

Recomendación dobre por mor da demora na atención no Servizo de Oftalmoloxía

Expediente: I.5.Q/5656/25

Santiago de Compostela, 20 de Novembro de 2025

Sr. conselleiro:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito dunha cidadá referente á demora na atención no Servizo de Oftalmoloxía.

ANTECEDENTES

No seu escrito, esencialmente, indicaba que:

Estou pendente dunha campimetría por mor da miña tensión ocular e glaucoma. A última visita foi en xullo do 2024 e teño que ser controlada cada 4 meses e aínda non me chamaron nin para a comprometería nin para a revisión.

A queixa foi admitida a trámite e requirimos informe desa administración sobre as cuestións promovidas polo interesado. Acusamos recibo do seu informe, no que consta o seguinte:

Sobre a reclamación da paciente, será chamada para a súa citación priorizando segundo valoración polo Servizo de Oftalmoloxía.

O día 18 de novembro de 2025, a interesada confirma mediante chamada telefónica que segue a espera da proba diagnóstica e da revisión.

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:

No que atinxe á proba oftalmolóxica pendente, debemos sinalar que 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. No caso das listas de espera para a realización de probas diagnósticas, consultas ou procedementos terapéuticos, o anexo III do Real Decreto 605/2003, de 23 de mayo, por el que se establecen medidas para el tratamiento homogéneo de la información sobre las listas de espera en el Sistema Nacional de Salud, establece que a prioridade 2 corresponde a unha solicitude ordinaria e non ten asignado prazo de tempo algún para facerse efectiva. Ao noso entender, neses supostos haberá que tomar como referencia o transcurso dun tempo razoable, sen que neste caso poidamos concluír que neste momento se excedera tal limitación.

O facultativo responsable do seu proceso asistencial asigna a prioridade que considera adecuada valorando a información clínica do seu caso concreto. Esta Institución carece de capacidade científica para cuestionar a prioridade asignada, sendo esta unha materia de carácter estritamente técnico, que unicamente pode ser avaliada por profesionais sanitarios.

Na consulta de xullo de 2024, o facultativo indica que se realice unha campimetría, proba que parece ter asignada unha prioridade normal. Porén, transcorrido case un ano e medio, non se ten concretado unha data para a realización da proba oftalmolóxica pendente.

Por outra parte, atendendo ás patoloxías da doente, o mesmo especialista indicou na mesma consulta de xullo de 2024 un prazo de 4 meses como período recomendable para realizar o próximo control, tempo que debe guiar a programación da devandita cita pendente para control. O especialista é quen establece un prazo de revisión en atención á situación clínica da doente, polo que a concreción da consulta debe procurar adecuarse a ese período. Pasados case un ano e medio, non ten concertada data para a devandita consulta.

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, neste caso concreto, se valoren fórmulas que permitan a realización da proba diagnóstica pendente nun tempo razoable, tendo en conta as circunstancias concorrentes e a antigüidade da súa inclusión na lista de espera.

Que, neste caso concreto, se poñan en marcha os mecanismos que sexan necesarios para que a programación da cita de revisión en atención especializada se realice respectando o tempo asignado polo profesional sanitario que a indica.

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 (en funcións)