

Recomendación pola demora na citación no Servizo de Traumatoloxía

Expediente: I.5.Q/7896/25

Santiago de Compostela, 25 de setembro de 2025

Sr. conselleiro:

Nesta institución iniciouse expediente de queixa como consecuencia do escrito dun cidadán referente á demora na citación no Servizo de Traumatoloxía.

ANTECEDENTES

No seu escrito, esencialmente, expón o seguinte:

Desde o día 23 de marzo de 2023 estou agardando por unha cita co servizo de Traumatoloxía do SERGAS, tras ser derivado/a polo meu médico de atención primaria.

A día de hoxe, 12 de xullo de 2025, transcorridos máis de 2 anos e 3 meses, non fun aínda chamado/a para dita consulta, nin recibín comunicación algunha por parte do servizo sanitario. Durante este tempo realicei diversas consultas e reclamacións tanto de maneira presencial como telefónica, sen obter unha resposta clara nin unha data prevista de atención.

Esta demora está a prexudicar seriamente a miña saúde, xa que a situación médica pola que se solicitou a derivación segue sen diagnóstico nin tratamento especializado.

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:

Consultada a historia clínica constátase que é visto en consultas externas de Traumatoloxía, derivado polo seu médico de familia por gonartrosis dereita, o 23 de marzo de 2023; se pauta tratamento e indícase revisión en 4 meses, con prioridade normal, estando rexistrada e pendente de programar consulta de revisión en Traumatoloxía ao 23 de xullo de 2023.

Desde entón consultou co seu médico de familia por este problema en tres ocasións, axustándose os tratamentos ás súas necesidades puntuais.

A alta demanda de consultas do servizo de Traumatoloxía fai necesario organizar as citas en función do estado clínico dos pacientes, o nivel de prioridade establecido polo facultativo solicitante, o tempo en espera, a organización interna do servizo e a dispoñibilidade de axendas.

Neste caso, ao tratarse dunha cita solicitada como prioridade normal, será programada en canto haxa dispoñibilidade. Con todo trasladamos o seu caso aos responsables de citacións para a súa reevaluación e programación en canto consideren.

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. Atendendo ao disposto no 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, unha solicitude ordinaria non ten asignado prazo de tempo algún para facerse efectiva. porén, ao noso entender, neses supostos haberá que tomar como referencia o transcurso dun tempo razoable, tendo en conta as indicacións que sinalan os facultativos prescriptores e implicados no proceso asistencial.

Na documentación aportada pola persoa promotora deste expediente constátase que na consulta o día 23/03/2023, o facultativo considerou como data recomendable para a revisión do seu proceso asistencial o 23/07/2023. E, aínda que no informe se indica que a programación desta consulta ten asignada unha prioridade normal (polo tanto, razoable), debe poñerse en valor o tempo transcorrido dende a consulta na que o facultativo sinalou como idónea a vindeira revisión, e que non ten chegado a producirse máis de dous anos despois.

Asemade, sinalar que se ben consta no informe que o paciente realizou tres consultas sobre a súa doenza co seu médico de familia, quen lle axustou os tratamentos ás súas necesidades puntuais, esta atención non supe á revisión pautada polo facultativo especialista.

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 dispoñan os recursos necesarios para programar a consulta de revisión do paciente nun prazo de tempo razoable, valorando os prazos de revisión sinalados polos facultativos que as indican.

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, 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.

Reciba un atento saúdo.

María Dolores Fernández Galiño
Valedora do Pobo (en funcións)