reclamacións dos usuarios en tempo e na forma legalmente establecida”.

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nestas resolucións da Valedora do Pobo, e recórdolle a necesidade de que no prazo dun mes (art. 32.2), dea conta a esta Institución da aceptación da recomendación formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o caso.

Ademais, facémoslle saber 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.

Reciba un atento saúdo.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo