

Suxestión por mor do atraso nunha cirurxía oftalmolóxica a un menor de idade

Expediente: I.5.Q/11059/25

Santiago de Compostela, 19 de novembro de 2025

Sr. conselleiro:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito dunha cidadá referente ao atraso nunha cirurxía oftalmolóxica a un menor de idade.

ANTECEDENTES

Nesa queixa, esencialmente, indicaba que o seu fillo leva desde o mes de maio esperando unha operación de estrabismo.

A queixa foi admitida a trámite e requirimos informe desa administración sobre as cuestións promovidas pola persoa interesada. Acusamos recibo do seu informe con data de 25 de setembro de 2025, no que consta o seguinte:

Revisada a historia clínica do paciente constátase que está en lista de espera para corrección de estrabismo desde o 13 de xaneiro de 2025, como prioridade 3. Realizada analítica e ECG o 29 de xaneiro, pasa consulta preanestesia o 7 de maio de 2025.

Postos en contacto co servizo de Oftalmoloxía infórmannos que o especialista encargado destas intervencións en nenos deixou o servizo, estando na actualidade pendente de formar un novo oftalmólogo. Entre tanto se contactarán con todos os casos pendentes, entre eles o seu fillo, para ofrecerlles a posibilidade de ser operados noutro centro da rede asistencial galega.

O día 17 de novembro, a persoa promotora do expediente confirma que a administración non se puxo en contacto para trasladar as aclaracións que se indican nese documento.

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, é preciso facer as seguintes consideracións:

Entendemos que a ausencia do especialista acontecida despois de terse iniciado a fase preoperatoria previa á cirurxía, teñen condicionado a falta de continuidade do proceso iniciado no mes de maio. Ante esta situación, e segundo consta no informe, a consellería asume que contactará cos pacientes afectados para aclarar tales circunstancias. Porén, pasados case dos meses dende a recepción de tales indicacións, o promotor desta queixa confirma que o Sergas non lle ten trasladado ningunha comunicación ao respecto.

Neste caso concreto a Valedora non cuestiona nin a xestión de recursos dispoñibles nin a prioridade clínica, pero si considera que existe un problema de déficit de información. A información do doente constitúe o eixo fundamental na relación entre pacientes e administración sanitaria.

A Lei 8/2008 del 10 de xullo, de saúde de Galicia, garante aos pacientes do SERGAS o dereito a recibir información clara, veraz e comprensible sobre o seu estado de saúde, diagnóstico, pronóstico e tratamento. A falta de información de forma clara e eficaz que explique os motivos da demora provoca inseguridade nos pacientes/usuarios afectados. A comunicación da información é parte integral da atención sanitaria.

CONCLUSIÓN

Por todo o anterior, considerase necesario, en aplicación do disposto no artigo 32.1 da Lei 6/1984, do 5 de xuño, do Valedor do Pobo, facer chegar a ese organismo o seguinte **suxestión**:

Se proceda a trasladar ao interesado información actualizada relativa ao proceso asistencial obxecto de reclamación.

Agradézolle de antemán a acollida ao manifestado nesta resolución 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 resolución formulada, de ser o caso, e das medidas adoptadas para darlle efectividade, tamén se é o caso.

Ademais, facémolle 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.

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.

Saúdoa atentamente.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo (en funcións)