

Retraso en Lista de espera

Expediente: I.5.Q/294/23

Santiago de Compostela, 6 de marzo de 2023

Sr. conselleiro:

En esta institución se iniciou expediente de queja a raíz del escrito de un ciudadano al respecto de la lista de espera para la programación de una colonoscopia y una cirugía de cataratas.

ANTECEDENTES

En su escrito, esencialmente, nos indican que:

“Reclamación de colonoscopia solicitada 09/01/2022 por protocolo de pólipos extirpados, necesidad de repetición a los tres años, sin fijación de fecha. Y solicitud de cita para poder operar de cataratas severas en ambos ojos 22/11/2022 que le impiden, con una edad de casi 86 años, una vida normal y ser el apoyo de su cónyuge con 84 años, comunicándonos a través de su médico de medicina general una perspectiva de fecha no inferior a un año, lo que supone para una persona de esta edad una fecha inasumible, creando una dependencia para el matrimonio difícil de asumir para ellos.

Solicitando reclamación con fecha 13/01/2022 y 27/01/2023 ante el servicio de atención al paciente y 27/01/2023 ante la jefa territorial.

A día de hoy no tenemos ninguna comunicación al respecto de cita y respuesta a reclamaciones presentadas. Es muy triste que, a estas edades, no se les tenga en cuenta y se les deje en el olvido, siendo para ellos un mes de su vida, como un año para otras personas.

Solicito la prueba reclamación, si es posible, por su parte tanto de la colonoscopia y la operación de las cataratas a la mayor brevedad posible”.

La queja fue admitida a trámite y requerimos informe de esa administración sobre las cuestiones promovidas por la interesada. Acusamos recibo de su informe, que fue registrado en esta institución con fecha de 28 de febrero de 2023.

En dicho informe se señala lo siguiente:

“Revisada la historia clínica del paciente, confirmamos que se encuentra en lista de espera para colonoscopia, desde el 3 de enero de 2022, con prioridad normal, como prueba de revisión trianual (última colonoscopia realizada el 7 de junio de 2019).

La gestión de las listas de espera se realiza teniendo en cuenta la situación clínica de los pacientes y los criterios de prioridad consignados en la solicitud. Es objetivo de esta área sanitaria disminuir los tiempos de espera para el acceso de nuestros pacientes a los servicios prestados y en eso trabajamos permanentemente.

El Sr. XXX presentó una reclamación por este mismo motivo ante la unidad de Atención al Paciente de esta área sanitaria el día 30 de enero de 2023, contestada el 13 de febrero en el sentido arriba indicado, aconsejándole además que, si su situación clínica presentara alguna variación importante, lo ponga en conocimiento de su médico de atención primaria quien valorará la situación y actuará en consecuencia.

Por lo que respeta a la revisión de cataratas, se comprueba que D. XXX tuvo revisión en consultas de oftalmología del Centro de Especialidades Ventorrillo el día 13 de febrero; tras esta consulta se deriva la consulta de retina médica de forma preferente, teniendo cita programada para el día 16 de febrero.

El Sr. XXX, presentó también reclamación ante a unidad de Atención al Paciente de este Área Sanitaria el pasado 13 de enero, solicitando adelantar la cita con oftalmología por su problema de cataratas; esta reclamación fue contestada al día 7 de febrero, informándole de su cita en consultas de oftalmología del Centro de Especialidades Ventorrillo, el día 13 de febrero”.

ANÁLISIS

A la vista del contenido del escrito de queja, de la documentación aportada por la persona que promovió este expediente y de lo que se manifiesta en el informe de la administración, resulta conveniente realizar las siguientes consideraciones:

El artículo 5.2 de la Ley gallega 12/2013, de 9 de diciembre, de garantías de prestaciones sanitarias establece que el Servizo Galego de Saúde con el objeto de fijar tiempos máximos de acceso a sus prestaciones, establecerá un sistema de clasificación en prioridades basado en aspectos clínicos, funcionales y sociales del paciente, este sistema de prioridades condicionará el tiempo de espera para las diferentes consultas y procedimientos en el ámbito de la salud.

La persona promotora de este expediente refiere que los facultativos del paciente indicaron un período de tiempo para realizar el siguiente control de colonoscopia, estableciendo que

este debería realizarse a los tres años de la primera prueba, extremo que también confirma esa administración según lo trasladado en el informe remitido.

Teniendo en cuenta que el último control de colonoscopia se realizó el día 7 de junio de 2019 y el facultativo indicó una prioridad al establecer un período para realizar el próximo control de colonoscopia, este período debe guiar la programación de la prueba complementaria pendiente.

CONCLUSIÓN

Por todo el señalado hasta ahora se considera necesario, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 32.1 de la Ley 6/1984, de 5 de junio, de la Valedora do Pobo, hacer llegar a ese órgano la siguiente **recomendación**:

“Que se pongan en marcha los mecanismos que sean necesarios para que la programación de las citas en atención especializada se realice respetando los tiempos asignados por los profesionales sanitarios que las indican”.

Le agradezco de antemano la acogida a lo manifestado en esta resolución de la Valedora do Pobo, y le recuerdo la necesidad de que en el plazo de un mes (art. 32.2), dé cuenta a esta Institución de la aceptación de la recomendación formulada, de ser el caso, y de las medidas adoptadas para darle efectividad, también si es el caso.

Además, le hacemos saber que, en aplicación del principio de transparencia, a partir de la semana siguiente a la fecha en la que se dictó la presente resolución, esta se incluirá en la página web de la institución.

El principio de publicidad de las resoluciones de esta institución se refuerza en el artículo 37 de la Ley 6/1984, cuando prevé que la Valedora do Pobo, en su informe anual al Parlamento de Galicia, dará cuenta del número y tipos de queja presentadas; de aquellas que fueron rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de investigación y su resultado, con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por la administración pública gallega.

Reciba un atento saludo.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo