

Memoria 2020




Defensora de los Usuarios
del Sistema Sanitario
Público de Extremadura



Defensora de los Usuarios
del Sistema Sanitario
Público de Extremadura

MEMORIA 2020



*Defensora de los Usuarios
del Sistema Sanitario
Público de Extremadura*

C/ SAN SALVADOR, 9 - 06800 MÉRIDA • BADAJOZ

TELÉFONO 924 00 47 21 - FAX 924 00 47 30

<https://saludextremadura.ses.es/defensorausuarios> • E-mail: defensor.usuarios.sspe@salud-juntaex.es

Edita:

JUNTA DE EXTREMADURA

Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales
Mérida, 2021

Depósito Legal: BA-149-2021

Impresión: UFRABALMA. Servicios Gráficos



*Defensora de los Usuarios
del Sistema Sanitario
Público de Extremadura*

MEMORIA 2020



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	9
EXPEDIENTES DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA 2020.....	17
CAPÍTULO I	
RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	23
1.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS	23
1.1.1 NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL.....	23
1.1.2 FORMA DE PRESENTACIÓN	24
1.1.3 PROCEDENCIA DE LAS RECLAMACIONES	25
1.1.4 INSTANCIAS DONDE SE PRESENTAN: ÁREAS Y CENTROS. TIPOS DE CENTROS.	28
1.1.5 MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES	29
1.1.6 DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES	31
1.1.7 ESTADO DE LOS EXPEDIENTES FECHA 31 DE DICIEMBRE 2020 ..	36
1.1.8 FORMAS DE CIERRE.....	37
1.2 ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO	38
1.2.1 ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES ACEPTADOS 2020.....	38
• Área de Salud de Badajoz	40
• Área de Salud de Cáceres	44
• Área de Salud de Coria	46
• Área de Salud de Don Benito-Villanueva.....	48
• Área de Salud de Llerena-Zafra.....	50
• Área de Salud de Mérida	52
• Área de Salud de Navalmoral de la Mata	56
• Área de Salud de Plasencia	57
• Otros	59



1.2.2. ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES RECHAZADOS 2020	60
• Área de Salud de Badajoz	61
• Área de Salud de Cáceres	62
• Área de Salud de Coria	63
• Área de Salud de Don Benito-Villanueva	64
• Área de Salud de Llerena-Zafra	64
• Área de Salud de Mérida	65
• Área de Salud de Navalmoral de la Mata	66
• Área de Salud de Plasencia	66
• Otros	67
1.2.3. RESOLUCIONES DE LA DEFENSORA 2020	68

CAPÍTULO II

SOLICITUDES DE APLICACIÓN DE LA LEY 1/2005 DE TIEMPOS DE RESPUESTA EN LA ATENCIÓN SANITARIA ESPECIALIZADA DEL SSPE	71
---	-----------

2.1 ANÁLISIS ESTADÍSTICOS	73
2.1.1 SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES FECHA 31 DICIEMBRE 2020	73
2.1.2 DISTRIBUCIÓN MENSUAL	75
2.1.3 DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS DE SALUD	76
2.1.4 DISTRIBUCIÓN POR TIPO	79
2.1.5 DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES APROBADAS, DENEGADAS Y RESOLUCIONES 2020	80
2.2 ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO	85
2.2.1 ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO DE LAS SOLICITUDES ABIERTAS DURANTE EL AÑO 2020	85
• Área de Salud de Badajoz	86
• Área de Salud de Cáceres	90
• Área de Salud de Coria	92
• Área de Salud de Don Benito-Villanueva	93
• Área de Salud de Llerena-Zafra	94
• Área de Salud de Mérida	96
• Área de Salud de Navalmoral de la Mata	98
• Área de Salud de Plasencia	99
2.2.2 RESOLUCIONES DE LA DEFENSORA 2020	101

CAPÍTULO III

INFORME PANDEMIA POR COVID-19	111
3.1. PRESENTACIÓN	111
3.2. DATOS.....	112
3.2.1 ATENCIÓN DE USUARIOS: INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO	112
3.2.2 IMPACTO SANITARIO DE LA PANDEMIA COVID-19 EN LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS.....	115
- El impacto sanitario de la pandemia en el derecho a reclamar	116
• Atención Primaria.....	119
• Atención Especializada	126
- El impacto sanitario de la pandemia en el derecho al amparo de la Ley 1/2005.....	137
3.2.3. IMPACTO SANITARIO DE LA PANDEMIA COVID-19 EN LOS CENTROS RESIDENCIALES EN EXTREMADURA	140
3.3. ACTUACIONES	149
3.4. IMPACTO SANITARIO DE LA PANDEMIA EN EL BALANCE DE LAS LISTAS DE ESPERA	154
3.5. IMPACTO SANITARIO DE LA PANDEMIA EN LA ATENCIÓN A PACIENTES NO COVID.....	158
3.6. CONCLUSIONES.....	159

CAPÍTULO IV

OTRAS ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA	161
4.1 ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.....	161

CAPÍTULO V

DEBER DE COLABORACIÓN DE LOS ORGANISMOS REQUERIDOS	165
---	------------

CAPÍTULO VI

DOTACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA.....	169
6.1. RECURSOS HUMANOS	169
6.2. RECURSOS MATERIALES	171
6.3. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y SOLICITUDES DE L.T.R.	172
6.4. DIFUSIÓN	177
6.5. PROGRAMA DE CALIDAD	178

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES 187

ANEXO

LISTAS DE ESPERAS EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN EL
SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA. AÑO 2020 213

PRESENTACIÓN

En el año 2020, los ciudadanos extremeños hemos vivido una enorme tragedia. El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el COVID-19 a pandemia internacional, sumiendo al país y a nuestra Comunidad Autónoma de Extremadura en una situación grave y excepcional, una crisis sanitaria de gran magnitud y sin precedentes por la elevada cantidad de personas afectadas como por el extraordinario riesgo para sus derechos.

Presento esta Memoria manifestando el recuerdo a todas aquellas personas que desgraciadamente debido a esta pandemia por la enfermedad COVID-19 nos han dejado, y nuestro más profundo apoyo y consuelo para las familias extremeñas que han perdido a un ser querido.

Quiero mostrar nuestro máximo reconocimiento y agradecimiento a la labor incansable del personal del Servicio Extremeño de Salud, especialmente, a los profesionales sanitarios por su trabajo y enorme esfuerzo con los pacientes extremeños.

Y a toda la sociedad extremeña un mensaje de ánimo y de petición para que seamos responsables y solidarios con los demás en nuestras actuaciones, siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias competentes en las medidas de protección y vacunación.

Agradecer a la Administración sanitaria y a los responsables de la gestión sanitaria, su colaboración, sensibilidad y disposición de ayuda a la solución de conflictos, sin la cual hubiese sido imposible el ejercicio de las funciones que nos fueron encomendadas.

A la hora de realizar la memoria, supone echar una mirada hacia atrás sobre el esfuerzo realizado por todo un equipo en el cumplimiento de nuestros deberes, la atención a los usuarios desde la declaración del estado de alarma por la situación de crisis sanitaria por pandemia COVID-19, en un escenario grave y excepcional, coincidiendo con la elaboración de la memoria de la Defensora relativa al ejercicio anterior que se prepara y redacta durante el primer trimestre del 2020.

Por ello, quiero dejar constancia de mi más sincero agradecimiento personal e institucional a mi equipo en la Oficina, a Francisco Dávila Hidalgo, Maria Dolores Pirón Hurtado y Andrés Carbajo Basarrate, por la profesionalidad, humanidad y entrega, que siempre van más allá de sus obligaciones.

Estoy segura que los lectores de esta Memoria entienden que es imposible trasladar el trabajo desarrollado por todo un equipo, en la atención diaria a los ciudadanos extremeños, durante el ejercicio 2020 con una situación muy complicada e inesperada en un Documento.

La Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura es un servicio que se presta a todos los ciudadanos en nuestra Comunidad Autónoma, que ayuda a mejorar el sistema sanitario y da transparencia al mismo. Detrás de cada Expediente o actuación, hallamos a un usuario del SES que encontró una dificultad con el sistema sanitario y solicitó nuestra asistencia y mediación. Esto nos obligó a esforzarnos, en la medida de nuestras posibilidades, para auxiliarle a encontrar la solución a sus problemas.

Para dar cuenta de todas nuestras obligaciones se publica esta Memoria 2020, que tiene por objeto la exposición de las actuaciones de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura durante el período comprendido entre el día 1 de enero y 31 de diciembre de 2020; y que se presentará, ante la Comisión de Sanidad y Servicios Sociales de la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de los Consumidores, para dar cumplimiento a la exigencia establecida en el artículo 16 de la Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura, desarrollada por el Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura. La memoria que es pública, también será expuesta, junto a las anteriores, en el apartado correspondiente de publicaciones de nuestro portal web institucional.

La Memoria en sí, viene a contribuir en la transparencia de nuestra Institución al dar cuenta de toda la actividad de la misma, durante el año 2020. Obviamente, como consecuencia de lo delicada que es la información que manejamos, en aras de la adecuada confidencialidad, toda la información contenida en este documento respeta lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en el tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, en particular el artículo 4, apartado 5 referido al proceso de seudonimización, que establece el tratamiento de datos personales de manera tal, que ya no puedan atribuirse a un interesado sin utilizar información adicional, siempre que dicha información adicional figure por separado y esté sujeta a medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar que los datos personales no se atribuyan a una persona física identificada o identificable.

Este Documento, a pesar de las restricciones referidas, permite obtener información objetiva y precisa del Sistema Sanitario Público en Extremadura y, por otra parte, que los representantes de los diferentes partidos políticos de la Asamblea de Extremadura, asociaciones de consumidores y usuarios, asociaciones de pacientes, profesionales sanitarios, y cualquier ciudadano pueda acceder a la información y hacer uso de ella de manera rápida y práctica. Este principio de transparencia, hace que se convierta en una



herramienta de calidad, e indirectamente, se convierte también en una memoria del Sistema Sanitario, aportándole un sello de calidad. Los datos que se muestran en esta Memoria están extraídos de la base de datos informática existente que suministra un amplio conjunto de parámetros que definen la actividad de esta Institución de forma anual, en este caso, durante el año 2020.

Es importante aclarar que la presente Memoria 2020 es sólo una parte de la “fotografía total” de las reclamaciones que genera la actividad sanitaria de nuestra Comunidad Autónoma de Extremadura, pues como saben, los Servicios de Atención al Usuario existentes en cada hospital adscritos a las gerencias de áreas de salud correspondientes del Servicio Extremeño de Salud (SES), también forman parte de ellas, y son la primera puerta de entrada para el usuario a la hora de reclamar.

Sin embargo, reseñar que nuestra Institución, es la única que gestiona las solicitudes de aplicación al amparo de la Ley 1/2005, de 4 de junio, de Tiempos de Respuesta de Atención Sanitaria Especializada en Extremadura, es decir, es competencia plena de nuestra Oficina.

No es función de nuestra Institución juzgar la actividad política y administradora del partido en el poder. Tampoco, la gestión del Sistema Sanitario Público de Extremadura (SSPE).

Nuestra función es velar por los derechos y libertades de los ciudadanos en materia sanitaria, realizándola a través de la gestión de las reclamaciones y sugerencias, en la tramitación de las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de 4 de junio, de Tiempos de Respuesta de Atención Sanitaria Especializada en Extremadura, de velar por la adecuada información de los ciudadanos en materia sanitaria, en su participación y en la transparencia del procedimiento, facilitando información de nuestra actividad para que los representantes de los ciudadanos la tengan a su disposición para realizar propuestas de mejoras en el sistema que venga a perfeccionar la atención sanitaria y la satisfacción del ciudadano.

Como consecuencia de la atención a los ciudadanos, sobre sus derechos y libertades en materia sanitaria, nuestra Oficina gestionó 2.625 Expedientes en el año 2020, de los cuales 1.155 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R), y 1.470 a reclamaciones y sugerencias. En consecuencia, se aprecia en el año 2020, una ligera disminución del 5% de los expedientes incoados respecto al ejercicio anterior, a expensas de la disminución de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, como consecuencia de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la pandemia del coronavirus (SARS-CoV-2).

Destacar en el caso de las reclamaciones, un incremento respecto al ejercicio anterior del 14%, pasando de 1.293 en el año 2019 a 1.470 reclamaciones en el año 2020; lo que supone más del doble del incremento apreciado en las reclamaciones del año 2018 al 2019 (6%).

Y en las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, reseñar un significativo descenso del 22% respecto al año 2019.

Sobre nuestras obligaciones de información al ciudadano, nos encontramos con frecuencia situaciones donde los usuarios desconocen sus derechos y libertades en materia sanitaria, solo perciben una situación de conflicto. Las cuantiosas normativas referidas a los derechos sanitarios y las múltiples y complejas situaciones que se les presenta a los mismos, han hecho que nuestra Institución se haya convertido en un referente a la hora de acceder a la información y donde los ciudadanos acuden a solicitar consejo; incrementado en este año de la pandemia. La información y atención telefónica, con miles de llamadas atendidas y correos electrónicos recibidos, la asistencia a reuniones, consejos, etc., son parte de esta actividad institucional.

La Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura se planteó como objetivo prioritario desde el inicio de su funcionamiento ser una Institución abierta a la ciudadanía, a disposición de los usuarios extremeños, con vocación de cercanía, de fácil accesibilidad para que los usuarios la sientan próxima. Durante el año 2020, hemos potenciando y estimulando esta política de facilitar información y asesoramiento a aquellos usuarios que lo han requerido, especialmente en materia de derechos de los usuarios.

Se han atendido unas 6.420 llamadas telefónicas, con un incremento del 56% respecto al año 2019 que se atendieron 4.115 llamadas por teléfono; de usuarios extremeños mostrando su preocupación y angustia por su salud y sus familiares, dudas, problemas o conflictos con el sistema sanitario, solicitud de información sobre la situación de sus expedientes, sus derechos y deberes sanitarios, o sobre los servicios y prestaciones sanitarias a las que pueden acceder, o bien sobre los requisitos necesarios para su ejercicio.

Otra vía de comunicación importante ha sido por correo electrónico. Por este método se han recibido y contestado, una media de 2.941 correos electrónicos, un incremento del 142% respecto al ejercicio anterior que eran 1.216 mensajes, de los cuales en multitud de ocasiones se procedió a la apertura de expedientes de reclamación y solicitudes de aplicación de L.T.R de atención sanitaria especializada. En el resto de ocasiones, la finalidad fue informativa, de asesoramiento, seguimiento de expedientes y por otro tipo de consultas. Se ha optado por una comunicación más individualizada de forma accesible, suficiente y comprensible a través de la respuesta, en la mayoría de los casos, en el día, de los múltiples correos electrónicos que se recibieron a través del portal web de la Defensora de los Usuarios con petición de cualquier tipo de información y asesoramiento.

Asimismo, consideramos de máxima importancia la participación ciudadana. La oficina dispone de un portal web de la Defensora de los Usuarios, al cual el ciudadano puede acceder fácilmente a noticias, normativa, etc.; y permite el acceso a los modelos de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la LTR autorellenables, facilitando un espacio de contacto para información y asesoramiento directo con la Oficina, etc.; que se ha reflejado en un incremento del uso de la forma de presentación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia de L.T.R por la vía de correo electrónico a través del portal, siendo la forma más frecuente de presentación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia

de la Ley 1/2005 en este ejercicio fue a través del correo electrónico institucional de la Defensora de los Usuarios. De los 2.625 expedientes incoados en la Institución en el año 2020, en 1.753 ocasiones se presentó por correo electrónico, representando un 67% del total y con un incremento del 43% respecto al año 2019.

Durante el año 2020 se mantuvo el compromiso, derivado de años anteriores de poner en práctica el sistema de gestión de calidad. Este sistema, además de mejorar la eficiencia en el trabajo, aporta transparencia en nuestras actuaciones. Dentro de los múltiples indicadores de los que dispone, conviene señalar los tiempos que tardamos en tramitar los expedientes, así el tiempo medio de iniciación de la tramitación de los expedientes ha continuado siendo de 24 horas.

El Documento, consiste en una Memoria relativa al año 2020, recogiendo toda la actividad de la Institución durante el año mencionado, de la pandemia del coronavirus. Se han reflejado los datos generales y el contenido obligado que nos marca el Decreto 4/2003, de 14 de enero, relativo al número y tipo de reclamaciones y sugerencias presentadas, de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como las que fueron objeto de instrucción, especificando la resolución adoptada, y el grado de cumplimiento de la misma. También, recogerá como en ediciones anteriores, un Anexo con la información sobre las listas de espera del Servicio Extremeño de Salud relativa al año 2020.

Para mí es importante dejar constancia del enorme esfuerzo realizado por el equipo de la Oficina, en esta tarea y la transparencia y autonomía que impregna todo el texto de la memoria.

Sobre la estructura del Documento, tras el índice y esta pequeña introducción, iniciamos la memoria, para dar información de los expedientes incoados por nuestra Institución durante el año 2020.

En el capítulo primero, recogemos los datos generales sobre reclamaciones y sugerencias, para posteriormente dar cuenta individualizada de cada uno de ellos y explicar las resoluciones realizadas. Viene a cumplir lo dictado en el Artículo 21 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, anteriormente mencionado. Reseñar que continúa la tendencia ascendente de las reclamaciones observada desde el año 2012, destacando que en el año 2020 se incrementaron un 14% respecto al ejercicio anterior, que supone un aumento de más del doble del observado del año 2018 al año 2019 que fue del 6%, pasando de 1.293 reclamaciones y sugerencias en el 2019 a 1.470 en el año 2020, que responde a los problemas surgidos por la pandemia por coronavirus.

En el segundo capítulo, se facilitan los datos referidos específicamente a las solicitudes recibidas de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura y sobre el Decreto 132/2006, de 11 de julio, por el que se reducen los tiempos de espera en determinadas especialidades en la atención sanitaria especializada. Durante el ejercicio 2020, se ha producido una disminución de solicitudes de asistencia tramitadas respecto al año 2019 y se han disminuido los expedientes abiertos por estos derechos, un 22% menos,

pasando de 1.481 en el año 2019 a los 1.155 expedientes del año 2020. Este descenso en la tramitación de solicitudes responde a distintas causas como habilitación de espacios para la atención a pacientes graves, el miedo del paciente para acudir al hospital para recibir la asistencia sanitaria, reducción de la actividad asistencial hospitalaria, etc.

En este capítulo, facilitamos una detallada información de manera general e individualizada, realizando un dibujo preciso de qué especialidades, áreas de salud, centros sanitarios y tipos de solicitud de L.T.R. son las que se han presentado en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

En el siguiente capítulo, el tercero, lo dedicamos de forma específica al informe de la pandemia por coronavirus SARS-CoV-2.

En el capítulo cuarto damos cuenta de otras actividades del Defensor, donde incluimos la actividad institucional durante el año 2020.

En el capítulo quinto, tratamos sobre el deber de colaboración de los organismos requeridos. Informa sobre la asistencia que nos presta el Servicio Extremeño de Salud cuando le requerimos información. Consideramos que es clave y de vital importancia para mejorar los tiempos de resolución de los expedientes, teniendo en cuenta el carácter de las peticiones, generalmente de asistencia sanitaria; motivo por el que le damos a este capítulo especial relevancia.

En el capítulo sexto, facilitamos información sobre datos internos de nuestra Oficina, los recursos materiales y humanos con los que dispuso durante el año 2020, su procedimiento, la difusión de la Institución, nuestro sistema de gestión de calidad; todo ello con la finalidad de que el lector pueda conocer y comprender nuestras condiciones de trabajo, su funcionamiento, sus limitaciones y aportarle transparencia.

Finalizamos la memoria propiamente dicha con unas concisas conclusiones, en el capítulo séptimo.

La Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, en su título III, establece sobre el sistema de información sobre lista de espera, en el artículo 10.2, recoge que el Defensor de los Usuarios del SSPE comparecerá, anualmente, ante la Comisión de Sanidad de la Asamblea para informar sobre los tiempos de espera en el ámbito de dicho Sistema. En cumplimiento de la norma, introducimos la información sobre las listas de espera en atención especializada en el SSPE del año 2020 en la presente memoria. Optamos por facilitar la información en un anexo separado para distinguir que, aunque dentro de nuestras competencias está el informar sobre las mismas, son datos obtenidos fuera de nuestra actividad, que son facilitados por el SES y que nuestra función es suministrar dicha información tras realizar el trabajo de análisis de los datos proporcionados.

Reiterar desde estas líneas mi gratitud a todos los ciudadanos de la Comunidad Autónoma de Extremadura por la confianza depositada en la Institución, a lo largo de este difícil año 2020.

Deseo trasladar también mi gratitud, al Consejo Extremeño de los Consumidores, a cada una de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios que lo integran y, a los distintos colectivos, Asociaciones de Pacientes y Familiares, que han acudido a nosotros solicitando nuestro asesoramiento y asistencia.

Por último, reconocer y manifestar la buena predisposición de los partidos políticos por mantener en todo momento la independencia de la Institución y expresar mi gratitud a todos los medios de comunicación, por su imprescindible labor de difusión.

*Si puedes curar, cura
Si no puedes curar, alivia
Si no puedes aliviar, consuela*
Médico egipcio Imhotep

Eva María Molinero San Antonio.
Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

EXPEDIENTES DE LA OFICINA

RECLAMACIONES Y SOLICITUDES DE APLICACIÓN LEY 1/2005 TIEMPOS DE RESPUESTA

En el año 2020, los ciudadanos extremeños se han dirigido a la Institución de la Defensora de los Usuarios solicitando nuestra asistencia dando lugar a la apertura de **2.625 expedientes**, de los cuales 1.155 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R), y 1.470 a reclamaciones y sugerencias. En consecuencia, se aprecia en el año 2020, una ligera disminución del 5% de los expedientes incoados respecto al ejercicio anterior, a expensas de la disminución de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, como consecuencia de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la pandemia del coronavirus (SARS-CoV-2).

Destacar en el caso de las reclamaciones, un incremento respecto al ejercicio anterior del 14%, pasando de 1.293 en el año 2019 a 1.470 reclamaciones en el año 2020; lo que supone más del doble del incremento apreciado en las reclamaciones del año 2018 al 2019(6%).

Y en las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, reseñar un significativo descenso del 22% respecto al año 2019.

Durante el año 2020, hemos incrementado y estimulado aún más la política de facilitar escucha activa, atención, cercanía, facilidad de comunicación y comprensión total de la dimensión de las peticiones que se formulan, sobre todo en el caso de usuarios con edad avanzada, así como información y asesoramiento a todos aquellos usuarios que lo han requerido, principalmente en materia de derechos de los usuarios; facilitando la presentación de las reclamaciones, mediante la mejora de la accesibilidad y la simplificación de los procedimientos.

Es importante aclarar, que no incluimos dentro de estos Expedientes, las numerosas actuaciones informativas y de asesoramiento realizadas por la Institución, a diario, con los ciudadanos y lo distintos colectivos de forma no presencial mediante atención telefónica, por la herramienta de contacto para los ciudadanos con la Institución a través del portal web de la Defensora, correos electrónicos, fax, etc.; recibiendo miles de solicitudes de información y asesoramiento, mostrando su preocupación y angustia por su salud, dudas, problemas o conflictos con el sistema sanitario; actuaciones que se reflejan en el capítulo III.

Todo ello, unido al trabajo que efectuamos en las gestión y tramitación de los expedientes de reclamaciones y solicitudes de atención L.T.R (centros sanitarios, gerencias de áreas de salud, direcciones médicas, etc.) y en el posterior seguimiento de los mismos, a través de distintos medios, llamadas telefónicas, correos electrónicos, cartas, etc.

	RECLAMACIONES	SOLICITUDES LTR	TOTAL EXPEDIENTES	VARIACIÓN GLOBAL
AÑO 2003	150	-	200*	-
AÑO 2004	254	-	254	+ 27%
AÑO 2005	277	30	307	+ 20%
AÑO 2006	304	178	482	+ 57%
AÑO 2007	370	196	566	+ 17%
AÑO 2008	465	349	814	+ 43%
AÑO 2009	427	594	1.021	+ 25%
AÑO 2010	550	1.172	1.722	+ 68%
AÑO 2011	661	1.840	2.501	+ 45%
AÑO 2012	517	1.167	1.684	- 33%
AÑO 2013	554	1.298	1.852	+ 9,9%
AÑO 2014	777	1.891	2.669	+ 44%
AÑO 2015	847	2.157	3.004	+ 12,5%
AÑO 2016	905	1.971	2.876	- 4%
AÑO 2017	1.180	1.431	2.611	- 9%
AÑO 2018	1.220	1.277	2.497	- 4%
AÑO 2019	1.293	1.481	2.774	+ 11%
AÑO 2020	1.470	1.155	2.625	- 5 %

Durante el año 2020, la pandemia por la COVID-19 ha influido también en el balance de las reclamaciones y solicitudes de atención al amparo de la Ley 1/2005 en la Institución de la Defensora de los Usuarios. Si observamos el cuadro anterior y gráfico posterior, podemos apreciar la evolución de nuestra Institución desde su origen. Resaltar, teniendo en cuenta la proyección histórica de la misma, un mínimo descenso de forma global de expedientes recepcionados en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, es decir, de solicitudes de aplicación de la L.T.R y reclamaciones, del 5% respecto al ejercicio anterior, a expensas de la reducción en las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005.

Reseñar que continúa la tendencia ascendente de las reclamaciones observada desde el año 2012, con más intensidad en este ejercicio debido a la situación de crisis sanitaria ocasionada por la pandemia del coronavirus (SARS-CoV-2), destacando que en el año 2020 las reclamaciones se incrementaron un 14% respecto al ejercicio anterior, pasando de 1.293 reclamaciones y sugerencias en el 2019 a 1.470 en el año 2020, lo que supone más del doble del incremento apreciado en las reclamaciones del año 2018 al 2019 que fue del 6%.

Continúa reclamándose más a la atención especializada que a la atención primaria, 1.112 de los expedientes incoados frente a la atención primaria que recibió 281 reclamaciones. Los motivos más reclamados, en el ejercicio 2020, fueron nuevamente la disconformidad por Listas de esperas y citaciones, en 891 casos, abarcando un 61%, aunque se ha reducido

ligeramente respecto al ejercicio anterior un 4%; incluyendo las reclamaciones de los usuarios que consideran excesivo el tiempo en recibir citación para consultas sucesivas y/o pruebas diagnósticas de control-seguimiento (revisiones médicas especializada).

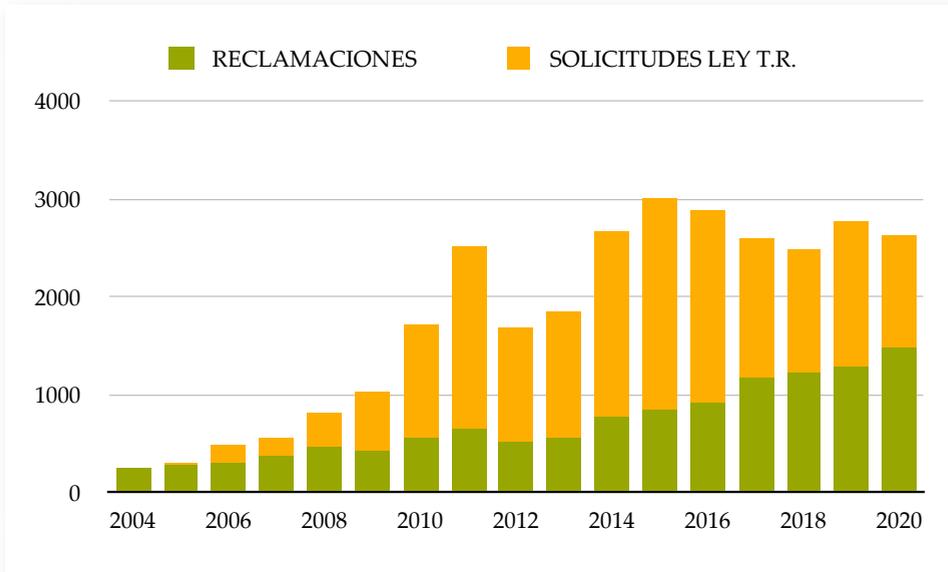
Sin embargo, atención primaria, puerta de acceso al sistema sanitario público, ha pasado de recibir 181 reclamaciones en el año 2019 a 281 reclamaciones de los usuarios sanitarios extremeños en el año 2020, lo que supone un incremento significativo de un 55%, causado principalmente por problemas asistenciales y de organización y normas en los centros sanitarios de atención primaria, debido al cambio en el modelo asistencial de atención primaria con la suspensión de la actividad asistencial ordinaria en los centros de atención primaria y el acceso presencial a los mismos, con reclamaciones de usuarios por dificultades en la atención sanitaria de personas con problemas de salud no COVID, problemas relacionados con la atención telefónica y las citaciones no presenciales, excesiva demora en las citas para consulta médica (listas de espera en atención primaria), disconformidad con la información, seguimiento y detección de contactos estrechos, entre otros; pasando a ocupar el segundo lugar en los motivos reclamados por los usuarios sanitarios en el año 2020.

Y en tercer lugar, por la disconformidad con la atención personal y/o sanitaria, en 223 casos, que también se han incrementado significativamente respecto al ejercicio anterior un 42%, pasando de 157 reclamaciones por este motivo en el año 2019 a 223 reclamaciones en el ejercicio actual; abarcando un 15% del total de reclamaciones en el año 2020.

Y en relación con las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R.), durante el año 2020 ha descendido la presentación de solicitudes de asistencia por los usuarios sanitarios extremeños, disminuyendo los expedientes abiertos en la Institución por este derecho un 22%, pasando de 1.481 en el año 2019 a los 1.155 expedientes del año 2020.

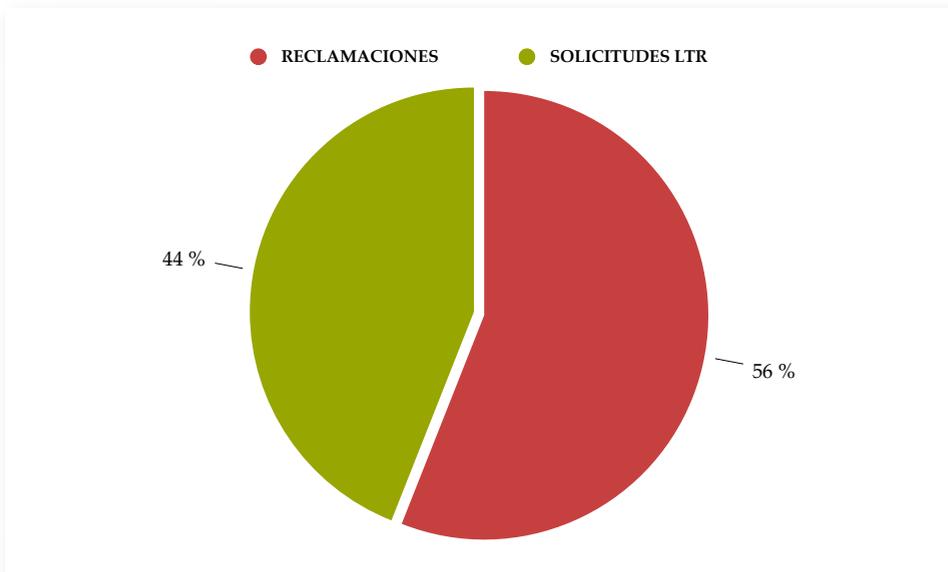
El impacto de la pandemia por el virus SARS-CoV-2 ha influido también en el ejercicio del derecho del paciente extremeño, contemplado en la Ley 1/2005, provocando en este caso a diferencia del derecho a reclamar, una disminución en las solicitudes de asistencia al amparo de la misma de los usuarios sanitarios extremeños que responde a nuestro entender a distintos motivos, entre ellos, la reducción de la actividad asistencial hospitalaria para hacer frente a la pandemia de coronavirus SARS-CoV-2 desde su declaración por la OMS o por disminución del personal sanitario en los centros hospitalarios por profesionales sanitarios contagiados, y el desasosiego de los pacientes a acudir a los hospitales por el miedo a contagiarse.

Son las primeras consultas a especialistas las que acumulan más solicitudes de asistencia L.T.R, con una disminución significativa de las mismas de un 28% respecto al ejercicio anterior, aunque seguidas muy de cerca en el año 2020 por las solicitudes de asistencia para intervenciones quirúrgicas que siguen ocupando el segundo lugar pero que se han reducido ligeramente en un 7% respecto del año 2019. Y en tercer lugar, las solicitudes de atención por demora en pruebas diagnósticas/terapéuticas, que han descendido de forma significativa un 31% respecto al ejercicio anterior.



En el siguiente gráfico se muestra la distribución de los expedientes incoados en la Oficina durante el año 2020, reflejándose que las solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en atención sanitaria especializada absorben el 44% de actividad de la Institución en este ejercicio, frente al 56% por reclamaciones y sugerencias.

ACTIVIDAD DEFENSORA USUARIOS 2020

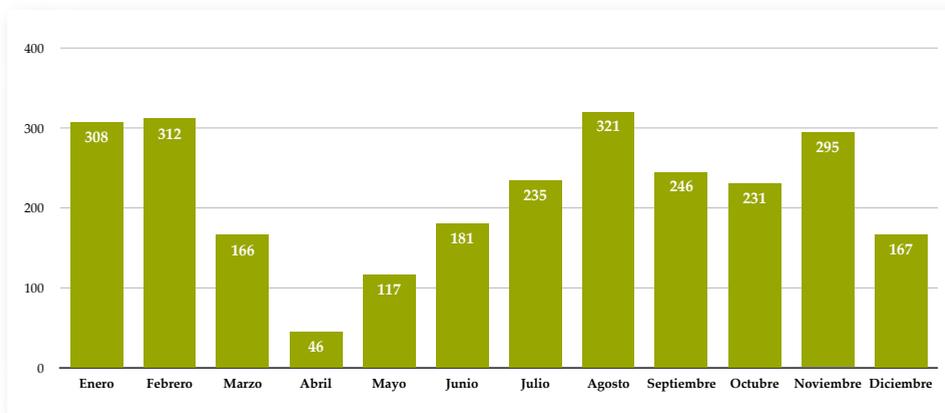


DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE EXPEDIENTES DEL AÑO 2020

La distribución de la actividad de la Oficina de la Defensora de los usuarios, durante el año 2020, en relación a la apertura mensual de expedientes de reclamaciones y solicitudes de asistencia de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del SSPE está relacionada con la aparición de la pandemia por COVID-19 y el establecimiento de las medidas contempladas en la declaración del estado de alarma, del 14 de marzo de 2020, como el confinamiento de la población. El mes en el que se abrieron más Expedientes fue el de agosto con 321 expedientes incoados, y el mes de abril en el que menos expedientes se abrieron en la Institución, con 46 expedientes. El total de los 2.625 expedientes incoados durante el año 2020 en la Institución, entre reclamaciones y solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, se repartió de la siguiente manera:

EVOLUCIÓN MENSUAL DE LOS EXPEDIENTES ABIERTOS EN LA OFICINA DE LA DEFENSORA. AÑO 2020

Enero	308 expedientes	Julio	235 expedientes
Febrero	312 expedientes	Agosto	321 expedientes
Marzo	166 expedientes	Septiembre	246 expedientes
Abril	46 expedientes	Octubre	231 expedientes
Mayo	117 expedientes	Noviembre	295 expedientes
Junio	181 expedientes	Diciembre	167 expedientes



CAPÍTULO I

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

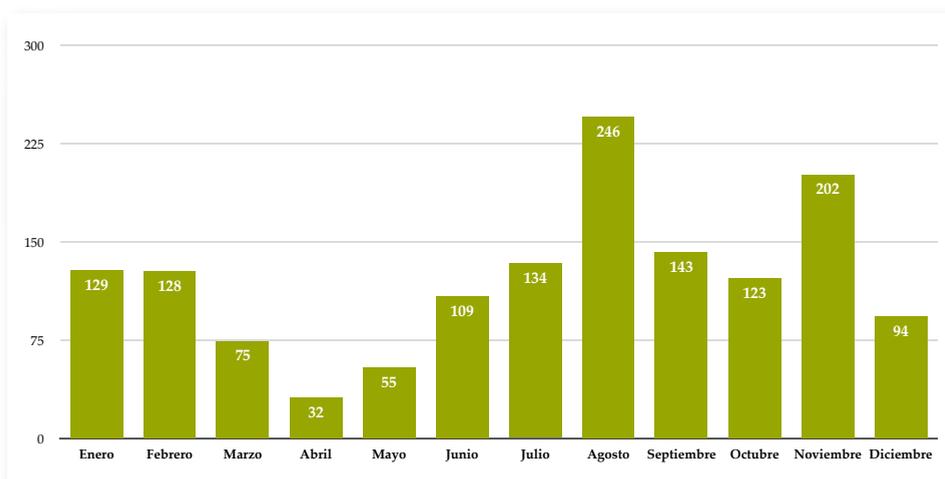
1.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS AÑO 2020

En este apartado se facilitan datos sobre número y tipo de sugerencias y reclamaciones incoadas. No incluimos las solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta, que lo trataremos en el capítulo II.

1.1.1 NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL

Durante el ejercicio 2020, se incoaron 1.470 Expedientes de reclamaciones y sugerencias recibidas en nuestra Institución, un 14% más de reclamaciones que el ejercicio anterior, más del doble del incremento del año 2018 al 2019 que fue del 6%. Presentó una distribución mensual que responde a la influencia de la aparición de la pandemia por COVID-19 y al establecimiento de las medidas contempladas en la declaración del estado de alarma, del 14 de marzo de 2020, como el confinamiento de la población, siendo el mes de abril, con 32 expedientes, el de menor actividad, y agosto con 246 expedientes, el mes en el que más se recibieron reclamaciones. La apertura de los 1.470 expedientes incoados durante el año 2020 de reclamaciones y sugerencias, se repartió de la siguiente manera:

Evolución mensual de las reclamaciones. Año 2020



1.1.2 FORMA DE PRESENTACIÓN

La forma más frecuente de presentación de las reclamaciones en este ejercicio fue a través del correo electrónico institucional de la Defensora de los Usuarios, al igual que en el ejercicio anterior.

De los 1.470 expedientes incoados de reclamaciones el año 2020, en 1.066 ocasiones se presentó por correo electrónico, representando un 73% del total. En concreto, un 23% más de usuarios extremeños utilizaron el correo electrónico para hacernos llegar su reclamación a la Institución, en comparación con el ejercicio anterior. Este aumento responde a la influencia de la pandemia internacional por coronavirus y las medidas contempladas en la declaración del estado de alarma, del 14 de marzo de 2020, para afrontar la situación de emergencia sanitaria como la limitación de la libertad de circulación de las personas (confinamiento) que ha aumentado la utilización del correo electrónico por los usuarios extremeños para la presentación de reclamaciones y reducido las audiencias a un 5% del total de las reclamaciones como forma de presentación.

Merece destacar la forma de presentación de las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, que se tratará en el capítulo II, donde también la vía del correo electrónico continua siendo la primera forma de presentación, con más intensidad en este ejercicio debido a la pandemia por la COVID-19 y los estados de alarma decretados, lo que supuso un incremento significativo del 59% de las solicitudes de asistencia remitidas por esta vía respecto al año anterior.

La segunda forma de presentación de las reclamaciones y sugerencias más utilizada por los usuarios, fue por escrito, en 297 casos, por correo ordinario, a través de los centros de atención administrativa de la Junta de Extremadura, las unidades de registro de la Administración Autónoma o de Ayuntamientos u Organismos Oficiales, lo que representa un 20% del total.

La atención personal directa, audiencias, fue la tercera vía de presentación de las reclamaciones, muy alejada de las anteriores como era de esperar en este ejercicio y que responde principalmente al establecimiento de las medidas de limitación de la movilidad contempladas en la declaración del estado de alarma, del 14 de marzo de 2020, como el confinamiento de la población por la pandemia COVID-19. A través de audiencia, las reclamaciones se presentaron en 72 ocasiones en el año 2020, con una reducción del 62% respecto al año anterior, pasando de 188 reclamaciones presentadas por esta vía en el año 2019 a 72 reclamaciones en el año 2020. Hemos volcado en las llamadas telefónicas con los usuarios y correos electrónicos que recibíamos en la Institución, la escucha en la comunicación, proximidad, comprensión total de la dimensión de las peticiones que se formulan y atención; especialmente en el caso de personas mayores.

La forma menos frecuente de presentación fue por vía FAX, en 35 reclamaciones en el año 2020 (60 reclamaciones en el año 2019), lo que supuso el 2% del total de las reclamaciones presentadas, la mayoría procedentes de zonas rurales.

AÑO 2020	AUDIENCIAS	C. ELETRÓNICO	ESCRITO	FAX
TOTAL	72	1.066	297	35
PORCENTAJE	5%	73%	20%	2%

1.1.3 PROCEDENCIA DE LOS EXPEDIENTES DE RECLAMACIONES

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA

POR DENSIDAD DE POBLACIÓN

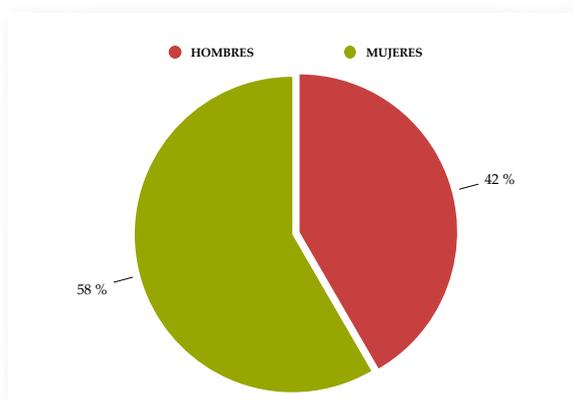
Estudiando los porcentajes de reclamaciones en relación con la procedencia del núcleo poblacional donde reside el reclamante, durante el ejercicio 2020, los ciudadanos que habitaban en municipios rurales menores de 50.000 habitantes reclamaron menos que los ciudadanos que vivían en núcleos urbanos de población de más de 50.000 habitantes. Del total de los 1.293 expedientes incoados, 781 se presentaron por usuarios procedentes de población rural, que ajustados a población representa sin embargo un reclamante cada 969 ciudadanos. Los restantes, 481, procedieron de zonas urbanas, que ajustados a población representa a un reclamante cada 445 ciudadanos, es decir, más reclamantes en proporción; siguiendo la misma tendencia que en el ejercicio anterior.

PROCEDENCIA	EXTREMADURA	+ 50.000	- 50.000
TOTAL	1.470	689	781
PORCENTAJE	100	47	53
HABITANTES*	1.063.987	306.787	757.200
TASA	1/ 724	1/445	1/969

*INE.

DISTRIBUCIÓN POR SEXO

Del total de las 1.470 reclamaciones y sugerencias incoadas, en el año 2020, en 858 ocasiones fueron presentadas por mujeres y en 612 ocasiones por los hombres. Supone que el 58% de las reclamaciones fueron iniciadas por mujeres, un 2% menos que en el ejercicio anterior.



DISTRIBUCIÓN DE LA RECLAMACIONES POR ÁREAS DE SALUD

ÁREA DE SALUD RECLAMADA	POBLACIÓN REFERENCIA	RECLAMACIONES AÑO 2018	RECLAMACIONES AÑO 2019	RECLAMACIONES AÑO 2020	PORCENTAJE X 1.000 HAB.
BADAJOS	270.755	181	176	339	1/ 799
CÁCERES	189.277	174	216	229	1/ 826
CORIA	42.773	10	17	6	1/ 7.129
DON BENITO-VVA	135.383	47	174	94	1/ 1.440
LLERENA-ZAFRA	99.691	144	157	154	1/ 647
MÉRIDA	166.308	508	341	390	1/ 426
NAVALMORAL DE LA MATA	52.674	24	25	26	1/ 2.026
PLASENCIA	107.126	101	168	155	1/ 691
OTROS	-	31	19	77	-

Como en años anteriores, en el ejercicio 2020, los ciudadanos del Área de Salud de Mérida han sido los que han presentado mayor número de reclamaciones en cifras absolutas, 390 expedientes, y sobre la proporción de reclamantes con relación a la población de atención, con 1 reclamación por cada 426 habitantes.

Por tanto, sigue siendo el Área de Salud de Mérida el que más reclamaciones genera, en cifras absolutas y ajustadas a la población de referencia, de toda la Comunidad Autónoma; con un incremento del 14% respecto al año anterior y abarcando el 27% del total de las reclamaciones presentadas por los usuarios extremeños en el año 2020. Destacar que en 256 de las 332 reclamaciones aceptadas a trámite por considerarnos competentes se debieron a problemas con listas de espera y citaciones, reclamaciones de los usuarios que consideran excesivo el tiempo en recibir citación para consultas sucesivas y/o pruebas diagnósticas de control-seguimiento (revisiones médicas en atención especializada); principalmente reiteradas en el servicio de Cardiología del Hospital de Mérida (101 reclamaciones).

Le siguen el Área de Salud de Badajoz, con 339 reclamaciones, que pasa a ocupar el segundo lugar en el año 2020 y en tercer lugar, el Área de Salud de Cáceres, con 229 reclamaciones; es lógico que sean las que mayor número de peticiones reciben ya que tienen centros y servicios de referencia para los usuarios extremeños.

En el año 2020, el Área de Salud de Badajoz, con 339 reclamaciones, ha aumentado significativamente las reclamaciones en un 93%, con 163 reclamaciones más que en el ejercicio anterior, pasando a ocupar el segundo lugar entre las más reclamadas en cifras absolutas y la cuarta en proporción a la población de referencia, con 1 reclamación por cada 799 habitantes; abarcando el 23% del total de las reclamaciones.

El Área de Salud de Cáceres, con 229 reclamaciones en el año 2020, ha incrementado también las reclamaciones en su área un 6% respecto al ejercicio anterior, ocupando en

este ejercicio el tercer lugar entre las más reclamadas en cifras absolutas y la quinta sobre la proporción de reclamantes con relación a la población de atención, con 1 reclamación por cada 826 habitantes; representando el 16% del total de las reclamaciones presentadas por los usuarios extremeños.

Destacar el Área de Salud de Don Benito-Villanueva que ha disminuido el número de reclamaciones en el año 2020, pasando de 174 a 94 reclamaciones, con un descenso del 46%; ocupando el sexto lugar en cifras absolutas y ajustadas a población, con 1 por cada 1.440 habitantes.

El Área de Salud de Plasencia, que abarca el 10% del total de las reclamaciones, ha pasado de 168 a 155 reclamaciones en el año 2020, un ligero descenso del 8% respecto al ejercicio anterior, ocupando el cuarto lugar en cifras absolutas y el tercero más reclamado ajustado a población.

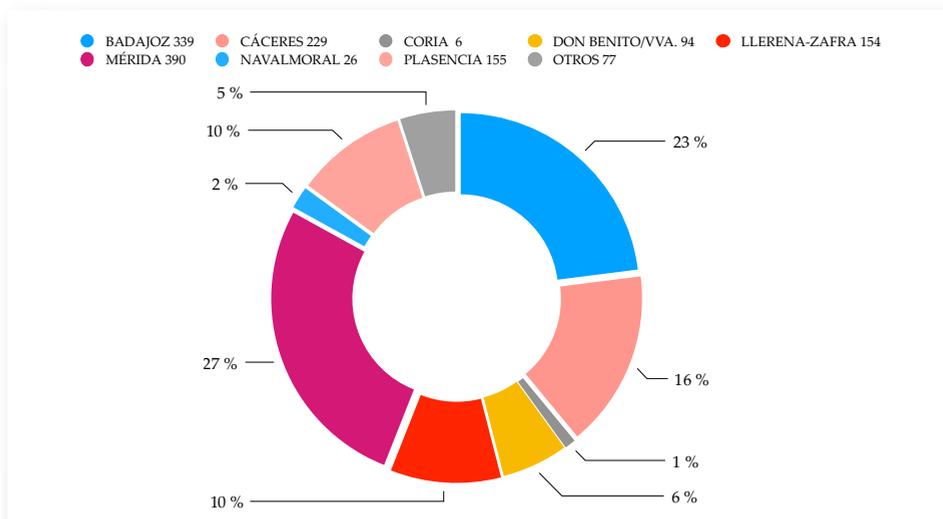
Se mantienen estables las cifras de reclamaciones en el Área de Salud de Llerena-Zafra, pasando de 157 a 154 reclamaciones en el año 2020, lo que supone un ligero descenso del 2%, y en el Área de Salud de Navalmoral de la Mata, pasando de 25 a 26 reclamaciones en el ejercicio actual con un ligero aumento del 8%.

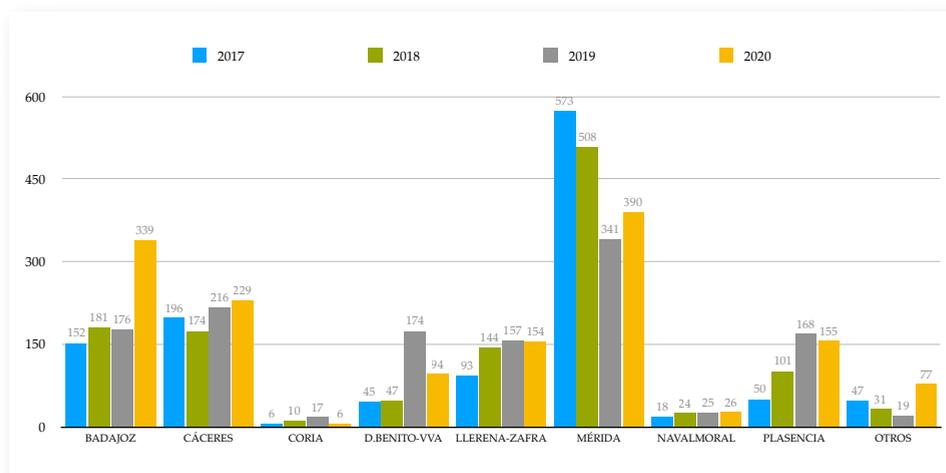
Reseñar el Área de Salud de Coria, que ha reducido las reclamaciones en un 65% con respecto al año anterior, pasando de 17 a 6 reclamaciones y siendo el área de salud menos reclamada por los usuarios extremeños.

Las áreas con menores porcentajes de reclamantes fueron Coria con 1 reclamante por cada 7.129 habitantes, Navalmoral de la Mata con 1 reclamante por cada 2.026 habitantes, que se mantiene en cifras similares al ejercicio anterior, y Don Benito-Villanueva con 1 reclamante por cada 1.440 habitantes.

Y las áreas de salud en las que se presentaron más reclamaciones ajustadas a población son Mérida, Llerena-Zafra y Plasencia.

Año 2020





1.1.4 INSTANCIAS DONDE SE PRESENTAN: NIVEL ASISTENCIAL

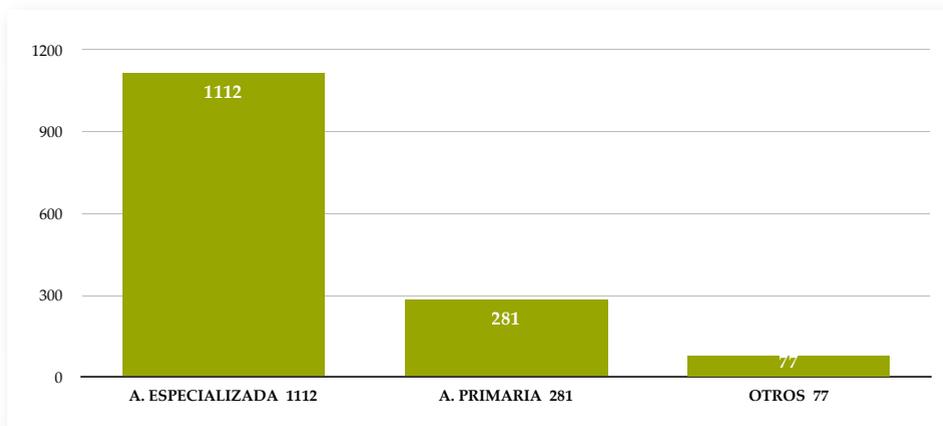
Como en ejercicios anteriores, en el año 2020 se ha reclamado más a la Atención Especializada que a la Atención Primaria. Son los centros hospitalarios y centros de especialidades a los que se han dirigido el mayor número de reclamaciones, 1.112 de los expedientes incoados, frente a la atención primaria que recibió 281 reclamaciones; abarcando la atención especializada el 76% del total de las reclamaciones.

Sin embargo, Atención Primaria, puerta de acceso al sistema sanitario público, ha pasado de recibir 181 reclamaciones en el año 2019 a 281 reclamaciones de los usuarios sanitarios extremeños en el año 2020, lo que supone un incremento significativo de un 55% respecto al ejercicio anterior, representando el 19% del total (14% en el año 2019).

Este aumento de reclamaciones dirigidas a atención primaria está causado principalmente por problemas asistenciales y de organización y normas en los centros sanitarios de atención primaria, debido a la reorganización del modelo establecido en las consultas de atención primaria para afrontar la nueva situación de crisis sanitaria con la aparición de la pandemia por el SARS-CoV-2, con la suspensión de la actividad asistencial ordinaria en los centros de atención primaria y el acceso presencial a los mismos, con reclamaciones de usuarios por dificultades en la atención sanitaria de personas con problemas de salud no COVID, problemas relacionados con la atención telefónica y las citaciones no presenciales, excesiva demora en las citas para consulta médica (listas de espera en atención primaria), disconformidad con la información, seguimiento y detección de contactos estrechos, dificultades con las bajas laborales pacientes COVID, etc.; pasando a ocupar el segundo lugar en los motivos reclamados por los usuarios sanitarios en el año 2020.

El apartado “Otros”, con 77 casos, corresponde a aquellas reclamaciones, que aun teniendo un contenido asistencial, son genéricas y no están referidas a un centro asistencial determinado o no se puede asignar directamente a la atención primaria o especializada, como las relativas a tarjeta sanitaria, peticiones sobre prestaciones sanitarias, transporte sanitario, desacuerdos de derivaciones sanitarias, solicitudes de reintegro de gastos, etc.

Año 2020



1.1.5 MOTIVOS DE INCOACIÓN DE EXPEDIENTES

La clasificación que maneja el Servicio Extremeño de Salud por motivos de reclamación consta de 24 grupos, que a su vez, conforman un total de 130 motivos. Nosotros agrupamos las reclamaciones en grupo simples que resultan más fáciles de interpretar. Estos grupos que hemos considerado son:

- Disconformidad por deficiencias estructurales y personales. Se refieren a las peticiones de los usuarios cuando consideran que existen deficiencias materiales o humanas.
- Disconformidad por Listas de esperas y citaciones. Se incluyen las reclamaciones cuando los ciudadanos consideran excesivo el tiempo en recibir atención sanitaria, independientemente de que se trate de fallos por citación o por listas de esperas. No se han incluido en esta clasificación las peticiones de aplicación de la Ley 1/2005 de tiempos de respuesta en atención sanitaria especializada.
- Disconformidad por la Organización y Normas. Es un grupo heterogéneo, que en general desea transmitir los desacuerdos que los usuarios muestran, o simplemente las peticiones que formulan, sobre normas o sobre los sistemas organizativos.
- Disconformidad con atención personal y/o sanitaria. En este grupo se incluye la insatisfacción por el trato personal o por mala o deficiente asistencia sanitaria originado por actuaciones humanas, incluido errores médicos, no achacables directamente a la organización. En este grupo se mezclan dos conceptos diferenciales que en la práctica no lo es tanto ya que una considerada mala praxis en ocasiones se reclama como un mal trato personal, y viceversa.
- Disconformidad con la información clínica recibida.
- Otros. En este grupo se incluyen deficiencias que no pueden ser achacadas claramente ni a la organización ni a fallo humano o no puede encuadrarse en grupos anteriores.

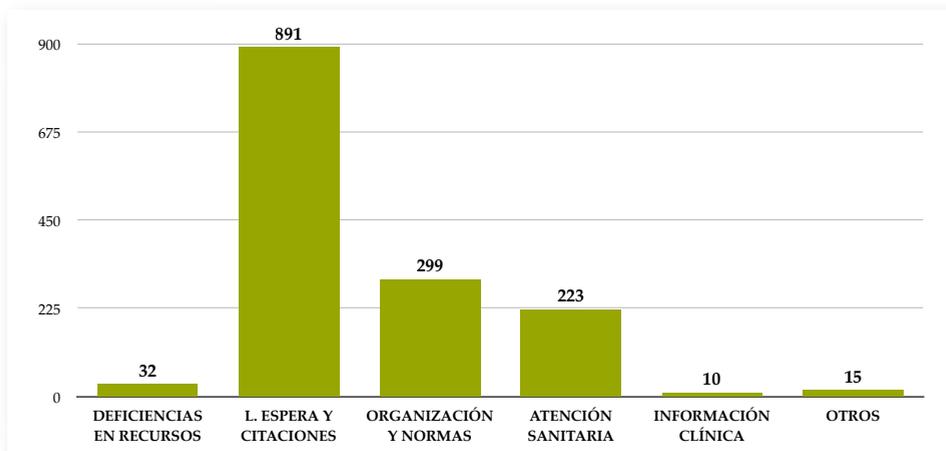
Los motivos más reclamados, en el ejercicio 2020, fueron nuevamente la disconformidad por Listas de esperas y citaciones, en 891 casos, abarcando un 61%, aunque se ha reducido ligeramente respecto al ejercicio anterior un 4%. Se incluyen las reclamaciones de los usuarios que consideran excesivo el tiempo en recibir citación para consultas sucesivas y/o pruebas diagnósticas de control-seguimiento (revisiones médicas especializada). No se incluyen aquí las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005.

Seguidos por la disconformidad con la Organización y Normas en 299 casos, un 20% del total, ocupando en el año 2020 el segundo lugar como motivo de reclamación de los usuarios extremeños, destacando un incremento muy significativo de un 179% respecto al año anterior; pasando de 107 reclamaciones en el año 2019 a 299 en el año 2020. Principalmente, por disconformidad con la organización y normas en los centros sanitarios de atención primaria, debido al cambio en el modelo asistencial de atención primaria con la suspensión de la actividad asistencial ordinaria en los centros de atención primaria y el acceso presencial a los mismos, con reclamaciones de usuarios y pacientes por dificultades y problemas de accesibilidad, asociados con la atención telefónica y las citaciones no presenciales, así como la excesiva demora en las citas para consulta médica (listas de espera en atención primaria), entre otros.

Y en tercer lugar, por la disconformidad con la Atención personal y/o sanitaria, en 223 casos, que también se han incrementado significativamente respecto al ejercicio anterior un 42%, pasando de 157 reclamaciones por este motivo en el año 2019 a 223 reclamaciones en el año 2020; abarcando un 15% del total.

GRUPO	DENOMINACIÓN	RECLAMACIONES AÑO 2018	RECLAMACIONES AÑO 2019	RECLAMACIONES AÑO 2020
GRUPO I	Deficiencias estructurales y personales	7	83	32
GRUPO II	Lista de espera y citaciones	951	932	891
GRUPO III	Organización y normas	95	107	299
GRUPO IV	Atención personal y/o asistencial	153	157	223
GRUPO V	Disconformidad con la información	10	11	10
GRUPO VI	Otras	4	3	15

Año 2020



1.1.6 DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES: GESTIONADAS Y ATENDIDAS

A fecha 31 de diciembre de 2020, de los 1.470 expedientes incoados de reclamaciones y sugerencias en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, 1.138 fueron aceptados por considerarnos competentes en el procedimiento, un 77,4% del total de expedientes y procedimos a su recepción, análisis, tramitación y gestión; en concreto, 162 expedientes más que en el año 2020, con un incremento del 17% respecto al ejercicio anterior.

Las 332 reclamaciones restantes, se consideraron rechazadas en primera instancia, al no ser competentes según la normativa reguladora, y procedimos a recepcionarlas y atenderlas, un 22,6% del total. Esta última situación, consistía, en la recepción de la reclamación, y remitir desde la Institución la reclamación al órgano competente para su conocimiento y respuesta a la misma, dándoles el curso administrativo que legalmente le corresponde, así como dar la información oportuna al usuario y realizar el seguimiento de la misma. Estos seguimientos, se realizaban con más atención en los casos en que los usuarios por nivel cultural o edad tenían mayores dificultades de resolver el problema.

Año 2020



MOTIVOS DE ACEPTACIÓN

Las causas por las que se admitieron a trámite las 1.138 reclamaciones y sugerencias fueron las siguientes:

1ª INSTANCIA (962)

- Por afectar a más de 1 área de salud: 2 expedientes.
- Por ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo Servicio 332 expedientes.
- De oficio 628 expedientes.

Los motivos que aconsejaron la aceptación por la vía de oficio fueron:

- Gravedad de la patología.
- La demora en la atención podría vulnerar el derecho del usuario.
- Posibilidad de generar alarma social:..... 5 expedientes informativos.

Respecto a las reclamaciones en las que nos considerarnos competentes en primera instancia en el procedimiento, en el año 2020 esta Institución ha considerado aceptar, por la vía de oficio, 628 reclamaciones, justificadas por los motivos mencionados anteriormente en el marco de una situación de crisis sanitaria ocasionada por la pandemia por el coronavirus SARS-CoV-2; destacando que han pasado de 318 expedientes en el año 2019 a 628 expedientes en el año 2020, con un incremento muy significativo del 97% respecto al ejercicio anterior.

De los 332 expedientes de reclamaciones competentes en primera instancia por ser reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico, destacan los Servicios de Cardiología con 82 reclamaciones, abarcando el 25% del total, y Servicios de Oftalmología, con 53 reclamaciones, representando un 16% del total.

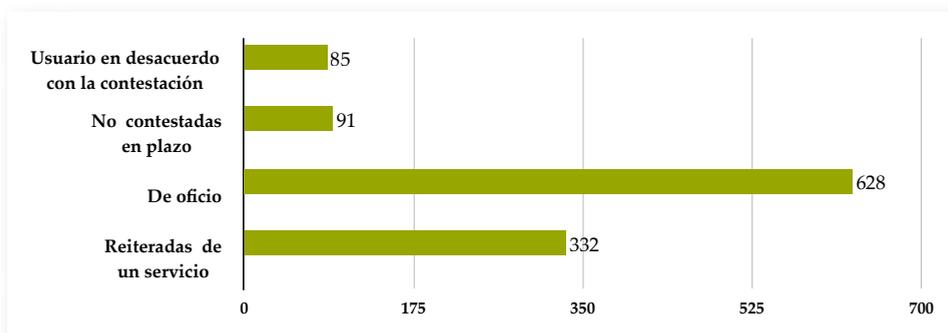
PRIMERA INSTANCIA AÑO 2020		
Afecta a más de un Área de Salud	Reiteradas en un Servicio	De oficio
2	332	628

En el año 2020, la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura procedió en base al artículo 18 de la Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura y artículo 8 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, a la apertura de oficio de 5 expedientes informativos sobre la crisis sanitaria generada por el coronavirus, por reclamaciones incoadas en la Institución y noticias publicadas en los medios de comunicación regionales, solicitando a los organismos competentes correspondientes informe sobre dichas cuestiones y las medidas que se estaban adoptando al respecto para la resolución de los mismos. Se tratan en el capítulo III.

2ª INSTANCIA (176)

- Por no ser contestada en plazo por el Servicio de Atención Usuario (SAU)91 expedientes.
- Por desacuerdo del usuario con la resolución de la Gerencia área de salud85 expedientes.

SEGUNDA INSTANCIA AÑO 2020	
No contestadas en plazo por el S.A.U	Desacuerdo con la contestación (resolución no satisfactoria)
91	85



De las 91 reclamaciones aceptadas en segunda instancia por la Institución por no ser contestadas en plazo por el SAU, destacar de forma favorable un descenso respecto al año anterior del 41%. En primer lugar, el Área de Salud de Mérida, con 29 reclamaciones no contestadas en plazo, que en el ejercicio anterior ocupaba el cuarto lugar; abarcando el 32% del total y con un ligero incremento del 16% respecto al año 2019. Le sigue de cerca el Área de Salud de Llerena-Zafra con 23 reclamaciones no contestadas en plazo por el SAU pero con un descenso de reclamaciones respecto al ejercicio anterior del 28%.

Reseñar un descenso de reclamaciones respecto al ejercicio anterior en el resto de áreas de salud, Cáceres, Don Benito-Villanueva, Navalmoral de la Mata y Plasencia, y permanece sin cambios respecto al año anterior el Área de Salud de Badajoz.

ÁREA DE SALUD PROCEDENCIA	RECLAMACIONES NO CONTESTADAS EN PLAZO POR EL SAU			
	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
BADAJOZ	8	10	12	12
CÁCERES	27	28	40	12
CORIA	0	0	0	0
DON BENITO - VILLANUEVA	4	5	14	8
LLERENA-ZAFRA	9	9	32	23
MÉRIDA	112	80	25	29
NAVALMORAL DE LA MATA	1	2	3	0
PLASENCIA	7	11	28	7
OTROS	3	0	1	0
TOTAL	171	145	155	91

De las 85 reclamaciones aceptadas en segunda instancia por la Institución por desacuerdo del usuario con la contestación de la Gerencia de área de salud (resolución no satisfactoria), destacar un descenso del 15% respecto al ejercicio anterior. Continúa ocupando el primer lugar el Área de Salud de Plasencia, con 30 reclamaciones con resolución no satisfactoria para el usuario, reduciéndose un 38% respecto al año 2019, lo que supone el 35% del total de dichas reclamaciones.

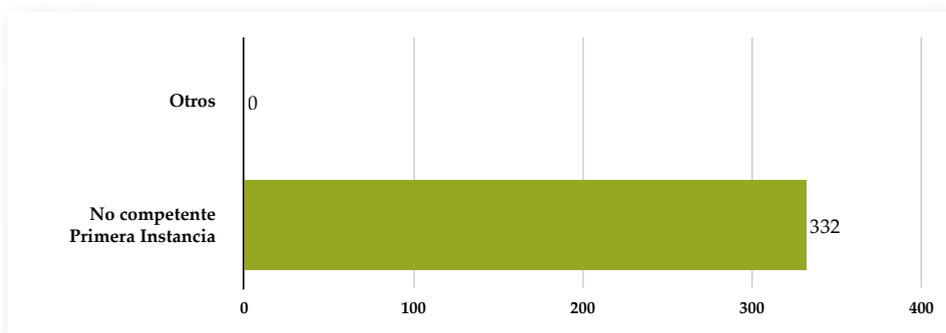
Le sigue, el Área de Salud de Badajoz, que ha incrementado el número de reclamaciones con resolución no satisfactoria, pasando de 19 reclamaciones a 28 reclamaciones en el año 2019, un aumento del 47% respecto al año anterior.

Destacar positivamente el descenso de reclamaciones con resoluciones no satisfactorias en el Área de Salud de Cáceres, pasando de 17 reclamaciones en el año 2019 a 9 en el año 2020; el Área de Salud de Coria, pasando de 1 reclamación en el año 2019 a ninguna en el año 2020; el Área de Salud de Llerena-Zafra, pasando de 2 reclamaciones en el año 2019 a 1 en el año 2020; el Área de Salud de Mérida, pasando de 7 reclamaciones en el año 2019 a 6 reclamaciones en el año 2020 y el Área de Salud de Navalmoral de la Mata, pasando de 1 reclamación en el año 2019 a ninguna en el año 2020. Sin embargo, el Área de Salud de Don Benito-Villanueva, en el año 2020, ha aumentado las reclamaciones por desacuerdo del usuario con la contestación pasando de 5 reclamaciones en el año 2019 a 11 reclamaciones en el año 2020.

ÁREA DE SALUD PROCEDENCIA	RECLAMACIONES CON RESOLUCIÓN NO SATISFATORIA			
	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
BADAJOS	31	22	19	28
CÁCERES	31	20	17	9
CORIA	3	3	1	0
DON BENITO - VILLANUEVA	12	8	5	11
LLERENA-ZAFRA	1	2	2	1
MÉRIDA	27	2	7	6
NAVALMORAL DE LA MATA	6	3	1	0
PLASENCIA	4	21	48	30
OTROS	6	1	0	0
TOTAL	121	82	100	85

RECLAMACIONES RECHAZADAS: CAUSAS DE RECHAZO DE TRAMITACIÓN

Como ya hemos comentado, nuestra Institución rechazó la tramitación de las reclamaciones en 332 ocasiones, realizando una atención de las mismas, remitiéndolas al órgano competente que corresponda. El motivo más frecuente fue eludir la primera instancia, es decir, su presentación en la primera instancia, en los servicios de atención al usuario de cada área de salud de conformidad con la normativa reguladora vigente. Esta situación ocurrió en las 332 ocasiones, sin rechazo por otras causas (vía judicial, infundada, etc.). Se debe entender las limitaciones de nuestra Institución. Tenemos unas limitaciones legales y otras de medios. Son muchas las situaciones que lamentamos no poder aceptar a trámite las reclamaciones.



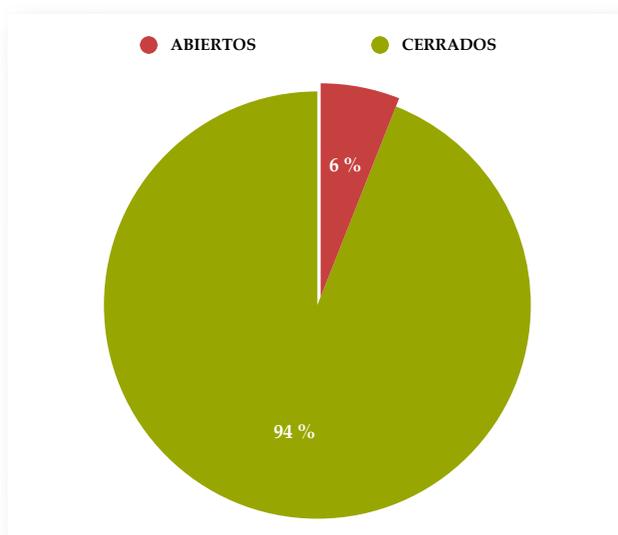
1.1.7 ESTADO DEL PROCEDIMIENTO FECHA 31 DICIEMBRE 2020

Al cerrar el ejercicio, el día 31 de diciembre de 2020, del total de las 1.470 reclamaciones y sugerencias incoadas, se encontraban 1.383 Expedientes finalizados y 87 en instrucción, un 6%. Estos últimos, se trataban principalmente de expedientes abiertos en los últimos meses del año y se ha procedido desde la Institución a realizar un segundo requerimiento a las gerencias de las áreas de salud correspondientes para proceder a su cierre.

Los 87 expedientes que se encontraban en fase de instrucción al cierre del ejercicio 2020 correspondían a los expedientes siguientes: 903/20, 1051/20, 1218/20, 1348/20 (**Área de Salud de Badajoz**); 327/20, 522/20, 582/20, 617/20, 704/20, 711/20, 833/20, 857/20, 885/20, 888/20, 981/20, 988/20, 1006/20, 1027/20, 1041/20, 1045/20, 1052/20, 1059/20, 1071/20, 1075/20, 1101/20, 1117/20, 1120/20, 1137/20, 1193/20, 1194/20, 1196/20, 1205/20, 1206/20, 1210/20, 1212/20, 1213/20, 1232/20, 1240/20, 1245/20, 1261/20, 1283/20, 1286/20, 1303/20, 1338/20, 1356/20, 1365/20, 1402/20, 1419/20 (**Área de Salud de Cáceres**); 1164/20 (**Área de Salud de Coria**); 1098/20, 1278/20 (**Área de Salud de Don Benito-Villanueva**); 792/20, 805/20, 871/20, 995/20, 1252/20, 1456/20 (**Área de Salud de Llerena – Zafra**); 349/20, 350/20, 351/20, 594/20, 596/20, 597/20, 942/20, 1230/20, 1268/20, 1384/20 (**Área de Salud de Mérida**); y 756/20, 806/20, 813/20, 883/20, 982/20, 997/20, 1053/20, 1110/20, 1138/20, 1175/20, 1228/20, 1241/20, 1304/20, 1361/20, 1366/20, 1387/20, 1388/20, 1392/20, 1461/20, 1465/20 (**Área de Salud de Plasencia**).

ÁREA DE SALUD	EXPEDIENTES N° (fase Instrucción)	AÑO 2018 (fase Instrucción)
BADAJEZ	903/20 - 1051/20 - 1218/20 - 1348/20	4
CÁCERES	327/20 - 522/20 - 582/20 - 617/20 - 704/20 - 711/20 - 833/20 - 857/20 - 885/20 - 888/20 - 981/20 - 988/20 - 1006/20 - 1027/20 - 1041/20 - 1045/20 - 1052/20 - 1059/20 - 1071/20 - 1075/20 - 1101/20 - 1117/20 - 1120/20 - 1137/20 - 1193/20 - 1194/20 - 1196/20 - 1205/20 - 1206/20 - 1210/20 - 1212/20 - 1213/20 - 1232/20 - 1240/20 - 1245/20 - 1261/20 - 1283/20 - 1286/20 - 1303/20 - 1338/20 - 1356/20 - 1365/20 - 1402/20 - 1419/20	44
CORIA	1164/20	1
DON BENITO-VILLANUEVA	1098/20 - 1278/20	2
LLERENA-ZAFRA	792/20 - 805/20 - 871/20 - 995/20 - 1252/20 - 1456/20	6
MÉRIDA	349/20 - 350/20 - 351/20 - 594/20 - 596/20 - 597/20 - 942/20 - 1230/20 - 1268/20 - 1384/20	10
NAVALMORAL DE LA MATA		0
PLASENCIA	756/20 - 806/20 - 813/20 - 883/20 - 982/20 - 997/20 - 1053/20 - 1110/20 - 1138/20 - 1175/20 - 1228/20 - 1241/20 - 1304/20 - 1361/20 - 1366/20 - 1387/20 - 1388/20 - 1392/20 - 1461/20 - 1465/20	20
Total Áreas de Salud		87

Los Expedientes que se mencionaron anteriormente y que encontraban en fase de instrucción al cierre del ejercicio 2020, están pendientes de los pertinentes informes del Servicio Extremeño de Salud, para proceder a su cierre.

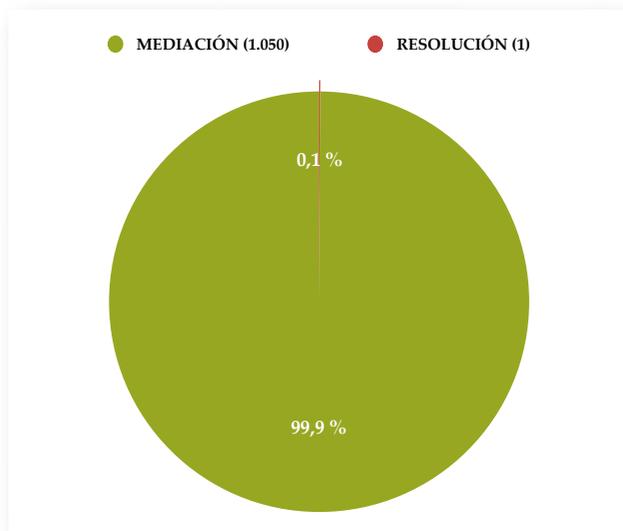


1.1.8 FORMA DE CIERRE

En el año 2020, de las 1.138 reclamaciones en las que nos hicimos competentes, quitando los 87 Expedientes que se encontraban en fase de instrucción al cierre del ejercicio 2020 detallados anteriormente, la forma más frecuente de finalizar la tramitación de los 1.051 expedientes fue mayoritariamente a través de la mediación. En 1.050 ocasiones, un 99,9% de los Expedientes tramitados, se finalizó con el acuerdo de ambas partes, usuario/a y Servicio Extremeño de Salud.

En 1 ocasión, un 0,1%, fue necesaria una Resolución de la Defensora de los Usuarios. En estos casos, por no conseguirse un acuerdo completo y satisfactorio entre el Servicio Extremeño de Salud y usuario/a, fue necesario finalizar el procedimiento realizando un escrito razonado y motivado donde se exponían nuestro criterio en una Resolución, con unas recomendaciones específicas y propuestas de adopción de medidas dirigidas a subsanar las anomalías detectadas. Las situaciones como consideración de un inadecuado trato personal y disconformidad con la atención sanitaria son las causas que más difícilmente se llegan a mediar.

El tiempo medio de cierre de los expedientes incoados, en los que somos competentes, fue de 39 días; y en el caso de los expedientes atendidos pero que no eran de nuestra competencia, fue de 1 día.



1.2. ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS AÑO 2020

La información que contiene este apartado viene a dar cumplimiento del artículo 21, del título IV, del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, referido al contenido de la memoria. En el mismo establece que el Defensor “*dará cuenta del número y tipo de sugerencias y reclamaciones presentadas; de aquéllas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de instrucción, especificando la resolución adoptada, así como el grado de cumplimiento de la misma*”.

En la primera sección, se dará cuenta de los Expedientes de Reclamaciones aceptados e instruidos por áreas de salud y centros sanitarios afectados; los motivos más frecuentes que originaron la reclamación y las causas más frecuentes por las que se admitieron a trámite, finalizando con la forma en que se cerró el expediente y días empleados en la instrucción.

La siguiente sección, la segunda, procederemos a dar información de los Expedientes de reclamaciones rechazados por no ser competentes.

Finalmente, en la tercera sección se informará de las Resoluciones realizadas por la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura durante el año 2020 sobre las reclamaciones.

1.2.1. ANÁLISIS DE LA RECLAMACIONES ACEPTADAS EN EL AÑO 2020

En el Decreto 4/2003, en su artículo 16, donde se regula la Instrucción, contempla que el Defensor de los Usuarios “*podrá formular una propuesta de mediación cuando la entidad del asunto así lo permita y sea aceptada por el usuario sanitario que presentó la reclamación. En estos casos podrá concluir la tramitación mediante comunicación verbal, siempre y cuando de las actuaciones y explicaciones proporcionadas por el centro, establecimiento o servicio sanitario, se*

derive la plena satisfacción para el usuario reclamante, y así se haga constar en el expediente, dando cuenta al órgano competente". Esta es la naturaleza de la mediación. Sin embargo, no debe interpretarse, que detrás de cada mediación, exista la aceptación de las reclamaciones de los usuarios a la Administración. En significativas ocasiones la aceptación se produce al facilitarle al usuario adecuada información.

Por otra parte, cuando el expediente de reclamación lo considerábamos complejo, que necesitaba de una contestación por escrito, para que el reclamante pudiese estudiarlo con detenimiento y que pudiese consultarlo con algún otro miembro de la familia, interesado o asesor, o bien por imposibilidad de contactar telefónicamente o por solicitud del reclamante, procedíamos a informar también por escrito, ofreciendo la posibilidad al reclamante a realizar las alegaciones que considerase conveniente y señalando que de no recibirse se consideraría el Expediente cerrado por estar conforme con las explicaciones ofrecidas por la Administración.

A través de la mediación, se consigue un acercamiento de posturas por las dos partes, una mejor comprensión del funcionamiento del Sistema Sanitario Público por parte de la ciudadanía y de las expectativas de los usuarios por el Sistema.

En los apartados de las distintas Gerencias de áreas de salud, hacemos mención del tiempo que se tardó en cada una de ellas en resolver las reclamaciones que fueron aceptadas a trámite. En general, en aquellas cuyo tiempo de respuesta por parte de las gerencias de área sobrepasa los 60 días, se considera un plazo desproporcionado.

En el caso de algunas reclamaciones que fueron valoradas, estudiadas y analizadas en la Institución y se consideraron prioritarias de ser solucionadas, ya sea por urgencia, gravedad, patología, etc., se realizaron gestiones directas con los centros hospitalarios a través de las direcciones médicas y gerencias de área de salud para su resolución en el día.

Conviene realizar una serie de aclaraciones para comprender la información que facilitamos en este apartado. Se pueden presentar distintas situaciones a la hora de rechazar la gestión de un Expediente.

En el caso de las reclamaciones que no somos competentes, en que se obviaba la primera instancia, atendemos a estos ciudadanos, facilitando información sobre la causa de la denegación de la tramitación y procedimos a atenderlas, abriendo su expediente correspondiente y remitiendo la misma a la Gerencia del área de salud competente, realizando su posterior seguimiento. El tiempo de tramitación, tiempo que trascurrió entre la recepción de la reclamación en nuestra Oficina, su alta en la base de datos, su estudio y la realización de los escritos pertinentes para su notificación y derivación al órgano competente es de un día. En algunos casos, con posterioridad se procedió a la reapertura del Expediente como consecuencia de recibir mayor información y considerar la competencia por la vía de oficio, o aportar nuevos elementos de juicio, como la existencia de una reclamación previa, etc.

Las reclamaciones insuficientemente informadas procedían principalmente de correos electrónicos. En estos casos, se le informaba por teléfono o a vuelta de correo electrónico, sobre los datos que faltaban para una correcta tramitación o los requisitos para poder tramitarla. A su vez se le informaba sobre el asunto reclamado, así como la instancia que

en primer lugar tenía la competencia en el caso de que nosotros no fuésemos competentes. Se dieron distintas circunstancias. En algunos casos, el reclamante optaba por formular la reclamación en la instancia que tenía la competencia. En otros, se iniciaba una solicitud de aplicación de Ley de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada si se trataba de lista de espera y reunía los requisitos exigidos. En aquellos casos, en que se reclamaba una mala praxis médica con daño, el reclamante optaba por la solicitud de apertura de Expediente por responsabilidad patrimonial. En numerosas ocasiones, aun sabiendo que nosotros no teníamos la competencia, nos formulaba la reclamación para que la deriváramos a la instancia competente, pero con deseo expreso de que conociésemos su existencia.

En aquellos casos que se rechazaba la reclamación, recogidas en el apartado de otros, se explicaba la causa, por infundadas o en vía judicial. En otras ocasiones se trataban de asuntos donde nosotros no tenemos competencias, como en casos de la sanidad privada. Y otras veces, era debido a que no formulaban alegaciones claras a la contestación de la Administración que le habían respondido en primera instancia. Se trataban de situaciones donde el reclamante solo nos informaba de su no conformidad, en general, pero sin aclarar dicho asunto o su opinión.

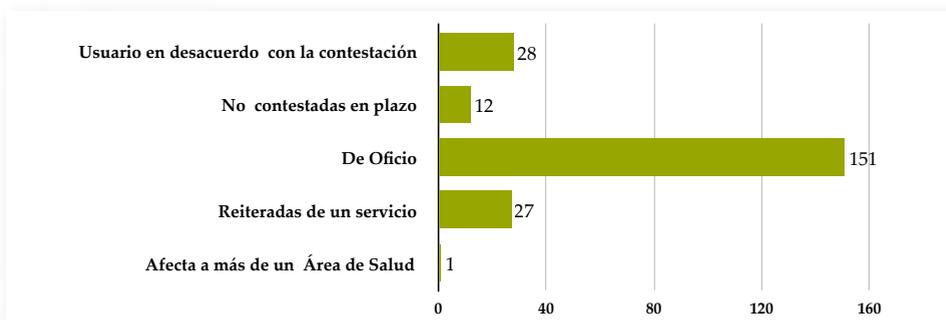
Conviene aclarar que los motivos, son los expuestos por los ciudadanos en sus reclamaciones, por lo que no son hechos finalmente demostrados todos ellos.

Procedemos a dar cuenta, por Áreas de Salud, y dentro de cada apartado, por Centros sanitarios y los motivos mencionados por los ciudadanos agrupados por las Áreas de Salud referidas, de todas las reclamaciones tramitadas.

ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ

En el Área de Salud de Badajoz, en el año 2020, se presentaron 339 reclamaciones, lo que supone un incremento de un 60% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 219 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento.

La media de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 31 días. Del total de expedientes que se cerraron al final del ejercicio, veintiún Expedientes superaron el plazo de 60 días, que representa un porcentaje del 10% de los expedientes tramitados.



ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ	RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE
Hospital Universitario de Badajoz	101
Hospital Perpetuo Socorro	52
Hospital Materno Infantil	31
Otros	35
TOTAL	219

El 70% de las reclamaciones aceptadas a trámite por considerarnos competentes del Área de Salud de Badajoz, tenían como motivo la disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria en concreto, citación para consulta sucesiva y/o prueba de control-seguimiento (revisión médica), ya sea por lista de espera o por fallos citación (anulaciones y reprogramaciones), siendo cerradas la mayoría por mediación. En concreto, consultas sucesivas dirigidas principalmente a los Servicios de Neurología, Oftalmología, Urología, Traumatología, Angiología y Cirugía vascular y Otorrinolaringología y en el Centro Extremeño de Reproducción Humana Asistida (CERHA), y pruebas diagnósticas de control-seguimiento por los Servicios de Radiología, Medicina Nuclear (PET-TAC) y Digestivo. Le siguen un 17% por disconformidad con organización y normas en centros hospitalarios (en un 47%) y centros de atención primaria (en un 53%), debido a la reorganización del modelo asistencial establecido en las consultas con la suspensión de la actividad asistencial ordinaria y el acceso presencial a los mismos, con problemas de accesibilidad relacionados con la atención telefónica y las citaciones no presenciales, excesiva demora en las citas para consulta médica (listas de espera en atención primaria), disconformidad con la información, seguimiento y detección de contactos estrechos, entre otros; y el 11% por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria (58% en centros hospitalarios y 42% de atención primaria); siendo cerradas la mayoría por mediación.

Hospital Universitario de Badajoz

En el año 2020, en 101 casos, las reclamaciones procedentes de este Centro hospitalario se aceptaron. La media de días en tramitar las reclamaciones de este centro hospitalario fue de 25 días. Se cerraron diez expedientes en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 9,9% del total.

Los 101 expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 4/20	Expediente 37/20	Expediente 53/20	Expediente 56/20
Expediente 103/20	Expediente 104/20	Expediente 194/20	Expediente 212/20
Expediente 215/20	Expediente 226/20	Expediente 228/20	Expediente 278/20
Expediente 313/20	Expediente 359/20	Expediente 369/20	Expediente 370/20
Expediente 392/20	Expediente 414/20	Expediente 418/20	Expediente 436/20
Expediente 437/20	Expediente 447/20	Expediente 448/20	Expediente 470/20



Expediente 472/20	Expediente 473/20	Expediente 484/20	Expediente 488/20
Expediente 519/20	Expediente 535/20	Expediente 544/20	Expediente 554/20
Expediente 583/20	Expediente 588/20	Expediente 592/20	Expediente 602/20
Expediente 616/20	Expediente 618/20	Expediente 619/20	Expediente 621/20
Expediente 622/20	Expediente 648/20	Expediente 666/20	Expediente 667/20
Expediente 710/20	Expediente 717/20	Expediente 718/20	Expediente 721/20
Expediente 723/20	Expediente 727/20	Expediente 742/20	Expediente 751/20
Expediente 753/20	Expediente 759/20	Expediente 766/20	Expediente 777/20
Expediente 798/20	Expediente 815/20	Expediente 828/20	Expediente 863/20
Expediente 869/20	Expediente 894/20	Expediente 911/20	Expediente 922/20
Expediente 925/20	Expediente 927/20	Expediente 975/20	Expediente 977/20
Expediente 987/20	Expediente 1014/20	Expediente 1036/20	Expediente 1042/20
Expediente 1051/20	Expediente 1061/20	Expediente 1082/20	Expediente 1102/20
Expediente 1109/20	Expediente 1112/20	Expediente 1136/20	Expediente 1140/20
Expediente 1143/20	Expediente 1150/20	Expediente 1152/20	Expediente 1153/20
Expediente 1159/20	Expediente 1166/20	Expediente 1180/20	Expediente 1182/20
Expediente 1183/20	Expediente 1225/20	Expediente 1234/20	Expediente 1236/20
Expediente 1250/20	Expediente 1251/20	Expediente 1270/20	Expediente 1272/20
Expediente 1291/20	Expediente 1310/20	Expediente 1317/20	Expediente 1424/20
Expediente 1441/20	Expediente 1450/20		

Hospital Perpetuo Socorro

En el año 2020, en 52 casos, las reclamaciones procedentes de este centro hospitalario se aceptaron. La media de días en tramitar las reclamaciones de esta centro fue de 28 días. Nueve expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 17% de los expedientes tramitados.

Los 52 expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 30/20	Expediente 69/20	Expediente 113/20	Expediente 145/20
Expediente 155/20	Expediente 166/20	Expediente 236/20	Expediente 361/20
Expediente 384/20	Expediente 471/0	Expediente 482/20	Expediente 529/20
Expediente 531/20	Expediente 547/20	Expediente 550/20	Expediente 564/20
Expediente 569/20	Expediente 577/20	Expediente 637/20	Expediente 650/20
Expediente 657/20	Expediente 687/20	Expediente 689/20	Expediente 690/20
Expediente 691/20	Expediente 709/20	Expediente 715/20	Expediente 735/20
Expediente 750/20	Expediente 790/20	Expediente 873/20	Expediente 901/20
Expediente 931/20	Expediente 937/20	Expediente 1011/20	Expediente 1047/20
Expediente 1084/20	Expediente 1108/20	Expediente 1115/20	Expediente 1123/20



Expediente 1134/20	Expediente 1188/20	Expediente 1216/20	Expediente 1222/20
Expediente 1229/20	Expediente 1297/20	Expediente 1300/20	Expediente 1318/20
Expediente 1349/20	Expediente 1420/20	Expediente 1444/20	Expediente 1455/20

Hospital Materno Infantil

En el año 2020, en 31 casos, las reclamaciones y sugerencias procedentes de este centro hospitalario se aceptaron. De los 31 expedientes, 19 reclamaciones fueron del centro hospitalario y 22 reclamaciones y sugerencias, 21 reclamaciones y 1 sugerencia, del Centro Extremeño de Reproducción Humana Asistida (CERHA), centro de referencia regional que se encuentra ubicado en el hospital Materno Infantil. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 43 días. Un expediente se cerró en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 11%.

Los 31 expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 200/20	Expediente 838/20	Expediente 839/20	Expediente 840/20
Expediente 841/20	Expediente 842/20	Expediente 843/20	Expediente 844/20
Expediente 845/20	Expediente 846/20	Expediente 847/20	Expediente 903/20
Expediente 989/20	Expediente 1019/20	Expediente 1105/20	Expediente 1124/20
Expediente 1125/20	Expediente 1126/20	Expediente 1127/20	Expediente 1158/20
Expediente 1185/20	Expediente 1163/20	Expediente 1226/20	Expediente 1247/20
Expediente 1255/20	Expediente 1256/20	Expediente 1271/20	Expediente 1274/20
Expediente 1348/20	Expediente 1390/20	Expediente 1416/20	

Otros

En el año 2020, en 35 casos, las reclamaciones procedentes de otros centros sanitarios de Badajoz se aceptaron, en concreto, de centros de atención primaria. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 29 días. Un expediente se cerró en un plazo superior a 60 días, un 2%.

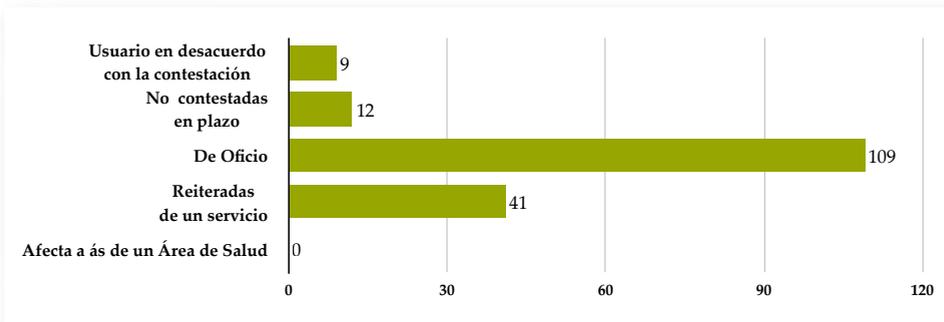
Los 35 expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 6/20	Expediente 17/20	Expediente 39/20	Expediente 54/20
Expediente 55/20	Expediente 259/20	Expediente 317/20	Expediente 368/20
Expediente 383/20	Expediente 508/20	Expediente 643/20	Expediente 646/20
Expediente 733/20	Expediente 795/20	Expediente 817/20	Expediente 821/20
Expediente 889/20	Expediente 896/20	Expediente 926/20	Expediente 968/20
Expediente 969/20	Expediente 996/20	Expediente 998/20	Expediente 1066/20
Expediente 1072/20	Expediente 1074/20	Expediente 1081/20	Expediente 1091/20
Expediente 1162/20	Expediente 1195/20	Expediente 1214/20	Expediente 1218/20
Expediente 1265/20	Expediente 1284/20	Expediente 1371/20	

ÁREA DE SALUD DE CÁCERES

En el año 2020, se presentaron 229 reclamaciones dirigidas al Área de Salud de Cáceres (216 en el año 2019), de las cuales en 171 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento.

La media de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 35 días. Del total de expedientes que se cerraron al final del ejercicio, veintitrés Expedientes superaron el plazo de 60 días, que representa un porcentaje del 13% de los expedientes tramitados.



ÁREA DE SALUD DE CÁCERES	RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE
Hospital Universitario de Cáceres	99
Hospital San Pedro de Alcántara	22
Otros	50
TOTAL	171

El 57% de las reclamaciones aceptadas a trámite por considerarnos competentes del Área de Salud de Cáceres, tenían como motivo la disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria en concreto, citación para consulta sucesiva (revisión médica especializada), ya sea por lista de espera o por fallos citación (anulaciones y reprogramaciones), en distintas especialidades como Cardiología, Urología, Traumatología, Angiología y C. Vascular (previas al cierre del servicio) y Oftalmología, así como para pruebas diagnósticas de control-seguimiento por los Servicios de Radiología; siendo cerradas la mayoría por mediación. Le siguen en un 24% las reclamaciones por disconformidad con organización y normas principalmente en los centros sanitarios de atención primaria, debido al cambio en el modelo asistencial con la suspensión de la actividad asistencial ordinaria y el acceso presencial a los mismos, por dificultades y problemas de accesibilidad, asociados con la atención telefónica y las citaciones no presenciales, anulaciones citas pediatra, así como disconformidad con la información, seguimiento y detección de contactos estrechos, entre otros; siendo cerradas la mayoría por mediación.

Hospital Universitario de Cáceres

En el año 2020, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este centro

sanitario y que fueron aceptadas fue de 99. La media de días en tramitar las reclamaciones de este centro hospitalario fue de 30 días. Catorce expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, un 14%.

Los 99 expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 12/120	Expediente 15/20	Expediente 23/20	Expediente 24/20
Expediente 33/120	Expediente 40/20	Expediente 50/20	Expediente 52/20
Expediente 58/120	Expediente 65/20	Expediente 84/20	Expediente 88/20
Expediente 107/120	Expediente 110/20	Expediente 116/20	Expediente 169/20
Expediente 178/120	Expediente 184/20	Expediente 184/20	Expediente 210/20
Expediente 213/120	Expediente 214/20	Expediente 221/20	Expediente 225/20
Expediente 229/120	Expediente 252/20	Expediente 261/20	Expediente 276/20
Expediente 277/120	Expediente 316/20	Expediente 327/20	Expediente 334/20
Expediente 344/120	Expediente 346/20	Expediente 386/20	Expediente 417/20
Expediente 426/120	Expediente 449/20	Expediente 465/20	Expediente 474/20
Expediente 487/120	Expediente 518/20	Expediente 533/20	Expediente 537/20
Expediente 545/120	Expediente 567/20	Expediente 575/20	Expediente 582/20
Expediente 605/120	Expediente 608/20	Expediente 617/20	Expediente 640/20
Expediente 641/120	Expediente 701/20	Expediente 720/20	Expediente 728/20
Expediente 745/120	Expediente 746/20	Expediente 749/20	Expediente 774/20
Expediente 775/120	Expediente 776/20	Expediente 785/20	Expediente 786/20
Expediente 814/120	Expediente 833/20	Expediente 857/20	Expediente 882/20
Expediente 907/120	Expediente 930/20	Expediente 957/20	Expediente 959/20
Expediente 962/120	Expediente 963/20	Expediente 1010/20	Expediente 1027/20
Expediente 1050/120	Expediente 1056/20	Expediente 1057/20	Expediente 1059/20
Expediente 1087/120	Expediente 1145/20	Expediente 1209/20	Expediente 1259/20
Expediente 1260/120	Expediente 1261/20	Expediente 1283/20	Expediente 1286/20
Expediente 1289/120	Expediente 1303/20	Expediente 1350/20	Expediente 1354/20
Expediente 1356/120	Expediente 1365/20	Expediente 1370/20	Expediente 1375/20
Expediente 1378/120	Expediente 1379/20	Expediente 1386/20	Expediente 1430/20

Hospital San Pedro de Alcántara

En el año 2020, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de 22. La media de días en tramitar las reclamaciones de este centro fue de 30 días. Tres expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, un 14%.

Los 22 expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 3/20	Expediente 121/20	Expediente 141/20	Expediente 173/20
Expediente 235/20	Expediente 375/20	Expediente 491/20	Expediente 603/20
Expediente 1063/20	Expediente 1071/20	Expediente 1111/20	Expediente 1120/20
Expediente 1181/20	Expediente 1223/20	Expediente 1224/20	Expediente 1240/20
Expediente 1290/20	Expediente 1294/20	Expediente 1334/20	Expediente 1355/20
Expediente 1407/20	Expediente 1423/20		

Otros

En 50 casos, las reclamaciones presentadas que procedían de otros centros sanitarios (Centro de Alta Resolución de Trujillo y centros de atención primaria) fueron aceptadas. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 46 días. Seis expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 12%.

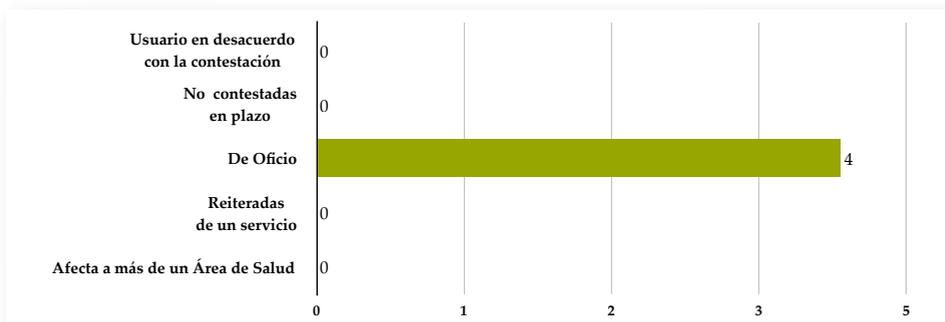
Los 50 expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 105/20	Expediente 171/20	Expediente 339/20	Expediente 374/20
Expediente 566/20	Expediente 704/20	Expediente 711/20	Expediente 783/20
Expediente 793/20	Expediente 802/20	Expediente 885/20	Expediente 888/20
Expediente 908/20	Expediente 909/20	Expediente 913/20	Expediente 915/20
Expediente 936/20	Expediente 949/20	Expediente 961/20	Expediente 964/20
Expediente 980/20	Expediente 981/20	Expediente 988/20	Expediente 1006/20
Expediente 1041/20	Expediente 1045/20	Expediente 1052/20	Expediente 1055/20
Expediente 1073/20	Expediente 1075/20	Expediente 1101/20	Expediente 1117/20
Expediente 1131/20	Expediente 1132/20	Expediente 1137/20	Expediente 1193/20
Expediente 1194/20	Expediente 1196/20	Expediente 1205/20	Expediente 1206/20
Expediente 1210/20	Expediente 1212/20	Expediente 1213/20	Expediente 1232/20
Expediente 1245/20	Expediente 1292/20	Expediente 1293/20	Expediente 1338/20
Expediente 1402/20	Expediente 1419/20		

ÁREA DE SALUD CORIA

En el año 2020, de un total de 6 reclamaciones presentadas en el Área de Salud de Coria, en 4 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento.

La media de días en tramitar estas reclamaciones fue de 38 días. Un expediente se cerró en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 25% de los expedientes tramitados.



ÁREA DE SALUD DE CORIA	RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE
Hospital de Coria	1
Otros	3
TOTAL	4

De las 4 reclamaciones aceptadas a trámite por considerarnos competentes del Área de Salud de Coria, tres reclamaciones tenían por motivo la disconformidad con la atención personal y/o sanitaria (tanto en centro hospitalario como de atención primaria); y una por disconformidad con organización y normas principalmente en centro de atención primaria, debido al cambio en el modelo asistencial con la suspensión de la actividad asistencial ordinaria y el acceso presencial a los mismos, por dificultades y problemas de accesibilidad, asociados con la atención telefónica y las citaciones no presencial; siendo cerradas la mayoría por mediación.

Hospital Ciudad de Coria

En el año 2020, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de una reclamación. Los días en tramitar el expediente de reclamación en este centro fueron 17 días. Por tanto, ningún expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

El expediente aceptado fue el siguiente: Expediente 1199/120

Otros

En 3 casos, las reclamaciones presentadas que procedían de otros centros, en concreto, centros de atención primaria fueron aceptadas. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 60 días. Un expediente se cerró en un plazo superior a 60 días, un 33%.

Los 3 expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 325/20

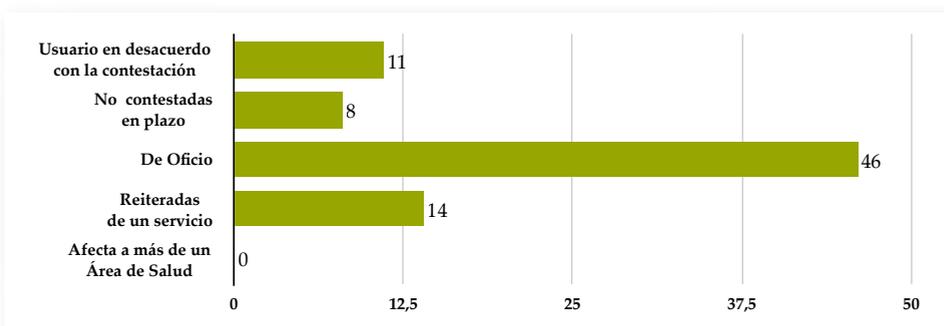
Expediente 1030/20

Expediente 1164/20

ÁREA DE SALUD DON BENITO – VILLANUEVA

En el año 2020, de un total de 94 reclamaciones presentadas en el Área de Salud de Don Benito-Villanueva de la Serena (174 reclamaciones en el año 2019), en 79 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento.

La media de días en tramitar estas reclamaciones fue de 33 días. Nueve expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 11% de los expedientes tramitados.



ÁREA DE SALUD DE DON BENITO-VILLANUEVA	RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE
Hospital Don Benito-Villanueva de la Serena	47
Hospital Siberia-Serena	2
Otros	30
TOTAL	79

El 68% de las reclamaciones aceptadas a trámite por considerarnos competentes del Área de Salud de Don Benito-Villanueva, tenían como motivo la disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria en concreto, citación para consulta sucesiva (revisión médica especializada), ya sea por lista de espera o por fallos citación (anulaciones y reprogramaciones), en distintas especialidades como Traumatología, Urología, Cardiología, Oftalmología y Ginecología; siendo cerradas la mayoría por mediación. Le siguen en un 19% las reclamaciones por disconformidad con organización y normas principalmente en los centros sanitarios de atención primaria, debido al cambio en el modelo asistencial con la suspensión de la actividad asistencial ordinaria y el acceso presencial a los mismos, por dificultades y problemas de accesibilidad, asociados con la atención telefónica y las citaciones no presenciales, así como por disconformidad con la información, gestión y seguimiento de contactos estrechos, entre otros, y el 13% por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria (6 en centros hospitalarios y 4 de atención primaria); siendo cerradas la mayoría por mediación.

Hospital Don Benito-Villanueva de la Serena

En el año 2020, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de 47. La media de días en tramitar las reclamaciones de este centro fue de 35 días. Cinco expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje de 11% de los expedientes tramitados.

Los 47 expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 25/20	Expediente 26/20	Expediente 42/20	Expediente 48/20
Expediente 49/20	Expediente 83/20	Expediente 125/20	Expediente 163/20
Expediente 172/20	Expediente 181/20	Expediente 201/20	Expediente 241/20
Expediente 253/20	Expediente 254/20	Expediente 299/20	Expediente 307/20
Expediente 362/20	Expediente 371/20	Expediente 395/20	Expediente 401/20
Expediente 441/20	Expediente 464/20	Expediente 581/20	Expediente 678/20
Expediente 688/20	Expediente 763/20	Expediente 791/20	Expediente 897/20
Expediente 898/20	Expediente 899/20	Expediente 956/20	Expediente 1025/20
Expediente 1064/20	Expediente 1089/20	Expediente 1128/20	Expediente 1141/20
Expediente 1184/20	Expediente 1325/20	Expediente 1333/20	Expediente 1339/20
Expediente 1345/20	Expediente 1346/20	Expediente 1360/20	Expediente 1376/20
Expediente 1406/20	Expediente 1411/20	Expediente 1460/20	

Hospital Siberia-Serena

En el año 2020, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de 2. La media de días en tramitar las reclamaciones de este centro fue de 30 días. Ningún expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

Los 2 expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 1017/20	Expediente 1331/20.
--------------------	---------------------

Otros

En el año 2020, en 30 casos, las reclamaciones presentadas que procedían de otros centros sanitarios (Centros de especialidades y centros de atención primaria) fueron aceptadas. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 35 días. Cuatro expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 13%.

Los 30 expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 92/20	Expediente 135/20	Expediente 237/20	Expediente 322/20
Expediente 347/120	Expediente 463/20	Expediente 695/20	Expediente 820/20
Expediente 836/120	Expediente 870/20	Expediente 890/20	Expediente 932/20
Expediente 966/120	Expediente 1039/20	Expediente 1092/20	Expediente 1093/20
Expediente 1098/20	Expediente 1116/20	Expediente 1130/20	Expediente 1165/20
Expediente 1186/20	Expediente 1244/20	Expediente 1258/20	Expediente 1275/20

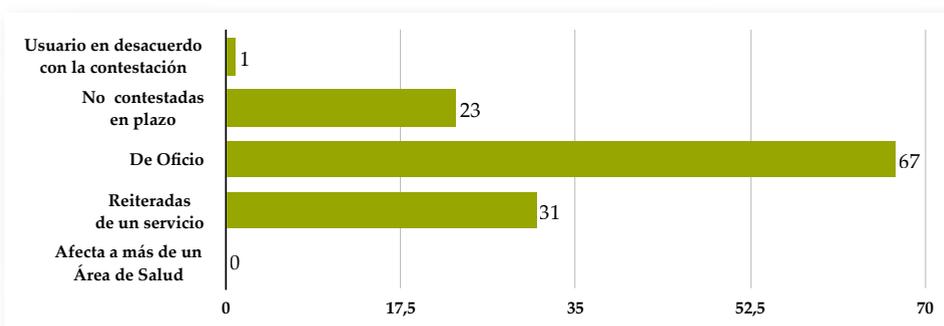


Expediente 1276/20	Expediente 1278/20	Expediente 1302/20	Expediente 1319/20
Expediente 1369/20	Expediente 1399/20		

ÁREA DE SALUD LLERENA-ZAFRA

En el año 2020, en el Área de Salud de Llerena-Zafra se recibieron 154 reclamaciones, en 122 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento.

La media de días en tramitar estas reclamaciones fue de 47 días. Catorce expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 11% de los expedientes tramitados.



ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA	RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE
Hospital de Zafra	99
Hospital de Llerena	13
Otros	10
TOTAL	122

El 79% de las reclamaciones aceptadas a trámite por considerarnos competentes del Área de Salud de Llerena-Zafra, tenían como motivo la disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria en concreto, citación para consulta sucesiva y/o prueba de control-seguimiento (revisión médica), ya sea por lista de espera o por fallos citación (anulaciones y reprogramaciones); siendo cerradas la mayoría por mediación. Consultas sucesivas dirigidas principalmente a los Servicios de Neumología, Otorrinolaringología, Traumatología, Urología y Oftalmología, así como para pruebas diagnósticas de control-seguimiento por los Servicios de Radiología, Digestivo y Neumología.

Hospital de Zafra

En el año 2020, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de 99. La media de días en tramitar las reclamaciones de este hospital fue de 39 días. Nueve expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 9%.



Los 99 expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 14/20	Expediente 34/20	Expediente 35/20	Expediente 36/20
Expediente 59/20	Expediente 67/20	Expediente 68/20	Expediente 90/20
Expediente 120/20	Expediente 130/20	Expediente 150/20	Expediente 174/20
Expediente 195/20	Expediente 197/20	Expediente 219/20	Expediente 220/20
Expediente 224/20	Expediente 227/20	Expediente 242/20	Expediente 247/20
Expediente 262/20	Expediente 263/20	Expediente 269/20	Expediente 279/20
Expediente 281/20	Expediente 284/20	Expediente 318/20	Expediente 360/20
Expediente 403/20	Expediente 420/20	Expediente 421/20	Expediente 425/20
Expediente 445/20	Expediente 446/20	Expediente 481/20	Expediente 490/20
Expediente 532/20	Expediente 536/20	Expediente 538/20	Expediente 539/20
Expediente 540/20	Expediente 555/20	Expediente 568/20	Expediente 579/20
Expediente 591/20	Expediente 595/20	Expediente 613/20	Expediente 620/20
Expediente 628/20	Expediente 652/20	Expediente 658/20	Expediente 677/20
Expediente 683/20	Expediente 696/20	Expediente 697/20	Expediente 700/20
Expediente 752/20	Expediente 796/20	Expediente 809/20	Expediente 852/20
Expediente 871/20	Expediente 886/20	Expediente 900/20	Expediente 910/20
Expediente 923/20	Expediente 955/20	Expediente 960/20	Expediente 971/20
Expediente 995/20	Expediente 1058/20	Expediente 1076/20	Expediente 1077/20
Expediente 1078/20	Expediente 1086/20	Expediente 1104/20	Expediente 1114/20
Expediente 1151/20	Expediente 1176/20	Expediente 1243/20	Expediente 1248/20
Expediente 1252/20	Expediente 1296/20	Expediente 1313/20	Expediente 1335/20
Expediente 1351/20	Expediente 1353/20	Expediente 1372/20	Expediente 1377/20
Expediente 1382/20	Expediente 1389/20	Expediente 1395/20	Expediente 1418/20
Expediente 1425/20	Expediente 1428/20	Expediente 1429/20	Expediente 1435/20
Expediente 1445/20	Expediente 1466/20	Expediente 1467/20	

Hospital de Llerena

En el año 2020, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de 13. La media de días en tramitar las reclamaciones de este centro fue de 35 días. Un expediente se cerró en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 8% de los expedientes tramitados.

Los 13 expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 162/20	Expediente 319/20	Expediente 630/20	Expediente 861/20
Expediente 862/20	Expediente 872/20	Expediente 904/20	Expediente 933/20
Expediente 1015/20	Expediente 1033/20	Expediente 1079/20	Expediente 1337/20
Expediente 1456/20			

Otros

En el año 2020, en 10 casos, las reclamaciones presentadas que procedían de otros centros sanitarios, en concreto, centros de atención primaria fueron aceptadas. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 68 días. Cuatro expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, un 40%.

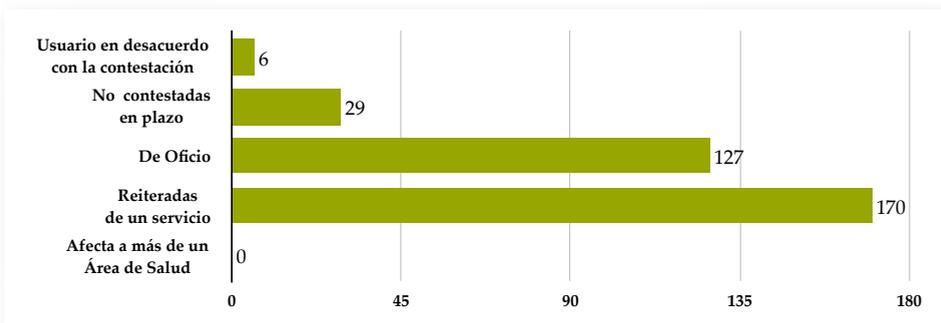
Los 10 expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 158/20	Expediente 358/20	Expediente 792/20	Expediente 805/20
Expediente 816/20	Expediente 854/20	Expediente 940/20	Expediente 1343/20
Expediente 1374/20	Expediente 1459/20		

ÁREA DE SALUD MÉRIDA

En el año 2020, de un total de 390 reclamaciones presentadas en el Área de Mérida, en 332 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento.

La media de días en tramitar estas reclamaciones fue de 38 días. Veintisiete expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 8% de los expedientes tramitados.



ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA	RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE
Hospital de Mérida	271
Hospital de Tierra de Barros	15
Otros	46
TOTAL	332

El 77% de las reclamaciones aceptadas a trámite por considerarnos competentes del Área de Salud de Mérida, tenían como motivo la disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria en concreto, citación para consulta sucesiva y/o prueba de control-seguimiento (revisión médica), ya sea por lista de espera o por fallos citación (anulaciones y reprogramaciones), dirigidas principalmente a consultas sucesivas a los Servicios de Cardiología (101 reclamaciones), Oftalmología (31

reclamaciones), Neurología (21 reclamaciones), Urología (19 reclamaciones), Ginecología (13 reclamaciones), Reumatología (11 reclamaciones) y Dermatología (10 reclamaciones); siendo cerradas la mayoría por mediación. Seguidas en un 12% por disconformidad con organización y normas y un 6% por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria; principalmente por problemas asistenciales y de organización y normas en los centros sanitarios de atención primaria, debido al cambio en el modelo asistencial con la suspensión de la actividad asistencial ordinaria y el acceso presencial a los mismos, por dificultades y problemas de accesibilidad, asociados con la atención telefónica y las citaciones no presenciales, así como la excesiva demora en las citas para consulta médica (listas de espera en atención primaria), siendo cerradas la mayoría por mediación.

Hospital de Mérida

En el año 2020, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de 271. La media de días en tramitar las reclamaciones de este hospital fue de 28 días. Diez expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 4%.

Los 271 expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 1/20	Expediente 2/20	Expediente 7/20	Expediente 8/20
Expediente 10/20	Expediente 13/20	Expediente 16/20	Expediente 19/20
Expediente 20/20	Expediente 21/20	Expediente 22/20	Expediente 27/20
Expediente 41/20	Expediente 43/20	Expediente 45/20	Expediente 47/20
Expediente 51/20	Expediente 60/20	Expediente 61/20	Expediente 64/20
Expediente 73/20	Expediente 74/20	Expediente 75/20	Expediente 76/20
Expediente 77/20	Expediente 78/20	Expediente 81/20	Expediente 82/20
Expediente 85/20	Expediente 87/20	Expediente 93/20	Expediente 95/20
Expediente 97/20	Expediente 98/20	Expediente 99/20	Expediente 101/20
Expediente 112/20	Expediente 114/20	Expediente 115/20	Expediente 117/20
Expediente 118/20	Expediente 119/20	Expediente 127/20	Expediente 132/20
Expediente 136/20	Expediente 137/20	Expediente 144/20	Expediente 146/20
Expediente 147/20	Expediente 148/20	Expediente 151/20	Expediente 154/20
Expediente 157/20	Expediente 161/20	Expediente 165/20	Expediente 176/20
Expediente 177/20	Expediente 179/20	Expediente 180/20	Expediente 183/20
Expediente 190/20	Expediente 191/20	Expediente 192/20	Expediente 193/20
Expediente 196/20	Expediente 199/20	Expediente 205/20	Expediente 206/20
Expediente 208/20	Expediente 209/20	Expediente 211/20	Expediente 222/20
Expediente 233/20	Expediente 234/20	Expediente 239/20	Expediente 244/20
Expediente 248/20	Expediente 250/20	Expediente 257/20	Expediente 258/20
Expediente 260/20	Expediente 264/20	Expediente 265/20	Expediente 266/20
Expediente 268/20	Expediente 270/20	Expediente 272/20	Expediente 274/20



Expediente 280/20	Expediente 283/20	Expediente 285/20	Expediente 286/20
Expediente 287/20	Expediente 288/20	Expediente 289/20	Expediente 290/20
Expediente 291/20	Expediente 292/20	Expediente 293/20	Expediente 294/20
Expediente 295/20	Expediente 296/20	Expediente 297/20	Expediente 298/20
Expediente 301/20	Expediente 302/20	Expediente 308/20	Expediente 309/20
Expediente 310/20	Expediente 311/20	Expediente 338/20	Expediente 341/20
Expediente 342/20	Expediente 349/20	Expediente 350/20	Expediente 351/20
Expediente 376/20	Expediente 390/20	Expediente 394/20	Expediente 410/20
Expediente 424/20	Expediente 442/20	Expediente 456/20	Expediente 458/20
Expediente 459/20	Expediente 460/20	Expediente 461/20	Expediente 462/20
Expediente 469/20	Expediente 475/20	Expediente 483/20	Expediente 492/20
Expediente 501/20	Expediente 503/20	Expediente 505/20	Expediente 507/20
Expediente 515/20	Expediente 520/20	Expediente 551/20	Expediente 573/20
Expediente 574/20	Expediente 580/20	Expediente 587/20	Expediente 589/20
Expediente 601/20	Expediente 623/20	Expediente 624/20	Expediente 625/20
Expediente 627/20	Expediente 639/20	Expediente 656/20	Expediente 661/20
Expediente 662/20	Expediente 673/20	Expediente 674/20	Expediente 676/20
Expediente 684/20	Expediente 693/20	Expediente 698/20	Expediente 705/20
Expediente 708/20	Expediente 712/20	Expediente 716/20	Expediente 734/20
Expediente 737/20	Expediente 738/20	Expediente 740/20	Expediente 741/20
Expediente 747/20	Expediente 767/20	Expediente 782/20	Expediente 787/20
Expediente 788/20	Expediente 794/20	Expediente 797/20	Expediente 799/20
Expediente 800/20	Expediente 804/20	Expediente 818/20	Expediente 819/20
Expediente 822/20	Expediente 823/20	Expediente 824/20	Expediente 826/20
Expediente 827/20	Expediente 832/20	Expediente 835/20	Expediente 851/20
Expediente 855/20	Expediente 856/20	Expediente 875/20	Expediente 876/20
Expediente 884/20	Expediente 893/20	Expediente 918/20	Expediente 942/20
Expediente 944/20	Expediente 945/20	Expediente 946/20	Expediente 951/20
Expediente 985/20	Expediente 994/20	Expediente 999/20	Expediente 1001/20
Expediente 1002/20	Expediente 1007/20	Expediente 1008/20	Expediente 1009/20
Expediente 1012/20	Expediente 1020/20	Expediente 1021/20	Expediente 1022/20
Expediente 1026/20	Expediente 1054/20	Expediente 1068/20	Expediente 1069/20
Expediente 1070/20	Expediente 1080/20	Expediente 1085/20	Expediente 1095/20
Expediente 1119/20	Expediente 1133/20	Expediente 1154/20	Expediente 1155/20
Expediente 1156/20	Expediente 1160/20	Expediente 1169/20	Expediente 1178/20
Expediente 1198/20	Expediente 1202/20	Expediente 1203/20	Expediente 1219/20
Expediente 1233/20	Expediente 1253/20	Expediente 1254/20	Expediente 1263/20



Expediente 1273/20	Expediente 1277/20	Expediente 1279/20	Expediente 1285/20
Expediente 1295/20	Expediente 1298/20	Expediente 1299/20	Expediente 1301/20
Expediente 1306/20	Expediente 1307/20	Expediente 1308/20	Expediente 1309/20
Expediente 1311/20	Expediente 1312/20	Expediente 1324/20	Expediente 1329/20
Expediente 1330/20	Expediente 1358/20	Expediente 1368/20	Expediente 1391/20
Expediente 1394/20	Expediente 1400/20	Expediente 1409/20	Expediente 1436/20
Expediente 1439/20	Expediente 1442/20	Expediente 1448/20	Expediente 1452/20
Expediente 1458/20			

Hospital Tierra de Barros

En el año 2020, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de 15. La media de días en tramitar las reclamaciones de este hospital fue de 35 días. Dos expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, un 13%.

Los 15 expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 80/120	Expediente 489/20	Expediente 599/20	Expediente 694/20
Expediente 706/20	Expediente 729/20	Expediente 754/20	Expediente 778/20
Expediente 848/20	Expediente 895/20	Expediente 1013/20	Expediente 1238/20
Expediente 1282/20	Expediente 1305/20	Expediente 1433/20	

Otros

En 46 casos, las reclamaciones presentadas que procedían de otros centros sanitarios (centros de atención primaria) fueron aceptadas. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 50 días. Quince expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 33%.

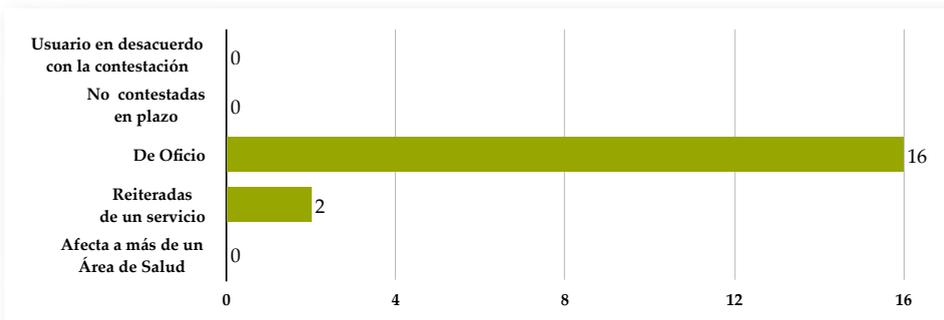
Los 46 expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 18/20	Expediente 29/20	Expediente 79/20	Expediente 143/20
Expediente 160/20	Expediente 367/20	Expediente 594/20	Expediente 596/20
Expediente 597/20	Expediente 614/20	Expediente 803/20	Expediente 825/20
Expediente 834/20	Expediente 874/20	Expediente 953/20	Expediente 954/20
Expediente 973/20	Expediente 978/20	Expediente 1003/20	Expediente 1004/20
Expediente 1005/20	Expediente 1031/20	Expediente 1040/20	Expediente 1043/20
Expediente 1049/20	Expediente 1097/20	Expediente 1121/20	Expediente 1122/20
Expediente 1135/20	Expediente 1139/20	Expediente 1161/20	Expediente 1174/20
Expediente 1190/20	Expediente 1191/20	Expediente 1192/20	Expediente 1207/20
Expediente 1208/20	Expediente 1220/20	Expediente 1227/20	Expediente 1230/20
Expediente 1268/20	Expediente 1281/20	Expediente 1314/20	Expediente 1384/20
	Expediente 1415/20	Expediente 1427/20	

ÁREA DE SALUD NAVALMORAL DE LA MATA

En el año 2020, de un total de 26 reclamaciones presentadas en el Área de Salud de Navalmoral de la Mata, en 18 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento.

La media de días en tramitar estas reclamaciones fue de 53 días. Tres expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 16% de los expedientes tramitados.



ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA	RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE
Hospital Campo Arañuelo	16
Otros	2
TOTAL	18

El 61% de las reclamaciones aceptadas a trámite por considerarnos competentes del Área de Salud de Navalmoral de la Mata, tenían como motivo la disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria en concreto, citación para consulta sucesiva y/o prueba de control-seguimiento (revisión médica), ya sea por lista de espera o por fallos citación (anulaciones y reprogramaciones); en concreto, para consulta sucesiva en distintas especialidades como Rehabilitación, Cardiología, Medicina Interna y Nefrología, así como para pruebas diagnósticas de control-seguimiento por el Servicio de Digestivo; siendo cerradas la mayoría por mediación. Le siguen en un 28% las reclamaciones por disconformidad con atención personal y/o sanitaria (60% en centros hospitalarios y 40% de atención primaria); siendo cerradas la mayoría por mediación.

Hospital Campo Arañuelo

En el año 2020, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de 16. La media de días en tramitar las reclamaciones de este centro fue de 42 días. Dos expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 12%.



Los 16 expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 32/20	Expediente 231/20	Expediente 315/20	Expediente 378/20
Expediente 398/120	Expediente 502/20	Expediente 631/20	Expediente 703/20
Expediente 770/120	Expediente 780/20	Expediente 934/20	Expediente 943/20
Expediente 1149/120	Expediente 1215/20	Expediente 1412/20	Expediente 1446/20

Otros

En el año 2020, en 2 casos, las reclamaciones presentadas que procedían de otros centros sanitarios, en concreto, centros de atención primaria fueron aceptadas. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 65 días. Un expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

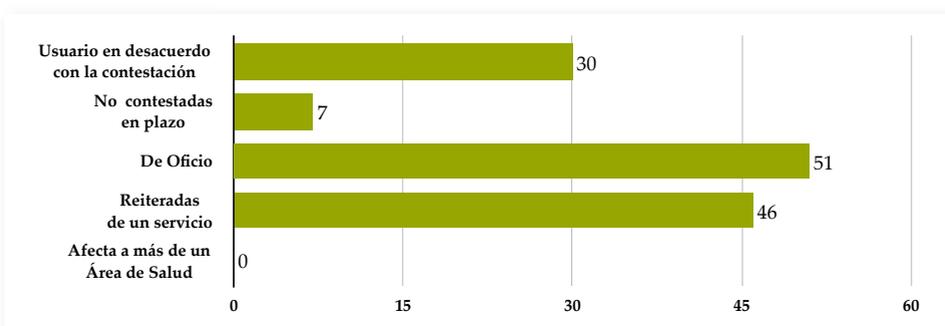
Los expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 345/20	Expediente 397/20
-------------------	-------------------

ÁREA DE SALUD PLASENCIA

En el año 2020, de un total de 155 reclamaciones presentadas en el Área de Plasencia, en 134 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento.

La media de días en tramitar estas reclamaciones fue de 33 días. Veinticuatro expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 18% de los expedientes tramitados.



ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA	RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE
Hospital Virgen del Puerto	101
Otros	33
TOTAL	134



El 81% de las reclamaciones aceptadas a trámite por considerarnos competentes del Área de Salud de Plasencia, tenían como motivo la disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria en concreto, citación para consulta sucesiva y/o prueba de control-seguimiento (revisión médica), ya sea por lista de espera o por fallos citación (anulaciones y reprogramaciones), siendo cerradas la mayoría por mediación. En concreto, consultas sucesivas dirigidas principalmente a los Servicios de Oftalmología (38,5%), Traumatología (16%), Neumología (9%) y Urología (7%), y pruebas diagnósticas de control-seguimiento por los Servicios de Radiología y Digestivo. Le siguen un 11% por disconformidad con atención personal y/o sanitaria (47% en centros hospitalarios y 53% de atención primaria); siendo cerradas la mayoría por mediación.

Hospital Virgen del Puerto

En el año 2020, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de 101. La media de días en tramitar la reclamación de este hospital fue de 36 días. Veintitrés expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 23% de los expedientes tramitados.

Los 101 expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 5/20	Expediente 9/20	Expediente 31/20	Expediente 38/20
Expediente 44/20	Expediente 46/20	Expediente 62/20	Expediente 63/20
Expediente 108/20	Expediente 109/20	Expediente 111/20	Expediente 122/20
Expediente 131/20	Expediente 134/20	Expediente 138/20	Expediente 175/20
Expediente 202/20	Expediente 217/20	Expediente 223/20	Expediente 232/20
Expediente 238/20	Expediente 246/20	Expediente 256/20	Expediente 267/20
Expediente 275/20	Expediente 304/20	Expediente 305/20	Expediente 306/20
Expediente 320/20	Expediente 321/20	Expediente 328/20	Expediente 331/20
Expediente 335/20	Expediente 357/20	Expediente 372/20	Expediente 389/20
Expediente 396/20	Expediente 423/20	Expediente 453/20	Expediente 466/20
Expediente 478/20	Expediente 480/20	Expediente 485/20	Expediente 486/20
Expediente 495/20	Expediente 496/20	Expediente 504/20	Expediente 511/20
Expediente 521/20	Expediente 525/20	Expediente 543/20	Expediente 562/20
Expediente 563/20	Expediente 578/20	Expediente 604/20	Expediente 633/20
Expediente 634/20	Expediente 635/20	Expediente 699/20	Expediente 756/20
Expediente 764/20	Expediente 772/20	Expediente 806/20	Expediente 807/20
Expediente 810/20	Expediente 829/20	Expediente 831/20	Expediente 858/20
Expediente 859/20	Expediente 860/20	Expediente 891/20	Expediente 892/20
Expediente 947/20	Expediente 952/20	Expediente 982/20	Expediente 983/20
Expediente 997/20	Expediente 1034/20	Expediente 1053/20	Expediente 1060/20
Expediente 1083/20	Expediente 1129/20	Expediente 1138/20	Expediente 1168/20
Expediente 1172/20	Expediente 1175/20	Expediente 1179/20	Expediente 1288/20
Expediente 1304/20	Expediente 1316/20	Expediente 1361/20	Expediente 1362/20



Expediente 1363/20	Expediente 1364/20	Expediente 1366/20	Expediente 1385/20
Expediente 1387/20	Expediente 1388/20	Expediente 1405/20	Expediente 1461/20
Expediente 1465/20			

Otros

En 33 casos, las reclamaciones presentadas y aceptadas procedían de otros centros sanitarios (Centro de especialidades y centros de atención primaria). La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 29 días. Un expediente se cerró en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 3% de los expedientes tramitados.

Los 33 expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 106/20	Expediente 124/20	Expediente 133/20	Expediente 149/20
Expediente 230/20	Expediente 271/20	Expediente 282/20	Expediente 679/20
Expediente 813/20	Expediente 850/20	Expediente 864/20	Expediente 877/20
Expediente 883/20	Expediente 935/20	Expediente 970/20	Expediente 972/20
Expediente 1023/20	Expediente 1110/20	Expediente 1113/20	Expediente 1187/20
Expediente 1228/20	Expediente 1241/20	Expediente 1262/20	Expediente 1336/20
Expediente 1357/20	Expediente 1367/20	Expediente 1380/20	Expediente 1392/20
Expediente 1417/20	Expediente 1462/20	Expediente 1468/20	Expediente 1469/20
Expediente 1470/20			

OTROS

En el año 2020, en 77 ocasiones, se recibieron reclamaciones que no pudimos asignar a ninguna de las Áreas de Salud en concreto. En este grupo, se encuadra la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales, Servicio Extremeño de Salud y otros. En 59 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento. No facilitamos la media en este grupo por no referirse a ninguna instancia concreta.

Los 59 expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 153/20	Expediente 203/20	Expediente 204/20	Expediente 336/20
Expediente 340/20	Expediente 387/20	Expediente 388/20	Expediente 415/20
Expediente 522/20	Expediente 576/20	Expediente 586/20	Expediente 665/20
Expediente 682/20	Expediente 685/20	Expediente 811/20	Expediente 812/20
Expediente 830/20	Expediente 867/20	Expediente 868/20	Expediente 902/20
Expediente 906/20	Expediente 928/20	Expediente 948/20	Expediente 958/20
Expediente 965/20	Expediente 974/20	Expediente 976/20	Expediente 984/20
Expediente 1000/20	Expediente 1024/20	Expediente 1044/20	Expediente 1103/20



Expediente 1106/20	Expediente 1107/20	Expediente 1146/20	Expediente 1170/20
Expediente 1171/20	Expediente 1177/20	Expediente 1189/20	Expediente 1192/20
Expediente 1197/20	Expediente 1200/20	Expediente 1201/20	Expediente 1204/20
Expediente 1221/20	Expediente 1235/20	Expediente 1237/20	Expediente 1239/20
Expediente 1264/20	Expediente 1269/20	Expediente 1315/20	Expediente 1326/20
Expediente 1327/20	Expediente 1340/20	Expediente 1403/20	Expediente 1404/20
Expediente 1431/20	Expediente 1451/20	Expediente 1463/20	

1.2.2. ANÁLISIS DE LA RECLAMACIONES RECHAZADAS AÑO 2020

En el año 2020, en 332 ocasiones, reclamaciones y sugerencias recibidas en nuestra Institución fueron atendidas y tramitadas al órgano competente, pero se rechazaron por no ser competentes. Como ya se ha explicado en el principio de este Capítulo, al tratar el procedimiento de tramitación de las reclamaciones, en los casos que se presentan escritos a nuestra Institución donde consideramos que no somos competentes en primera instancia, según el Decreto 4/2003 regulador de nuestra Institución, atendemos a estos ciudadanos, facilitando información sobre la causa de la denegación de la tramitación y sobre las posibles vías para resolver sus peticiones.

Conviene realizar una serie de aclaraciones para comprender la información que facilitamos en cada Expediente, para no tener que explicar en cada uno lo mismo. Se pueden presentar distintas situaciones a la hora de rechazar la tramitación del Expediente:

En aquellos casos que se obviaba la primera instancia, que ha sido la situación mayoritaria, se le informaba al reclamante que se remitía su reclamación a la instancia competente e intentábamos realizar un seguimiento. En algunos casos, con posterioridad se procedió a la reapertura del Expediente como consecuencia de recibir mayor información y considerar la competencia por la vía de oficio, o aportar nuevos elementos de juicio, como la existencia de una reclamación previa, etc.

Las reclamaciones insuficientemente informadas procedían principalmente de correos electrónicos. En estos casos, se le informaba por teléfono o a vuelta de correo electrónico, sobre los datos que faltaban para una correcta tramitación o los requisitos para poder tramitarla. A su vez se le informaba sobre el asunto reclamado, así como la instancia que en primer lugar tenía la competencia en el caso de que nosotros no fuésemos competentes. Se dieron distintas circunstancias. En algunos casos, el reclamante optaba por formular la reclamación en la instancia que tenía la competencia. En otros, se iniciaba una solicitud de aplicación de Ley de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada si se trataba de lista de espera y reunía los requisitos exigidos. En aquellos casos donde lo que se reclamaba era una mala praxis médica con daño, el reclamante optaba por la solicitud de apertura de expediente de Responsabilidad Patrimonial. En numerosas ocasiones, aún sabiendo que nosotros no teníamos la competencia, nos formulaba la reclamación para que la deriváramos a la instancia competente, pero con deseo expreso de que conociésemos su existencia.



En aquellos casos que se rechazaba la reclamación, recogidas en el apartado de otros, se explicaba la causa, por infundadas o en vía judicial. En otras ocasiones se trataban de asuntos donde nosotros no tenemos competencias, como en casos de la sanidad privada. En otras ocasiones era debido a que no formulaban alegaciones claras a la contestación de la Administración que le habían contestado en primera instancia. Se trataban de situaciones donde el reclamante solo nos informaba de su no conformidad en general pero sin aclarar cual asunto o su opinión.

La media de tiempo que trascurió entre la recepción de la reclamación en nuestra Oficina, su alta en la base de datos, su estudio y la realización de los escritos pertinentes para su notificación y derivación al órgano competente fue de 1 día de tramitación.

A continuación, agrupados por las Áreas de Salud referidas, procedemos a dar cuenta de los centros sanitarios reclamados durante el año 2020.

ÁREA DE SALUD BADAJOZ

ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ	RECLAMACIONES RECHAZADAS A TRÁMITE
Hospital Universitario de Badajoz	51
Hospital Perpetuo Socorro	32
Hospital Materno Infantil	4
Otros	33
TOTAL	120

Hospital Universitario de Badajoz

Los 51 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 91/20	Expediente 123/20	Expediente 330/20	Expediente 332/20
Expediente 333/120	Expediente 348/20	Expediente 352/20	Expediente 364/20
Expediente 366/120	Expediente 391/20	Expediente 409/20	Expediente 416/20
Expediente 437/120	Expediente 438/20	Expediente 440/20	Expediente 443/20
Expediente 455/120	Expediente 477/20	Expediente 497/20	Expediente 500/20
Expediente 523/120	Expediente 526/20	Expediente 527/20	Expediente 542/20
Expediente 549/120	Expediente 553/20	Expediente 598/20	Expediente 638/20
Expediente 647/120	Expediente 681/20	Expediente 714/20	Expediente 726/20
Expediente 878/120	Expediente 912/20	Expediente 919/20	Expediente 941/20
Expediente 992/120	Expediente 1032/20	Expediente 1062/20	Expediente 1067/20
Expediente 1142/120	Expediente 1157/120	Expediente 1322/20	Expediente 1323/20
Expediente 1342/20	Expediente 1397/120	Expediente 1408/20	Expediente 1421/20
Expediente 1432/20	Expediente 1434/20	Expediente 1443/20	

Hospital Perpetuo Socorro de Badajoz

Los 32 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 129/20	Expediente 139/20	Expediente 164/20	Expediente 170/20
Expediente 182/20	Expediente 188/20	Expediente 198/20	Expediente 273/20
Expediente 326/20	Expediente 353/20	Expediente 393/20	Expediente 468/20
Expediente 509/20	Expediente 556/20	Expediente 558/20	Expediente 560/20
Expediente 570/20	Expediente 571/20	Expediente 610/20	Expediente 632/20
Expediente 702/20	Expediente 736/20	Expediente 781/20	Expediente 916/20
Expediente 917/20	Expediente 993/20	Expediente 1099/20	Expediente 1242/20
Expediente 1266/20	Expediente 1410/20	Expediente 1426/20	Expediente 1449/20

Hospital Materno Infantil

Los 4 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 385/20	Expediente 725/20	Expediente 1267/20	Expediente 1396/20
-------------------	-------------------	--------------------	--------------------

Otros

Los 33 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 72/20	Expediente 100/20	Expediente 102/20	Expediente 186/20
Expediente 312/20	Expediente 324/20	Expediente 337/20	Expediente 354/20
Expediente 379/20	Expediente 380/20	Expediente 400/20	Expediente 406/20
Expediente 422/20	Expediente 433/20	Expediente 457/20	Expediente 498/20
Expediente 600/20	Expediente 645/20	Expediente 655/20	Expediente 670/20
Expediente 675/20	Expediente 722/20	Expediente 765/20	Expediente 768/20
Expediente 879/20	Expediente 881/20	Expediente 924/20	Expediente 929/20
Expediente 1090/20	Expediente 1100/20	Expediente 1231/20	Expediente 1341/20
Expediente 1352/20			

ÁREA DE SALUD CÁCERES

ÁREA DE SALUD DE CÁCERES	RECLAMACIONES RECHAZADAS A TRÁMITE
Hospital Universitario de Cáceres	29
Hospital San Pedro de Alcántara	9
Otros	20
TOTAL	58



Hospital Universitario de Cáceres

Los 29 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 28/20	Expediente 86/20	Expediente 128/20	Expediente 185/20
Expediente 187/20	Expediente 249/20	Expediente 355/20	Expediente 431/20
Expediente 432/20	Expediente 444/20	Expediente 452/20	Expediente 479/20
Expediente 512/20	Expediente 516/20	Expediente 528/20	Expediente 546/20
Expediente 593/20	Expediente 606/20	Expediente 659/20	Expediente 660/20
Expediente 732/20	Expediente 837/20	Expediente 914/20	Expediente 986/20
Expediente 1037/20	Expediente 1094/20	Expediente 1401/20	Expediente 1438/20
Expediente 1447/20			

Hospital San Pedro de Alcántara

Los 9 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 152/20	Expediente 167/20	Expediente 168/20	Expediente 377/20
Expediente 434/20	Expediente 439/20	Expediente 990/20	Expediente 1280/20
Expediente 1373/20			

Otros

Los 20 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 245/20	Expediente 300/20	Expediente 363/20	Expediente 411/20
Expediente 435/20	Expediente 476/20	Expediente 541/20	Expediente 561/20
Expediente 611/20	Expediente 651/20	Expediente 663/20	Expediente 713/20
Expediente 748/20	Expediente 880/20	Expediente 1217/20	Expediente 1246/20
Expediente 1249/20	Expediente 1257/20	Expediente 1320/20	Expediente 1321/20

ÁREA DE SALUD CORIA

ÁREA DE SALUD DE CORIA	RECLAMACIONES RECHAZADAS A TRÁMITE
Hospital de Coria	2
Otros	0
TOTAL	2

Hospital Ciudad de Coria

Los 2 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 218/20	Expediente 329/20
-------------------	-------------------



ÁREA DE SALUD DON BENITO –VILLANUEVA

ÁREA DE SALUD DE DON BENITO-VILLANUEVA	RECLAMACIONES RECHAZADAS A TRÁMITE
Hospital Don Benito-Villanueva de la Serena	2
Hospital Siberia-Serena	1
Otros	12
TOTAL	15

Hospital Don Benito-Villanueva de la Serena

Los 2 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

| Expediente 921/20 | Expediente 1359/20 |

Hospital Siberia-Serena

El Expediente rechazado fue el siguiente: Expediente 707/20

Otros

Los 12 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 66/20	Expediente 207/20	Expediente 240/20	Expediente 243/20
Expediente 649/1920	Expediente 672/20	Expediente 680/20	Expediente 991/20
Expediente 1029/1920	Expediente 1096/20	Expediente 1173/20	Expediente 1453/20

ÁREA DE SALUD LLERENA–ZAFRA

ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA	RECLAMACIONES RECHAZADAS A TRÁMITE
Hospital de Zafra	16
Hospital de Llerena	3
Otros	13
TOTAL	32

Hospital de Zafra

Los 16 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

| Expediente 96/20 | Expediente 402/20 | Expediente 454/20 | Expediente 517/20 |



Expediente 524/20	Expediente 565/20	Expediente 572/20	Expediente 607/20
Expediente 612/20	Expediente 626/20	Expediente 642/20	Expediente 920/20
Expediente 967/20	Expediente 1422/20	Expediente 1437/20	Expediente 1457/20

Hospital de Llerena

Los 3 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 557/20	Expediente 853/20	Expediente 1381/20
-------------------	-------------------	--------------------

Otros

Los 13 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 89/20	Expediente 70/20	Expediente 405/20	Expediente 407/20
Expediente 467/20	Expediente 530/20	Expediente 584/20	Expediente 692/20
Expediente 724/20	Expediente 743/20	Expediente 744/20	Expediente 762/20
Expediente 769/20			

ÁREA DE SALUD MÉRIDA

ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA	RECLAMACIONES RECHAZADAS A TRÁMITE
Hospital de Mérida	25
Hospital Tierra de Barros	3
Otros	30
TOTAL	58

Hospital de Mérida

Los 25 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 303/20	Expediente 373/20	Expediente 404/20	Expediente 408/20
Expediente 419/20	Expediente 427/20	Expediente 506/20	Expediente 590/20
Expediente 865/20	Expediente 938/20	Expediente 1018/20	Expediente 1028/20
Expediente 1035/20	Expediente 1065/20	Expediente 1088/20	Expediente 1147/20
Expediente 1148/20	Expediente 1167/20	Expediente 1287/20	Expediente 1328/20
Expediente 1344/20	Expediente 1347/20	Expediente 1398/20	Expediente 1413/20
Expediente 1440/20			

Hospital Tierra de Barros

Los 3 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 499/20 | Expediente 1414/20 | Expediente 1464/20

Otros

Los 30 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 57/20	Expediente 140/20	Expediente 189/20	Expediente 251/20
Expediente 365/120	Expediente 413/20	Expediente 514/20	Expediente 548/20
Expediente 559/20	Expediente 636/120	Expediente 644/20	Expediente 653/20
Expediente 654/20	Expediente 664/120	Expediente 671/20	Expediente 730/20
Expediente 731/20	Expediente 739/120	Expediente 755/20	Expediente 784/20
Expediente 789/20	Expediente 801/120	Expediente 887/20	Expediente 905/20
Expediente 979/20	Expediente 1038/120	Expediente 1211/20	Expediente 1322/20
Expediente 1383/20	Expediente 1454/120		

ÁREA DE SALUD NAVALMORAL DE LA MATA

ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA	RECLAMACIONES RECHAZADAS A TRÁMITE
Hospital Campo Arañuelo	4
Otros	4
TOTAL	8

Hospital Campo Arañuelo

Los 4 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 216/120 | Expediente 314/20 | Expediente 450/20 | Expediente 950/20

Otros

Los 4 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 156/120 | Expediente 719/20 | Expediente 779/20 | Expediente 939/20

ÁREA DE SALUD PLASENCIA

ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA	RECLAMACIONES RECHAZADAS A TRÁMITE
Hospital Virgen del Puerto	11
Otros	10
TOTAL	21



Hospital Virgen del Puerto

Los 11 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 255/20	Expediente 323/20	Expediente 381/20	Expediente 412/20
Expediente 451/920	Expediente 669/20	Expediente 771/20	Expediente 808/20
Expediente 866/20	Expediente 1048/20	Expediente 1393/20	

Otros

Los 10 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 71/20	Expediente 159/20	Expediente 343/20	Expediente 382/20
Expediente 399/20	Expediente 629/20	Expediente 668/20	Expediente 686/20
Expediente 773/20	Expediente 1046/20		

OTROS

OTROS	RECLAMACIONES RECHAZADAS A TRÁMITE
Consejería Sanidad y Servicios Sociales	5
Servicio Extremeño de Salud	10
SEPAD	3
TOTAL	18

En el año 2020, en 77 ocasiones, se recibieron reclamaciones que no pudimos asignar a ninguna de las áreas de salud en concreto. En este grupo, se encuadra la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales, el Servicio Extremeño de Salud y el Servicio Extremeño de Promoción de la Autonomía personal y Atención a la Dependencia. En 18 ocasiones rechazamos a trámite el Expediente.

Los 18 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 11/20	Expediente 94/20	Expediente 118/20	Expediente 126/20
Expediente 142/20	Expediente 356/20	Expediente 428/20	Expediente 429/20
Expediente 430/20	Expediente 493/20	Expediente 494/20	Expediente 510/20
Expediente 513/20	Expediente 534/20	Expediente 552/20	Expediente 585/20
Expediente 849/20	Expediente 1016/20		

1.2.3 RESOLUCIONES FORMULADAS, EN EL AÑO 2020, POR LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA EN RELACIÓN CON LAS RECLAMACIONES.

En el año 2020, debido a la crisis sanitaria de gran magnitud provocada por la pandemia por el SARS-CoV-2, desde la Institución hemos realizado un enorme esfuerzo para escuchar y atender las quejas y peticiones de todos los ciudadanos extremeños que contactaban con la Institución de la Defensora de los Usuarios, destacando el incremento de solicitudes de información y asesoramiento, y de reclamaciones y sugerencias formalizadas.

En este escenario, hemos considerado indispensable realizar actuaciones más directas e inmediatas con el Servicio Extremeño de Salud, principalmente en los casos de reclamaciones de usuarios que, una vez valorados y analizados, son considerados prioritarios de ser resueltos y, por tanto, requieren de una mayor celeridad en su tramitación, gestión y resolución; ya sea por la gravedad de la patología, el motivo de reclamación que precisa de una celeridad de actuación al estar condicionado en el tiempo, o porque la demora en la atención podría vulnerar el derecho del usuario, entre otros motivos. En estos casos, se considera que la situación en que se encuentra el motivo de la reclamación es grave y que la dilación que se produciría con una tramitación ordinaria, puede ocasionar un perjuicio al usuario.

Por ello, desde la Institución se ha incrementado la labor de dar celeridad a la tramitación, adelantando la información al Servicio Extremeño de Salud y realizando gestiones directas, vía telefónica o por correo electrónico, con los responsables de la gestión sanitaria del SES, tanto en servicios centrales como en las correspondientes gerencias de áreas de salud, ya que como hemos reflejado, el procedimiento normal podría demorar en exceso una resolución, y con ello perjudicar al usuario. Dada la situación generada en este ejercicio, es una manera ágil y eficiente de acelerar soluciones a las reclamaciones de los usuarios extremeños, priorizando la instrucción y cierre del expediente por esta vía, siempre que fuese posible, siendo en muchas ocasiones, cerradas por mediación. Se tratarán en el capítulo III.

Asimismo, en cumplimiento de lo preceptuado en el artículo 21 del Decreto 4/2003, que nos regula, se detalla de manera sintetizada la Resolución con recomendaciones formulada por la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura durante el ejercicio 2020. Se recoge el motivo principal de la reclamación, el texto de la Resolución que recoge las recomendaciones efectuadas desde la Institución y la respuesta del Servicio Extremeño de Salud.

Toda la información contenida en este apartado ha sido sometida al cumplimiento de lo dispuesto la normativa vigente en materia de protección de datos personales

- Disconformidad con la asistencia sanitaria prestada por el Servicio de Oftalmología y Servicio de Anestesiología y Reanimación del Hospital Don Benito-Villanueva (Expediente Reclamación nº 581/20).

Reclaman por disconformidad con la asistencia sanitaria prestada a su hijo, menor de edad, por el Servicio de Oftalmología y Servicio de Anestesiología y Reanimación del Hospital Don Benito-Villanueva en la intervención quirúrgica programada realizada el día 26/06/2020 para cirugía electiva con anestesia general por el diagnóstico de endotropía

congénita, produciéndose una complicación intraoperatoria anestésica, activándose el traslado inmediato del paciente a la UCI pediátrica del Hospital Materno Infantil de Badajoz.

En uso de las facultades que me confiere el Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios, nuestra Institución, remite a la realiza a la Gerencia del Área de Salud de Don Benito-Villanueva la siguiente Recomendación:

- 1.- Recomendar a la Gerencia del Area de Salud de Don Benito-Villanueva de la Serena que se adopten las medidas necesarias para mejorar el proceso de comunicación con los pacientes y sus familiares, a fin de garantizar el efectivo reconocimiento del derecho a una información comprensible y completa sobre el proceso asistencial.
- 2.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Don Benito-Villanueva de la Serena que se persevere e incrementen los esfuerzos tendentes a trasladar una información completa referente a todas las actuaciones asistenciales al paciente, pues dicha información constituye parte fundamental de las mismas, teniendo en cuenta que, los casos en los que el paciente carezca de capacidad para entender la información o para hacerse cargo de la situación, como sucede en este caso, serán los familiares los titulares del derecho a la información asistencial, todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 4 y 9 de la Ley 3/2005, de 8 de julio, de información sanitaria y autonomía del paciente.
- 3.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Don Benito-Villanueva de la Serena que, admitida a trámite la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por D. xxx, actuando en nombre y representación de Dña. xxx y D. xxx en relación con los daños que, presuntamente se le causaron a su hijo menor de edad por el funcionamiento del SES, inste a la Dirección General de Recursos Humanos y Asuntos Generales del Servicio Extremeño de Salud se proceda a dictar resolución expresa en el plazo más breve posible y se comunique al interesado.
- 4.- Recomendar a la Gerencia del Area de Salud de Don Benito-Villanueva de la Serena que inste al Servicio de Inspección Sanitaria de la Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales a la apertura de oficio de expediente informativo para la realización de informe técnico con objeto de dilucidar los hechos acontecidos, y depurar responsabilidades, si procede.
- 5.- Conceder a la Gerencia del Área de Salud de Don Benito –Villanueva, un plazo de un mes para que informe sobre la aceptación de esta resolución y de las medidas ya en curso o a adoptar al respecto, o en su caso, de las razones que estime para no aceptarla.
- 6.- Recordar a la Gerencia del Área de Salud de Don Benito - Villanueva, que en virtud de lo establecido en los artículos 20 y 21 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, éste anualmente elaborará una Memoria que será presentada a la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de Consumidores, donde se recogerá el grado de cumplimiento de las resoluciones dictadas por esta Institución, así como la vulneración de los derechos contemplados en la distinta normativa sanitaria. La



información que se aporte a dicha memoria será sometida a lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud de Don Benito-Villanueva, esta Institución está pendiente de recibir respuesta por parte de la misma.

Por otro lado, durante el año 2020 hemos remitido a la Dirección General de Recursos Humanos y Asuntos Generales del Servicio Extremeño de Salud, al objeto de su oportuna tramitación y resolución, los expedientes de reclamaciones de usuarios que se han dirigido a esta Institución y que a continuación se relacionan y todo ello, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 85 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, de Gobierno y Administración de la Comunidad Autónoma y en la Resolución de 10 de octubre de 2019, de la Dirección Gerencia del Servicio Extremeño de Salud, sobre delegación de competencias en materia de responsabilidad patrimonial.

Los 7 Expedientes fueron los siguientes:

Expediente 94/20	Expediente 254/20	Expediente 297/20	Expediente 830/20
Expediente 1113/20	Expediente 1312/20	Expediente 1380/20	



CAPÍTULO II

SOLICITUDES DE APLICACIÓN DE LA LEY 1/2005 DE TIEMPOS DE RESPUESTA EN LA ATENCIÓN SANITARIA ESPECIALIZADA SSPE

La Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (SSPE), establece en su título II, artículo 4, que los plazos máximos de respuesta en tiempos, en el ámbito del Sistema Sanitario Público de Extremadura, serán atendidos dentro de los plazos que se expresan a continuación:

- 180 días naturales en el caso de intervenciones quirúrgicas.
- 60 días naturales para acceso a primeras consultas externas.
- 30 días naturales para la realización de pruebas diagnósticas/terapéuticas.

Asimismo, establece que los citados plazos se contarán en días naturales a partir de la inclusión del paciente en el Registro de Pacientes en Lista de Espera del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

En su artículo 5, establece unos sistemas de garantías, para que los usuarios que deseen hacer uso de este derecho puedan requerir de la Dirección General competente en materia de asistencia sanitaria del Servicio Extremeño de Salud, a través del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, la atención sanitaria.

En su título III, contempla el Sistema de información sobre lista de espera y en su artículo 10 establece que el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura comparecerá, anualmente, ante la Comisión de Sanidad de la Asamblea de Extremadura para informar sobre la lista de espera en el ámbito de dicho Sistema.

El día 27 de septiembre de 2005, se publica el Decreto 228/2005, por el que se regula el contenido, organización y funcionamiento del Registro de Pacientes en Lista de Espera del Sistema Sanitario Público de Extremadura y se crea el fichero de datos de carácter personal del citado registro. Tiene por objeto la regulación del contenido, organización y funcionamiento del Registro de Pacientes en Lista de Espera del Sistema Sanitario Público de Extremadura. En el mismo se desarrolla el contenido del Registro, la forma de Inscripción en el mismo.

Asimismo, se desarrolla la forma de notificación al ciudadano, estableciendo que dispondrá de un justificante de su inclusión en el Registro, con el fin de acreditar su permanencia en la lista de espera. En la notificación se incluirá información suficiente sobre los procedimientos regulados en la Ley de tiempos de respuesta, incluyéndose la fecha límite para recibir cada acto médico prescrito, sea éste de primera consulta, prueba diagnóstico-terapéutica o intervención quirúrgica.

Con posterioridad, se publica el Decreto 132/2006, de 11 de julio, por el que se reducen los tiempos de espera en determinadas especialidades en la atención sanitaria especializada. Este Decreto tiene por objeto establecer plazos máximos de respuesta de duración inferior a los regulados en la citada Ley.

En el mismo, en su artículo 2, se establece plazos menores a los previstos para intervenciones quirúrgicas para los procesos especiales, como son los siguientes:

- Aneurismas de indicación no urgente.
- Patología arterial periférica isquémica aguda.
- Fístulas arteria-venosas para diálisis.
- Cirugía cardiaca valvular.
- Cirugía coronaria.
- Desprendimiento de retina.
- Vitrectomía.
- Cirugía de exéresis de procesos tumorales malignos.

En su artículo 3, regula plazos menores para primeras consultas externas, para aquellos pacientes que requieran atención sanitaria especializada a través de primeras consultas externas programadas y no urgentes, con sospecha fundamentada en criterios clínicos de enfermedad oncológica, estableciendo un plazo máximo de 30 días naturales.

Por último, en el artículo 4, regula plazos menores para determinadas pruebas diagnósticas/terapéuticas, para aquellos casos de sospecha fundamentada en criterios clínicos de enfermedad oncológica, serán atendidos dentro de un plazo máximo de 15 días naturales.

Durante el ejercicio 2020, desde la Institución de la Defensora de los Usuarios se han tramitado 44 solicitudes de asistencia por aplicación del Decreto 132/2006, de 11 de julio, por el que se reducen los tiempos de espera en determinadas especialidades en la atención sanitaria especializada, cuyo motivo de solicitud era referido a alguna de las situaciones contempladas en el mismo para primeras consultas externas en sospecha de enfermedad oncológica, para pruebas diagnósticas/terapéuticas por sospecha de enfermedad oncológica y para intervenciones quirúrgicas para los procesos especiales anteriormente mencionados.

Los 44 Expedientes fueron los siguientes:



Expediente 46/20	Expediente 50/20	Expediente 59/20	Expediente 79/20
Expediente 87/20	Expediente 106/20	Expediente 144/20	Expediente 170/20
Expediente 209/20	Expediente 245/20	Expediente 293/20	Expediente 294/20
Expediente 464/20	Expediente 469/20	Expediente 483/20	Expediente 505/20
Expediente 519/20	Expediente 567/20	Expediente 584/20	Expediente 643/20
Expediente 681/20	Expediente 702/20	Expediente 778/20	Expediente 780/20
Expediente 793/20	Expediente 802/20	Expediente 860/20	Expediente 873/20
Expediente 890/20	Expediente 905/20	Expediente 928/20	Expediente 935/20
Expediente 944/20	Expediente 958/20	Expediente 970/20	Expediente 981/20
Expediente 1031/20	Expediente 1070/20	Expediente 1071/20	Expediente 1073/20
Expediente 1095/20	Expediente 1129/20	Expediente 1132/20	Expediente 1133/20

2.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DE LAS SOLICITUDES DE ASISTENCIA SANITARIA RECIBIDAS.

2.1.1 SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES A FECHA 31 DE DICIEMBRE DE 2020

La pandemia por el virus SARS-CoV-2 ha influido también en el ejercicio del derecho del usuario extremeño, contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del SSPE, a una atención sanitaria especializada, de carácter programado y no urgente, garantizando unos plazos máximos de respuesta en la atención quirúrgica, pruebas diagnósticas y acceso a primeras consultas externas en el SES.

Su impacto ha provocado en este caso, a diferencia del derecho a reclamar, una disminución en las solicitudes de asistencia al amparo de esta Ley de los usuarios sanitarios extremeños que responde a nuestro entender a diferentes causas, que trataremos en el capítulo III.

Las 1.155 solicitudes de asistencia de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R) que se recibieron durante el ejercicio 2020 en nuestra Institución, supone un descenso del 22% respecto al ejercicio anterior, donde se presentaron 1.481 solicitudes de asistencia. Principalmente, a expensas de la reducción de las solicitudes de asistencia de L.T.R presentadas por los pacientes del Área de Salud de Cáceres, en un 41%, y de Plasencia, en un 37%, respecto al año 2019.

Distribuidas por motivos, según el tipo de atención sanitaria demandada por los pacientes en las solicitudes de asistencia de la Ley 1/2005, de las 1.155 solicitudes que se recibieron en el año 2020, al igual que en el ejercicio anterior, son las primeras consultas a especialistas las que acumulan más solicitudes de asistencia L.T.R, con 452 solicitudes, pero una disminución de solicitudes demandando las mismas de un 28% respecto al 2019.

Seguidas muy de cerca en este ejercicio por las solicitudes por demora para intervenciones quirúrgicas, con 451 solicitudes, que siguen ocupando el segundo lugar pero que se han reducido ligeramente en un 7% respecto del año 2019.

Y por último, las solicitudes de atención por demora en pruebas diagnósticas, con 252 solicitudes, que han descendido significativamente un 31% respecto al ejercicio anterior.

El siguiente cuadro compara los años 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020 de los tres tipos de expedientes de solicitudes que gestionamos y tramitamos en la Institución:

TIPO DE ASISTENCIA SANITARIA RECLAMADA	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
PRIMERAS CONSULTAS	906	596	616	631	452
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	558	397	315	367	252
INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	507	438	346	483	451
TOTAL	1.971	1.431	1.277	1.481	1.155

De las 1.155 solicitudes recibidas, se denegaron 60, se aceptaron 749 solicitudes y en 346 ocasiones se realizaron Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios de las que daremos cuenta en el correspondiente apartado de la memoria. Respecto al año 2020, todas las solicitudes de L.T.R se encontraban cerradas, excepto los expedientes provenientes de fecha de finales de año que se cerraron a principios del año 2021.

Las 60 peticiones rechazadas o denegadas desde el Servicio Extremeño de Salud fueron justificadas por la Dirección General de Asistencia Sanitaria no recibándose alegaciones por parte de los reclamantes.

Las causas más frecuentes fueron:

- Por tratarse de revisiones o consultas de control-seguimiento y no primeras consultas a especialistas, o tratarse de una prueba de screening o preventiva, de control-seguimiento y no de una indicación de finalidad diagnóstica, en 41 casos.
- Por incumplimiento de uno de los requisitos para su solicitud, principalmente el haberse solicitado antes de haberse cumplido el plazo recogido en la Ley 1/2005, en 8 casos.
- Otras causas en 11 ocasiones.

AÑO 2020	SOLICITUDES DENEGADAS	SOLICITUDES ACEPTADAS	RESOLUCIONES (RECOMENDACIONES DEFENSORA)	TOTAL SOLICITUDES L.T.R
TOTAL	60	749	346	1.155

En relación a las solicitudes de atención de L.T.R, que finalizaron con Resolución de la Defensora, 346 resoluciones, destacar el incremento de resoluciones emitidas respecto a la

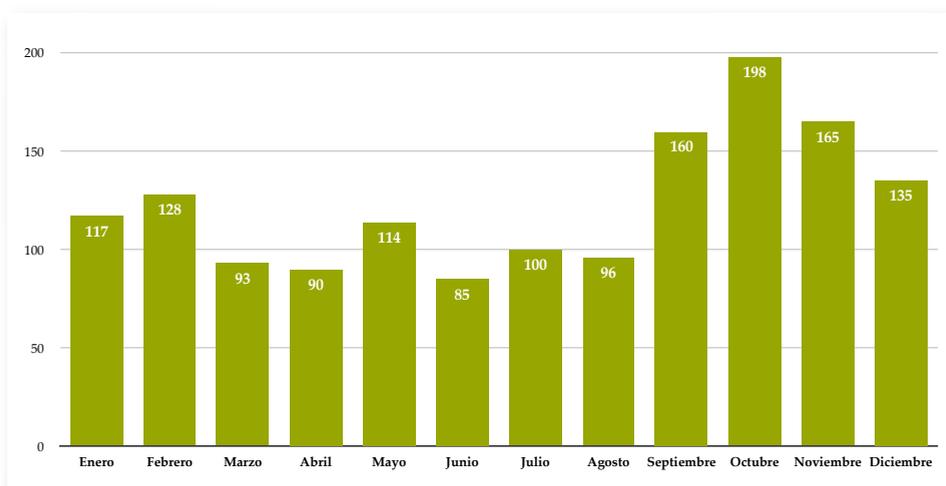
proporción de solicitudes de asistencia gestionadas, 1.415 expedientes gestionados en el 2019 y 1.095 expedientes gestionados en el 2020, que ha pasado del 27% en el año 2019 a 32% en el ejercicio actual, un aumento del 5% respecto al ejercicio anterior.

2.1.2. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LAS SOLICITUDES

En el año 2020, la distribución mensual de las solicitudes de atención al amparo de la Ley 1/2005, refleja, como era de esperar, unos mínimos de presentación de solicitudes por los pacientes extremeños en los meses de marzo, abril y junio, siendo el mes de junio donde menos solicitudes se presentaron, con 85 solicitudes; y el mes en el que más solicitudes de atención se presentaron, octubre, con 198 solicitudes, seguido de los meses de noviembre y septiembre.

La distribución fue la siguiente:

Distribución temporal mensual de solicitudes de L.T.R.



Sobre la forma de presentación de las solicitudes de asistencia, se aprecia un aumento, respecto al año anterior, de los expedientes que se han abierto a través de la vía de correo electrónico, entendible por la situación de pandemia por coronavirus y el conocimiento de los pacientes del portal web de la Defensora de los Usuarios, pasando de un 39% del total en el año 2019 a un 59% en el año 2020; continúa ocupando esta vía el primer lugar. En este ejercicio se ha incrementado en un 20% las reclamaciones remitidas por los usuarios por esta vía. Debemos entender que la inmediatez en la tramitación de estas solicitudes de asistencia es primordial.

En segundo lugar, la apertura de los expedientes de solicitudes de asistencia se realizó a través de la vía del escrito, en un 27% (la mayoría procedentes de zonas rurales); sumando entre ambas el 86% del total. Le siguen la vía FAX, también muy utilizada por la población rural, en un 12% y las audiencias, pasando de un 5% al 2%.

AÑO 2018	AUDIENCIAS	C. ELETRÓNICO	ESCRITO	FAX
TOTAL	24	687	307	137
PORCENTAJE	2%	59%	27%	12%

2.1.3. DISTRIBUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ATENCIÓN DE L.T.R. POR ÁREAS DE SALUD

Sobre la distribución de las solicitudes de asistencia sanitaria según la procedencia de las Áreas de Salud, en el año 2020, a diferencia del ejercicio anterior, es Badajoz el Área de Salud donde más solicitudes de asistencia L.T.R se han realizado en cifras absolutas, seguida del Área de Salud de Cáceres y Plasencia.

Es lógico que las áreas de salud de mayor población y que tienen centros hospitalarios de referencia, como Badajoz y Cáceres, sean las que mayor número de peticiones reciban. Reseñar que en el Área de Salud de Badajoz, el Servicio de Angiología y Cirugía Vasculardel Hospital Universitario de Badajoz ha pasado a ser referencia regional para los pacientes extremeños, al procederse al cierre del Servicio de Angiología y Cirugía Vasculardel Área de Salud de Cáceres.

El Área de Salud de Badajoz, que representa el 28% del total de solicitudes, continúa la tendencia ascendente que ya se apreciaba en el ejercicio anterior, con un ligero incremento en el año 2020 de solicitudes de asistencia del 14%, pasando de 287 solicitudes de L.T.R en el año 2019 a 327 solicitudes en el año 2020. Sin embargo, ajustada a la población continúa en la misma posición que en el ejercicio anterior, ocupando el cuarto lugar después de Plasencia, Cáceres y Llerena-Zafra.

Contiene el Hospital Universitario de Badajoz con 200 expedientes tramitados (165 solicitudes en el año 2019), que se mantiene como el tercer centro sanitario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada, al igual que en el ejercicio anterior.

El Área de Salud de Cáceres, experimenta un descenso significativo en un 41% de solicitudes de L.T.R en el año 2020, con 193 peticiones menos que en el ejercicio anterior, abarcando este área el 24,5% del total. Pasando a ocupar la segunda posición, en cifras absolutas y ajustadas a población, entre las áreas de salud con más solicitudes de L.T.R por incumplimiento de plazos. El Hospital Universitario de Cáceres/Hospital San Pedro de Alcántara, con 280 expedientes tramitados, continúa siendo el centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria en Extremadura, seguido del Hospital Virgen del Puerto de Plasencia y Hospital Universitario de Badajoz. Reseñar, que la provincia de Cáceres ha sido la más castigada por la pandemia por COVID-19 y el Área de Salud de Cáceres una de las áreas más afectadas.

El Área de Salud de Plasencia, es la más demandada en proporción a la población, la que genera más solicitudes de asistencia de L.T.R por incumplimiento de plazos y la tercera más reclamada en cifras absolutas. Representa un 24% del total, con 275

peticiones de pacientes en el año 2020, rompiendo con la tendencia ascendente anterior en este ejercicio, con una disminución de las solicitudes de asistencia de un 37% respecto al año 2019. Plasencia, contando con una población menor que atender y un único hospital, el Hospital Virgen del Puerto, a pesar del descenso en solicitudes en este ejercicio, continúa teniendo el segundo centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005.

Por tanto, ajustadas a la población de referencia, Plasencia y Cáceres, son las áreas de salud más demandadas por los pacientes extremeños por incumplimiento de plazos, por tanto, en las que se presentan más solicitudes de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en atención sanitaria especializada. A destacar, en sentido favorable, el descenso en ambas de solicitudes de asistencia de L.T.R respecto al año 2019.

Reseñar el ligero ascenso de solicitudes de L.T.R en el año 2020 del Área de Salud de Mérida, un 5% respecto al ejercicio anterior, con 83 peticiones en este año, abarcando este área el 7% del total, siendo el quinto área de salud más reclamado en cifras absolutas y ajustadas a población. Conteniendo el Hospital de Mérida, con 76 expedientes tramitados, el sexto centro sanitario más reclamado por demoras de asistencia.

En sentido favorable de descenso de solicitudes de asistencia, el Área de Salud de Llerena –Zafra, representando un 10,5% del total, con 122 solicitudes de L.T.R en el año 2020, disminuyendo un 19% respecto al ejercicio anterior; siendo la cuarta área de salud más reclamada en cifras absolutas y la tercera en proporción a la población. Se concentran mayoritariamente las solicitudes en el Hospital de Zafra con 98 peticiones, quinto centro hospitalario más reclamado, y solo 24 del Hospital de Llerena.

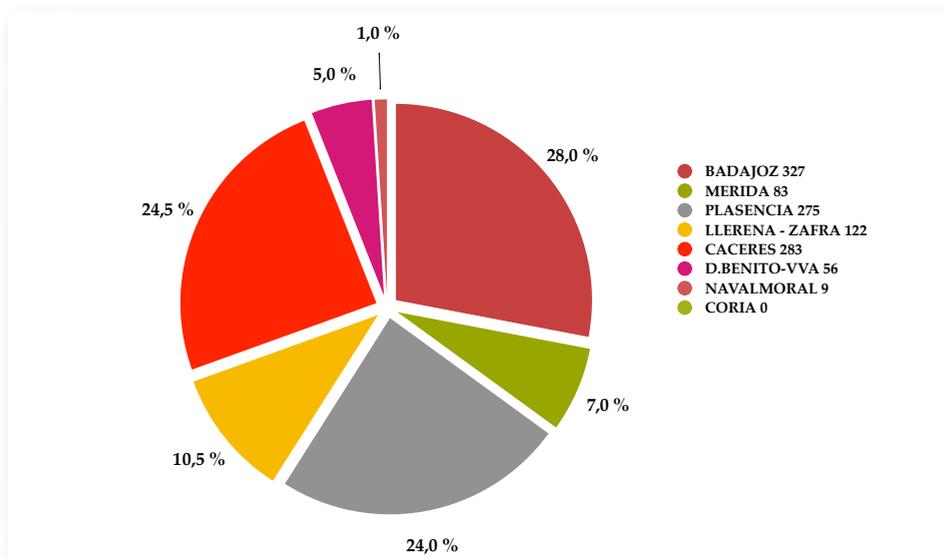
En este sentido, resaltar también el Área de Salud de Navalmoral de la Mata, representando un 1% del total, que muestra una evolución favorable como área decreciendo poco a poco desde el año 2017, con 9 solicitudes de L.T.R en el año 2020, reduciendo las solicitudes de asistencia en un 18% respecto al ejercicio anterior.

El Área de Salud de Don Benito-Villanueva, que representa un 5% del total con 56 peticiones de atención sanitaria, continua siendo el sexto área de salud más reclamado disminuyendo las solicitudes de asistencia en este ejercicio, un 7%. Contiene el séptimo centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia de la Comunidad Autónoma, provenientes la gran mayoría del Hospital de Don Benito con 54 peticiones y solo 2 del Hospital Siberia-Serena.

Por último, el Área de Salud de Coria, que se mantenía estable con cifras bajas, en el año 2020 no ha recibido ninguna solicitud de asistencia dirigida a la misma (2 solicitudes de L.T.R en el año 2019).

ÁREA DE PROCEDENCIA	Nº EXP. SOLICITUDES LTR 2017	Nº EXP. SOLICITUDES LTR 2018	Nº EXP. SOLICITUDES LTR 2019	Nº EXP. SOLICITUDES LTR 2020
BADAJOZ	315 (22%)	254 (20%)	287 (19,4%)	327 (28%)
CÁCERES	276 (19,3%)	402 (31,5%)	476 (32%)	283 (24,5%)
CORIA	1 (0,1%)	2 (0,1%)	2 (0,1%)	0
DON BENITO-VILLANUEVA	26 (1,8%)	23 (2%)	60 (4%)	56 (5%)
LLERENA-ZAFRA	186 (13%)	150 (12%)	151 (10,2%)	122 (10,5%)
MÉRIDA	247 (17,3%)	159 (12,4%)	79 (5,3%)	83 (7%)
NAVALMORAL DE LA MATA	17 (1,1%)	13 (1%)	11 (1%)	9 (1%)
PLASENCIA	363 (25,4%)	274 (21%)	415 (28%)	275 (24%)
TOTAL	1.431	1.277	1.481	1.155

En el año 2020, en cifras absolutas y en orden decreciente, la distribución de las 1.155 solicitudes de aplicación de LTR por áreas de salud fue de la siguiente manera: Badajoz 327 (28%), Cáceres 283 (24,5%), Plasencia 275 (24%), Llerena-Zafra 122 (10,5%), Mérida 83 (7%), Don Benito-Villanueva 56 (5%), Navalmoral de la Mata 9 (1%) y Coria 0.



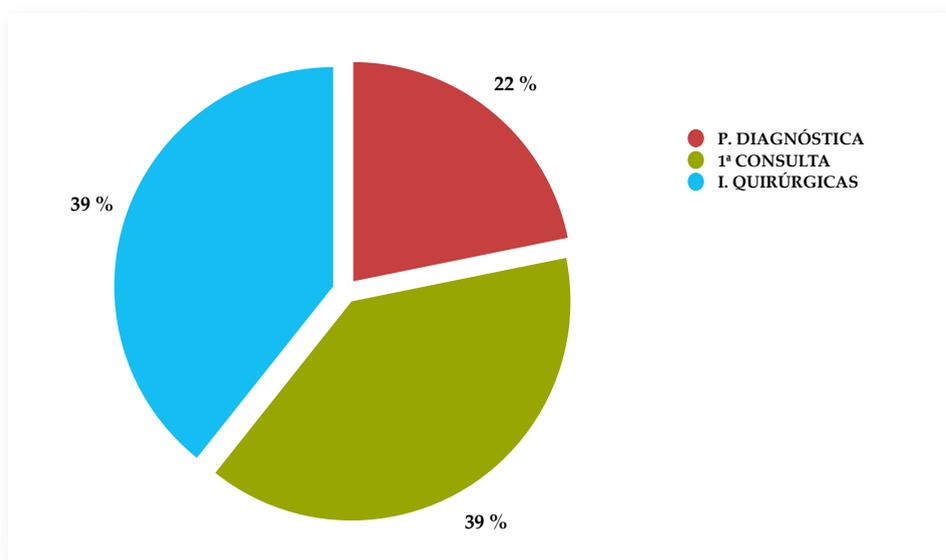
Las áreas de salud en las que se presentaron más solicitudes de asistencia L.T.R ajustadas a la población de referencia son Plasencia, Cáceres, Llerena-Zafra y Badajoz; y las que menos, Coria, Navalmoral de la Mata, Don Benito-Villanueva y Mérida.

ÁREA RECLAMADA	POBLACIÓN REFERENCIA	EXPEDIENTES AÑO 2019	EXPEDIENTES AÑO 2020	PORCENTAJE X 1.000 HAB.
BADAJOS	270.755	254	327	1/ 828
CÁCERES	189.277	402	283	1/ 669
CORIA	42.773	2	0	-
DON BENITO-VILLANUEVA	135.383	23	56	1/ 2.417
LLERENA-ZAFRA	99.691	150	122	1/ 817
MÉRIDA	166.308	159	83	1/ 2.004
NAVALMORAL DE LA MATA	52.674	13	9	1/ 5.853
PLASENCIA	107.126	274	275	1/ 389
TOTAL	1.063.987	1.277	1.155	1/ 921

2.1.4. DISTRIBUCIÓN POR TIPO

En el año 2020, con relación al tipo de atención sanitaria especializada solicitada, obtenemos los siguientes datos:

- Para **Primera Consulta** a Especialistas en 452 ocasiones, un 39%.
- Para **Prueba Diagnóstica** en 252 ocasiones, un 22%.
- Para realización de **Intervención quirúrgica** en 451 ocasiones, un 39%.



Sobre el tipo de atención sanitaria reclamada por los pacientes en las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, al igual que en el ejercicio anterior, son las primeras consultas a especialistas las que acumulan más solicitudes de asistencia L.T.R, con una disminución significativa de solicitudes de asistencia demandando las mismas de un 28% respecto al ejercicio anterior aunque seguidas muy de cerca en este año por las solicitudes de asistencia para intervenciones quirúrgicas que siguen ocupando el segundo lugar pero que se han reducido muy ligeramente en un 7% respecto del año 2019.

Y en tercer lugar, las solicitudes de atención por demora en pruebas diagnósticas/ terapéuticas, que han descendido de forma significativa un 31% respecto al ejercicio anterior.

La pandemia por el virus SARS-CoV-2 ha influido también en el ejercicio del derecho del paciente extremeño, contemplados en la Ley 1/2005, provocando una disminución en las solicitudes de asistencia al amparo de la misma de los usuarios sanitarios extremeños que responde a nuestro entender a distintos motivos, que trataremos en el capítulo IV.

TIPO DE ASISTENCIA SANITARIA RECLAMADA	AÑO 2019	AÑO 2020	VARIACIÓN
PRIMERAS CONSULTAS	631	452	- 28%
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	367	252	- 31%
INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	483	451	- 7%
TOTAL	1.481	1.155	- 22%

2.1.5. DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES APROBADAS, DENEGADAS Y RESOLUCIONES, AÑO 2020

En el año 2020, de las 1.155 solicitudes de Ley de Tiempos de Respuesta en atención sanitaria especializada, admitidas a trámite, fueron aceptadas en 749 casos y denegadas en 60 casos.

Respecto a las solicitudes aprobadas, en relación al Área de Salud donde se solicitó, tenemos:

- Badajoz: 234.
- Cáceres: 139.
- Coria: 0.
- Don Benito-Villanueva: 43.
- Llerena-Zafra: 88.
- Mérida: 77.
- Navalmoral de la Mata: 8.
- Plasencia: 160.

Respecto a las solicitudes denegadas, en relación al Área de Salud donde se encontraba el Servicio solicitado, tenemos los siguientes resultados:

- Badajoz: 12.
- Cáceres: 16.
- Coria: 0.
- Don Benito Villanueva: 5.
- Llerena-Zafra: 11.
- Mérida: 6.
- Navalmoral de la Mata: 0.
- Plasencia: 10.

Sobre los motivos por los que se denegó el Servicio Extremeño de Salud el derecho en 60 solicitudes:

- En 41 ocasiones por no tratarse de verdaderas primeras consultas /pruebas diagnósticas sino de citas para pruebas diagnósticas o consultas de revisión médica, de control-seguimiento. Este grupo, en este ejercicio, no ha motivado la emisión de resoluciones de la Defensora gracias al trabajo previo de mejora de la información y la buena coordinación entre Institución y SES.
- En 8 expedientes por otros motivos o circunstancias, en ocasiones, con motivos tan variados como haber rechazado previamente la cita, rechazo de centro alternativo, no acudir a cita previa notificada, por motivos clínicos, falta de datos o datos incorrectos, etc.
- En 11 ocasiones, se le rechazó al solicitante, por no haberse cumplido el plazo establecido para la atención marcado por la Ley.

En el año 2020, los rechazos de las solicitudes se encuentran en las áreas de salud de Cáceres, Badajoz, Llerena-Zafra, Plasencia, Mérida y Don Benito-Villanueva.

SOLICITUDES DE ASISTENCIA LTR POR ÁREAS DE SALUD				
ÁREA DE SALUD	TOTAL	ACEPTADAS	DENEGADAS	RESOLUCIÓN RECOMENDACIÓN
BADAJOS	327	234	12	81
CÁCERES	283	139	16	128
CORIA	0	0	0	0
DON BENITO-VILLANUEVA	56	43	5	8
LLERENA- ZAFRA	122	88	11	23
MÉRIDA	83	77	6	0
NAVALMORAL DE LA MATA	9	8	0	1
PLASENCIA	275	160	10	105
TOTAL	1.155	749	60	346

Respecto a las solicitudes de atención de L.T.R aceptadas en la Institución, que finalizaron con el pronunciamiento por parte de la Defensora de una Resolución con recomendaciones, por la demora en la resolución de las mismas, indicando al Servicio Extremeño de Salud la obligación de resolver la solicitud y ofrecer al solicitante la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados, al haberse superado los plazos previstos para su atención sanitaria especializada, en

el año 2020, se realizaron 346 resoluciones. Es decir, en el 32% de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005 que se gestionaron en la Institución se finalizó el expediente con una Resolución de la Defensora. Por tanto, destacar el incremento de resoluciones emitidas respecto a la proporción de solicitudes de asistencia gestionadas que ha pasado del 27% en el año 2019 a 32% en el año 2020, con un aumento del 5% respecto al ejercicio anterior.

En el año 2020, al igual que en el ejercicio anterior, son las áreas de salud de Cáceres y Plasencia donde se concentran la mayoría de las Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios, el 67% del total de las realizadas, con 233 resoluciones entre ambas.

Destacamos en sentido negativo, el Área de Salud de Cáceres con 128 Resoluciones de la Defensora, que continúa siendo el área de salud de la Comunidad Autónoma de Extremadura con más Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005; representa el 37% del total de las resoluciones emitidas en Extremadura. Aunque ha reducido el número de resoluciones de 205 en el año 2019 a 127 en el año 2020; dirigidas en su mayoría por demora de atención sanitaria por el Servicio de Traumatología (66 resoluciones en el año 2020).

Le siguen a distancia, con descenso en las resoluciones respecto al año anterior, el Servicio de Angiología y Cirugía Vascular de 15 a 11 resoluciones, Servicio de Cirugía General y Digestiva de 13 a 10 resoluciones, Servicio de Urología de 34 a 9 resoluciones y Servicio de Neurocirugía de 25 a 9 resoluciones, entre otros.

El Área de Salud de Plasencia, por detrás del área de salud de Cáceres, con 105 resoluciones, lo que representa un 30% del total, ha disminuido también el número de resoluciones de 133 a 105 en el año 2020; dirigidas en su mayoría por demora de atención por el Servicio de Traumatología, que representa un 56% del total de resoluciones emitidas en el área. Le siguen a distancia, el Servicio de Oftalmología (aumentando las resoluciones de 13 en el año 2019 a 17 resoluciones en el año 2020) y Servicio de Cirugía General y Digestiva.

Señalar negativamente el aumento en las resoluciones en el año 2020 respecto al ejercicio anterior en el Área de Salud de Badajoz, pasando de 34 a 81 resoluciones; 47 resoluciones más respecto al ejercicio anterior, representando el 23% del total. A expensas este incremento del Servicio de Angiología y Cirugía Vascular, que ha pasado de 17 resoluciones en el año 2019 a 28 Recomendaciones emitidas en el año 2020, del Servicio de Cirugía General y Digestiva, Servicio de Maxilofacial y Servicio de Digestivo, principalmente. Destacar también el servicio de Urología que ha incrementado las resoluciones de 7 a 17 resoluciones en el ejercicio actual.

El Área de Salud de Llerena-Zafra continua desfavorablemente, con un incremento de las resoluciones realizadas pasando de 9 resoluciones emitidas en el año 2019 a 23 resoluciones en el ejercicio actual, representando un 7% del total, dirigidas en su mayoría en el 2020 por demora de atención por el Servicio de Neurocirugía con 7 resoluciones, seguida del Servicio de Radiología.

El Área de Salud de Don Benito-Villanueva, que en el ejercicio anterior se realizaron 5 Resoluciones de la Defensora en el año 2019, destacar el incremento a 8 resoluciones realizadas en este ejercicio; dirigidas en su mayoría por demora de atención por el Servicio de Traumatología.

Destacar la continuidad favorable del Área de Salud de Coria, en cuya área no ha sido necesario emitir Resoluciones de la Defensora por demora en la atención sanitaria especializada. Destacamos positivamente también el Área de Salud de Mérida que, en el año 2020, no se ha emitido resolución alguna por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, pasando de 1 en el año 2019 a ninguna en el año 2020.

Y en el caso del Área de Salud de Navalmoral de la Mata, en el año 2020, se ha emitido una resolución de la Defensora, por demora de atención por el Servicio de Medicina Interna.

Sobre las Resoluciones realizadas por la Defensora por áreas de salud de procedencia, en el año 2020, como consecuencia de la demora en ejecutarse la solicitud de L.T.R, encontramos:

- Cáceres: 128. Un 37% del total.
- Plasencia: 105. Un 30% del total.
- Badajoz: 81. Un 23% del total.
- Llerena-Zafra: 23. Un 7% del total.
- Don Benito-Villanueva: 8. Un 2% del total.
- Navalmoral de la Mata: 1. Un 0,3% del total.

Nos referimos a las 346 resoluciones realizadas sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura correspondientes a expedientes abiertos al amparo de dicha Ley que se iniciaron en el año 2020 y se cerraron por resolución, pero contando también con 73 resoluciones de expedientes que se incoaron en los últimos meses en el año 2019 y que se cerraron por resolución en el año 2020; que sumarían un total de 419 resoluciones. En la mayoría de los casos, indicando a la Administración Sanitaria la obligación de ofrecer al solicitante la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados, al haberse superado los plazos previstos para su atención, así como la necesidad de reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de atención.

SOLICITUDES DE ASISTENCIA LTR POR CENTROS SANITARIOS			
CENTRO	AÑO 2019	CENTRO	AÑO 2020
H. UNIV. DE CÁCERES / H. SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	451	H. UNIV. DE CÁCERES / H. SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	280
H. VIRGEN DEL PUERTO	415	H. VIRGEN DEL PUERTO	275
H. UNIV. DE BADAJOZ	165	H. UNIV. DE BADAJOZ	200
H. ZAFRA	123	H. PERPETUO SOCORRO	117
H. PERPETUO SOCORRO	114	H. ZAFRA	98
H. MÉRIDA	79	H. MÉRIDA	76
H. DON BENITO	57	H. DON BENITO	54
H. LLERENA	28	H. LLERENA	24
H. NUESTRA SEÑORA DE LA MONTAÑA	25	H. MATERNO INFANTIL	10
H. CAMPO ARAÑUELO	11	H. CAMPO ARAÑUELO	9
H. MATERNO INFANTIL	8	H. TIERRA BARROS	7
H. SIBERIA-SERENA	3	CENTRO DE ALTA RESOLUCIÓN TRUJILLO	3
H. CIUDAD DE CORIA	2	H. SIBERIA-SERENA	2
H. TIERRA BARROS	0	H. CIUDAD DE CORIA	0
CENTRO DE ALTA RESOLUCIÓN TRUJILLO	0	-	-
TOTAL	1.481	TOTAL	1.155

En relación con las solicitudes de atención sanitaria especializada L.T.R por Centros hospitalarios, al igual que en el ejercicio anterior, es el **Hospital Universitario de Cáceres/ Hospital San Pedro de Alcántara** con 280 solicitudes de L.T.R, el centro sanitario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada en Extremadura, con una reducción del 38% respecto al año 2019, principalmente a expensas de solicitudes de intervenciones quirúrgicas seguida de primeras consultas a especialistas.

Le sigue de cerca el **Hospital Virgen del Puerto de Plasencia**, con 275 peticiones, con un descenso del 34% respecto al año 2019, continuando en la segunda posición de los centros hospitalarios más reclamados por los pacientes en la aplicación de la Ley 1/2005.

En tercer lugar, al igual que en el ejercicio anterior, un hospital de referencia de Extremadura, el **Hospital Universitario de Badajoz**, con 200 solicitudes de asistencia L.T.R pero con un aumento de las mismas del 21% respecto al año 2019.

Los centros hospitalarios que han reducido las peticiones de los pacientes de solicitudes en la aplicación de la Ley 1/2005 en el año 2020, son el Hospital de Zafra que ha pasado de

123 solicitudes en el año 2019 a 98 solicitudes en el año 2020, Hospital de Llerena, de 28 a 24 solicitudes de asistencia, Hospital de Mérida, de 79 a 76 solicitudes, Hospital de Don Benito, de 57 a 54 solicitudes, Hospital Campo Arañuelo, de 11 a 9 solicitudes y Hospital Siberia-Serena, de 3 a 2 solicitudes de asistencia.

Y los centros de atención sanitaria especializada que han aumentado discretamente las solicitudes de L.T.R presentadas por los pacientes al sobrepasarse los tiempos de respuesta en el año 2020, son el Hospital Universitario de Badajoz, de 165 a 200 solicitudes, Hospital Tierra de Barros, de 0 a 7 peticiones, Centro de Alta Resolución de Trujillo, de 0 a 3, Hospital Perpetuo Socorro, y de 114 a 117 peticiones y Hospital Materno Infantil de 8 a 10 solicitudes de asistencia.

2.2. ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO DE LAS SOLICITUDES DE APLICACIÓN DE LA LEY DE TIEMPOS DE RESPUESTA EN ATENCIÓN SANITARIA ESPECIALIZADA AÑO 2020

2.2.1. EXPEDIENTES ABIERTOS DE APLICACIÓN DE LA LEY 1/2005 DURANTE EL AÑO 2020, POR ÁREAS DE SALUD, TIPO DE ATENCIÓN SANITARIA, CENTROS SANITARIOS Y ESPECIALIDADES

EXP. INCOADOS DE SOLICITUDES LTR POR ÁREAS DE SALUD. AÑO 2020				
ÁREA DE SALUD	TOTAL	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS
BADAJOS	327	80	94	153
CÁCERES	283	81	36	166
CORIA	0	0	0	0
DON BENITO-VILLANUEVA	56	31	11	14
LLERENA-ZAFRA	122	52	53	17
MÉRIDA	83	45	30	8
NAVALMORAL DE LA MATA	9	5	3	1
PLASENCIA	275	158	25	92
TOTAL	1.155	452	252	451

Sobre el total de los 1.155 Expedientes abiertos de solicitudes de asistencia presentadas por los pacientes en la Institución al amparo de la Ley 1/2005 durante el año 2020, por Áreas de Salud de procedencia y tipo de solicitud de atención sanitaria especializada demandada, encontramos:

- **TOTAL SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DE ATENCIÓN SANITARIA DEMANDADA: Primeras Consultas: 39%; Pruebas Diagnósticas: 22%; Intervenciones quirúrgicas: 39%.**

- **BADAJEZ:** Primeras Consultas: 24%; Pruebas Diagnósticas: 29%; Intervenciones quirúrgicas: 47%.
- **CÁCERES:** Primeras Consultas: 29%; Pruebas Diagnósticas: 11%; Intervenciones quirúrgicas: 66%.
- **CORIA:** Primeras Consultas: 0%; Pruebas Diagnósticas: 0%; Intervenciones quirúrgicas: 0%.
- **DON BENITO-VILLANUEVA:** Primeras Consultas: 55%; Pruebas Diagnósticas: 20%; Intervenciones quirúrgicas: 25%.
- **LLERENA-ZAFRA:** Primeras Consultas: 43%; Pruebas Diagnósticas: 43%; Intervenciones quirúrgicas: 14%.
- **MÉRIDA:** Primeras Consultas: 54%; Pruebas Diagnósticas: 36%; Intervenciones quirúrgicas: 10%.
- **NAVALMORAL DE LA MATA:** Primeras Consultas: 55%; Pruebas Diagnósticas: 34%; Intervenciones quirúrgicas: 11%.
- **PLASENCIA:** Primeras Consultas: 58%; Pruebas Diagnósticas: 9%; Intervenciones quirúrgicas: 33%.

ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE BADAJOZ	12	18	60	48	93	134	165	200
HOSPITAL PERPETUO SOCORRO	40	55	67	46	7	16	114	117
HOSPITAL MATERNO INFANTIL	8	7	0	0	0	3	8	10
C.E.R.H.A	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	60	80	127	94	100	153	287	327

El Área de Salud de Badajoz en cifras absolutas es la primera más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta en la Comunidad Autónoma, sin embargo, ajustada a la población pasa a ocupar el cuarto lugar después de Plasencia, Cáceres y Llerena-Zafra.

En el año 2020, en 327 ocasiones, los ciudadanos que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta estaban referidas a centros de atención sanitaria especializada que pertenecían al Área de Salud de Badajoz, un 14% más de solicitudes de asistencia respecto al año 2019; viene a reflejar el 28% de todas las solicitudes de asistencia L.T.R incoadas en la Institución. Debemos reseñar que en el Área de Salud de Badajoz, el Servicio de Angiología y Cirugía Vascular del Hospital Universitario de Badajoz ha pasado a ser referencia regional para los pacientes extremeños, al procederse al cierre del Servicio de Angiología y Cirugía Vascular del Área de Salud de Cáceres.

Aumentan las solicitudes de L.T.R para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas respecto al ejercicio anterior, en un 33% y 53% respectivamente. Y se reducen las solicitudes de asistencia para pruebas diagnósticas en un 26%. De 60 a 80 en primeras consultas, de 127 a 94 en pruebas diagnósticas y de 100 a 153 en intervenciones quirúrgicas.

Hospital Universitario de Badajoz. Solicitudes LTR tramitadas: 200

En el año 2020, se rompe la tendencia descendente observada anteriormente y se produce un incremento en cuanto a solicitudes de L.T.R en atención sanitaria especializada en este Hospital, un 21% del año 2019 al 2020, fundamentalmente por las solicitudes en relación con la demora de intervenciones quirúrgicas, con 134 expedientes, un 44% más de las peticiones que se cursaron en el año 2019. También se han incrementado las solicitudes por demora de primeras consultas con un aumento del 50%.

Sin embargo, las peticiones por pruebas diagnósticas disminuyen en este centro hospitalario un 20% respecto al ejercicio anterior, pasando de 60 a 48 solicitudes de asistencia L.T.R.

Cabe destacar el Servicio de Radiología y Servicio de Medicina Nuclear con 22 y 10 solicitudes de asistencia tramitadas para pruebas diagnósticas, respectivamente.

Continúa la tendencia desfavorable de aumento de solicitudes de asistencia L.T.R. para intervenciones quirúrgicas por el Servicio de Urología, un 105%, con 41 solicitudes tramitadas. Reseñar el Servicio de Neurocirugía con un incremento muy significativo de solicitudes pasando de 7 a 26, un 271% más que en el ejercicio anterior y el Servicio de Cirugía General y Digestiva, que ha pasado de 17 a 28 solicitudes tramitadas del año 2019 al 2020, en concreto un 65%.

Y el Servicio de Angiología y Cirugía Vascular con 30 solicitudes tramitadas para intervenciones quirúrgicas aunque en este servicio médico se han reducido las solicitudes de asistencia respecto al año 2019, un 25%.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA				
RMN		9		9
ECOGRAFIA		6		6
TAC		5		5
RX		2		2
DIGESTIVO	1	8	-	9
CIRUGÍA VASCULAR	3	-	30	33
MEDICINA NUCLEAR	-	10	-	10
CIRUGÍA	-	-	28	28
NEUROCIRUGÍA	-	-	26	26
CARDIOLOGÍA	1	3	-	4
ALERGOLOGÍA	1	-	-	1
NEUMOLOGÍA	2	-	-	2
NEUROLOGÍA	2	-	-	2
MAXILOFACIAL	1	-	8	9
UROLOGÍA	-	-	41	41
PSIQUIATRIA	1	-	-	1
NEUROFISIOLOGÍA	-	5	-	5
TRAUMATOLOGÍA	1	-	1	2
REHABILITACIÓN	2	-	-	2
O.R.L	1	-	-	1
DERMATOLOGÍA	1	-	-	1
NEUROPSICOLOGÍA	1	-	-	1
TOTAL	18	48	134	200

Hospital Perpetuo Socorro. Solicitudes LTR tramitadas: 117

Este centro hospitalario del Área de Salud de Badajoz ha aumentado muy discretamente las solicitudes de asistencia por incumplimiento de esta Ley del año 2019 al 2020, pasando de 114 a 117 expedientes, incrementándose un 3%, fundamentalmente por las solicitudes en relación con la demora de primeras consultas, con 55 expedientes (principalmente, 26 para O.R.L y 14 para Rehabilitación), a diferencia de las 40 peticiones que se cursaron en el año 2019, y las solicitudes por demora de intervenciones quirúrgicas, con 16 expedientes, a diferencia de las 6 peticiones del ejercicio anterior.

Y en el caso de las solicitudes de asistencia LTR para pruebas diagnósticas, se reducen en un 32% respecto al ejercicio anterior, al descender en este ejercicio las solicitudes para ecografías y RMN del Servicio de Radiología.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA				
RMN		17		17
ECOGRAFIA		17		17
TAC		10		10
RX		1		1
TRAUMATOLOGÍA	5	-	8	13
O.R.L	26	-	3	29
REHABILITACIÓN	14	-	-	14
OFTALMOLOGÍA	5	-	3	8
GINECOLOGÍA	-	-	2	2
REUMATOLOGÍA	2	-	-	2
NEUROFISIOLOGÍA	-	1	-	1
DERMATOLOGÍA	1	-	-	1
MEDICINA INTERNA	1	-	-	1
NEUMOLOGÍA	1			1
TOTAL	55	46	16	117

Hospital Materno Infantil. Solicitudes LTR tramitadas: 10

En el año 2020, en 10 ocasiones, dos solicitudes de asistencia más que en el ejercicio anterior, los pacientes que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta estaban referidas al Hospital Materno Infantil, para 7 primeras consultas y 3 intervenciones quirúrgicas con el Servicio de Ginecología.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
GINECOLOGÍA	7	-	3	8
TOTAL	7	0	3	10

Centro Extremeño de Reproducción Humana Asistida (C.E.R.H.A). Solicitudes LTR: 0

ÁREA DE SALUD DE CÁCERES

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
H. UNIV. DE CÁCERES / H. SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	158	78	55	36	238	166	451	280
H. NUESTRA SEÑORA DE LA MONTAÑA	17	-	4	-	4	-	25	-
CENTRO DE ALTA RESOLUCIÓN TRUJILLO	0	3	0	0	0	0	0	3
TOTAL	175	81	59	36	242	166	476	283

En el año 2020, el Área de Salud de Cáceres en cifras absolutas y ajustadas a la población de referencia es la segunda más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta de toda la Comunidad Autónoma, lo que representa un 24,5% del total.

En 283 ocasiones, los ciudadanos que se dirigieron a nuestra Institución con solicitudes de L.T.R estaban referidas a centros de atención especializada que pertenecían al Área de Salud de Cáceres, una reducción del 41% de las solicitudes LTR respecto al año 2019, en el que se cursaron 476 peticiones. Hay que tener en cuenta que, el 31 de enero de 2020, en el Área de Salud de Cáceres se procedió al cierre del Servicio de Angiología y Cirugía Vascul ar del Hospital Universitario de Cáceres, derivándose los pacientes al Servicio de Angiología y Cirugía Vascul ar del Hospital Universitario de Badajoz.

Llama la atención el descenso de las solicitudes de asistencia para primeras consultas, en un 54%, pruebas diagnósticas, con un reducción del 39% y para intervenciones quirúrgicas, que descienden un 31%, respecto al ejercicio anterior.

Hospital Universitario de Cáceres/Hospital San Pedro de Alcántara. Solicitudes LTR tramitadas: 280

El Hospital Universitario de Cáceres/Hospital San Pedro de Alcántara ha experimentado una reducción de solicitudes por incumplimiento de esta Ley en un 38%, pasando de 451 a 280 expedientes en el año 2020.

Es el centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada en Extremadura, principalmente a expensas de solicitudes L.T.R para el Servicio de Traumatología, con 106 solicitudes de asistencia reclamadas.

Cabe destacar el descenso de las solicitudes de asistencia por demoras para primeras consultas, en un 50%, pruebas diagnósticas, con una reducción del 35% y para intervenciones quirúrgicas, que descienden un 30%, respecto al ejercicio anterior.

La mayoría de los expedientes por demora para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas proceden del Servicio de Traumatología, con 75 solicitudes tramitadas para intervenciones quirúrgicas (89 en el año 2019) y 31 para primeras consultas (110 en el año 2019), un total de 106 solicitudes de asistencia L.T.R. Seguido por el Servicio de Angiología y Cirugía Vascul ar con 20 solicitudes de asistencia para primeras consultas.

Destacar también respecto a las solicitudes de asistencia tramitadas para intervenciones quirúrgicas, el Servicio de Urología con 22 solicitudes, así como el Servicio de Oftalmología con 19 solicitudes y Servicio de Neurocirugía con 17 solicitudes L.T.R.

Y en el caso de las solicitudes para pruebas diagnósticas, han pasado de 55 a 36 solicitudes de asistencia, la mayoría de los expedientes por demora para realización de RMN y ecografías.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIÓNES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA				
RMN		16		16
ECOGRAFIA		2		2
TAC		1		1
RX		1		1
CIRUGÍA	1	-	14	15
URLOGÍA	2	-	22	24
NEUROCIRUGÍA	1	-	17	18
TRAUMATOLOGÍA	31	-	75	106
CIRUGÍA VASCULAR	20	-	3	23
REHABILITACIÓN	3	-	-	3
DIGESTIVO	-	5	-	5
CARDIOLOGÍA	3	5	-	8
O.R.L	-	-	7	7
HEMATOLOGÍA	4	-	-	4
OFTALMOLOGÍA	2	-	19	21
NEUROFISIOLOGÍA	-	2	-	2
GINECOLOGÍA	-	-	1	1

NEUMOLOGÍA	2	-	-	2
ALERGOLOGÍA	1	1	-	2
ENDOCRINOLOGÍA	2	-	-	2
C. PLÁSTICA	-	-	8	8
DERMATOLOGÍA	5	-	-	5
MEDICINA NUCLEAR	-	3	-	3
GENÉTICA	1	-	-	1
TOTAL	78	36	166	280

Centro de Alta Resolución de Trujillo. Solicitudes LTR tramitadas: 3

El Centro de Alta Resolución de Trujillo ha pasado de 0 a 3 solicitudes de asistencia de aplicación de la Ley 1/2005 en el año 2020, en concreto, dos solicitudes L.T.R para primeras consultas con el Servicio de Traumatología y una para el Servicio de O.R.L.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
TRAUMATOLOGÍA	2	-	-	2
O.R.L	1	-	-	1
TOTAL	3	-	-	3

ÁREA DE SALUD DE CORIA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
H. CIUDAD DE CORIA	1	0	1	0	0	0	2	0
TOTAL	1	0	1	0	0	0	2	0

En el Área de Salud de Coria, no se han dirigido usuarios a nuestra Institución en el año 2020 solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en el Hospital Ciudad de Coria; pasando de 2 solicitudes por demora en el año 2019 (para primera consulta con traumatología y prueba diagnóstica con digestivo) a ninguna solicitud de asistencia en este ejercicio; siendo el centro hospitalario en el que no se han incoado expedientes de aplicación de L.T.R.

Hospital Ciudad de Coria. Solicitudes LTR tramitadas: 0



ÁREA DE SALUD DE DON BENITO - VILLANUEVA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
H. DON BENITO	33	30	13	11	11	13	57	54
H. SIBERIA-SERENA	3	1	0	0	0	1	3	2
TOTAL	36	31	13	11	11	14	60	56

El Área de Salud de Don Benito-Villanueva en cifras absolutas y ajustadas por población es la sexta más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta de nuestra Comunidad Autónoma, como en el ejercicio anterior.

En 56 ocasiones, los pacientes se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta, un 7% menos de solicitudes de asistencia respecto al año 2019; viene a reflejar el 5% de todas las solicitudes de asistencia L.T.R incoadas en la Institución.

La mayoría de las peticiones van dirigidas al Hospital de Don Benito-Villanueva, un 96% del total. En concreto, 54 solicitudes en el Hospital de Don Benito y 2 en el Hospital de Siberia-Serena. Se reducen las solicitudes de asistencia L.T.R para primeras consultas y pruebas diagnósticas respecto al año 2019, en un 14% y 15% respectivamente. Y aumentan las solicitudes de L.T.R para intervenciones quirúrgicas respecto al ejercicio anterior, en un 27%.

Hospital de Don Benito-Villanueva. Solicitudes LTR tramitadas: 54

Las solicitudes por demora en este centro hospitalario se han reducido para primeras consultas en un 9% y para pruebas diagnósticas en un 15%, respecto al ejercicio anterior. Sin embargo, se han incrementado las solicitudes de asistencia L.T.R para intervenciones quirúrgicas en un 18%, con 10 solicitudes tramitadas para traumatología, 2 para ginecología y una para urología.

Continúa siendo como en el ejercicio anterior, el séptimo centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada en Extremadura, principalmente a expensas de solicitudes L.T.R para el Servicio de Traumatología, con 34 solicitudes de asistencia reclamadas.

Cabe destacar en el Hospital de Don Benito-Villanueva, el aumento de las solicitudes L.T.R para primeras consultas con el Servicio de Traumatología, a diferencia del año 2019, con 24 solicitudes tramitadas (16 solicitudes para primeras consultas en el ejercicio anterior) y 10 solicitudes de asistencia para intervenciones quirúrgicas (8 solicitudes para intervenciones quirúrgicas en el ejercicio anterior).



ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA				
RMN		1		1
ECOGRAFIA		5		5
TAC		2		2
TRAUMATOLOGÍA	24	-	10	34
GINECOLOGÍA	-	-	2	2
DIGESTIVO	2	3	-	5
OFTALMOLOGÍA	1	-	-	1
PSQUIATRÍA	1	-	-	1
UROLOGÍA	1	-	1	2
O.R.L	1	-	-	1
TOTAL	30	11	13	54

Hospital Siberia-Serena. Solicitudes LTR tramitadas: 2

En el año 2020, las solicitudes por demora en este centro hospitalario se han reducido en un 33%, pasando de 3 a 2 solicitudes. Destacando el descenso de solicitudes para primeras consultas a especialistas en un 67% respecto al ejercicio anterior. Los ciudadanos que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta referidas al Hospital Siberia-Serena, fueron en dos ocasiones para primera consulta e intervención quirúrgica al Servicio de Traumatología.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
TRAUMATOLOGÍA	1	-	1	2
TOTAL	1	0	1	2

ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
H. ZAFRA	49	51	69	30	5	17	123	98
H. LLERENA	2	1	24	23	2	0	28	24
TOTAL	51	52	93	53	7	17	151	122

En 122 ocasiones, los pacientes se dirigieron a nuestra Institución en el año 2020 solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en centros hospitalarios que



perteneían al Área de Salud de Llerena-Zafra, representando un 10,5% del total y con una reducción de solicitudes respecto al ejercicio anterior del 19%.

Se concentran mayoritariamente en el Hospital de Zafra con 98 peticiones, quinto centro hospitalario más reclamado, y 24 peticiones de L.T.R del Hospital de Llerena; ocupando la tercera posición en las áreas de salud más reclamadas ajustada a población y la cuarta en cifras absolutas.

Se incrementan las solicitudes de asistencia para intervenciones quirúrgicas respecto al ejercicio anterior de 7 a 17, un 142%, pero disminuyen las solicitudes para pruebas diagnósticas en el año 2020, en un 43%.

Hospital de Zafra. Solicitudes LTR tramitadas: 98

El Hospital de Zafra ha reducido en el año 2020 las solicitudes por incumplimiento de la Ley 1/2005 en un 20%, pasando de 123 a 98 expedientes abiertos en este centro hospitalario.

Descienden las solicitudes de asistencia por demoras para pruebas diagnósticas en un 57%, pero se incrementa la demanda de pacientes para intervenciones quirúrgicas en un 24% respecto al ejercicio anterior.

Cabe destacar en el Hospital de Zafra, el Servicio de Radiología con 13 solicitudes de L.T.R (Ecografías y TAC), y el servicio de Digestivo con 13 solicitudes tramitadas por pruebas diagnósticas. Resaltar también el Servicio de Neurocirugía con 22 solicitudes de asistencia por demoras, 13 solicitudes para intervenciones quirúrgicas y 9 para primeras consultas.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA				
RMN		6		6
ECOGRAFIA		6		6
TAC		1		1
ALERGOLOGÍA	2	-	-	2
DERMATOLOGÍA	1	-	-	1
M. INTERNA	1	-	-	1
TRAUMATOLOGÍA	3	-	-	3
REHABILITACIÓN	3	-	-	3
CARDIOLOGÍA	1	2	-	3
DIGESTIVO	3	13	-	16
NEUMOLOGÍA	4	2	-	6
NEUROCIRUGÍA	9	-	13	22

UROLOGÍA	1	-	1	2
CIRUGÍA	1	-	1	2
O.R.L	7	-	1	8
REUMATOLOGÍA	5	-	-	5
OFTALMOLOGÍA	6	-	1	7
UNIDAD DEL DOLOR	4	-	-	4
TOTAL	51	30	17	98

Hospital de Llerena. Solicitudes LTR tramitadas: 24

Cabe destacar en el Hospital de Llerena, una disminución de las solicitudes de asistencia en un 14% respecto al ejercicio anterior, a expensas de pruebas diagnósticas. De un total de 24 solicitudes de L.T.R en este centro hospitalario, las solicitudes por demoras de pruebas diagnósticas para el Servicio de Radiología representan casi su totalidad. En concreto, 23 peticiones para RMN, debido a que solo se realizan en este centro hospitalario.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA RMN		23		23
NEFROLOGÍA	1	-	-	1
TOTAL	2	24	2	24

ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
H. MÉRIDA	33	40	37	28	9	8	79	76
H. TIERRA DE BARROS	0	5	0	2	0	0	0	7
TOTAL	33	45	37	30	9	8	79	83

El Área de Salud de Mérida, en cifras absolutas y ajustadas a población, es la quinta área de salud más reclamada de toda la Comunidad Autónoma por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta, lo que representa un 7% del total.

En 83 ocasiones, los pacientes que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta, estaban referidas a centros hospitalarios que pertenecían al Área de Salud de Mérida, un 5% más respecto al año 2019. Se concentran

la mayoría de las solicitudes de asistencia en el Hospital de Mérida, con 76 peticiones, y 7 solicitudes de asistencia dirigidas al Hospital de Tierra de Barros.

Aumentan las solicitudes L.T.R para primeras consultas a especialistas respecto al ejercicio anterior en un 36% y se reducen las solicitudes de asistencia para pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas, en un 19% y 12% respectivamente, respecto al año 2019.

Hospital de Mérida. Solicitudes LTR tramitadas: 76

Cabe destacar en este centro hospitalario, sexto hospital más reclamado, las 76 solicitudes por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta, lo que supone el 91,5% total de solicitudes del Área de Salud de Mérida, con un ligero descenso del 4% respecto al ejercicio anterior.

En el año 2020, han disminuido las solicitudes de asistencia L.T.R por demoras en pruebas diagnósticas en un 24% e intervenciones quirúrgicas en un 11% pero se han incrementado las solicitudes para primeras consultas a especialistas, en un 21%, principalmente para el Servicio de Rehabilitación, con 18 solicitudes de asistencia tramitadas. Las 28 peticiones para pruebas diagnósticas estaban referidas en su mayoría al Servicio de Radiología, con 19 solicitudes L.T.R.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA				
RMN		3		3
TAC		5		5
ECOGRAFIA		10		10
RX		1		1
NEUROLOGÍA	4	-	-	4
UROLOGÍA	1	-	4	5
M. INTERNA	1	-	-	1
TRAUMATOLOGÍA	3	-	-	3
DERMATOLOGÍA	3	-	-	3
CARDIOLOGÍA	2	2	-	4
DIGESTIVO	1	7	-	8
REHABILITACIÓN	18	-	-	18
NEUMOLOGÍA	1	-	-	1
GINECOLOGÍA	1	-	-	1
CIRUGÍA	1	-	4	5
REUMATOLOGÍA	2	-	-	2
ENDOCRINOLOGÍA	2	-	-	2
TOTAL	40	28	8	76

Hospital Tierra de Barros. Solicitudes LTR tramitadas: 7

El Hospital Tierra de Barros, ha pasado de ninguna solicitud L.T.R en el ejercicio anterior a tramitarse 7 solicitudes de asistencia en este centro hospitalario, 5 de ellas por demoras para primeras consultas a especialistas en distintos servicios médicos sin reseñar de forma significativa ninguno y 2 para pruebas diagnósticas.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA ECOGRAFÍA		1		1
DIGESTIVO	-	1	-	1
ENDOCRINOLOGÍA	1	-	-	1
CIRUGÍA	2	-	-	2
M. INTERNA	1	-	-	1
DERMATOLOGÍA	1	-	-	1
TOTAL	5	2	0	7

ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
H. CAMPO ARAÑUELO	6	5	5	3	0	1	11	9
TOTAL	6	5	5	3	0	1	11	9

Continúa en el Área de Salud de Navalmoral de la Mata la tendencia favorable descendente de solicitudes de asistencia por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley 1/2005, reduciendo las peticiones respecto al año 2019, en un 18%. En 9 ocasiones, los pacientes se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en el Hospital Campo Arañuelo, representando un número bajo de solicitudes, el 1% del total de los expedientes incoados en nuestra Comunidad Autónoma.

Se reducen las demoras para primeras consultas a especialistas y pruebas diagnósticas respecto al ejercicio anterior, en un 17% y 40% respectivamente. La demora en primeras consultas es la más reclamada con 5 solicitudes de L.T.R en el año 2020, seguida de las solicitudes para pruebas diagnósticas con 3 peticiones.

Hospital Campo Arañuelo. Solicitudes LTR tramitadas: 9

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIÓNES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA ECOGRAFÍA		1		1
DIGESTIVO	-	2	-	2
ENDOCRINOLOGÍA	1	-	-	1
REHABILITACIÓN	1	-	-	1
TRAUMATOLOGÍA	-	-	1	1
M. INTERNA	3	-	-	3
TOTAL	5	3	1	9

ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIÓNES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
H. VIRGEN DEL PUERTO	269	158	32	25	114	92	415	275
TOTAL	269	158	32	25	114	92	415	275

El Área de Salud de Plasencia, en cifras ajustadas a población, es el área más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley 1/2005 de toda la Comunidad Autónoma, y la tercera con más solicitudes en cifras absolutas, tras el Área de Salud de Badajoz y Cáceres, representando el 24% del total de solicitudes de L.T.R.

En 275 ocasiones, los pacientes se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta dirigidas al Hospital Virgen del Puerto, un 37% menos respecto al año 2019.

Se reducen las solicitudes de L.T.R para primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas respecto al ejercicio anterior, en un 41%, 22% y 19%, respectivamente. De 269 a 158 en primeras consultas, de 32 a 25 en pruebas diagnósticas y de 114 a 92 en intervenciones quirúrgicas.

Las demoras por primeras consultas representan el 57% y por intervenciones quirúrgicas el 33%, lo que suman entre ambas el 90% del total de las solicitudes de L.T.R del Hospital Virgen del Puerto.

Cabe destacar en el Hospital Virgen del Puerto, segundo hospital más reclamado por cumplimiento de la L.T.R en Extremadura, el Servicio de Traumatología con 122 solicitudes tramitadas (46 solicitudes menos que en el ejercicio anterior), de las cuales 82 fueron para primeras consultas (59 solicitudes menos que en el año 2019) y 40 para intervenciones quirúrgicas (13 solicitudes más que en el año 2019).

Resaltamos también el Servicio de Oftalmología con 43 solicitudes tramitadas, de las cuales 23 fueron por primeras consultas y 20 por intervenciones quirúrgicas, el Servicio de Cirugía General y Digestiva con 22 solicitudes tramitadas para intervenciones quirúrgicas y el Servicio de Digestivo con 25 solicitudes tramitadas, 16 de ellas para pruebas diagnósticas.

Hospital Virgen del Puerto. Solicitudes LTR tramitadas: 275

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGIA				
TAC		3		3
RMN		1		1
ECOGRAFÍA		1		1
RX		1		1
DIGESTIVO	9	16	-	25
TRAUMATOLOGÍA	82	-	40	122
CARDIOLOGÍA	9	2	-	11
UROLOGÍA	-	-	2	2
GINECOLOGÍA	10	-	6	16
CIRUGÍA	1	-	22	23
M. INTERNA	1	-	-	1
O.R.L	-	-	2	2
DERMATOLOGÍA	11	-	-	11
NEUROLOGÍA	5	-	-	5
OFTALMOLOGÍA	23	-	20	43
PSIQUIATRÍA	2	-	-	2
NEUMOLOGÍA	1	1	-	2
ENDOCRINOLOGÍA	2	-	-	2
REUMATOLOGÍA	1	-	-	1
UNIDAD DEL DOLOR	1	-	-	1
TOTAL	158	25	92	275

2.2.2 RESOLUCIONES FORMULADAS POR LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LAS SOLICITUDES DE LA LEY DE TIEMPOS DE RESPUESTA EN EL AÑO 2020.

En el año 2020, han recaído un total de 346 Resoluciones con recomendaciones emitidas por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del SSPE, por la demora en la resolución de las solicitudes de atención L.T.R., indicando al Servicio Extremeño de Salud la obligación de resolver la solicitud y ofrecer al solicitante la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados, al haberse superado los plazos previstos para su atención sanitaria especializada, así como la necesidad de reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de atención.

Nos referimos a las 346 resoluciones realizadas sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, correspondientes a expedientes abiertos al amparo de dicha Ley que se iniciaron en el año 2020 y se cerraron por resolución, pero contando también con 73 resoluciones de expedientes que se incoaron en los últimos meses en el año 2019 y que se cerraron por resolución en el año 2020; que sumarían un total de 419 resoluciones.

Demora en la resolución de solicitudes de atención:

En los dos primeros meses del año 2020 se emitieron 73 Resoluciones con recomendaciones emitidas por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de expedientes que se incoaron a finales del año 2019. A continuación, se relacionan los mencionados expedientes:

986/19 1100/19 1158/19 1186/19 1189/19 1196/19 1199/19 1201/19 1213/19 1215/19
 1220/19 1222/19 1229/19 1237/19 1244/19 1251/19 1254/19 1257/19 1258/19 1268/19
 1271/19 1286/19 1287/19 1291/19 1299/19 1300/19 1301/19 1303/19 1304/19 1305/19
 1309/19 1313/19 1314/19 1315/19 1322/19 1325/19 1326/19 1327/19 1331/19 1332/19
 1334/19 1335/19 1340/19 1342/19 1343/19 1349/19 1350/19 1383/19 1388/19 1392/19
 1404/19 1405/19 1408/19 1411/19 1421/19 1422/19 1424/19 1428/19 1430/19 1435/19
 1437/19 1438/19 1439/19 1440/19 1444/19 1445/19 1446/19 1452/19 1459/19 1469/19
 1473/19 1476/19 1480/19

De las solicitudes de Ley de Tiempos máximos de respuesta que han presentado los usuarios en el año 2020, se han emitido un total de 346 Resoluciones con recomendaciones emitidas por la Defensora de los Usuarios de expedientes relativos al año 2020.

En el siguiente apartado se detalla la relación de los 269 expedientes de solicitudes formuladas por usuarios en el año 2020, que han finalizado en el año 2020:

1/20 2/20 3/20 10/20 11/20 13/20 15/20 21/20 30/20 35/20 39/20 40/20 43/20 46/20 47/20
 49/20 50/20 57/20 58/20 67/20 68/20 75/20 82/20 83/20 89/20 93/20 94/20 102/20 103/20
 105/20 106/20 109/20 112/20 119/20 134/20 136/20 137/20 139/20 140/20 141/20 147/20
 148/20 151/20 152/20 153/20 156/20 164/20 173/20 175/20 177/20 178/20 192/20 199/20
 201/20 203/20 206/20 207/20 208/20 214/20 218/20 219/20 223/20 225/20 230/20 231/20
 232/20 236/20 239/20 245/20 247/20 248/20 250/20 251/20 253/20 261/20 262/20 264/20
 265/20 268/20 272/20 275/20 281/20 282/20 292/20 294/20 295/20 298/20 300/20 304/20



305/20 311/20 312/20 315/20 317/20 318/20 321/20 325/20 326/20 327/20 333/20 341/20
344/20 346/20 348/20 352/20 354/20 357/20 360/20 368/20 371/20 373/20 380/20 381/20
384/20 385/20 388/20 396/20 398/20 402/20 404/20 408/20 413/20 414/20 415/20 416/20
422/20 424/20 425/20 428/20 429/20 433/20 437/20 445/20 447/20 448/20 450/20 452/20
456/20 457/20 458/20 459/20 462/20 463/20 467/20 475/20 476/20 483/20 493/20 496/20
498/20 500/20 502/20 503/20 507/20 509/20 513/20 514/20 515/20 518/20 521/20 529/20
538/20 546/20 548/20 552/20 557/20 559/20 560/20 567/20 573/20 581/20 583/20 585/20
587/20 589/20 590/20 593/20 597/20 607/20 612/20 613/20 614/20 618/20 625/20 627/20
629/20 631/20 632/20 635/20 637/20 640/20 642/20 646/20 649/20 650/20 651/20 653/20
655/20 657/20 658/20 659/20 660/20 661/20 669/20 673/20 674/20 675/20 682/20 687/20
689/20 690/20 693/20 703/20 706/20 707/20 708/20 709/20 711/20 712/20 716/20 724/20
726/20 729/20 730/20 731/20 740/20 744/20 745/20 747/20 748/20 749/20 750/20 751/20
752/20 754/20 762/20 763/20 765/20 769/20 780/20 781/20 782/20 784/20 785/20 786/20
788/20 789/20 791/20 797/20 798/20 801/20 807/20 809/20 812/20 815/20 817/20 820/20
822/20 824/20 829/20 830/20 832/20 836/20 852/20 856/20 866/20 867/20 871/20 926/20.

En el siguiente apartado se detalla la relación de los 77 expedientes de solicitudes formuladas por usuarios a finales del año 2020 que se han finalizado en los dos primeros meses del año 2021:

869/20 872/20 878/20 880/20 887/20 890/20 899/20, 900/20 901/20 902/20, 903/20 905/20
907/20 919/20 920/20 924/20 932/20 936/20 964/20 968/20, 974/20 976/20 977/20 981/20
983/20 988/20 993/20 994/20 997/20 999/20 1000/20 1001/20, 1010/20, 1012/20 1021/20
1032/20 1035/20 1042/20 1046/20 1049/20 1058/20 1059/20 1063/20 1066/20 1067/20
1071/20 1075/20 1079/20 1080/20 1081/20 1082/20 1087/20 1088/20 1098/20 1099/20
1101/20 1102/20 1106/20 1107/20 1110/20 1111/20 1113/20 1117/20 1120/20 1126/20
1128/20 1131/20 1137/20 1140/20 1141/20 1142/20 1143/20 1144/20 1145/20 1149/20
1150/20 1152/20.

En los siguientes apartados vamos a detallar por Áreas de Salud y especialidades médicas, las 346 Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios, correspondientes a expedientes de solicitudes de asistencia L.T.R relativas al año 2020 y cuya distribución es la siguiente:

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE CÁCERES

En el año 2020, han recaído un total de 128 Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del SSPE en el Área de Salud de Cáceres, frente a las 205 del año 2019 lo que supone 77 resoluciones menos respecto al ejercicio anterior.

Destacamos en las Recomendaciones realizadas, en el Área de Salud de Cáceres, en sentido positivo el descenso significativo por segundo año consecutivo en el Servicio de Urología que ha pasado de 34 resoluciones en el año 2019 a 9 recomendaciones emitidas en el año 2020. También debe valorarse positivamente que en el Servicio de Traumatología se ha pasado de emitir 93 resoluciones a 66, que sigue siendo un número alto pero descendiendo significativamente, y para el Servicio de Neurocirugía el descenso también es significativo pasando de 25 resoluciones emitidas en 2019 a 9 resoluciones en el año 2020.



RESOLUCIONES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE CÁCERES/H	
TRAUMATOLOGÍA	66
UROLOGÍA	9
NEUROCIRUGÍA	9
CIRUGÍA VASCULAR	11
CARDIOLOGÍA	1
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA	10
OFTALMOLOGÍA	6
RADIOLOGÍA	5
REHABILITACIÓN	1
ORL	3
CIRUGÍA PLÁSTICA	5
HEMATOLOGÍA	1
NEUMOLOGÍA	1
TOTAL	128

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA

En el año 2020, han recaído un total de 105 Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura en el Área de Salud de Plasencia, 28 resoluciones menos respecto al ejercicio anterior.

Destacamos en las Recomendaciones realizadas, en el Área de Salud de Plasencia, en sentido favorable el descenso en el servicio de Digestivo que ha pasado de 16 resoluciones en el año 2019 a 7 en el año 2020, Servicio de Cirugía General y Digestiva que ha pasado de 20 resoluciones en el año 2019 a 14 resoluciones en el año 2020 y el descenso del servicio de Traumatología, pasando de emitirse 67 resoluciones en el año 2019 a 59 resoluciones en el año 2020. En sentido negativo, el incremento de resoluciones en el Servicio de Oftalmología, pasando de 13 Resoluciones en el año 2019 a 17 Resoluciones en el año 2020.

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL VIRGEN DEL PUERTO	
TRAUMATOLOGÍA	59
DIGESTIVO	7
GINECOLOGÍA	5
CIRUGÍA GENERAL Y DISGESTIVA	14
DERMATOLOGÍA	2
OFTALMOLOGÍA	17
ENDOCRINOLOGÍA	1
TOTAL	105

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ

En el año 2020, han recaído un total de 81 Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura en el Área de Salud de Badajoz, 47 resoluciones más respecto al ejercicio anterior.

Destacamos en las Recomendaciones realizadas, en el Área de Salud de Badajoz, en sentido desfavorable el incremento en el Servicio de Angiología y Cirugía Vascul ar que ha pasado de 17 Resoluciones en el año 2019 a 28 Recomendaciones emitidas en el año 2020. Hay que tener en cuenta que, el 31 de enero de 2020, en el Área de Salud de Cáceres se procedió al cierre del Servicio de Angiología y Cirugía Vascul ar del Hospital Universitario de Cáceres, derivándose los pacientes al Servicio de Angiología y Cirugía Vascul ar del Hospital Universitario de Badajoz.

Mencionar que a diferencia del año anterior, se han emitido 4 resoluciones en el Hospital Perpetuo Socorro y 1 en el Hospital Materno Infantil, frente a ninguna resolución emitida en dichos centros hospitalarios en el ejercicio 2019.

A continuación se detallan las Resoluciones emitidas por Hospital y especialidades.

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE BADAJOZ	
ANGIOLOGÍA Y CIRUGÍA VASCULAR	28
CIRUGÍA	6
MAXILOFACIAL	3
NEUROCIRUGÍA	22
UROLOGÍA	17
TOTAL	76

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL PERPETUO SOCORRO	
TRAUMATOLOGÍA	3
ORL	1
TOTAL	4

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL	
GINECOLOGÍA	1
TOTAL	1

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA

Destacamos muy positivamente, que en el año 2020, en el Área de Salud de Mérida no se ha emitido ninguna Resolución por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del SSPE frente a 1 Resolución emitida en el ejercicio anterior.

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA

Destacamos en las Resoluciones realizadas, en el Área de Salud de Llerena-Zafra, en sentido favorable, no emitirse ninguna resolución en el Hospital de Llerena, y en sentido desfavorable el incremento de las mismas en el Hospital de Zafra que ha pasado de 8 Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, en el año 2019 a 23 resoluciones en el año 2020; destacando la emisión de 7 resoluciones en el Servicio de Neurocirugía, 4 resoluciones más que el ejercicio anterior .

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DE ZAFRA	
RADIOLOGÍA	4
NEUMOLOGÍA	2
DIGESTIVO	2
NEUROCIRUGÍA	7
UNIDAD DEL DOLOR	3
OFTALMOLOGÍA	1
ORL	2
CIRUGÍA	1
UROLOGÍA	1
TOTAL	23

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA

Destacamos que en el año 2020, se ha emitido 1 Resolución en el Área de Salud de Navalmoral de la Mata por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del SSPE frente a ninguna resolución que se emitió en el año 2019.

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL CAMPO ARAÑUELO	
MEDICINA INTERNA	1
TOTAL	1

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE DON BENITO - VILLANUEVA

Destacamos que en el año 2020, que en el Área de Salud de Don Benito-Villanueva se han emitido 8 Resoluciones por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura frente a 5 Resoluciones que se emitieron en el año 2019; destacando el Servicio de Traumatología.

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DON BENITO	
OFTALMOLOGÍA	1
TRAUMATOLOGÍA	6
TOTAL	7

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL SIBERIA-SERENA	
TRAUMATOLOGÍA	1
TOTAL	1

DEMORA EN LA RESOLUCIÓN DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN L.T.R.

Aludiremos en este apartado como ejemplos a varios expedientes de solicitudes de asistencia especializada al amparo de la Ley 1/2005 de 24 de junio de tiempos de respuesta, haciendo constar que la tramitación de los expedientes realizada desde el 14 de marzo de 2020 se ha visto afectada, debido a la situación de pandemia del coronavirus SARS-CoV-2, por el artículo 8 de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, sobre la suspensión de los plazos máximos de respuesta, en concreto, recogiendo en su punto 3, que son causas de suspensión temporal del cómputo de los plazos máximos de respuesta previstos en esta Ley, los acontecimientos catastróficos, tales como terremotos, inundaciones, incendios u otras situaciones similares; guerras, revueltas u otras alteraciones del orden público; epidemias; huelgas y disfunciones y averías de orden técnico que afecte a uno o más centros o servicios sanitarios. Así, como por el Plan de preparación y actuación frente a una pandemia de coronavirus SARS-CoV-2 en Extremadura y las Resoluciones del Director Gerente del SES por las que se establecen el plan de reducción de la actividad asistencial en los centros sanitarios del Servicio Extremeño de Salud ante la pandemia del virus COVID 19, el 16 de marzo de 2020 y posteriormente el plan de normalización de la actividad asistencial en el Servicio Extremeño de Salud ante la pandemia del virus SARS-CoV-2, el 17 de abril de 2020.

Por lo tanto, y si bien de conformidad con lo dispuesto anteriormente, entendimos que el cumplimiento del plazo máximo de respuesta a las resoluciones emitidas por la Defensora por la demora en la resolución de las solicitudes de atención L.T.R., de sesenta días naturales señalado en el apartado 3 de las mismas, indicando al Servicio Extremeño de Salud la obligación de resolver la solicitud y ofrecer al solicitante la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados quedaba condicionado a lo dispuesto anteriormente, instamos no obstante a que la Dirección General de Asistencia Sanitaria del SES procediera a cumplir en cuanto fuese posible, según el escenario epidemiológico y la progresiva restauración de la actividad asistencial hospitalaria programada, las resoluciones de la Defensora de los Usuarios y poder finalizar los expedientes referidos.

A continuación se relacionan los siguientes expedientes:



En el expediente LTR 58/20 la parte interesada formula el 13/01/2020, solicitud de aplicación de la Ley de tiempos de respuesta para realización de intervención quirúrgica, por el Servicio de Otorrinolaringología en el Hospital Universitario de Cáceres, solicitada desde 19/03/2019.

Con la fecha inicial, la solicitud fue remitida por esta Institución a la Dirección General de Asistencia Sanitaria para su oportuna resolución.

Considerando el tiempo transcurrido desde que se formuló la solicitud sin que la misma hubiera sido objeto de pronunciamiento alguno, y el tiempo que la parte interesada llevaba incluida en lista de espera para la prestación solicitada, seis meses superior al plazo máximo establecido para su atención, y a fin de evitar más demora en la efectividad del derecho solicitado, se estimó conveniente por parte de esta Institución, en uso de las atribuciones conferida por el Decreto 4/2003, que nos regula, resolver lo siguiente:

1. Entender que se ha vulnerado el derecho reconocido en los artículos 4.1 y 5.2 de la Ley de Tiempos de Respuesta.
2. Recomendar que, sin más dilación, se proceda a resolver la solicitud referida y se ofrezca a la solicitante la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados, al haberse superado los plazos previstos para su atención.
3. Recomendar que se adopten las medidas oportunas que permitan, en lo sucesivo, reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de atención.
4. Se solicita a la Dirección General de Asistencia Sanitaria que en el plazo de 60 días informe a esta Institución, sobre la aceptación de esta resolución y de las medidas adoptadas al respecto, o en su caso, de las razones que estime para no aceptarla.
5. Recordar a la Dirección General de Asistencia Sanitaria, que en virtud de lo establecido en los artículos 20 y 21 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, éste anualmente elaborará una Memoria que será presentada a la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de Consumidores, donde se recogerá la tardanza en la resolución de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, así como la vulneración de los derechos recogidos en esa misma ley.

En respuesta a estas recomendaciones, la Dirección General de Asistencia Sanitaria nos comunica que el paciente ha sido intervenido quirúrgicamente el día 23/07/20 por el Servicio de Otorrinolaringología del Hospital Universitario de Cáceres.

En el expediente LTR 321/20 la parte interesada formula el 20/02/2020, solicitud de aplicación de la Ley de tiempos de respuesta para realización de intervención quirúrgica, por el Servicio de Neurocirugía en el Hospital de Zafra, solicitada desde el 17/07/2019.

Con la fecha inicial, la solicitud fue remitida por esta Institución a la Dirección General de Asistencia Sanitaria para su oportuna resolución.

Considerando el tiempo transcurrido desde que se formuló la solicitud sin que la misma hubiera sido objeto de pronunciamiento alguno, y el tiempo que la parte interesada llevaba incluida en lista de espera para la prestación solicitada, cinco meses superior al plazo máximo establecido para su atención, y a fin de evitar más demora en la efectividad del derecho solicitado, se estimó conveniente por parte de esta Institución, en uso de las atribuciones conferida por el Decreto 4/2003, que nos regula, resolver lo siguiente:

1. Entender que se ha vulnerado el derecho reconocido en los artículos 4.1 y 5.2 de la Ley de Tiempos de Respuesta.
2. Recomendar que, sin más dilación, se proceda a resolver la solicitud referida y se ofrezca a la solicitante la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados, al haberse superado los plazos previstos para su atención.
3. Recomendar que se adopten las medidas oportunas que permitan, en lo sucesivo, reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de atención.
4. Se solicita a la Dirección General de Asistencia Sanitaria que en el plazo de 60 días informe a esta Institución, sobre la aceptación de esta resolución y de las medidas adoptadas al respecto, o en su caso, de las razones que estime para no aceptarla.
5. Recordar a la Dirección General de Asistencia Sanitaria, que en virtud de lo establecido en los artículos 20 y 21 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, éste anualmente elaborará una Memoria que será presentada a la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de Consumidores, donde se recogerá la tardanza en la resolución de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, así como la vulneración de los derechos recogidos en esa misma ley.

En respuesta a estas recomendaciones, la Dirección General de Asistencia Sanitaria nos comunica que el paciente ha sido intervenido quirúrgicamente el día 14/07/20 por el Servicio de Neurocirugía en el Hospital de Zafra.

En el expediente LTR 450/20 la parte interesada formula el 17/03/2020, solicitud de aplicación de la Ley de tiempos de respuesta para realización de intervención quirúrgica, por el Servicio de Angiología y Cirugía Vascul ar en el Hospital Universitario de Badajoz, solicitada el 17/09/2019.

Con la fecha inicial, la solicitud fue remitida por esta Institución a la Dirección General de Asistencia Sanitaria para su oportuna resolución.

Considerando el tiempo transcurrido desde que se formuló la solicitud sin que la misma hubiera sido objeto de pronunciamiento alguno, y el tiempo que la parte interesada llevaba incluida en lista de espera para la prestación solicitada, cinco meses superior al plazo máximo establecido para su atención, y a fin de evitar más demora en la efectividad del derecho solicitado, se estimó conveniente por parte de esta Institución, en uso de las atribuciones conferida por el Decreto 4/2003, que nos regula, resolver lo siguiente:

1. Entender que se ha vulnerado el derecho reconocido en los artículos 4.1 y 5.2 de la Ley de Tiempos de Respuesta.
2. Recomendar que, sin más dilación, se proceda a resolver la solicitud referida y se ofrezca a la solicitante la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados, al haberse superado los plazos previstos para su atención.
3. Recomendar que se adopten las medidas oportunas que permitan, en lo sucesivo, reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de atención.
4. Se solicita a la Dirección General de Asistencia Sanitaria que en el plazo de 60 días informe a esta Institución, sobre la aceptación de esta resolución y de las medidas adoptadas al respecto, o en su caso, de las razones que estime para no aceptarla.
5. Recordar a la Dirección General de Asistencia Sanitaria, que en virtud de lo establecido en los artículos 20 y 21 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, éste anualmente elaborará una Memoria que será presentada a la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de Consumidores, donde se recogerá la tardanza en la resolución de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, así como la vulneración de los derechos recogidos en esa misma ley.

En respuesta a estas recomendaciones, la Dirección General de Asistencia Sanitaria nos comunica que el paciente ha sido intervenido quirúrgicamente el día 2/10/20 por el Servicio de Angiología y Cirugía Vascular en el Hospital Universitario de Badajoz.

En el expediente LTR 812/20 la parte interesada formula el 17/09/2020, solicitud de aplicación de la Ley de tiempos de respuesta para realización de primera consulta, por el Servicio de Traumatología en el Hospital Virgen del Puerto de Plasencia, solicitada el 18/03/2020.

Con la fecha inicial, la solicitud fue remitida por esta Institución a la Dirección General de Asistencia Sanitaria para su oportuna resolución.

Considerando el tiempo transcurrido desde que se formuló la solicitud sin que la misma hubiera sido objeto de pronunciamiento alguno, y el tiempo que la parte interesada llevaba incluida en lista de espera para la prestación solicitada, siete meses superior al plazo máximo establecido para su atención, y a fin de evitar más demora en la efectividad del derecho solicitado, se estimó conveniente por parte de esta Institución, en uso de las atribuciones conferida por el Decreto 4/2003, que nos regula, resolver lo siguiente:

1. Entender que se ha vulnerado el derecho reconocido en los artículos 4.1 y 5.2 de la Ley de Tiempos de Respuesta.
2. Recomendar que, sin más dilación, se proceda a resolver la solicitud referida y se ofrezca a la solicitante la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados, al haberse superado los plazos previstos para su atención.

3. Recomendar que se adopten las medidas oportunas que permitan, en lo sucesivo, reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de atención.
4. Se solicita a la Dirección General de Asistencia Sanitaria que en el plazo de 60 días informe a esta Institución, sobre la aceptación de esta resolución y de las medidas adoptadas al respecto, o en su caso, de las razones que estime para no aceptarla.
5. Recordar a la Dirección General de Asistencia Sanitaria, que en virtud de lo establecido en los artículos 20 y 21 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, éste anualmente elaborará una Memoria que será presentada a la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de Consumidores, donde se recogerá la tardanza en la resolución de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, así como la vulneración de los derechos recogidos en esa misma ley.

En respuesta a estas recomendaciones, la Dirección General de Asistencia Sanitaria nos comunica que el paciente ha sido citado para la primera consulta el día 22/01/21 por el Servicio de Traumatología del Hospital Virgen del Puerto de Plasencia.

CAPÍTULO III

INFORME PANDEMIA POR COVID-19

3.1. PRESENTACIÓN

En el año 2020, hemos vivido una emergencia de salud pública, una pandemia internacional, una crisis sanitaria sin precedentes y de enorme magnitud tanto por el elevado número de fallecidos y enfermos, pacientes y profesionales sanitarios y socio sanitarios, como por el riesgo para sus derechos, con alteraciones graves de la normalidad.

Esta pandemia ha sido una tragedia enorme, una catástrofe sufrida con miles de enfermos, fallecidos, familias destrozadas, profesionales sanitarios sobrecargados y extenuados por la labor desarrollada, contagiados y fallecidos; una enorme tragedia que afecta a todos los ámbitos y, lo que es más importante, un duro impacto a nivel personal, familiar y socio sanitario.

La pandemia por coronavirus SARS-CoV-2 declarada por la OMS el 11 de marzo de 2020 y causante del cuadro clínico COVID-19, ha provocado que el Sistema Sanitario Público de Extremadura se viera desbordado, con una situación de presión asistencial desconocida hasta la fecha.

Esto ha tenido importantes consecuencias, tanto desde el punto de vista de sus efectos sobre la salud de la población por los muchos afectados y fallecidos, como desde la perspectiva del funcionamiento de las estructuras sanitarias y el ejercicio de sus profesionales, que han tenido serias dificultades para desempeñar su labor asistencia en buenas condiciones.

Estamos viviendo la peor pandemia con todas sus consecuencias, apelando al esfuerzo personal de los profesionales del Servicio Extremeño de Salud, al voluntarismo y a la profesionalidad, al tiempo que se puede poner en riesgo la seguridad de las personas.

Tenemos un buen sistema sanitario público extremeño pero se ha visto sometido a un situación extrema como ha sido la aparición de la COVID-19, a una tensión muy importante que se ha ido gestionando y avanzando pero no sin dificultades; mostrando debilidades y carencias, pero también fortalezas en su acceso universal a los servicios sanitarios, con una organización asistencial bien estructurada y con experiencia, y unos profesionales con una alta cualificación y calidad humana.

La lucha contra el coronavirus SARS-CoV-2 se resuelve de forma comunitaria, con la unidad de acción de todos, como vienen solicitando profesionales y sociedades científicas, con toma de decisiones coordinadas, equitativas y basadas en criterios científicos comunes y transparentes; y con las máximas responsabilidades por parte de los ciudadanos extremeños.

Es predecible que la pandemia se prolongue unos años más y dar respuesta apropiada a la misma va a suponer un desafío importante para el sistema sanitario extremeño, siendo preciso adoptar medidas y actuaciones factibles, unificadas, aceptadas por los ciudadanos y sostenibles en el tiempo. Siendo preciso, aun reconociendo la complejidad de la situación vivida, realizar un análisis y evaluación de la respuesta que se ha dado a la pandemia por COVID-19, es decir, un balance de la gestión sanitaria de la pandemia en Extremadura.

Quiero reseñar algunas consideraciones, en la aparición de la pandemia y la declaración del estado de alarma por crisis sanitaria, y es en que esta Institución ha permanecido abierta, que para nosotros era una prioridad para los ciudadanos, y era mantener en todo momento el contacto con las personas, el acercamiento para que pudieran trasladarnos las preocupaciones, inquietudes, miedos que les generaba la pandemia, así como la necesidades de información y que fuésemos útiles y resolutivos para los usuarios extremeños que contactaban y accedían por distintos medios a esta Institución. Trabajando en un situación y escenarios muy dolorosos emocionalmente y difíciles.

Estoy segura que entienden que es imposible trasladar el trabajo desarrollado por todo un equipo, en la atención diaria a los ciudadanos extremeños, durante el ejercicio 2020 con una situación muy complicada e inesperada en un Documento.

El presente documento quiere llamar la atención sobre las dificultades que la pandemia de COVID-19 ha provocado en los usuarios sanitarios extremeños, recogiendo la labor de la Institución en relación con la pandemia por coronavirus, incluyendo las quejas recibidas y las actuaciones desarrolladas.

3.2. DATOS

Nuestra Institución, en su labor de la defensa de los derechos de los usuarios sanitarios extremeños, desempeña sus funciones con plena autonomía e independencia, y trabajamos regidos por los principios de la confidencialidad de la identidad del usuario, trato humano cercano y la adecuación de la comunicación con las personas que contactan a nosotros, manteniendo siempre el respeto a la autonomía profesional.

3.2.1 ATENCIÓN DE USUARIOS, PACIENTES Y FAMILIARES: SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO

La Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura se planteó como objetivo prioritario desde el inicio de su funcionamiento ser una Institución abierta a la ciudadanía, a disposición de los usuarios extremeños, con vocación de cercanía, de fácil accesibilidad para que los usuarios, pacientes y familiares la sientan próxima.



Como trabajamos habitualmente a diario, y aún más con esta tremenda pandemia por COVID-19, durante el año 2020 hemos seguido potenciando y estimulando esta política de facilitar escucha activa, atención, cercanía, facilidad de comunicación y comprensión total de la dimensión de las peticiones que se formulan, sobre todo en el caso de usuarios con edad avanzada, así como información y asesoramiento a todos aquellos usuarios que lo han requerido, especialmente en materia de derechos de los usuarios; facilitando la presentación de las reclamaciones, mediante la mejora de la accesibilidad y la simplificación de los procedimientos.

Es importante aclarar, que no incluimos dentro de los expedientes de reclamaciones y solicitudes de asistencia que incoamos en la Institución, las numerosas actuaciones informativas y de asesoramiento realizadas por la Institución, a diario, con los ciudadanos y lo distintos colectivos.

Desde la Institución hemos continuado atendiendo a los ciudadanos de forma no presencial mediante atención telefónica, por la herramienta de contacto para los ciudadanos con la Institución a través del portal web de la Defensora y correos electrónicos, fax, etc.; recibiendo miles de solicitudes de información y asesoramiento, mostrando su preocupación y angustia por su salud, dudas, problemas o conflictos con el sistema sanitario, y que se han traducido o materializado en reclamaciones formales y solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en Atención Sanitaria Especializada del SSPE. Esto nos ha llevado a esforzarnos, en la medida de nuestras posibilidades, en encontrar la solución a sus problemas actuando como intermediarios en los conflictos que plantean los ciudadanos derivados de la utilización del sistema sanitario, realizando una labor de mediación con el SES, cuyo fin es llegar a un acuerdo propuesto entre las partes, o si se precisa, resolver mediante unas recomendaciones específicas y propuestas de adopción de medidas dirigidas al SES.

Con el inicio de la pandemia, al principio, los ciudadanos extremeños contactaban con la Institución para manifestarnos su miedo y temor por la situación que estábamos viviendo, la incertidumbre por su salud y por la salud de sus familiares y allegados, nos expresaban sus dudas, solicitaban información general sobre coronavirus (síntomatología, medidas preventivas de aislamiento/confinamiento e higiene en casa, pruebas detección, dónde acudir dentro del sistema sanitario, etc.) y asesoramiento jurídico, su preocupación por la información clínica sobre sus familiares en los centros hospitalarios, por la saturación en los centros sanitarios,

Tras el levantamiento del estado de alarma y la posterior segunda ola, contactaban con nosotros para exponernos las dificultades o problemas con la actividad sanitaria asistencial en atención primaria (dificultades accesibilidad, tarjetas sanitarias, activación tratamientos receta electrónica, tramitación bajas laborales, curas y extracciones por enfermería, disconformidad servicio transporte sanitario por demora en traslados y cambios en ordenes médicas, etc.) y especializada (demora con la información clínica sobre familiares ingresados en centros hospitalarios, el acompañamiento de los familiares en los por la asistencia sanitaria y seguimiento de personas con sintomatología compatible con COVID-19, preocupación y problemas con las citas programadas para consultas/pruebas diagnósticas/intervenciones quirúrgicas, problemas con la información, detección, y seguimiento de contactos, protocolos de actuación y realización de pruebas diagnósticas, etc.).

AÑO 2020	CONSULTAS TELEFÓNICAS	CONTACTO PORTAL WEB/ CORREOS ELECTRÓNICOS
TOTAL	6.420	2.941
VARIACIÓN	56%	142%

Con las mismas finalidades de las audiencias, se han atendido unas 6.420 llamadas telefónicas, con un incremento del 56% respecto al año 2019 que se atendieron 4.115 llamadas por teléfono, de usuarios extremeños mostrando su preocupación y angustia por su salud y sus familiares, dudas, problemas o conflictos con el sistema sanitario; que tenían por naturaleza la solicitud de información y asesoramiento sobre sus derechos y deberes sanitarios, sobre los servicios y prestaciones sanitarias a las que pueden acceder y los requisitos necesarios para su ejercicio, o bien, solicitud de información sobre la situación de sus expedientes, entre otras consultas. Como objetivo de eficiencia, hemos intentado resolver sus dudas, sin necesidad de que tengan que realizar una segunda llamada, ni a nosotros ni a otra instancia. No siempre hemos conseguido estos objetivos, sobre todo cuando la complejidad de la información, la confidencialidad o los requisitos solicitados por la instancia a la que se dirigían, lo hacían desaconsejable.

Otra vía de comunicación importante ha sido por correo electrónico. Por este método se han recibido y contestado durante el año 2020, una media de 2.941 correos electrónicos, un incremento del 142% respecto al ejercicio anterior que eran 1.216 mensajes, de los cuales en multitud de ocasiones se procedió a la apertura de expedientes de reclamación y solicitudes de aplicación de Ley de Tiempo de Respuesta de atención sanitaria especializada. En el resto de ocasiones, la finalidad fue informativa, de asesoramiento, seguimiento de expedientes y por otro tipo de consultas. Se ha optado por una comunicación más individualizada de forma accesible, suficiente y comprensible a través de la respuesta, en la mayoría de los casos, en el día, de los múltiples correos electrónicos que se recibieron a través del portal web de la Defensora de los Usuarios con petición de cualquier tipo de información y asesoramiento.

Destacar positivamente la importante actividad, durante el año 2020, del portal web de la Defensora de los Usuarios del SSPE, alojado dentro de una plataforma segura y con un espacio independiente por las características específicas de la Institución, que ha mejorado la accesibilidad de los ciudadanos a la Institución, facilitando un espacio de contacto para información y asesoramiento directo y sencillo muy utilizado por los mismos en este ejercicio debido a la pandemia por coronavirus, y permitiendo el uso, de forma práctica y sencilla, de los modelos de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la LTR autorellenables. Lo cual, se ha reflejado en un incremento del uso de la forma de presentación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia de L.T.R por la vía de correo electrónico a través del portal, siendo la forma más frecuente de presentación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia de la Ley 1/2005 en este ejercicio fue a través del correo electrónico institucional de la Defensora de los Usuarios. De los 2.625 expedientes incoados en la Institución en el año 2020, en 1.753 ocasiones se presentó por correo electrónico, representando un 67% del total y con un incremento del 43% respecto al año 2019.

3.2.2 EL IMPACTO SANITARIO DE LA PANDEMIA COVID-19 EN EL DERECHO DE LOS USUARIOS EXTREMEÑOS

El impacto de la pandemia por el coronavirus, virus SARS-CoV-2, declarada por la Organización Mundial de la Salud, el 11 de marzo de 2020, ha influido también en los derechos de los usuarios extremeños; produciendo un efecto diferente en el ejercicio de los derechos reconocidos legalmente por parte de los mismos durante el año 2020 y, por tanto, en el balance de las reclamaciones y solicitudes de atención al amparo de la Ley 1/2005 en la Institución de la Defensora de los Usuarios.

Ante la situación de crisis sanitaria debido a la pandemia por la COVID-19, con objeto de dedicar todos los recursos sanitarios humanos y materiales en los centros hospitalarios del SES a disposición de los pacientes con coronavirus, se estableció un Plan de preparación y actuación frente a la pandemia de coronavirus SARS-CoV-2 en Extremadura y un Plan de reducción de la actividad asistencial en los centros sanitarios del Servicio Extremeño de Salud para consultas externas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas no prioritarias ante la pandemia, el 16 de marzo de 2020; manteniéndose las consultas externas a especializada de carácter preferente que no se podían demorar o aplazar a juicio del clínico y potenciándose las consultas no presenciales por telemedicina, video consultas, consultas telefónicas, etc. Se han mantenido también las pruebas diagnósticas/terapéuticas preferentes de pacientes hospitalizados y aquellas de pacientes no hospitalizados no demorables necesarias para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades graves y oncológicas. Y en el caso de las intervenciones quirúrgicas, se mantenía la actividad quirúrgica de procedimientos urgentes, toda la cirugía de procesos oncológicos y de la patología no demorable a criterio de los profesionales quirúrgicos; suspendiendo el resto de la actividad quirúrgica programada.

En esta línea, se instauró posteriormente un Plan de Normalización de la actividad asistencial en los centros sanitarios del Servicio Extremeño de Salud ante la pandemia del virus SARS-CoV-2, el 17 de abril de 2020, que establecía como ir restaurando la actividad habitual de los centros sanitarios, pero teniendo en cuenta que se continuaba en situación de pandemia y por tanto, manteniendo los planes de contingencia ante posibles rebrotes de casos en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

En el caso del derecho de los pacientes a reclamar, se establece al amparo de la Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura, recogido en su artículo 11 respecto al derecho a la utilización de los procedimientos de reclamación y sugerencias y al libre acceso al Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, desarrollado posteriormente en el Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura y en la Orden de 26 de noviembre de 2003, por la que se regula la tramitación de las reclamaciones y sugerencias, relativas a la actividad sanitaria, dirigidas por los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura al Servicio Extremeño de Salud.

Y por otro lado, el proceso del derecho a la atención sanitaria especializada, de carácter programado y no urgente, se establece al amparo de la Ley 1/2005 de Tiempos

de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, garantizando unos plazos máximos de respuesta en la atención quirúrgica, pruebas diagnósticas y acceso a primeras consultas externas en el Sistema Sanitario Público de Extremadura. No obstante, si pese a las mejoras referidas en la mencionada Ley se rebasaran los tiempos máximos de respuesta previstos, establece asimismo una garantía adicional para asegurar a los ciudadanos la intervención requerida a través de centros privados de carácter concertado con el Servicio Extremeño de Salud.

En el año 2020, los ciudadanos extremeños se han dirigido a la Institución de la Defensora de los Usuarios solicitando nuestra asistencia dando lugar a la apertura de 2.625 expedientes, de los cuales 1.155 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R), y 1.470 a reclamaciones y sugerencias. En consecuencia, se aprecia en el año 2020, un mínimo descenso del 5% de los expedientes incoados respecto al ejercicio anterior, a expensas de la disminución de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, como consecuencia de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la pandemia del coronavirus (SARS-CoV-2).

EL IMPACTO SANITARIO DE LA PANDEMIA EN EL DERECHO A RECLAMAR DE LOS USUARIOS DEL SSPE

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el COVID-19 a pandemia internacional, sumiendo al país y a nuestra Comunidad Autónoma de Extremadura en una situación grave y excepcional.

En este sentido, afectando a la tramitación de las reclamaciones, es de aplicación el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19. BOE número 67, de 14 de marzo de 2020. Ministerio de la Presidencia, relaciones con las Cortes y Memoria democrática. En su Disposición adicional tercera, relativa a la Suspensión de plazos administrativos recoge:

1. Se suspenden términos y se interrumpen los plazos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del sector público. El cómputo de los plazos se reanuda en el momento en que pierda vigencia el presente Real Decreto o, en su caso, las prórrogas del mismo.
2. La suspensión de términos y la interrupción de plazos se aplicará a todo el sector público definido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

A fecha de 31 de diciembre de 2020, de las peticiones, dificultades, conflictos y quejas recibidas en la Institución durante el año 2020 por la crisis sanitaria provocada por la pandemia por la enfermedad COVID-19, la Institución ha abierto 1.480 expedientes de reclamaciones presentadas por usuarios, pacientes y familiares extremeños, de forma individual o colectiva, relacionadas directa o indirectamente con la pandemia por la COVID-19.

Reseñar que continúa la tendencia ascendente de las reclamaciones observada desde el año 2012, con más intensidad en este ejercicio debido a la situación de crisis sanitaria ocasionada por la pandemia del coronavirus (SARS-CoV-2), destacando que en el año 2020 las reclamaciones se incrementaron un 14% respecto al ejercicio anterior, pasando de 1.293 reclamaciones y sugerencias en el 2019 a 1.470 en el año 2020, lo que supone más del doble del incremento apreciado en las reclamaciones del año 2018 al 2019 que fue del 6%.

AÑO	RECLAMACIONES	CONTACTO PORTAL WEB/ CORREOS ELECTRÓNICOS
AÑO 2018	1.220	142%
AÑO 2019	1.293	+ 14%
AÑO 2020	1.470	

RECLAMACIONES AÑO 2020	AUDIENCIAS	C. ELETRÓNICO	ESCRITO	FAX
TOTAL	72	1.066	297	35
PORCENTAJE	5%	73%	20%	2%

Continúa reclamándose más a la atención especializada que a la atención primaria, 1.112 de los expedientes incoados frente a la atención primaria que recibió 281 reclamaciones. Los motivos más reclamados, en el ejercicio 2020, fueron nuevamente la disconformidad por Listas de esperas y citaciones, en 891 casos, abarcando un 61%, aunque se ha reducido ligeramente respecto al ejercicio anterior un 4%; incluyendo las reclamaciones de los usuarios que consideran excesivo el tiempo en recibir citación para consultas sucesivas y/o pruebas diagnósticas de control-seguimiento (revisiones médicas especializada).

Sin embargo, atención primaria, puerta de acceso al sistema sanitario público, ha pasado de recibir 181 reclamaciones en el año 2019 a 281 reclamaciones de los usuarios sanitarios extremeños en el año 2020, lo que supone un incremento significativo de un 55%, causado principalmente por problemas asistenciales y de organización y normas en los centros sanitarios de atención primaria.

Y en tercer lugar, por la disconformidad con la atención personal y/o sanitaria, en 223 casos, que también se han incrementado significativamente respecto al ejercicio anterior un 42%, pasando de 157 reclamaciones por este motivo en el año 2019 a 223 reclamaciones en el ejercicio actual; abarcando un 15% del total de reclamaciones en el año 2020.

Los motivos de las reclamaciones de los usuarios sanitarios extremeños son muy variados.

Con el inicio de la pandemia, en la primera ola, los ciudadanos extremeños contactaban con la Institución para manifestarnos su miedo y temor por la situación que estábamos

viviendo, la incertidumbre por su salud y por la salud de sus familiares y allegados, nos expresaban sus dudas, solicitaban información general sobre coronavirus (síntomatología, medidas preventivas de aislamiento/confinamiento e higiene en casa, pruebas de detección, dónde acudir dentro del sistema sanitario, etc.) y asesoramiento jurídico, su preocupación por la información clínica sobre sus familiares en los centros hospitalarios, por la saturación en los centros sanitarios, etc.

Tras el levantamiento del estado de alarma y la posterior segunda ola, contactaban con nosotros para exponernos las dificultades o problemas con la actividad sanitaria asistencial en atención primaria (dificultades de accesibilidad, tarjetas sanitarias, activación de tratamientos, receta electrónica, tramitación de bajas laborales, curas y extracciones por enfermería, disconformidad con el servicio de transporte sanitario por demora en traslados y cambios en ordenes médicas, etc.) y especializada (demora con la información clínica sobre familiares ingresados en centros hospitalarios, el acompañamiento de los familiares en los por la asistencia sanitaria y seguimiento de personas con sintomatología compatible con COVID-19, preocupación y problemas de retrasos con las citas programadas para citas de consultas sucesivas y pruebas diagnósticas de control-seguimiento y para primeras consultas externas/pruebas diagnósticas/intervenciones quirúrgicas, los protocolos de actuación en contactos estrechos y casos confirmados y en la realización de pruebas diagnósticas, en la información y seguimiento de médicos de atención primaria/rastreadores de salud pública, etc.).

Hay que tener en cuenta dos cuestiones sobre las reclamaciones, que es importante aclarar.

Una es a la hora de discriminar cuáles son reclamaciones genéricas, comunes, y cuáles son directas de la COVID-19 es difícil y complicado, más en atención especializada, porque no tenemos en nuestra base de datos de la Institución un filtro o herramienta que nos proporcione esa información o nos suministre directamente los datos; para ello, hemos tenido que realizar un importante esfuerzo para poder mostrar aquí una estimación de las reclamaciones directamente relacionadas con la pandemia por COVID-19 de las reclamaciones que llamamos genéricas presentadas por los usuarios sanitarios pero cuya causa o motivo que las genera está relacionada indirectamente con la pandemia, son consecuencia indirecta del efecto de la pandemia, de la crisis sanitaria que ha provocado en el sistema sanitario público extremeño, en los pacientes con otras enfermedades no relacionadas con la COVID-19.

Y la otra es que las reclamaciones que genera la actividad sanitaria de nuestra Comunidad Autónoma, en primera instancia por normativa se presentan en el Servicio Extremeño de Salud, en los Servicios de Atención al Usuario existentes en cada hospital adscritos a las gerencias de áreas de salud correspondientes, y son la primera puerta de entrada para el usuario a la hora de reclamar.

Por ello, hemos intentado agrupar las reclamaciones en grupos simples, por temas, que hemos considerado más importantes y que se integran en los grupos ya considerados en las herramientas que utilizamos en nuestra base de datos en la Oficina de la Defensora de los Usuarios por motivos de reclamación.

ATENCIÓN PRIMARIA

En el año de la pandemia por coronavirus, Atención Primaria, primera puerta de acceso al sistema sanitario público, la más cercana a la población, recibió 281 reclamaciones de usuarios sanitarios extremeños; ha pasado de 181 reclamaciones en el año 2019 a 281 reclamaciones en el año 2020, lo que supone un incremento significativo de un 55% respecto al ejercicio anterior; abarcando el 19% del total de las reclamaciones presentadas en la Institución en el año 2020 (14% en el año 2019).

Este aumento de reclamaciones dirigidas a atención primaria está causado principalmente por problemas asistenciales sanitarios y de organización y normas en los centros sanitarios de atención primaria, debido al cambio en el modelo asistencial de atención primaria para afrontar la nueva situación de crisis sanitaria con la aparición de la pandemia por el SARS-CoV-2, con la suspensión de la actividad asistencial ordinaria en los centros de atención primaria y el acceso presencial a dichos centros; con reclamaciones de usuarios por dificultades en la atención sanitaria de personas con problemas de salud no COVID-19 (pacientes no COVID), problemas y dificultades relacionados con la atención telefónica y las citaciones no presenciales, excesiva demora en las citas para consulta médica en atención primaria (listas de espera en atención primaria), disconformidad con la información, seguimiento y detección de contactos estrechos, dificultades con las bajas laborales pacientes COVID, etc.; pasando a ocupar el segundo lugar en los motivos reclamados por los usuarios sanitarios extremeños en el año 2020.

Este nuevo modelo asistencial organizativo está preconizado y respaldado por organizaciones científicas y profesionales y se está desarrollando en otras comunidades autónomas. Si bien, se ha aplicado fundamentalmente para dar seguridad, de proteger a los pacientes y profesionales, así como prevenir la infección por el virus SARS-CoV-2 en los centros de salud, ha dado lugar a algunos problemas detectados y reflejados en las reclamaciones de los usuarios y pacientes que exponemos a continuación.

Principales problemas asistenciales, organizativos y éticos en la atención primaria durante la pandemia que han afectado a los pacientes no COVID (pacientes crónicos, mayores, discapacitados) y pacientes COVID:

- Quejas y problemas de accesibilidad tanto telefónica como presencial: dificultad y demora en la atención telefónica y citas no presenciales de los pacientes, citas telefónicas anuladas o no realizadas, malentendidos en la comunicación telefónica, etc.
- Demora excesiva en la citas con el médico de atención primaria (lista de espera de atención primaria de más de una semana).
- Problemas por la dificultad de atención sanitaria, de atender a las personas con problemas de salud distintos, pacientes no COVID-19, en la continuidad de cuidados por la situación de sobrecarga de trabajo de médicos/as y enfermeras de familia.
- Quejas con la información, detección y control/seguimiento de los casos COVID-19 y sus contactos,

- Dificultades con la extensión de bajas laborales y seguimiento de las mismas, y problemas relacionados con la codificación en los partes de IT.
- Otros problemas relacionados con la activación de la receta electrónica, curas y extracciones de enfermería, vacunaciones (gripe, varicela), informes, etc.

Reseñar que estas reclamaciones se han presentado por los usuarios en la Institución mayoritariamente en el periodo estival, en los meses de junio-julio, principalmente por dos motivos, coincidiendo con la apertura de la nueva normalidad y con los permisos vacacionales de los profesionales sanitarios de atención primaria en los que no se ha realizado sustitución de los mismos.

La mayor parte de las reclamaciones se han dirigido a centros de salud urbanos y en menor número a los centros de salud rurales.

A continuación, se reflejan las 146 reclamaciones aceptadas a trámite en la Institución por problemas asistenciales sanitarios y de organización y normas en los centros sanitarios de atención primaria, debido al cambio en el modelo asistencial de atención primaria para afrontar la nueva situación de crisis sanitaria con la aparición de la pandemia por el SARS-CoV-2, por áreas de salud, centros de salud, motivos y número de reclamaciones.

ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ

Reclamaciones por disconformidad con organización y normas (17%); presentadas por los usuarios dirigidas a centros de atención primaria, en un 53%, debido a la reorganización del modelo asistencial establecido en las consultas con la suspensión de la actividad asistencial ordinaria y el acceso presencial a los mismos, con problemas de accesibilidad relacionados con la atención telefónica y las citaciones no presenciales, excesiva demora en las citas para consulta médica (listas de espera en atención primaria de más de diez días), demora activación receta electrónica, reiteradas anulaciones citas pediatra atención primaria, anulación cita vacuna varicela, falta de información, seguimiento y detección contactos estrechos y no dispensación vacuna gripe.

Reclamaciones por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria (11%); presentadas por los usuarios dirigidas a centros de atención primaria, en un 42%, por insatisfacción con el trato personal o por mala o deficiente asistencia sanitaria de los profesionales sanitarios de atención primaria, como ausencia de llamadas a los pacientes para consulta de atención sanitaria con médico o pediatra de atención primaria, falta de exploración física a los pacientes, disconformidad trato personal y demora derivación a especializada.

ATENCIÓN PRIMARIA BADAJOZ	CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA	TOTAL RECLAMACIONES
ATENCIÓN SANITARIA Y/O PERSONAL	Talavera la Real	2
	San Roque	3
	Montijo	3
	Olivenza	1
	Zaínos	1
		10
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	Ciudad Jardín	1
	Zona Centro	2
	Jerez de los Caballeros	3
	Valdepasillas	6
	Olivenza	2
	Montijo	1
	Santa Marta de los Barros	1
	Cerro Gordo	3
	San Fernando	1
	20	
TOTAL		30

ÁREA DE SALUD DE CÁCERES

Reclamaciones por disconformidad con organización y normas (24%); presentadas por los usuarios dirigidas a centros de atención primaria, en un 71%, debido al cambio en el modelo asistencial con la suspensión de la actividad asistencial ordinaria y el acceso presencial a los mismos, por dificultades y problemas de accesibilidad, asociados con la atención telefónica y las citaciones no presenciales, anulaciones citas pediatra, falta de información anulación citas pediatra, excesiva demora en las citas para consulta pediatra y médico familia (listas de espera en atención primaria), anulaciones citas médico familia por huelga, mala organización unidad administrativa, no atención cita no presencial médico familia, así como disconformidad con la información, seguimiento y detección de contactos estrechos, mala gestión citas prueba PCR, espacios no seguros vacunación gripe y colas, problemas tarjeta sanitaria y problemas certificado no uso mascarilla.

Reclamaciones por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria (17%); presentadas por los usuarios dirigidas a centros de atención primaria, en un 40% de atención primaria, por insatisfacción con el trato personal o por mala o deficiente asistencia sanitaria de los profesionales sanitarios de atención primaria, como ausencia de llamadas a los pacientes para consulta de atención sanitaria con médico, falta de exploración física a los pacientes, demora información pruebas diagnósticas y mala gestión IT, disconformidad asistencia sanitaria enfermera, disconformidad trato personal, trato poco humano, demora derivación a especializada, etc.



ATENCIÓN PRIMARIA CÁCERES	CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA	TOTAL RECLAMACIONES
ATENCIÓN SANITARIA Y/O PERSONAL	Nuevo Cáceres	3
	Zona Sur San Jorge	3
	Zona Norte Manuel Encinas	1
	Madroñera	1
	Logrosán	1
	Arroyomolinos	1
	Trujillo	1
	Plaza de Argel	1
		12
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	Zona Centro	3
	Zona Sur San Jorge	4
	Nuevo Cáceres	3
	Plaza de Argel	5
	Alcuescar	3
	Miajadas	5
	La Mejostilla	3
	Zorita	1
	Zona Norte Manuel Encinas	2
		29
TOTAL		41

ÁREA DE SALUD DE CORIA

Reclamaciones que tenían por motivo la disconformidad con la atención personal y/o sanitaria en centros de atención primaria, en concreto, dos reclamaciones, una en Coria y la otra en Moraleja; y una reclamación por disconformidad con organización y normas en centro de atención primaria, debido al cambio en el modelo asistencial con la suspensión de la actividad asistencial ordinaria y el acceso presencial a los mismos, por dificultades y problemas de accesibilidad, en concreto, excesiva demora en las citas para consulta pediatra y médico familia (listas de espera en atención primaria) en Moraleja.

ÁREA DE SALUD DE DON BENITO-VILLANUEVA

Reclamaciones por disconformidad con organización y normas (19%); principalmente en los centros sanitarios de atención primaria (67%), debido al cambio en el modelo asistencial con la suspensión de la actividad asistencial ordinaria y el acceso presencial a los mismos, por dificultades y problemas de accesibilidad, asociados con la atención telefónica y las citaciones no presenciales, anulaciones citas



pediatra, excesiva demora en las citas para consulta médico familia (listas de espera en atención primaria), anulaciones citas médico familia por huelga, mala organización unidad administrativa, no atención cita no presencial médico familia, así como disconformidad con la información, seguimiento y detección de contactos estrechos, rechazo realización segunda PCR en domicilio en persona mayor, disconformidad parte IT y problemas tarjeta sanitaria.

Reclamaciones por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria (13%); presentadas por los usuarios dirigidas a centros de atención primaria, en un 40%, por deficiente asistencia sanitaria del médico y pediatra de atención primaria.

ATENCIÓN PRIMARIA DON BENITO- VILLANUEVA	CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA	TOTAL RECLAMACIONES
ATENCIÓN SANITARIA Y/O PERSONAL	Zalamea de la Serena	1
	Villanueva de la Serena	1
	Villanueva de la Serena II	1
	Medellín	1
		4
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	Santa Amalia	4
	Villanueva de la Serena II	2
	Medellín	1
	Villanueva Norte	1
	Herrera del Duque	1
	Don Benito oeste	1
		10
TOTAL		14

ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA

Reclamaciones por disconformidad con organización y normas (9%); presentadas por los usuarios dirigidas a centros de atención primaria, en un 27%, debido a la reorganización del modelo asistencial establecido en las consultas con la suspensión de la actividad asistencial ordinaria y el acceso presencial a los mismos, con problemas de accesibilidad relacionados con la atención telefónica y las citaciones no presenciales, así como excesiva demora en las citas para consulta médico familia (listas de espera en atención primaria).

Reclamaciones por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria (11%); presentadas por los usuarios dirigidas a centros de atención primaria, en un 64%, por insatisfacción con el trato personal o por mala o deficiente asistencia sanitaria de los profesionales sanitarios de atención primaria y falta de información sobre resultados pruebas.



ATENCIÓN PRIMARIA LLERENA-ZAFRA	CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA	TOTAL RECLAMACIONES
ATENCIÓN SANITARIA Y/O PERSONAL	Fuente del Maestre	1
	Llerena	3
	Los Santos de Maimona	1
	Zafra I	1
	Fregenal de los Santos	1
		7
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	Zafra I	1
	Fuente del Maestre	1
	C.L. Calera de León	1
		3
TOTAL		10

ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA

Reclamaciones por disconformidad con organización y normas (12%); presentadas por los usuarios dirigidas a centros de atención primaria, en un 71%, debido al cambio en el modelo asistencial con la suspensión de la actividad asistencial ordinaria y el acceso presencial a los mismos, por dificultades y problemas de accesibilidad, asociados con la atención telefónica y las citaciones no presenciales, excesiva demora en las citas para consulta pediatra y médico familia (listas de espera en atención primaria), así como disconformidad con la información, seguimiento y detección de contactos estrechos y no entregar hoja de reclamaciones.

Reclamaciones por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria (6%); presentadas por los usuarios dirigidas a centros de atención primaria, en un 53%, por insatisfacción con el trato personal o por mala o deficiente asistencia sanitaria de los profesionales sanitarios de atención primaria, como ausencia de llamadas a los pacientes para consulta de atención sanitaria con médico o pediatra de atención primaria y disconformidad trato personal unidad administrativa.

ATENCIÓN PRIMARIA MÉRIDA	CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA	TOTAL RECLAMACIONES
ATENCIÓN SANITARIA Y/O PERSONAL	Aceuchal	2
	Obispo Paulo	3
	Mérida Norte	2
	Arroyo de San Servan	1
	Almendralejo	1
	Urbano II San Luis	1
		10



ORGANIZACIÓN Y NORMAS	Mérida Norte	6
	Almendralejo	11
	Obispo Paulo	4
	San Roque	1
	Aceuchal	2
		24
TOTAL		34

ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA

Reclamaciones por disconformidad con atención personal y/o sanitaria (28%); presentadas por los usuarios dirigidas a centros de atención primaria, en un 40%, por insatisfacción con el trato personal y por deficiente asistencia sanitaria del médico de atención primaria.

ATENCIÓN PRIMARIA NAVALMORAL DE LA MATA	CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA	TOTAL RECLAMACIONES
ATENCIÓN SANITARIA Y/O PERSONAL	Losar de la Vera	1
	Navalmoral de la Mata	1
		2
TOTAL		2

ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA

Reclamaciones por disconformidad con organización y normas (5%); presentadas por los usuarios dirigidas a centros de atención primaria, en un 83%, debido al cambio en el modelo asistencial con la suspensión de la actividad asistencial ordinaria y el acceso presencial a los mismos, por dificultades y problemas de accesibilidad, asociados con la atención telefónica y las citaciones no presenciales, anulaciones citas médico familia por huelga y no atención cita no presencial médico familia.

Reclamaciones por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria (11%); presentadas por los usuarios dirigidas a centros de atención primaria, en un 53%, por insatisfacción con el trato personal o por mala o deficiente asistencia sanitaria de los profesionales sanitarios de atención primaria, ausencia de exploración física paciente, demora diagnóstica y disconformidad trato personal enfermería.

ATENCIÓN PRIMARIA PLASENCIA	CENTROS DE ATENCIÓN PRIMARIA	TOTAL RECLAMACIONES
ATENCIÓN SANITARIA Y/O PERSONAL	La Data	1
	Plasencia III	2
	Casar de Castañar	1
	Montehermoso	2
	Ahigal	1
	Cabezuela del Valle	1
		8
ORGANIZACIÓN Y NORMAS	Casas de Castañar	1
	Jaraiz de la Vera	1
	Plasencia II	2
		4
TOTAL		12

ATENCIÓN ESPECIALIZADA

En el año de la pandemia, como en años anteriores, se ha reclamado más a la Atención Especializada que a la Atención Primaria. Son los centros hospitalarios y centros de especialidades a los que se han dirigido el mayor número de reclamaciones, 1.112 de los expedientes incoados, frente a la atención primaria que recibió 281 reclamaciones; abarcando la atención especializada el 76% del total de las reclamaciones.

Los motivos más reclamados, fueron nuevamente la disconformidad por Listas de esperas y citaciones, en 891 casos, abarcando un 61%, aunque se ha reducido ligeramente respecto al ejercicio anterior un 4%. Se incluyen las reclamaciones de los usuarios que consideran excesivo el tiempo en recibir citación para consultas sucesivas y/o pruebas diagnósticas de control-seguimiento (revisiones médicas especializada). No se incluyen aquí las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005.

Seguidos por la disconformidad con la Organización y Normas en 299 casos, un 20% del total, ocupando en el año 2020 el segundo lugar como motivo de reclamación de los usuarios extremeños, destacando un incremento muy significativo de un 179% respecto al año anterior; pasando de 107 reclamaciones en el año 2019 a 299 en el año 2020. Principalmente, por disconformidad con la organización y normas en los centros sanitarios de atención primaria, debido al cambio en el modelo asistencial de atención primaria con la suspensión de la actividad asistencial ordinaria en los centros de atención primaria y el acceso presencial a los mismos.

Y en tercer lugar, por la disconformidad con la Atención personal y/o sanitaria, en 223 casos, que también se han incrementado significativamente respecto al ejercicio anterior un 42%, pasando de 157 reclamaciones por este motivo en el año 2019 a 223 reclamaciones en el año 2020; abarcando un 15% del total.

Reclamaciones directas COVID-19: 50 reclamaciones.

ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ

GRUPO	DENOMINACIÓN	RECLAMACIONES	PORCENTAJE
GRUPO I	Deficiencias estructurales y personales	4	2%
GRUPO II	Lista de espera y citaciones	153	70%
GRUPO III	Organización y normas	38	17%
GRUPO IV	Atención personal y/o asistencial	24	11%
GRUPO V	Disconformidad con la información		
TOTAL			219

El 70% de las reclamaciones aceptadas a trámite por considerarnos competentes del Área de Salud de Badajoz, tenían como motivo la disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria en concreto, citación para consulta sucesiva y/o prueba de control-seguimiento (revisión médica), ya sea por lista de espera o por fallos citación (anulaciones y reprogramaciones). En concreto, consultas sucesivas dirigidas principalmente a los Servicios de Neurología (17 reclamaciones), Oftalmología (11 reclamaciones), Urología (11 reclamaciones), Traumatología (11 reclamaciones), Angiología y Cirugía vascular (8 reclamaciones) y Otorrinolaringología (7 reclamaciones) y en el Centro Extremeño de Reproducción Humana Asistida. CERHA (22 reclamaciones), y pruebas diagnósticas de control-seguimiento por los Servicios de Radiología, Medicina Nuclear (PET-TAC) y Digestivo, con 36 reclamaciones.

Le siguen un 17% por disconformidad con organización y normas en centros hospitalarios, en un 47% y el 11% por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria, 58% en centros hospitalarios.

8 Reclamaciones directas COVID-19

Expediente 414/20. Reclama por disconformidad con la asistencia sanitaria prestada a su padre, paciente con leucemia linfocítica crónica controlada, con ingreso hospitalario el 22/3/20 en hospital de Zafra por COVID-19, neumonía bilateral, por rechazo del servicio de medicina intensiva al traslado del mismo el 23/3/20 al HUB según refiere por “no ser recuperable, principalmente por la edad”, falleciendo el 28/3/20.

Expediente 1036/20. Reclama en nombre de su tía con doble negativo de COVID, que no se comparta habitación con personas pendientes de resultados de COVID.

Expediente 1105/20. Embarazada solicita se permita el acceso a consultas de obstetricia de un acompañante (pareja que convive en el mismo domicilio con la embarazada) cuando se realizan las ecografías, no siendo incompatible con garantizar la protección profesionales sanitarios con medidas de seguridad necesarias pero aportando humanidad y calidad a la asistencia sanitaria.

Expediente 1112/20. Disconformidad con organización S. de Neumología por gestión de cita presencial el 7/10/20 a las 11:30h. Refiere que le avisan telefónicamente el 5/10 adelantando la consulta al 6/10 y no presencial, pero no recibe llamada alguna para la consulta. El 14/10 contacta con neumología informándole que no contestó a consulta telefónica. Solicita revisión historial llamadas y nueva cita de Neumología sin que tenga que iniciar el procedimiento con su MAP.

Expediente 1185/20. Embarazada solicita se permita el acceso a consultas de obstetricia de un acompañante (pareja que convive en el mismo domicilio con la embarazada) cuando se realizan las ecografías, no siendo incompatible con garantizar la protección profesionales sanitarios con medidas de seguridad necesarias pero aportando humanidad y calidad a la asistencia sanitaria.

Expediente 1225/20. Reclama por disconformidad con el procedimiento de citas y reprogramaciones de citas y la falta de información ante la obligación de realizar prueba previa PCR para realizar prueba diagnóstica (endoscopia).

Expediente 1229/20. Reclama, en nombre de su hija, paciente con discapacidad y usuaria de silla de ruedas, por disconformidad con organización por cambio lugar que constaba en nota de cita para realización de PCR previa a RMN, así como la falta accesibilidad para discapacitados a planta baja Hospital Materno Infantil.

Expediente 1349/20. Embarazada solicita se permita el acceso a consultas de obstetricia de un acompañante (pareja que convive en el mismo domicilio con la embarazada) cuando se realizan las ecografías, no siendo incompatible con garantizar la protección profesionales sanitarios con medidas de seguridad necesarias pero aportando humanidad y calidad a la asistencia sanitaria.

ÁREA DE SALUD DE CÁCERES

GRUPO	DENOMINACIÓN	RECLAMACIONES	PORCENTAJE
GRUPO I	Deficiencias estructurales y personales	1	1%
GRUPO II	Lista de espera y citaciones	98	57%
GRUPO III	Organización y normas	41	24%
GRUPO IV	Atención personal y/o asistencial	30	17%
GRUPO V	Disconformidad con la información	1	1%
TOTAL		171	

El 57% de las reclamaciones aceptadas a trámite por considerarnos competentes del Área de Salud de Cáceres, tenían como motivo la disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria en concreto, citación para consulta sucesiva (revisión médica especializada), ya sea por lista de espera o por fallos citación



(anulaciones y reprogramaciones), en distintas especialidades como Cardiología (12 reclamaciones), Urología (11 reclamaciones), Traumatología (10 reclamaciones), Angiología y C. Vascular (previas al cierre del servicio, 9 reclamaciones) y Oftalmología (9 reclamaciones), así como para pruebas diagnósticas de control-seguimiento por los Servicios de Radiología (17 reclamaciones).

3 Reclamaciones directas COVID-19

Expediente 375/20. Reclama por ausencia respuesta a reclamación previa el 17/09/20 nº 64832 en SAU, por disconformidad atención sanitaria recibida por facultativo S. de Traumatología en consulta el 14/09/20, refiriendo que “no fue explorada, ni pudo explicar estado, no valoró pruebas diagnósticas ya realizadas, solicitando nuevas pruebas”; solicitando se facilite cita con dicho servicio para valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas en enero.

Expediente 1120/20. Reclama por disconformidad con la organización en centro hospitalario al extraviar la muestra de sangre realizada el 14/10/20 para serología coronavirus y no comunicárselo hasta el día 19/10/20, dadas las repercusiones (repetición prueba, prolongar aislamiento y ausencia laboral hasta conocer los resultados); refiriendo “negligencia y buscando responsables”.

Expediente 783/20. Disconformidad con la atención y tratamiento recibido por la médico de urgencias del CAR de Trujillo que le atendió el día 15/08/2020, cuando acudió por encontrarse mal (picor de garganta, fuerte dolor de cabeza, dolor de espalda). Según refiere no fue explorado, ni diagnosticado correctamente, ya que le dijo que tenía contractura cervical y sin embargo, tenía “latente” el Covid, ya que el 21/08/20 fue diagnosticado positivo por Covid, mediante PCR.

ÁREA DE SALUD DE CORIA

GRUPO	DENOMINACIÓN	RECLAMACIONES	PORCENTAJE
GRUPO I	Deficiencias estructurales y personales	-	-
GRUPO II	Lista de espera y citaciones	-	-
GRUPO III	Organización y normas	1	25%
GRUPO IV	Atención personal y/o asistencial	3	75%
GRUPO V	Disconformidad con la información		
TOTAL			4

De las 4 reclamaciones aceptadas a trámite por considerarnos competentes del Área de Salud de Coria, una reclamación tenían por motivo la disconformidad con la atención personal y/o sanitaria en centro hospitalario. Ninguna reclamación directa COVID-19.

ÁREA DE SALUD DE DON BENITO-VILLANUEVA

GRUPO	DENOMINACIÓN	RECLAMACIONES	PORCENTAJE
GRUPO I	Deficiencias estructurales y personales	-	-
GRUPO II	Lista de espera y citaciones	54	68%
GRUPO III	Organización y normas	15	19%
GRUPO IV	Atención personal y/o asistencial	10	13%
GRUPO V	Disconformidad con la información	-	-
TOTAL			79

El 68% de las reclamaciones aceptadas a trámite por considerarnos competentes del Área de Salud de Don Benito-Villanueva, tenían como motivo la disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria en concreto, citación para consulta sucesiva (revisión médica especializada), ya sea por lista de espera o por fallos citación (anulaciones y reprogramaciones), en distintas especialidades como Traumatología (11 reclamaciones), Urología (8 reclamaciones), Cardiología (7 reclamaciones), Oftalmología (7 reclamaciones) y Ginecología (3 reclamaciones). Y el 13% por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria, 6 en centros hospitalarios.

2 Reclamaciones directas COVID-19

Expediente 362/20. Reclama por disconformidad con la atención sanitaria prestada a su padre, paciente COVID-19 positivo ingresado en Hospital Don Benito el 21/3/20 en el S. de medicina interna, por rechazo de ingreso en UCI de dicho hospital, y por su traslado sanitario interhospitalario el 26/3/20 al HUC en ambulancia convencional y no en unidad móvil medicalizada.

Expediente 1331/20. Reclama por falta de información clínica a los familiares sobre el estado de su tío, caso confirmado por coronavirus, durante 3 días desde su ingreso hospitalario el 20/11/20; solicitando aclaración de lo sucedido y confirmación de la posibilidad de contactar pacientes COVID mediante video llamadas programadas.

ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA

GRUPO	DENOMINACIÓN	RECLAMACIONES	PORCENTAJE
GRUPO I	Deficiencias estructurales y personales	-	-
GRUPO II	Lista de espera y citaciones	97	79%
GRUPO III	Organización y normas	11	9%
GRUPO IV	Atención personal y/o asistencial	13	11%
GRUPO V	Disconformidad con la información	1	
TOTAL			122

El 79% de las reclamaciones aceptadas a trámite por considerarnos competentes del Área de Salud de Llerena-Zafra, tenían como motivo la disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria en concreto, citación para consulta sucesiva y/o prueba de control-seguimiento (revisión médica), ya sea por lista de espera o por fallos citación (anulaciones y reprogramaciones). Consultas sucesivas dirigidas principalmente a los Servicios de Neumología (16 reclamaciones), Otorrinolaringología (13 reclamaciones), Traumatología (8 reclamaciones), Urología (6 reclamaciones) y Oftalmología (5 reclamaciones), así como para pruebas diagnósticas de control-seguimiento por los Servicios de Radiología, Digestivo y Neumología (29 reclamaciones).

4 Reclamaciones directas COVID-19

Expediente 796/20. Reclama en nombre de su madre por disconformidad con la atención telefónica al servicio de Neumología, al que según refiere ha llamado más de 25 veces el 25/08/2020 y solicita se facilite, por parte del especialista, certificado donde se haga constar que su madre es asmática y que le eximiría del uso de la mascarilla.

Expediente 871/20. Reclama por disconformidad con la asistencia sanitaria prestada por el servicio de urología, siendo intervenido quirúrgicamente con RTU el 28/11/2019 por HBP, según refiere sin realizarse TAC abdominopélvico solicitado y con demora del diagnóstico posterior de Ca rectosigmoideo.

Expediente 1351/20. Disconformidad con la atención sanitaria prestada el día 24/11/20 cuando acudió al s. de urgencias por fiebre y refiere “no me quisieron ver, me atendieron por el telefonillo de la puerta”, “convivo con mis padres, personas de alto riesgo y si fuera positivo, podría contagiarlos”; solicitando se tomen las medidas oportunas al respecto.

Expediente 319/20. Reclama por disconformidad con la información clínica recibida sobre su hermana, paciente con anorexia nerviosa ingresada en la Unidad de hospitalización breve de psiquiatría del Hospital de Llerena, y la falta de comunicación según refiere con las restricciones de la visitas. Presentó reclamación previa en el SAU el 26/11/19 sin respuesta.

ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA

GRUPO	DENOMINACIÓN	RECLAMACIONES	PORCENTAJE
GRUPO I	Deficiencias estructurales y personales	16	5%
GRUPO II	Lista de espera y citaciones	256	77%
GRUPO III	Organización y normas	39	12%
GRUPO IV	Atención personal y/o asistencial	19	6%
GRUPO V	Disconformidad con la información	2	0,6%
TOTAL			332

El 77% de las reclamaciones aceptadas a trámite por considerarnos competentes del Área de Salud de Mérida, tenían como motivo la disconformidad por listas de

esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria en concreto, citación para consulta sucesiva y/o prueba de control-seguimiento (revisión médica), ya sea por lista de espera o por fallos citación (anulaciones y reprogramaciones), dirigidas principalmente a consultas sucesivas a los Servicios de Cardiología (101 reclamaciones), Oftalmología (31 reclamaciones), Neurología (21 reclamaciones), Urología (19 reclamaciones), Ginecología (13 reclamaciones), Reumatología (11 reclamaciones) y Dermatología (10 reclamaciones).

Seguidas en un 12% por disconformidad con organización y normas y un 6% por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria.

El 5%, 16 reclamaciones, por disconformidad por deficiencias estructurales y personales (recursos humanos) de pacientes oncológicas en seguimiento por el servicio de Rehabilitación para tratamiento de drenaje linfático (linfedema).

11 Reclamaciones directas COVID-19

Expediente 338/20. Reclama por disconformidad con la información clínica recibida sobre su padre, usuario de 91 años de la residencia de mayores de Arroyo de San Serván que fue trasladado para ingreso al centro hospitalario el 9/4/20 con clínica compatible por COVID19. Refiere " falta de humanidad por la ausencia de información" sobre el estado de su padre durante 5 días.

Expediente 349/20. Paciente de riesgo, reclama por disconformidad con la atención recibida por parte del sistema sanitario por negarse a realizar prueba diagnóstica, tanto a familiares como a él, presentando sintomatología compatible con COVID-19, solicitando se realicen las pruebas para comprobar posible contagio intrafamiliar.

Expediente 350/20. Disconformidad con la atención recibida por el sistema sanitario, que desde el 13/04/20 presenta síntomas compatibles del COVID-19, en aislamiento domiciliario y en seguimiento por médico de atención primaria, reclamando por la negativa a la realización de test de diagnóstico para determinar posible contagio intrafamiliar al convivir con otra persona que presenta síntomas del virus y con persona en situación de riesgo con patologías previas.

Expediente 351/20. Disconformidad con la atención sanitaria prestada por el sistema sanitario, por la negativa a la realización de test de diagnóstico a su pareja que presenta clínica compatible COVID-19 para confirmar posible contagio intrafamiliar al convivir con persona en situación de riesgo con patologías.

Expediente 390/20. Reclama por disconformidad con la información clínica recibida y la asistencia sanitaria prestada a su hermano, paciente con trastorno mental grave, desde su ingreso hospitalario el 3/4/20 por brote psicótico, siendo trasladado al centro sociosanitario de Mérida y posteriormente durante su ingreso en planta covid-10 y quinta planta, con diagnóstico de neumonía aspirativa hasta su entrada el 13/4/20 en UCI (en la cual refiere asistencia sanitaria impecable).

Expediente 424/20. Paciente diagnosticada de Covid-19 el 30/03/20, dada de alta el 6/04/20, solicita, le faciliten cita con el servicio de Cardiología para realizarle prueba diagnóstica de control/seguimiento (Ecocardiograma) pautada el 17/09/19, junto con analítica y revisión en dos meses.

Expediente 456/20. Disconformidad con la atención recibida por parte HME porque según refiere la paciente no ha recibido nota de cita por escrito, ni llamada telefónica avisándola para asistir a consulta con el servicio de Logopeda, por lo que solicita ser citada a la mayor brevedad para poder asistir a la consulta de control seguimiento con el servicio de Logopeda.

Expediente 1026/20. Reclama en nombre de su madre, paciente de 93 años, dependiente que está ingresada en planta COVID y en aislamiento porque según refiere no reciben información sobre su situación desde hace dos días.

Expediente 1155/20. Paciente cardiológico con ingreso hospitalario el 30/9/20 por IAM reclama por disconformidad con la organización en servicio de cardiología por no realización de prueba PCR a los pacientes ingresados en planta y discrepancia medidas aislamiento; solicitando subsanen daños sufridos. Refiere eximir de responsabilidad a los sanitarios que le atendieron durante su ingreso “cumplen órdenes de superiores”.

Expediente 1156/20. Paciente que acude el 21/9/20 para realización analítica solicitada por oncología, reclama por disconformidad con organización en centro hospitalario por no aislar a un usuario sin mascarilla (causa justificada) que estaba en sala de espera con otros 50 pacientes esperando o pasarlo primero para extracción; así como por ausencia personal en SAU Mérida al que acudió para reclamar remitiéndole a “reclamar por internet”.

Expediente 1198/20. Reclama “la situación actual de la sanidad extremeña y el deterioro progresivo de la misma”, en concreto, en el H. Mérida, por demora en las citaciones para consultas sucesivas, obligando a usuarios a presentar reclamación solicitándolas. Manifiesta “dejadez del SES hacia los pacientes más vulnerables, dejando de lado las patologías comunes, pudiendo tener consecuencias importantes”.

ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA

GRUPO	DENOMINACIÓN	RECLAMACIONES	PORCENTAJE
GRUPO I	Deficiencias estructurales y personales	2	11%
GRUPO II	Lista de espera y citaciones	11	61%
GRUPO III	Organización y normas	-	-
GRUPO IV	Atención personal y/o asistencial	5	28%
GRUPO V	Disconformidad con la información		
TOTAL			18

El 61% de las reclamaciones aceptadas a trámite por considerarnos competentes del Área de Salud de Navalmoral de la Mata, tenían como motivo la disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria en concreto, citación para consulta sucesiva y/o prueba de control-seguimiento (revisión médica), ya sea por lista de espera o por fallos citación (anulaciones y reprogramaciones); en concreto, para consulta sucesiva en distintas especialidades como Rehabilitación (3 reclamaciones), Cardiología (2 reclamaciones), Medicina Interna (2 reclamaciones) y Nefrología (1 reclamación), así como para pruebas diagnósticas de control-seguimiento por el Servicio de Digestivo (3 reclamaciones).

Le siguen en un 28% las reclamaciones por disconformidad con atención personal y/o sanitaria, 60% en centros hospitalarios.

3 Reclamaciones directas COVID-19

Expediente 398/20. Reclama por disconformidad atención sanitaria prestada a su suegro, paciente oncológico, por falta de visitas domiciliarias debido a pandemia y por la deficiencia de recursos humanos del equipo soporte cuidados paliativos Navalmoral (baja laboral médico y enfermera) solicitando se garantice atención sanitaria domiciliaria prestada por dicho equipo; refiriendo actualmente el esfuerzo sobrehumano del único médico del mismo.

Expediente 1149/20. Solicita que a la mayor brevedad le programen nueva cita con el servicio de Medicina Interna para control de su patología, porque según refiere la cita programada para marzo de 2020 fue suspendida por la declaración del estado de alarma y no ha recibido nueva citación hasta la fecha.

Expediente 1446/20. Solicita le faciliten nueva cita con el servicio de Medicina Interna para valoración de pruebas diagnósticas realizadas en noviembre 2019. Refiere que la consulta programada el 1/6/20 fue suspendida telefónicamente, sin haberse reprogramado citación hasta la fecha.

ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA

GRUPO	DENOMINACIÓN	RECLAMACIONES	PORCENTAJE
GRUPO I	Deficiencias estructurales y personales	4	3%
GRUPO II	Lista de espera y citaciones	109	81%
GRUPO III	Organización y normas	6	5%
GRUPO IV	Atención personal y/o asistencial	15	11%
GRUPO V	Disconformidad con la información	-	-
TOTAL			134

El 81% de las reclamaciones aceptadas a trámite por considerarnos competentes del Área de Salud de Plasencia, tenían como motivo la disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria en concreto, citación para consulta sucesiva y/o prueba de control-seguimiento (revisión médica), ya sea por lista de espera



o por fallos citación (anulaciones y reprogramaciones). En concreto, consultas sucesivas dirigidas principalmente a los Servicios de Oftalmología (42 reclamaciones), Traumatología (17 reclamaciones), Neumología (10 reclamaciones) y Urología (8 reclamaciones), y pruebas diagnósticas de control-seguimiento por los Servicios de Radiología y Digestivo (9 reclamaciones).

Le siguen en un 11% las reclamaciones por disconformidad con atención personal y/o sanitaria, 47% en centros hospitalarios.

3 Reclamaciones directas COVID-19

Expediente 335/20. Reclama por disconformidad con la atención y seguimiento del CCUE112 desde el 10/03/20 a su esposa con sintomatología infección Covid-19 que posteriormente ingresó por neumonía y a él también con sintomatología reclamando tanto la falta de atención como la negación de realización de test por su actividad laboral esencial.

Expediente 633/20. Solicita le faciliten cita con el servicio de Traumatología, después de no recibir asistencia telefónica para consulta programada el 18/06/20. Presentó reclamación previa a través del Centro de Salud Online número 7-2033CSO-2020, el 7/07/20, con resolución no satisfactoria.

Expediente 877/20. Embarazada solicita al servicio de Ginecología y Obstetricia se permita el acceso de un acompañante (pareja) en la realización de las ecografías, no siendo incompatible con garantizar la protección de profesionales sanitarios pero aportando humanidad y calidad asistencial.

OTROS

16 Reclamaciones directas COVID-19

Expediente 336/20. Reclama, como hija y tutora legal de su madre, paciente en cama T1 en la Residencia Ciudad Jardín Virgen de la Montaña en Casar de Cáceres por disconformidad con la falta de información según refiere por el traslado el 19/3/20 de todos los usuarios de la misma a otra en Plasencia, y retorno en el mismo día a la residencia de origen.

Expediente 387/20. Paciente con antecedentes de disgerminoma paraovárico drcho pendiente de IQ anexectomía homolateral y biopsia contralateral y quimioterapia, solicita reintegro de gastos por realización de criopreservación de ovocitos para uso propio diferido con indicación médica pero no siendo posible realizarse en CERHA por situación de pandemia COVID-19, realizándose en clínica privada.

Expediente 877/20. Embarazada solicita al servicio de Ginecología y Obstetricia se permita el acceso de un acompañante (pareja) en la realización de las ecografías, no siendo incompatible con garantizar la protección de profesionales sanitarios pero aportando humanidad y calidad asistencial.

Expediente 878/20. Reclama en nombre de su suegro por disconformidad con la atención telefónica recibida, según refiere “con desprecio y despotismo” cuando llamó el día 3/09/20 para solicitar cita e iniciar tratamiento de radioterapia que según refiere fue pautado por el especialista el día 3/9/20.

Expediente 976/20. Reclama, tras realizarse PCR por ser contacto estrecho de caso confirmado de coronavirus, por disconformidad con la falta de información clínica y de actuación durante todo el proceso; solicitando más celeridad en la atención y comunicación en las medidas recomendadas.

Expediente 1189/20. Docente reclama por disconformidad con la atención recibida por rastreadores de Mérida, al ser contacto estrecho de caso confirmado coronavirus. Refiere falta de rigor y criterios en la gestión de contactos, considerando el 7/10/20 “no protocolaria la PCR” y el 10/10/20 comunicar que “debía realizarse PCR”; refleja que “no hay igualdad de actuaciones en la sanidad extremeña, ni criterio uniforme ni protocolo único sino depende de cada área de salud”.

Expediente 1200/20. Reclama disconformidad con atención prestada por Salud Pública a su marido y familia, casos confirmados y contactos estrechos, por falta de información y seguimiento, demora en comunicación realización y resultados pruebas PCR, más de 5 días, desde que se inició procedimiento el 22/10/20. Transmite “sensación de abandono de toda su familia” solicitando atención y un trato educado.”

Expediente 1201/20. Reclama por disconformidad con atención prestada por Salud Pública al reclamante y familia, confinados desde hace un mes, por la falta de información, desorganización, falta de profesionalidad y distintos criterios en la gestión de sus casos (repetición de PCR hasta 4 veces, alta mujer, etc.). Agradece a su MAP de centro de salud de Olivenza el interés y profesionalidad demostrado durante el proceso.

Expediente 1221/20. Reclama por disconformidad con la gestión de salud pública por falta de información y demora en la comunicación de los rastreadores en la realización de las pruebas PCR a los contactos estrechos de caso confirmado. Solicita recibir atención y asistencia que precisan a la mayor brevedad.

Expediente 1235/20. Reclama por disconformidad gestión salud pública para realizar pruebas PCR en instalaciones IFEME, (medios arcaicos, mala disposición filas con concentración de personas, tanto en exterior nave (20 personas), como interior (70 personas), demora en realización prueba (tiempo espera 2 h.), solicitando instalar carpa para realización de pruebas sin salir del vehículo y evitar contagios.

Expediente 1239/20. Reclama por disconformidad con la gestión de salud pública por falta de información y seguimiento clínico a su hijo, caso confirmado coronavirus desde el día 24/10/20 refiriendo “ser indignante, preocupante y vergonzoso”. Solicita se pongan los medios necesarios para recibir atención sanitaria y seguimiento que precisan con celeridad.

Expediente 1264/20. Reclama por disconformidad con la gestión de salud pública por falta de información y asistencia sanitaria a él y a su hija, contactos estrechos de su esposa, caso confirmado de coronavirus desde el día 4/11/20. Solicita se pongan los medios necesarios para recibir asistencia y seguimiento que precisan a la mayor brevedad.

Expediente 1269/20. Reclama por disconformidad con la gestión de salud pública que refiere “una vergüenza”, por falta de información, retraso en la realización de pruebas y comunicación de resultados (2 semanas) y seguimiento, a sus hijos de 7 años, siendo contactos estrechos de un caso confirmado de coronavirus.

Expediente 1326/20. Paciente, caso confirmado de coronavirus presenta sugerencia explicando su experiencia personal, el seguimiento y control de su caso por parte de Salud pública durante el tiempo que ha permanecido confinado (29/10/2020 hasta 18/11/2020), solicitando “sirva de reflexión y aprendizaje para parar esta pandemia”.

Expediente 1403/20. Paciente caso confirmado por coronavirus, reclama por disconformidad con la gestión de salud pública, por retraso en la realización-resultados de pruebas y falta de información en seguimiento, desde el 17/11/20 que se realizó test antígenos positivo por FEF, motivando un confinamiento de 23 días, perjudicando su situación laboral.

Expediente 1404/20. Paciente oncológico del área de salud de Mérida, usuario del S. de Radioterapia del HUB, reclama por disconformidad con el servicio prestado de transporte sanitario “Ambulancias Tenorio”, al no cumplir en los distintos traslados de enfermos con el protocolo de prevención Anti-covid por la distancia de seguridad y nº de personas; el último traslado en concreto el 3/12/20.

EL IMPACTO SANITARIO DE LA PANDEMIA EN EL DERECHO AL AMPARO DE LA LEY 1/2005 DE LOS PACIENTES DEL SSPE

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el COVID-19 a pandemia internacional, sumiendo al país y a nuestra Comunidad Autónoma de Extremadura en una situación grave y excepcional.

La Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, establece en su título II, artículo 4, que los plazos máximos de respuesta en tiempos, en el ámbito del Sistema Sanitario Público de Extremadura, serán atendidos dentro de los plazos de 180 días naturales en el caso de intervenciones quirúrgicas, 60 días naturales para acceso a primeras consultas externas y 30 días naturales para la realización de pruebas diagnósticas/terapéuticas.

En su artículo 8, sobre la Suspensión de los plazos máximos de respuesta, en concreto, en su punto 3, recoge que son causas de suspensión temporal del cómputo de los plazos máximos de respuesta previstos en esta Ley, las siguientes:

- Acontecimientos catastróficos, tales como terremotos, inundaciones, incendios u otras situaciones similares.
- Guerras, revueltas u otras alteraciones del orden público.
- Epidemias.

- Huelgas.
- Disfunciones y averías de orden técnico que afecte a uno o más centros o servicios sanitarios.

En este sentido, los expedientes de solicitudes de asistencia especializada al amparo de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura de los usuarios extremeños, desde el 14 de marzo de 2020 se han visto afectados, debido a la situación de pandemia del coronavirus SARS-CoV-2, por el artículo 8.3 de la mencionada Ley, dado que es causa de suspensión temporal del cómputo de los plazos máximos de respuesta previstos en la misma, las epidemias. Así como por el establecimiento del Plan de preparación y actuación frente a una pandemia de coronavirus SARS-CoV-2 en Extremadura y las Resoluciones del Director Gerente del SES por las que se establecen el plan de reducción de la actividad asistencial en los centros sanitarios del Servicio Extremeño de Salud ante la pandemia del virus COVID 19, el 16 de marzo de 2020 y posteriormente el Plan de normalización de la actividad asistencial en el Servicio Extremeño de Salud ante la pandemia del virus SARS-CoV-2, el 17 de abril de 2020.

Por lo tanto, y si bien de conformidad con lo dispuesto anteriormente, entendimos que el cumplimiento del plazo máximo de respuesta a las resoluciones emitidas por la Defensora por la demora en la resolución de las solicitudes de atención L.T.R., de sesenta días naturales señalado en el apartado 3 de las mismas, indicando al Servicio Extremeño de Salud la obligación de resolver la solicitud y ofrecer al solicitante la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados quedaba condicionado a lo dispuesto anteriormente, instando no obstante que la Dirección General de Asistencia Sanitaria del SES procediera a cumplir en cuanto fuese posible, según el escenario epidemiológico y la progresiva restauración de la actividad asistencial hospitalaria programada, las resoluciones de la Defensora de los Usuarios y poder finalizar los expedientes referidos.

Es importante aclarar, que nuestra Institución, es la única que gestiona las solicitudes de aplicación al amparo de la Ley 1/2005, de 4 de junio, de Tiempos de Respuesta de Atención Sanitaria Especializada en Extremadura, es decir, es competencia plena de nuestra Oficina.

En relación con las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, durante el año 2020 ha descendido la presentación de las mismas por los usuarios sanitarios extremeños, disminuyendo los expedientes abiertos en la Institución por este derecho un 22%, pasando de 1.481 en el año 2019 a los 1.155 expedientes del año 2020.

Son las primeras consultas a especialistas las que acumulan más solicitudes de asistencia L.T.R, con una disminución significativa de las mismas de un 28% respecto al ejercicio anterior, aunque seguidas muy de cerca en el año 2020 por las solicitudes de asistencia para intervenciones quirúrgicas que siguen ocupando el segundo lugar pero que se han reducido ligeramente en un 7% respecto del año 2019. Y en tercer lugar, las solicitudes de atención por demora en pruebas diagnósticas/terapéuticas, que han descendido de forma significativa un 31% respecto al ejercicio anterior.

TIPO DE ASISTENCIA SANITARIA RECLAMADA	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
PRIMERAS CONSULTAS	906	596	616	631	452
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	558	397	315	367	252
INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	507	438	346	483	451
TOTAL	1.971	1.431	1.277	1.481	1.155

Es entendible que estos datos responden al efecto e impacto de la pandemia por el virus SARS-CoV-2 y la declaración del estado de alarma, que han influido en la gestión sanitaria de los centros hospitalarios y en el ejercicio del derecho del paciente extremeño y decisión del mismo en cuanto a reclamar las mismas, entre otras, por el miedo a contagiarse al acudir a los hospitales; provocando en este caso a diferencia del derecho a reclamar, una disminución en las solicitudes de asistencia L.T.R de los usuarios sanitarios extremeños que responde a nuestro entender a distintas causas, que reflejamos a continuación.

Motivos de la reducción de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005 de los usuarios extremeños

- Desasosiego de los pacientes a acudir al hospital por el miedo a contagiarse, a las primeras consultas, pruebas diagnósticas o intervenciones quirúrgicas pendientes en los centros hospitalarios.
- Gestión sanitaria de los centros hospitalarios en la actividad asistencial especializada durante la pandemia, principalmente, la reducción de la actividad asistencial hospitalaria para hacer frente a la pandemia de coronavirus SARS-CoV-2 desde su declaración por la OMS. Resolución del Director Gerente del SES por la que se establece el Plan de Reducción de la actividad asistencial en los centros sanitarios del Servicio Extremeño de Salud ante la pandemia del virus COVID 19, el 16 de marzo de 2020.
- Disminución del personal sanitario en los centros hospitalarios por contagios o aislamiento de los mismos, y por tanto, reducción de la actividad asistencial hospitalaria de los servicios médico-quirúrgicos.
- Habilitación de espacios en los centros hospitalarios para la atención a pacientes graves.
- Condicionantes que frenan a los usuarios a dejar constancia formal de su solicitud, por reparo que impone a la persona afectada el hacerlo frente a quienes están luchando contra la pandemia y salvando vidas.

El Área de Salud de Cáceres, experimenta un descenso significativo en un 41% de solicitudes de L.T.R en el año 2020, con 193 peticiones menos que en el ejercicio anterior, abarcando este área el 24,5% del total. Pasando a ocupar la segunda posición, en cifras absolutas y ajustadas a población, entre las áreas de salud con más solicitudes de L.T.R por incumplimiento de plazos. El Hospital Universitario de Cáceres/Hospital San Pedro de Alcántara, con 280 expedientes tramitados, continúa siendo el centro hospitalario más

reclamado por demoras de asistencia sanitaria en Extremadura, seguido del Hospital Virgen del Puerto de Plasencia y Hospital Universitario de Badajoz.

Reseñar, que la provincia de Cáceres ha sido la más castigada por la pandemia por COVID-19 en nuestra Comunidad Autónoma, la que ha tenido mayor población contagiada y tasa de letalidad por COVID más alta de España, y el Área de Salud de Cáceres una de las áreas más afectadas.

En el año 2020, al igual que en el ejercicio anterior, son las áreas de salud de Cáceres y Plasencia donde se concentran la mayoría de las Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios, el 67% del total de las realizadas, con 233 resoluciones entre ambas.

Destacamos en sentido negativo, el Área de Salud de Cáceres con 128 Resoluciones de la Defensora, que continúa siendo el área de salud de la Comunidad Autónoma de Extremadura con más Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005; representa el 37% del total de las resoluciones emitidas en Extremadura. Aunque ha reducido el número de resoluciones de 205 en el año 2019 a 127 en el año 2020; dirigidas en su mayoría por demora de atención sanitaria por el Servicio de Traumatología (66 resoluciones en el año 2020).

3.2.3. IMPACTO SANITARIO DE LA PANDEMIA COVID-19 EN CENTROS RESIDENCIALES EN EXTREMADURA

Los ciudadanos extremeños hemos vivido una enorme tragedia. El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por COVID-19 a pandemia internacional, sumiendo al país y a nuestra Comunidad Autónoma de Extremadura en una situación grave y excepcional, una crisis sanitaria de gran magnitud y sin precedentes por la elevada cantidad de personas afectadas como por el extraordinario riesgo para sus derechos.

Quiero manifestar el recuerdo a todas aquellas personas mayores y con discapacidad, de centros residenciales extremeños, que desgraciadamente debido a esta pandemia por la enfermedad COVID-19 nos han dejado, y nuestro más profundo apoyo y consuelo para las familias extremeñas que han perdido a un ser querido.

Y quiero mostrar nuestro máximo reconocimiento y agradecimiento a la labor incansable del personal de los centros residenciales extremeños, por su trabajo y enorme esfuerzo con las personas residentes en los mismos.

La pandemia por la COVID-19 que estamos sufriendo, supone una situación de incertidumbre, debido al desconocimiento sobre el SARS-CoV-2 y la crisis sanitaria generada, con dificultades a la hora de planificar las medidas; la amplitud de variedad de los problemas que de ella se derivan y la ausencia de precedentes de referencia hacen complicada la toma de decisiones en el sistema sanitario público extremeño y condiciona que muchas de ellas se hayan tomado sin dilación o que se modifiquen poco tiempo después de indicarse, por la premura con la que se han establecido los procedimientos, dada la incertidumbre y desconocimiento que rodeaba el inicio la misma.

Uno de los focos principales de la COVID19, con las consecuencias que desgraciadamente todos conocemos, han sido los centros residenciales extremeños de atención a personas. La atención sanitaria que se ha prestado a los mayores en los centros residenciales, la gestión sanitaria de la pandemia en dichos centros, ha variado de unas comunidades autónomas a otras, y también desde el punto de vista sanitario.

Al ser centros en los que viven personas compartiendo espacios comunes y que el tipo de población que los habita, sus residentes, sean personas mayores con pluripatologías crónicas y personas con discapacidad, con mayor susceptibilidad a las formas graves de infección por el virus SARS-CoV-2; han sido son dos características claves en el inicio de esta pandemia y en la proporción mayor de los mismos de fallecidos que en otros colectivos de población, dado que las personas vulnerables quedan con la pandemia en una situación de aún mayor vulnerabilidad, por las enfermedades, edad avanzada y/o la discapacidad.

Y por otro lado, los centros residenciales ya tenían previo a la aparición de la pandemia, algunas dificultades de organización, insuficiencia de medios de asistencia sanitaria, falta de información y de problemas de derivación a centro sanitario; problemas que se han visto agravados por la crisis sanitaria generada por la COVID-19.

En este sentido, en la primera ola en nuestro país se afectaron personas en situación de vulnerabilidad, siendo dos tercios de los infectados y hospitalizados y el 95% de los fallecidos mayores de 60 años (el 86% de los fallecidos son mayores de 70 años).

Y además, dos tercios de los fallecidos vivían en residencias de mayores, insuficientemente protegidas, circunstancia que se vio agravada por la ausencia de equipos de protección tanto para los residentes como para el personal que trabajaba en las mismas y la gran escasez de pruebas diagnósticas para el SARS-CoV-2 (aproximadamente un 30% de los casos son asintomáticos). La inexactitud de criterios para cribados periódicos y seriados de personas y profesionales en los centros residenciales, ha impedido proteger y blindar los centros sociosanitarios.

Reseñar, que los protocolos de ubicación y aislamiento de pacientes en los centros residenciales, siendo adecuados no consiguieron atajar con la rapidez que se precisaba los brotes, porque el coronavirus ya estaba dentro de los centros. Y tampoco fue posible la capacidad de respuesta desde los profesionales de los centros sanitarios de atención primaria porque se encontraban saturados y desbordados.

La Sociedad Española de Medicina Geriátrica, considera que no es tolerable una situación de discriminación en la atención sanitaria recibida por el aspecto de la edad cronológica.

Asimismo, los informes de los comités de bioética inciden en lo mismo, en que la edad no puede ser el único criterio decisorio. Cuestión, que resulta contraria, al ser discriminatoria, a los fundamentos de nuestro estado de derecho recogidos en el artículo 14 de la constitución española, respecto a excluir a pacientes del acceso a determinados tratamientos o recursos asistenciales, por la única razón o justificación de ser un paciente mayor, con edad avanzada.

ACTUACIONES

Oficio general y solicitud de información a la Administración Sanitaria.

Oficio dirigido al Vicepresidente Segundo y Consejero de Sanidad y Servicios Sociales.

El 29 de abril de 2020, la Defensora de los Usuarios remitió escrito al Vicepresidente Segundo y Consejero de Sanidad y Servicios Sociales trasladando, desde mi posición institucional, la disposición y el apoyo, así como el reconocimiento a la gran labor que estaban realizando todos los profesionales del Sistema Sanitario Público de Extremadura para superar esta emergencia sanitaria sin precedentes.

Manifestando nuestra desolación por las personas que han fallecido en nuestra Comunidad Autónoma, víctimas de la pandemia por COVID-19 y nuestro pesar y agradecimiento a los profesionales de la salud que han perdido la vida en el ejercicio de su profesión.

Se informaba, que desde que fue declarado el Estado de Alarma para la gestión de la situación sanitaria ocasionada por COVID-19, la Oficina de la Defensora de los Usuarios hemos seguido trabajando y atendiendo las consultas y dudas que nos planteaba la ciudadanía extremeña en relación con esta pandemia, queriendo destacar los testimonios de muchas personas que nos transmiten su preocupación, tanto por su salud como la de sus familias, algunas de las cuales se han traducido en reclamaciones formales por disconformidad con la información clínica recibida sobre sus familiares ingresados en centros hospitalarios y la atención sanitaria y/o seguimiento proporcionado a la población general y pacientes; siendo atendidas y gestionadas por esta Institución. Y se comunicaba, que habíamos trasladado un mensaje de tranquilidad a la ciudadanía haciéndoles saber que, en estas circunstancias excepcionales, sus derechos más fundamentales continúan igualmente garantizados como usuarios/as del sistema sanitario público.

Asimismo, se trasladaba la pertinencia de realizar un esfuerzo de comunicación para informar de la evolución clínica de los pacientes ingresados en centros hospitalarios con COVID-19 y residencias de mayores a sus familiares, con periodicidad y continuidad; principalmente en las personas mayores que suponen un colectivo muy vulnerable y el más afectado por esta pandemia por coronavirus, por lo que merecen atención y cuidados prioritarios, con más humanización y dignos.

Y como Institución, se instaba a la Administración Sanitaria a que se garantizara el material de protección obligado, con disponibilidad de equipos de protección individual a todos los profesionales sanitarios y sociosanitarios de las residencias de mayores, y que éste reúna todas las condiciones debidas de homologación y adecuación a la normativa comunitaria, para que puedan desarrollar su trabajo en las máximas condiciones de seguridad, tanto para los pacientes como para los profesionales que les atienden. Y se instaba también a la necesidad del acceso a la realización de pruebas diagnósticas (de elección, la detección de RNA viral mediante RT-PCR) a todo el personal sanitario del SES y personal asistencial de los centros residenciales de mayores, como medida para

conocer el estado inmunológico de los trabajadores que están atendiendo a los pacientes, sus riesgos de infección y de potencial agente de contagio, todo ello, dado el continuado crecimiento de las infecciones entre los profesionales sanitarios; así como la pertinencia de realización de test masivos a la población extremeña, con objeto de monitorizar el curso de la pandemia y estar preparados para un posible repunte; medidas recomendadas por la OMS.

Por último, y con el fin de seguir cumpliendo con nuestras funciones, se consideraba necesario conocer las decisiones y actuaciones organizativas y tecnológicas que se estaban adoptando desde la Administración Sanitaria, solicitándose información detallada. En concreto, relacionada con los centros residenciales extremeños, se solicitaban medidas y recursos materiales adquiridos y suministrados para la protección del personal asistencial en los centros residenciales de mayores (disponibilidad, suministros y distribución) desde el 10 de marzo de 2020 y previsiones según evolución de la pandemia; datos sobre profesionales sociosanitarios contagiados y fallecidos con sospecha o confirmación de COVID-19 por centros, desde la publicación del real decreto del estado de alarma; medidas ejecutadas para el incremento o refuerzo de recursos humanos en las residencias de mayores para la atención sanitaria; protocolos establecidos por el sistema sanitario público extremeño de atención sanitaria a los pacientes con sospecha de COVID-19 en los centros residenciales de mayores (clausura de áreas o espacios comunes y medidas de aislamiento) y circuitos de derivación a residentes a centros hospitalarios; protocolos establecidos para la realización de pruebas diagnósticas frente a SARS-CoV-2; datos en relación con las mascarillas defectuosas tipo FFP2, distribución en los centros residenciales de mayores y profesionales que las usaron; datos en relación con la implementación del protocolo de acompañamiento familiar al final de la vida en personas afectadas de COVID-19 en el ámbito residencial; datos de contagios, casos confirmados, hospitalizados, ingresos en UCI, derivaciones desde residencias a centros hospitalarios, criterios de ingresos en UCI, pruebas diagnósticas realizadas y fallecidos; e información sobre la gestión asistencial y datos de los pacientes en la Residencia asistida del SEPAD, El Cuartillo de Cáceres, protocolos establecidos, circuitos de derivación de residentes a centros hospitalarios y medidas ejecutadas.

Esta Institución comprendía que la situación actual en ese momento de la pandemia requería que todos los esfuerzos de la Administración se centraran en la contención de la misma y no quería interferir en las tareas que se estaban desarrollando por la Administración sanitaria en el sistema sanitario público extremeño, por ello, fuimos prudentes en cuanto a señalar un plazo de remisión de la información solicitada.

Con fecha 29 de junio de 2020, se recibe respuesta del Director Gerente del Servicio Extremeño de Salud trasladando la dificultad, en ese momento, de atender la petición de remisión de la información detallada solicitada por su parte, dadas las circunstancias generadas por la gravedad y magnitud de la crisis sanitaria. Con fecha 26 de enero de 2021 se remitió escrito dirigido al Director Gerente del Servicio Extremeño de Salud reiterando la petición solicitada. A fecha de la elaboración de esta memoria, esta Institución está pendiente de la remisión de la información por parte de la misma.

Actuación de oficio. Apertura de expediente informativo

Oficio dirigido al Director Gerente del Servicio Extremeño de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia (SEPAD). Actuación de oficio. Apertura de expediente informativo.

El 1 de marzo de 2021, la Defensora de los Usuarios remitió escrito al Director Gerente del Servicio Extremeño de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia (SEPAD) procedió en base al artículo 18 de la Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura, a la apertura de oficio de expediente informativo número 344/21.

Se trasladaba, tanto personalmente como en nombre de la Institución que represento, nuestro apoyo y reconocimiento a la gran labor de todos los profesionales de los centros residenciales de mayores para superar esta emergencia sanitaria sin precedentes. Asimismo, y de conformidad con el artículo 18 de la Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura y artículo 8 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, regulador de esta Institución, se solicitaba la información que precisaba la misma. En concreto, información sobre los centros dependientes del SEPAD durante el periodo comprendido entre el 1 de febrero de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020 con objeto de conocer los datos epidemiológicos más importantes en los centros residenciales extremeños (número de casos sospechosos y confirmados de COVID-19 en residentes y profesionales, número de residentes derivados a centros hospitalarios, etc.); los problemas y dificultades por la pandemia por coronavirus dentro de las residencias y en la derivación a los pacientes a centros hospitalarios y las medidas adoptadas para su resolución; las medidas o actuaciones adoptadas para la atención sanitaria en los mismos y para la derivación de pacientes al centro hospitalarios, como instrucciones, protocolos y procedimientos de actuación implantados; la reorganización de los recursos asistenciales y el refuerzo o incremento en recursos humanos y materiales en los distintos centros residenciales; la adquisición y realización de pruebas diagnósticas frente al SARS-CoV-2 en trabajadores y residentes; los protocolos y mecanismos de información para los familiares de las pertenencias de sus fallecidos; información sobre procedimientos judiciales abiertos en residencias extremeñas (residencia asistida El Cuartillo de Cáceres y otras), reclamaciones recibidas sobre dichos centros residenciales extremeños, motivos y gestiones realizadas, etc.

Con fecha 14 de marzo de 2021, se recibe respuesta del Director Gerente del Servicio Extremeño de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia (SEPAD), con la información solicitada sobre la gestión de la pandemia COVID-19 en los centros residenciales de Extremadura.

Lo sobrevenido de la pandemia y la ausencia de sistemas de información en las comunidades autónomas ha provocado que la demanda de información desde los distintos ámbitos fuera, en algunos momentos, imposible de atender por el SEPAD, lo que ha provocado una sobrecarga en los procesos de trabajo y por tanto, cierta demora en la respuesta en algunos casos.

Los principales factores que han influido en la incidencia en los centros residenciales extremeños han sido la cercanía física de las personas, el desconocimiento inicial de la alta transmisibilidad del coronavirus y la dificultad para conseguir medidas de protección

adecuadas en tiempo y forma, en la cantidad necesaria para atender la demanda de todos los centros. Sin embargo, la dispersión de los centros residenciales extremeños ha servido como factor protector, evitando que los contagios se hubieran dado en los primeros meses con mayor rapidez, junto con la aplicación de las medidas principales de controlar, antes del estado de alarma de 15 de marzo de 2020, el acceso y salidas de residentes de los centros residenciales públicos y recomendarlo al resto de centros, y el envío de un plan de contingencia básico a todos los centros para que se adaptara según cada edificio y situación (muchos centros tuvieron dificultades de aplicación por las barreras arquitectónicas de los edificios).

La pandemia por COVID-19 ha generado en los centros residenciales extremeños el peor desenlace, principalmente en los 3 meses y medio al inicio de la misma, con los datos de evolución en la primera oleada (14/3/20 al 22/6/20) y segunda oleada (23/6/20 al 3/1/2021) que se resumen en 1.564 casos confirmados por PDIA de COVID-19 en residentes de centros residenciales de mayores en primera oleada y 1.401 en segunda oleada; 77 centros residenciales de personas mayores han tenido casos confirmados (PDIA) de residentes en el periodo en la primera oleada y 84 en la segunda oleada; 365 casos confirmados COVID-19 del personal en centros residenciales de personas mayores en primera oleada y 488 en segunda oleada; 35 casos confirmados COVID-19 del personal en centros residenciales de personas con discapacidad en primera oleada y 121 en segunda oleada 730 fallecidos en centros, de residentes en centros residenciales de personas mayores compatibles con COVID-19 y por COVID-19 confirmados en primera oleada y 150 fallecidos en centros, de residentes en centros residenciales de personas mayores por COVID-19 confirmados en segunda oleada; 2 fallecidos de residentes de centros residenciales de personas con discapacidad por COVID-19 confirmado en el periodo primera oleada y 10 en segunda oleada; y 1.147 residentes que han superado la infección en centros residenciales de mayores en el periodo primera oleada y 954 residentes que han superado la infección en centros residenciales de mayores en el periodo segunda oleada.

Para hacer frente a la pandemia en los centros residenciales y apoyar la gestión de la misma, se tramitaron los fondos extraordinarios del Ministerio de Sanidad y otros recursos que, sea por lo sobrevenido de la situación o por el mismo confinamiento, tuvieron que afrontar gastos extraordinarios en la asistencia de personas dependientes. Entre estos gastos principalmente se constató la contratación de personal de sustitución y de refuerzo, además de la compra de medidas de protección para los profesionales y residentes. La gestión de este fondo se efectuó a través de las diputaciones provinciales con un total de 4 millones de euros para los últimos cinco meses de 2020. De este total, 2 millones y medio fueron destinados a centros de titularidad municipal (casi 230 centros residenciales). Esta financiación también sirvió para apoyar los costes de recursos humanos en centros residenciales de titularidad pública autonómica.

Todos los procedimientos generales utilizados fueron adaptados a partir del documento general sobre Vigilancia y Control de la pandemia COVID19 de la Dirección General de Salud Pública del Servicio Extremeño de Salud. El objetivo de todos los protocolos y procedimientos diseñados para los centros residenciales fue en todo momento el de coordinar acciones para la prevención del contagio. Los protocolos que el SES ha llevado a

cabo en los centros residenciales, al igual que las medidas de atención sanitaria, han sido competencia de cada una de las áreas de salud del SES. Los procedimientos de recogida de información en el control de la pandemia son la parte pendiente y, si no la más importante, una de las más importantes en la gestión de una situación como ésta. Se definieron, en colaboración con la D.G. de TICs de la Vicepresidencia Primera, un formulario de recogida de información para todos los centros residenciales, para tener información actualizada de la situación COVID en cada uno de los centros.

Del mismo modo, tanto empresas como entidades gestoras del ámbito de la atención residencial enviaron propuestas que fueron oídas y tenidas en cuenta, en la medida de lo posible.

En este sentido, las resoluciones que directamente afectaron a centros de servicios sociales especializados fueron la Resolución de 27 de marzo y de 13 de abril de 2020 del Vicepresidente Segundo y Consejero de Sanidad y Servicios Sociales sobre medidas a tomar para la prevención del contagio en servicios sociales de residencia, centros de día, Resolución de 12 de mayo de 2020 del Vicepresidente Segundo y Consejero de Sanidad y Servicios Sociales sobre funcionamiento de centros de día y residencias en la transición a una nueva normalidad, Resolución de 20 de junio de 2020 del Vicepresidente Segundo y Consejero de Sanidad y Servicios Sociales sobre medidas en la superación de la fase III hacia una nueva normalidad, Resolución de 24 de julio de 2020 del Vicepresidente Segundo y Consejero de Sanidad y Servicios Sociales sobre medidas de prevención en la superación de la Fase III, Resolución de 18 de diciembre de 2020 del Vicepresidente Segundo y Consejero de Sanidad y Servicios Sociales sobre medidas de prevención del contagio durante las fiestas navideñas. Y por otro lado, desde los servicios centrales del SEPAD, se estuvo en coordinación con el IMSERSO y Ministerio, con el desarrollo de distintas acciones.

Del mismo modo, desde servicios centrales del SEPAD, se envió a las Gerencias Territoriales indicaciones específicas basadas siempre en las indicaciones sobre Vigilancia Epidemiológica de la D.G. de Salud Pública del SES para situaciones concretas, como el Plan de Contingencia ante la COVID19 en centros residenciales en marzo 2020, el Protocolo de actuación para la prevención de contagio COVID19 dirigido a los equipos de valoración de dependencia en mayo 2020, el Protocolo de actuación al alta hospitalaria de las personas que viven en centros residenciales en abril 2020, el Protocolo para el acompañamiento al final de la vida en centros residenciales durante la pandemia en abril 2020, el Protocolo para el acompañamiento familiar en centros residenciales durante la pandemia en abril 2020, el Protocolo que define las altas voluntarias de centros residenciales durante la pandemia-estado de alarma, las Recomendaciones a empresas privadas gestoras y titulares de servicios sociales especializados (que incluye ayuntamientos), la Instrucción del Consejero para autorizar la residencia temporal en otros domicilios de personas residentes en centros residenciales y la Instrucción conjunta SEPAD y DG de Salud Pública sobre la realización de pruebas PCR a trabajadores de centros residenciales.

Respecto a las reclamaciones recibidas en el SEPAD, el principal emisor de las mismas ha sido el familiar de la persona que reside en un centro residencial. Dichas reclamaciones

se han basado en la solicitud de información sobre cómo proceder ante determinadas situaciones sobrevenidas a causa de la pandemia (visitas, salidas de residentes). Desde la Fiscalía Autónoma de Discapacidad de Extremadura solicitaron al SEPAD información relativa a los traslados de personas mayores desde sus centros residenciales a domicilios de familiares durante el estado de alarma. La respuesta se basó en lo que el Ministerio recomendaba en aquellos momentos, relativo a centros residenciales con COVID19: no se autorizaban salidas; centros residenciales no afectados por COVID19, quedaban sometidos a lo que el Real Decreto sobre el estado de alarma indicaba para el resto de la población; Tras alta hospitalaria del residente debía volver al centro residencial. Asimismo, a través del Portal Transparencia se han contestado demandas de información de ciudadanos extremeños relacionadas con el número de residencias contagiadas, número de residentes positivos, fallecimientos, protocolos implantados a fecha de la solicitud, medidas para efectuar visitas y traslados de residentes, etc. Las solicitudes de información sobre centros residenciales no solo llegaban al SEPAD sino que también, en ocasiones, eran dirigidas a la D.G. de Salud Pública.

Y respecto a procedimientos judiciales abiertos de los que tiene conocimiento el SEPAD se recogen:

El Centro Residencial El Cuartillo. Demanda penal de la asociación de familiares contra la dirección del centro. Actualmente procedimiento en curso.

El Centro Residencial para demencias Los Pinos. Demanda penal de asociación de familiares contra la dirección del centro. Actualmente procedimiento en curso.

Procedimiento ordinario xxx/2019 demanda de usuaria contra xxx seguros y La Residencia Puente Real Servicios Residenciales para mayores S.A. xxx. Contestada desde el SEPAD.

El Centro Residencial Municipal de Deleitosa. Cuatro procedimientos, todos están contestados excepto uno. Las diligencias de investigación penal núm. x/2020 incoadas por esa fiscalía por denuncia interpuesta por usuaria, en representación de la asociación el Defensor del paciente, se le da traslado de los informes emitidos desde el SEPAD y SES.

En respuesta al impacto de la pandemia por coronavirus en los centros residenciales extremeños, se ha definido una estrategia para abordar los problemas detectados e introducir mejoras que ya estaban planificadas. Esta acción, se compone de 4 bloques bien diferenciados:

Protocolo prevención de nuevos brotes y rebrotes COVID19 en centros residenciales de Extremadura. Ya realizado.

Garantizar la ejecución de todas las recomendaciones del Ministerio y la DG de Salud Pública del SES en relación a las medidas de prevención de infección por SARS-Cov-2 en centros residenciales. Reforzamiento de las medidas higiénico-sanitarias

Promover que todos los cuidadores sepan reconocer los signos y síntomas de alerta de COVID-19

Asegurar la existencia de circuitos y equipos asistenciales sanitarios para atender de forma adecuada cualquier sospecha de COVID-19.

Tener redactados planes de contingencia en cada centro para la aparición de casos sospechosos y confirmados de COVID-19

Identificación de los responsables de la atención sanitaria ordinaria y urgencias/atención continuada en el centro.

Definición de la Cartera de Servicios de Atención Sanitaria en los centros residenciales públicos y plazas concertadas para personas dependientes. Actualmente en desarrollo. Se trabajará con todas y cada una de las carteras de servicios existentes en los centros residenciales para conseguir su unificación, consenso e inclusión en la normativa que corresponda. Se entregó documento con la cartera de servicios para la toma de decisiones de implantación si procede.

Clasificación de los centros según sus recursos asistenciales sanitarios.

Identificación de los responsables de la atención sanitaria ordinaria y urgencias/atención continuada en el centro.

Promover el modelo asistencial elaborado conjuntamente entre SES y SEPAD para tratar a estas personas (PAI del paciente crónico complejo en centros residenciales).

Coordinar las intervenciones con el servicio o unidad asistencial de referencia hospitalaria.

Eliminar barreras para mejorar la integración asistencial social y sanitaria (acceso a JARA asistencial de la Enfermería de los centros).

Revisar la dotación de recursos humanos de los centros. Sobre todo el rol funcional de los médicos del SES que trabajan en residencias y el rol laboral del personal de enfermería de estos centros.

Organización Funcional de los Centros residenciales públicos. Un nuevo marco de atención. Actualmente en desarrollo.

Definición de los niveles básicos, Dispositivos de servicios sociales comunitarios (se convierte en centros de servicios comunitarios y centros de promoción de la autonomía y mantenimiento de capacidades), Centros residenciales del SEPAD como recursos sociales (ocho centros de referencia comarcal en cada área de salud).

Sistemas de información en servicios sociales especializados. Actualmente en desarrollo.

Historia clínica interoperable (diseño del sistema de información integral para los servicios sociales extremeños Rosetta).

RECLAMACIONES

En el año 2020, se recibieron en la Institución dos escritos de reclamación sobre centros residenciales extremeños que fueron recepcionados y analizados, atendiendo al contenido de las mismas, se procedió a su traslado al organismo competente para resolverlas, al Servicio Extremeño de Promoción de la Autonomía y Atención a la Dependencia (SEPAD); teniendo constancia esta Institución de respuesta emitida a las usuarias reclamantes por dicho organismo.

4/2/2020. Expediente 126/20. Hija de residente solicita cambio de ubicación de planta en el centro residencial de mayores Cervantes de Cáceres, por reconocimiento de grado de dependencia III.

30/6/20. Expediente 534/20. Hijas de residente exponen reclamación en relación al régimen de visitas establecido en el centro residencial La Granadilla de Badajoz, así como discrepancias en relación a la atención recibida en el mencionado centro (reubicación en otra habitación, mobiliario y utilización silla de ruedas).

CONCLUSIONES

A continuación, se exponen unas reflexiones, valoraciones y propuestas, desde la perspectiva de la Institución de la Defensora de los Usuarios del SSPE:

Realizar un análisis y evaluación de la respuesta que se ha dado a la pandemia por COVID-19 en los centros residenciales extremeños, es decir, un balance de la gestión sanitaria de la pandemia en los mismos; aun reconociendo la complejidad de la situación vivida.

Reforzar la asistencia sanitaria y Aumentar la dotación de personal en los centros residenciales extremeños y su formación; teniendo en cuenta que la ratio de profesionales que trabajan en los centros residenciales para personas mayores está muy ajustada y son insuficientes actualmente, siendo claves para una atención correcta y completamente respetuosa con sus derechos.

Mejorar la formación del personal de atención directa de los centros residenciales de mayores, para una cualificación óptima para el desarrollo de sus funciones.

Reforzar los servicios de inspección para que tengan suficiente dotación con objeto de optimizar sus funciones, vigilando que los centros mantengan los requisitos exigidos para el funcionamiento y calidad del servicio de atención residencial a personas mayores; aumentando la capacidad inspectora de la administración.

Realizar un cambio cualitativo en el modelo asistencial residencial geriátrico.

3.3. ACTUACIONES

En este apartado, se reflejan de forma resumida las actuaciones concretas más significativas realizadas por la Institución de la Defensora de los Usuarios del SSPE, durante el año 2020, con la Administración sanitaria.

Además de la actividad habitual diaria realizada en la atención a los usuarios, pacientes y familiares que se refleja en la apertura de los expedientes de reclamaciones y sugerencias, solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, y las numerosas actuaciones informativas y de asesoramiento realizadas por la Institución, a diario, con los ciudadanos y lo distintos colectivos de forma no presencial mediante atención telefónica, por la herramienta de contacto para los ciudadanos con la Institución a través del portal web de la Defensora, correos electrónicos, fax, etc. Todo ello, unido al trabajo que efectuamos a diario en las gestión y tramitación de los expedientes de reclamaciones y solicitudes de atención L.T.R (centros sanitarios, gerencias de áreas de salud, direcciones médicas, etc.) y en el posterior seguimiento de los mismos con el Servicio Extremeño de Salud y los usuarios sanitarios extremeños, a través de distintos medios, llamadas telefónicas, correos electrónicos, cartas, etc.; con

Oficio general y solicitud de información a la Administración Sanitaria.

Oficio dirigido al Vicepresidente Segundo y Consejero de Sanidad y Servicios Sociales.

El 29 de abril de 2020, la Defensora de los Usuarios remitió escrito al Vicepresidente Segundo y Consejero de Sanidad y Servicios Sociales trasladando, desde mi posición institucional, la disposición y el apoyo, así como el reconocimiento a la gran labor que estaban realizando todos los profesionales del Sistema Sanitario Público de Extremadura para superar esta emergencia sanitaria sin precedentes. Manifestando nuestra desolación por las personas que han fallecido en nuestra Comunidad Autónoma, víctimas de la pandemia por COVID-19 y nuestro pesar y agradecimiento a los profesionales sanitarios que han perdido la vida en el ejercicio de su profesión.

Asimismo, se expresaba los testimonios que trasladaban los ciudadanos extremeños que contactaban con la Oficina de los Usuarios y que se traducían en solicitudes y reclamaciones formales, atendidas y gestionadas por la Institución. Por otro lado, se trasladaba la pertinencia de realizar un esfuerzo de comunicación para informar de la evolución clínica de los pacientes con COVID-19 ingresados en los centros hospitalarios y residencias de mayores a sus familiares, con periodicidad y continuidad; principalmente en las personas mayores que suponen un colectivo muy vulnerable y el más afectado por esta pandemia por coronavirus, por lo que merecen atención y cuidados prioritarios, con más humanización y dignos.

Y como Institución, se instaba a la Administración Sanitaria a que se garantizara el material de protección obligado, con disponibilidad de equipos de protección individual a todos los profesionales sanitarios y sociosanitarios, para que puedan desarrollar su trabajo en las máximas condiciones de seguridad, tanto para los pacientes como para los profesionales que les atienden; así como a la necesidad del acceso a la realización de pruebas diagnósticas a todo el personal sanitario del SES y personal asistencial de los centros residenciales de mayores, como medida para conocer el estado inmunológico de los trabajadores que están atendiendo a los pacientes, sus riesgos de infección y de potencial agente de contagio, todo ello, dado el continuado crecimiento de las infecciones entre los profesionales sanitarios; así como la pertinencia de realización de test masivos a la población extremeña, con objeto de monitorizar el curso de la pandemia y estar preparados para un posible repunte.

Por último, se solicitaba información detallada para conocer de forma más estructurada las decisiones y actuaciones organizativas y tecnológicas que se estaban adoptando desde la Administración Sanitaria a esta emergencia sanitaria.

Con fecha 29 de junio de 2020, se recibe respuesta del Director Gerente del Servicio Extremeño de Salud trasladando la dificultad en ese momento de atender la petición de remisión de la información detallada solicitada, dadas las circunstancias generadas por la gravedad y magnitud de la crisis sanitaria.

Con fecha 26 de enero de 2021 se remitió escrito reiterando la petición dirigido al Director Gerente del Servicio Extremeño de Salud. Esta Institución entendía el momento tan difícil de gestión sanitaria de la pandemia por coronavirus que estábamos viviendo y no quería interferir en las tareas que se estaban desarrollando por la Administración sanitaria en el sistema sanitario público extremeño, no marcando plazos a la hora de la entrega de la información solicitada y siendo flexibles en fechas. A fecha de la elaboración de esta memoria, esta Institución está pendiente de la remisión de la información por parte de la misma.

Actuaciones directas con los gestores sanitarios del Servicio Extremeño de Salud

Esta pandemia ha supuesto la adopción de medidas y acciones que han tenido que realizarse por vías de tramitación y gestión directas, dada la necesidad en la celeridad de gestionar y resolver las mismas.

Respecto a las reclamaciones en las que nos considerarnos competentes en primera instancia en el procedimiento, en el año 2020 esta Institución ha considerado aceptar, por la vía de oficio, 628 reclamaciones, justificadas en el marco de una situación de crisis sanitaria ocasionada por la pandemia por el coronavirus SARS-CoV-2; destacando que han pasado de 318 expedientes en el año 2019 a 628 expedientes en el año 2020, con un incremento muy significativo del 97% respecto al ejercicio anterior.

Hemos considerado importante realizar actuaciones más directas e inmediatas con el Servicio Extremeño de Salud principalmente, en los casos de usuarios y pacientes que, una vez valorados y analizados, son considerados prioritarios de ser resueltos y, por tanto, requieren de una mayor celeridad en su tramitación, gestión y resolución; ya sea por la gravedad de la patología, el motivo de reclamación que precisa de una celeridad de actuación al estar condicionado en el tiempo, o porque la demora en la atención podría vulnerar el derecho del usuario, entre otros motivos. En estos casos, se considera que la situación en que se encuentra el motivo de la reclamación es grave y que la dilación que se produciría con una tramitación ordinaria, puede ocasionar un perjuicio al usuario.

Por ello, desde la Institución se ha incrementado la labor de dar celeridad al inicio de la tramitación, adelantando la información al Servicio Extremeño de Salud y realizando gestiones directas, vía telefónica o por correo electrónico, con los responsables de la gestión sanitaria del SES, tanto en servicios centrales como en las correspondientes gerencias de áreas de salud, ya que como hemos reflejado, el procedimiento normal podría demorar en exceso una resolución, y con ello perjudicar al usuario; siendo, en muchas ocasiones, cerradas por mediación. Es una manera ágil y eficiente de acelerar soluciones a las reclamaciones y peticiones que presentan los usuarios extremeños. La Institución seguirá trabajando en este sentido, estando en disposición de colaboración máxima con la Administración Sanitaria

en beneficio de los usuarios extremeños; ya que debe entenderse que existen situaciones que no permiten demoras y que el reclamante no tiene la posibilidad de poder presentar la reclamación por los cauces normales.

Director Gerente del Servicio Extremeño de Salud. Fecha: 20/4/2020.

Motivo: Intervención de la Defensora de los Usuarios por reclamaciones de usuarias del SES, mujeres embarazadas del área de salud de Mérida, para garantizar el derecho de las gestantes a estar acompañadas, de una persona de su elección, en el momento del parto, durante la situación de pandemia por COVID-19. Se recibe escrito de respuesta del Director Gerente del SES de fecha 22/4/2020, comunicando que se facilitará en la medida de lo posible, siempre y cuando la situación clínica de la gestante lo permita y tomando las medidas de seguridad adecuadas.

Director General de Asistencia Sanitaria del Servicio Extremeño de Salud. Fecha: Septiembre- Diciembre 2020.

Motivo: Intervención de la Defensora de los Usuarios por veintidós reclamaciones de usuarias del SES, de distintas áreas de salud, por disconformidad con las listas de espera del Centro Extremeño de Reproducción Humana Asistida (CERHA), concretamente, por demora en la realización de tratamientos de reproducción humana asistida indicados en el mismo. Se da respuesta a todas las reclamaciones y se recibe escrito de respuesta de la Dirección General de Asistencia Sanitaria, Subdirectora de Atención Especializada, de fecha 18/3/2020, informando sobre el incremento de la lista de espera en el CERHA en el año 2020 debido fundamentalmente a la situación epidemiológica por la pandemia por COVID-19 y las medidas que se están adoptando para su resolución (incremento de la actividad ordinaria del CERHA aumentando los recursos necesarios o planificando actividad extraordinaria complementaria, modificación estructural de los espacios del CERHA, implantar inseminación en las áreas de salud que dispongan de los recursos e implementar el control ecográfico de inseminaciones en las áreas de referencia de las usuarias).

Gerencias de las áreas de salud de Badajoz, Plasencia y Mérida. Fecha: Septiembre- Noviembre 2020.

Motivo: Intervención de la Defensora de los Usuarios por reclamaciones de usuarias del SES, mujeres embarazadas de las áreas de salud de Badajoz, Plasencia y Mérida, solicitando se permita el acceso de un acompañante a las consultas de controles ecográficos de las mismas, durante la situación de pandemia por COVID-19, garantizando la protección de los profesionales sanitarios y aportando humanidad y calidad a la asistencia sanitaria. Se recibe respuesta de las gerencias de áreas de salud, comunicando que se facilitará en la medida de lo posible, cuando la capacidad de la estancia de realización de la prueba ecográfica lo permita y tomando las medidas de seguridad adecuadas, en beneficio y protección de las mujeres.

Gerencias del área de salud de Badajoz. Dirección Médica Hospital Universitario de Badajoz. Fecha: Octubre 2020.

Motivo: Intervención de la Defensora de los Usuarios por reclamaciones de usuarios del SES, pacientes oncológicos, por deficiencias estructurales, en concreto, dirigidas al Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Universitario de Badajoz por avería del PET-TAC. Se recibe respuesta del Director Médico, informando de las medidas que se están adoptando para su resolución.

Actuaciones de oficio. Apertura de expedientes informativos

En el año 2020, la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura procedió en base al artículo 18 de la Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura, a la apertura de oficio de 5 expedientes informativos sobre reclamaciones incoadas en la Institución y noticias publicadas en los medios de comunicación regionales, solicitando a la Dirección Gerencia del SES/Dirección General Asistencia Sanitaria/Gerencias de áreas de salud correspondientes informe sobre dichas cuestiones y las medidas que se estaban adoptando al respecto para la resolución de los mismos.

- Dirección Gerencia del SES. Expediente 388/19. Fecha: 13/5/2020. Motivo: Disconformidad con el servicio de transporte sanitario terrestre prestado por Ambulancias Tenorio, en concreto, transporte singularizado, en pacientes con enfermedades renales en tratamiento con hemodiálisis y familiares de los mismos de la provincia de Cáceres, desde la publicación del Real Decreto, de 14 de marzo, del estado de alarma. Incidencias también trasladadas a la Defensora por Alcer Cáceres. Se recibe escrito de respuesta del Director Gerente del SES de fecha 27/5/2020, informando sobre las medidas adoptadas para su resolución y atención a los pacientes (cumplimiento traslado individual pacientes con patología coronavirus, traslado empresa de recomendaciones responsables centros diálisis, cumplimiento protocolos limpieza y desinfección, organización sistema circuitos de desinfección de ambulancias, provisión material protección individual técnicos transporte, etc.).
- Área de Salud de Plasencia. Expediente 389/20. Fecha: 13/5/2020. Motivo: Deficiencia de facultativos del Servicio de Anestesiología y Reanimación del Hospital Virgen del Puerto, debido a bajas laborales, impidiendo la normalización de actividad quirúrgica programada de los pacientes. Solicitamos informe sobre la situación actual y las medidas que se están adoptando para su resolución (derivación otras áreas de salud) en función de la prioridad. Se recibe escrito de respuesta del Gerente del Área de Salud de Plasencia de fecha 27/5/20, informando sobre la merma de los recursos humanos del servicio de anestesiología y reanimación, y las medidas que se habían adoptado para su resolución y atención a los pacientes.
- Dirección Gerencia del SES. Expediente 974/20. Fecha: 2/10/2020. Motivo: Reclamaciones de usuarios/as dirigidas a atención primaria por dificultad en la atención telefónica para citación, listas de espera en AP y, en algunos casos, por demora diagnóstica. Solicitamos informe sobre las medidas que se han adoptado o se adoptarán para su resolución (gestión sistema citas, recursos humanos y de gestión para reforzar las unidades administrativas de los EAP en las distintas áreas de salud, objetivo previsto % consultas presenciales, etc.). Se recibe escrito de respuesta del Director General de Asistencia Sanitaria de fecha 29/10/2020, informando sobre las medidas adoptadas y acciones realizadas para su resolución y atención a los pacientes en los centros de atención primaria (aumento líneas telefónicas, refuerzo

y optimización unidades administrativas de los centros de salud, ampliación prestaciones sistemas de citación, monitorización de las agendas, creación grupos centralizados realización tareas COVID-19, acuerdo colaboración ejército, refuerzo personal sanitario EAPx, potenciación herramientas telemáticas, etc.).

- Dirección Gerencia del SES. Expediente 1197/20. Fecha: 3/11/2020. Motivo: Reclamaciones de usuarios/as y pacientes dirigidas a salud pública por falta de información y demora en la comunicación de los rastreadores a los mismos sobre la realización y resultados de las pruebas PCR. Solicitamos informe sobre las medidas que se han adoptado o se adoptarán para su resolución (recursos humanos y de gestión en las distintas áreas de salud, protocolos actuación, criterios en la gestión de casos y contactos, información trasladada a los usuarios/as y pacientes, etc.). Se recibe escrito de respuesta del Directora General de Salud Pública de fecha 10/3/2021, informando sobre las medidas adoptadas y acciones realizadas para su resolución y atención a los casos y contactos estrechos (creación grupos centralizados para seguimiento, datos rastreadores, incremento profesionales para mejorar citación de PCR o notificación de resultados, etc.).
- Dirección Gerencia del SES. Expediente 1315/20. Fecha: 23/11/2020. Motivo: Desde la Resolución de 31 de enero de 2020 de la D. Gerencia del SES acordando el cierre del S. de Angiología y C. Vascular del Complejo H. U. Cáceres y posteriormente la declaración del estado de alarma sanitaria por pandemia COVID, solicitamos informe sobre el funcionamiento y gestión del servicio de referencia regional de Angiología y C. Vascular del H.U. Badajoz en la asistencia sanitaria a los pacientes y las medidas adoptadas a corto y medio plazo por la sobrecarga asistencial de dicho servicio para continuar garantizando una atención de calidad (recursos humanos, LE, derivación a concertada, etc..). Se recibe escrito de respuesta del Director Gerente del Servicio Extremeño de Salud de fecha 29/3/2021, informando sobre el funcionamiento y gestión del servicio de referencia regional, los recursos humanos del mismo, listas de espera estructural y medidas realizadas para la atención a los pacientes, para su resolución, en centros públicos y centros externos concertados, y las medidas adoptadas a corto y medio plazo.

3.4 EL IMPACTO SANITARIO DE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN EL BALANCE DE LAS LISTAS DE ESPERA DEL SES

Como era de esperar, la pandemia del SARS-CoV-2 ha influido también en los datos de las listas de espera en atención especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, en el balance de las listas de espera del SES relativas al año 2020.

La Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, establece, en su título III, artículo 10, que trata de la información sobre listas de espera, en su punto segundo, que: “el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura comparecerá, anualmente, ante la Comisión de Sanidad de la Asamblea de Extremadura para informar sobre la lista de espera en el ámbito de dicho Sistema”.

Hemos procedido a facilitar la información sobre las Listas de Espera en Atención Especializada en el Sistema Sanitario Público de Extremadura, Listas de Espera del



Servicio Extremeño de Salud (SES), en el anexo a la Memoria de la Defensora de los Usuarios del año 2020, dado que son datos obtenidos fuera de nuestra actividad, que son facilitados por el SES y que nuestra función es suministrar dicha información tras realizar el trabajo de análisis de los datos que nos han proporcionados. Nuestra función es analizar las cifras facilitadas y dar cuenta de ellas, en relación con las reclamaciones que generan y las peticiones de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en Atención Sanitaria Especializada por incumplimiento de los plazos establecidos en la misma.

Toda la información recogida en el anexo de esta memoria se refiere a las listas de espera en atención especializada relativa al año 2020, a la fecha de 31 de diciembre de 2020, de conformidad con el 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, que implanta los criterios, indicadores y requisitos mínimos, básicos y comunes en materia de información sobre las listas de espera de consultas externas, pruebas diagnósticas/terapéuticas e intervenciones quirúrgicas correspondientes a los centros y servicios del Sistema Nacional de Salud, y permite el análisis y evaluación de sus resultados, necesidades y funcionamiento, garantizando la transparencia y uniformidad en la información facilitada al ciudadano.

Es un hecho que la pandemia ha afectado negativamente a las listas de espera sanitarias de la Comunidad Autónoma de Extremadura pero con un impacto mínimo de incremento del 2% respecto al año 2019.

Hay que tener en cuenta que la circunstancias generadas por la pandemia por coronavirus y la prolongación de la situación de crisis sanitaria sufrida en los centros hospitalarios extremeños ha marcado la evolución de estos datos de manera concluyente. Con la aparición del coronavirus, provocando un gran impacto en el sistema sanitario y en los usuarios extremeños, alteró esta incipiente dinámica a la baja con un doble efecto excepcional y circunstancial en las listas de espera que experimentaron un descenso en los primeros meses de la pandemia, y luego, un aumento desde junio en adelante. Este incremento ha sido neutralizado en parte con la recuperación de la actividad asistencial sanitaria en los centros hospitalarios desde junio, pese al mantenimiento de la incidencia del virus y el periodo vacacional del verano.

EN LA LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICAS

La lista de espera global para ser intervenido quirúrgicamente en los hospitales de Extremadura se situó al cierre del año 2020 en 24.665 pacientes, un 9% más que en el año anterior que se registraron 22.602 pacientes.

De los cuales, 6.859 pacientes sobrepasaban los 180 días de espera, lo que también supone un significativo aumento del 49% respecto al año 2019, que tenía 4.594 pacientes.

La pandemia COVID-19 y la saturación hospitalaria que ha generado en el SES han disparado la demora media para una intervención quirúrgica, desde los 125,06 días en diciembre de 2019 hasta 175 días en diciembre de 2020, lo que equivale a un incremento del 40% en un solo año.

Esta media se encuentra muy próxima al límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que son 180 días.

Las listas donde encontramos el mayor número de pacientes en espera para intervención quirúrgica, por especialidades, fue en la especialidad de Traumatología, pasando en este ejercicio a ocupar el primer lugar, seguida de Oftalmología, y Cirugía General y Digestivo, que no han modificado su posición respecto al ejercicio anterior.

En las especialidades de Cirugía Plástica, Cirugía Maxilofacial, Neurocirugía, Traumatología, Angiología y Cirugía Vascular, y Urología, se han incrementado significativamente los tiempos medios de espera de los pacientes para intervención quirúrgica, superándose el límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que son 180 días.

EN LA LISTA DE ESPERA PARA PRIMERAS CONSULTAS EXTERNAS

Esta disminución en la lista de espera de consultas externas se ha debido al mantenimiento de la actividad realizada de recuperación de la actividad asistencial ordinaria experimentada en la segunda mitad del año, a la disminución relativa de primeras consultas a especialistas solicitadas (efecto pacientes no COVID), a la suspensión de citas y al miedo principalmente en los primeros meses de los pacientes a acudir a los centros hospitalarios.

A fecha 31 de diciembre de 2020, eran de 42.522 pacientes en espera estructural para una primera consulta externa, lo que supone un descenso del 2% respecto al año anterior, que estaban 43.385 pacientes. De los cuales, 1.025 pacientes, superaban los 60 días, disminuyendo en un 66% respecto al ejercicio anterior, donde se encontraban 3.049 pacientes; y 4.341 pacientes superaban los 90 días (3.371 en el año 2019).

Los tiempos medios de espera para primeras consultas a especialistas aumentaron de 78,85 días en el año 2019 a 126 días en el año 2020, un incremento de un 59% respecto al ejercicio anterior y duplicando el periodo máximo establecido de los 60 días naturales recogidos en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada en el Sistema Sanitario Público de Extremadura.

Traumatología continua siendo en el año 2020 la especialidad que más pacientes tiene esperando para una primera consulta, con 9.445 pacientes, un 23% del total, y con más tiempo medio de espera para los mismos con 214 días, con un incremento del 77% respecto al ejercicio anterior; superando ampliamente el tiempo marcado por la Ley de Tiempos de Respuesta de 60 días para una primera consulta en atención sanitaria especializada.

EN LA LISTA DE ESPERA PARA PRUEBAS DIAGNÓSTICAS/TERAPEÚTICAS

En cuanto a pruebas diagnósticas, el número de pacientes en listas de espera de técnicas diagnósticas/terapéuticas se ha situado en 17.580, frente a los 17.226 pacientes del año 2019, lo que supone un ligero incremento global del 2%. Por tanto, se contiene la lista de espera de pruebas diagnósticas debida al mantenimiento de la actividad realizada de los servicios de radiodiagnóstico en los centros hospitalarios y al aumento relativo de pruebas diagnósticas solicitadas.

En concreto, en el año 2020, la lista de espera de ecografías recoge a 4.947 pacientes, lo que supone un descenso de un 33% respecto al ejercicio anterior.

Le siguen las endoscopias, que ocupan el segundo lugar en número de pacientes en espera, con 4.661 pacientes, aumentando respecto al ejercicio anterior en el que se encontraban 4.016, un 16%.

Y sobre la lista de espera de pruebas en RMN, es de 4.303 pacientes en espera para la realización de dicha prueba, con un incremento significativo del 70% respecto al año 2019, en el que se encontraban 2.530 pacientes.

Continúa siendo la endoscopia la prueba con más tiempo medio de espera para los pacientes, con 134 días, aumentando un 41% respecto al año anterior y superando en 104 días más el tiempo marcado por la Ley de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada en el Sistema Sanitario Público de Extremadura de 30 días para una primera prueba diagnóstica.

Resaltar en sentido desfavorable que en todas las pruebas diagnósticas recogidas se supera ampliamente el plazo máximo de 30 días recogido en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta.

CONCLUSIONES

Las listas de espera sanitarias en Extremadura han aumentado de forma global un 2% respecto al ejercicio anterior, pasando de 83.213 pacientes en lista de espera en el año 2019 a 84.767 pacientes en lista de espera en el año 2020.

Aumenta el número de pacientes en listas de espera quirúrgica del SES, un 9% en LEQ, a pesar de la recuperación de la actividad asistencial especializada ordinaria en operaciones.

Aumento del 2% de LE pruebas diagnósticas/terapéuticas.

Reducción del 2% en LE consultas externas, primeras consultas a especialistas.

Disminuye el número de pacientes en las listas de espera en consultas externas en un 2% y se logra contener la lista de espera de técnicas diagnósticas que se incrementa un ligero 2%.

Mientras que la demora media ha subido, de los 125,06 días en el ejercicio pasado a los 175 días para una intervención quirúrgica en el año 2020; unos 50 días más de espera para una operación.

(LE año 2019: aumento 6% en IQ, disminución del 10% en consultas y 22% en pruebas diagnósticas).

Es preciso poner en marcha programas específicos que garanticen la seguridad de profesionales sanitarios y pacientes reactivando la actividad asistencial no COVID-19 para hacer frente a las necesidades sanitarias y evitar colapsos en el sistema sanitario público y más retardo en algunos centros sanitarios y servicios médicos que ya estaban con embudo de pacientes previamente como traumatología.

No debemos olvidar que es un derecho constitucional a la salud y a las garantías contempladas en la Ley 1/2005, que aunque estanca los plazos de tiempos máximos de respuesta, no puede excederse a un punto que ponga en peligro la salud de los pacientes extremeños.

Conviene adoptar medidas para que los usuarios de las áreas de salud que esperan más tiempo para recibir una atención sanitaria especializada, puedan acceder a las áreas de salud con menores tiempos de esperas, a fin de alcanzar una mayor equidad, independientemente de que no superen los tiempos de esperas máximos estipulados en la Ley de Tiempos de Respuesta en Atención sanitaria especializada.

3.5 EL IMPACTO SANITARIO DE LA PANDEMIA POR COVID-19 EN LA ATENCIÓN A PACIENTES “NO COVID-19”

Muchos pacientes con patologías comunes, agudas o crónicas, han dejado de acudir a los centros sanitarios ante el temor a contagiarse por el SARS-CoV-2, lo que ha podido provocar situaciones de alto o grave riesgo e incluso fallecimientos.

La reducción de la actividad asistencial en los centros sanitarios del SES , fundamentalmente en intervenciones quirúrgicas y primeras consultas a especialistas, y de las revisiones médicas periódicas de pacientes con problemas de salud no COVID, con consultas sucesivas o de control-seguimiento suspendidas y pospuestas, hace que no se realicen los seguimientos médicos de los mismos y pueda provocar un deterioro de la salud y posibles complicaciones, sobre todo en aquellos casos de patologías no demorables.

La Sociedad Española de Cardiología, ha constatado en una encuesta a 71 servicios de cardiología que se han realizado un 57% menos de angioplastias desde que se decretó el estado de alarma. Esto evidencia la gravedad de que un número importante de pacientes con infarto de miocardio hayan aguantado o sufrido los mismos en casa, acudiendo a las urgencias hospitalarias cuando el daño ya ha afectado de forma severa.

Las consultas neurológicas también se han visto afectadas por la pandemia, debido al cambio de modelo no presencial de las consultas con limitación de la actividad presencial y al déficit de personal sanitario. La Sociedad Española de Neurología ha llevado a cabo un estudio en todas las comunidades autónomas que constatan una reducción de más de un 30% de ingresos hospitalarios por infartos cerebrales y poniendo de manifiesto el riesgo que conlleva. Asimismo, también ha provocado un empeoramiento de la situación clínica de los pacientes con cefaleas y retraso en el inicio de nuevos tratamientos.

La crisis provocada por el COVID-19 ha supuesto grandes cambios, especialmente en las vidas de aquellas personas consideradas población de riesgo, como son los pacientes con cáncer.

El mayor impacto en los pacientes oncohematológicos se ha detectado, según las sociedades científicas, en los nuevos diagnósticos (biopsias con diagnóstico de cáncer/ primeras consultas), estimando que 1 de cada 5 pacientes con cáncer no han sido

diagnosticados o han sido diagnosticados tarde. La pandemia por coronavirus también ha supuesto un impacto sobre la actividad asistencial quirúrgica en los centros hospitalarios, afectando entre otros al cáncer colorrectal. Estudios estiman que hasta un 75% de pacientes diagnosticados de cáncer colorrectal precisaría cirugía en este ejercicio.

La pandemia también ha provocado posibles peligros sin precedentes para la salud mental a nivel mundial. Los esfuerzos y recursos se centraron en la COVID-19, por lo que en algunos casos los cuadros clínicos de salud mental se han detectado mucho más tarde cuando ya estaban en pronóstico peor. La OMS ha lanzado una advertencia acerca de la escasa inversión realizada por los países en el ámbito de la salud mental y las consecuencias que esto ha tenido para el abordaje de los pacientes durante la pandemia. La Sociedad Española de Psiquiatría ha alertado que aparecerá una gran ola de trastornos mentales en todo el mundo tras la pandemia de la COVID-19 que no son derivados exclusivamente de la crisis sanitaria por la pandemia sino también por las consecuencias económicas y sociales que ha generado la misma.

Es importante que a las necesidades de los pacientes no COVID-19 se le dé respuesta después de un estancamiento, que se pongan los medios para hacer efectivo el derecho por el menoscabo que ha generado la situación generada por el coronavirus y se reactive la actividad asistencial sanitaria post-COVID para atender a los mismos, una vez superados los peores momentos de la crisis sanitaria del COVID-19.

3.6 CONCLUSIONES

A continuación, se exponen unas reflexiones, valoraciones y propuestas, desde la perspectiva de la Institución de la Defensora de los Usuarios del SSPE:

Refuerzo de la Atención Primaria: Aumentar la capacidad resolutive de atención primaria.

La Atención Primaria padece desde hace años de recursos humanos, medios técnicos e infraestructuras necesarias para prestar adecuadamente sus servicios a los pacientes. Cuestión que se ha visto agravada al hacer frente a la pandemia, soportando una sobrecarga de trabajo adicional para la que no estaba suficientemente preparada y que ha empeorado aún más la situación. Las consecuencias derivadas son las dificultades para poder atender a las personas con problemas de salud distintos a la infección por COVID-19, sobrecarga burocrática adicional (extensión de bajas laborales y seguimiento de las mismas a contactos y personas con especial sensibilidad, seguimiento y detección de contactos que debería corresponder a los gestores COVID/rastreadores), aumento de la asistencia telefónica y las consultas no presenciales para evitar contagios con el cambio del modelo asistencial para el que ni los profesionales ni los pacientes estaban preparados.

- Dotar de medios suficientes para la atención sanitaria a los pacientes en atención primaria de forma no presencial (personal no sanitario necesario y formado: creación del perfil de administrativo sanitario, liberando al personal sanitario de tareas administrativas y no clínicas, sistemas informáticos ágiles, teléfonos adecuados, transformación digital de la atención primaria, etc.).

- Mejorar las infraestructuras, con circuitos separados para pacientes con enfermedades infecciosas y no infecciosas y espacios físicos suficientes para el personal sanitario y no sanitario que permita proveer una atención personalizada y confidencial a los pacientes, que no puede ofrecerse en los mostradores de los centros sanitarios de atención primaria.
- Dotar de presupuesto toda ampliación de cartera de servicios en atención primaria, así como de las nuevas acciones que se pongan en marcha.
- Devolver a la atención primaria, el carácter universal de la atención sanitaria para evitar las enormes desigualdades que el Real Decreto 16/2012 ha generado, más aún con la pandemia por COVID-19 y que el Real Decreto 7/2018 no ha recuperado aún.

Refuerzo de la Atención Especializada

Planificación y ejecución de los recursos humanos para poder cubrir las necesidades de esta crisis sanitaria durante y post pandemia, con objeto de recuperar la atención que necesitan los pacientes no COVID que se ha visto mermada y relegada por la pandemia, garantizando la continuidad de la asistencia, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades no COVID, principalmente las enfermedades graves y no demorables, para evitar un exceso de mortalidad por estas enfermedades.

Recursos humanos del Servicio Extremeño de Salud

Mejorar las condiciones laborales de los profesionales del Servicio Extremeño de Salud y recuperar los derechos (carrera y desarrollo profesional).

Estabilización de la contratación para evitar la fuga de personal formado a otros lugares.

Homologación de especialistas extracomunitarios.

Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura

Se prevé un aumento de la demanda de atención sanitaria especializada en intervenciones quirúrgicas, primeras consultas externas y pruebas diagnósticas/terapéuticas,

Establecer y hacer efectivas estrategias de gestión que permitan dar cumplimiento a la Ley 1/2005, ya sea con medios propios extraordinarios (planes de choque) o canalización a otras áreas de salud, o con medios externos, o en concertada con privada; y adecuar los recursos a las necesidades detectadas.

CAPÍTULO IV

OTRAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA

4.1 ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

Denominamos actividad Institucional a todas aquellas intervenciones públicas, que desarrolla o en las que interviene la Defensora de los Usuarios o la Institución relacionados con la actividad de la misma y no encuadradas en otros apartados de esta memoria como son participaciones en Consejos, Comités, Congresos, Jornadas, Foros, entrevistas a medios de comunicación, etc. Tienen como finalidad principal la defensa de los derechos y libertades de los usuarios en materia sanitaria, la difusión de los derechos y deberes sanitarios, el desarrollo efectivo de la participación de los ciudadanos y la difusión de la Institución con la finalidad de que los ciudadanos conozcan la Institución y su actividad cada vez más.

Durante el año 2020, nuestra Institución ha mantenido esta actividad, en la medida de lo posible, dada la aparición de la pandemia por COVID-19 ajustándose a los limitados recursos humanos de los que disponemos en la Institución y siempre priorizando en la atención a los usuarios extremeños; detallándose a continuación las distintas reuniones, intervenciones y comparecencias realizadas. No vamos a incluir en este apartado todas las actividades realizadas, obviando, sobre todo, los contactos mantenidos por las distintas vías con usuarios, pacientes y familiares, y los contactos que se mantienen con asociaciones, gerencias de áreas de salud y otras instituciones. Solo hemos incluido las más representativas y las expondremos por orden cronológico y según el tipo de intervención.

1. Reunión con el Director Gerente del Servicio Extremeño de Salud en su despacho, el día 8 de enero de 2020, para abordar distintos problemas y cuestiones que afectan a usuarios del Servicio Extremeño de Salud.
2. Asistencia como miembro a la reunión del pleno del Consejo Regional de Salud Mental del Servicio Extremeño de Salud, celebrado en la sala de usos múltiples del Edificio Tercer Milenio en Mérida, el día 15 de enero de 2020.
3. Entrevista Canal Extremadura Radio, en el programa “El sol sale por el oeste”, el día 15 de enero de 2020, para informar sobre la figura de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, difundir la Institución e informar de la Memoria de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura relativa al año 2019.
4. Asistencia como miembro a la reunión conjunta del Consejo Extremeño de Salud, Consejo Regional de Pacientes y Consejo Científico Asesor del SSPE al Marco

Estratégico de la Atención Primaria de salud, organizado por la Director General de Planificación, Ordenación y Coordinación Sanitarias y Sociosanitarias, de la Vicepresidencia segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales, celebrado en la salón de actos del Hospital de Mérida, el día 30 de enero de 2020.

5. Reunión con la Subdirectora de Cuidados y Humanización de la Dirección General de Asistencia Sanitaria del Servicio Extremeño de Salud en su despacho, el día 5 de febrero de 2020, para intercambiar información, compartir líneas de trabajo y mejorar la coordinación de cuestiones que afectan a usuarios del Servicio Extremeño de Salud.
6. Entrevista Canal Extremadura Radio, con motivo del Día Europeo de los Pacientes, el día 18 de abril de 2020.
7. Entrevista Canal Extremadura Radio, en el programa Primera hora Extremadura, el día 20 de abril de 2020, para difundir la Institución e informar sobre la actividad de la Oficina de la Defensora relativa al año 2020.
8. Participación y prólogo en la Guía COVID-19 para personas en tratamiento oncológico y familiares elaborada por la Asociación Oncológica Extremeña, en mayo de 2020.
9. Entrevista Canal Extremadura Radio, en el programa “El sol sale por el oeste”, el día 17 de junio de 2020, para difundir la Institución e informar sobre la actividad de la Institución en relación con las reclamaciones recibidas relativas al año 2020.
10. Entrevista para El Periódico Extremadura, el 10 de agosto de 2020, sobre el nuevo modelo establecido en las consultas de atención primaria con la aparición de la pandemia por el virus SARS-CoV-2, con la suspensión de la actividad asistencial ordinaria en los centros de atención primaria y el acceso presencial a los mismos, para difundir la Institución e informar sobre las reclamaciones recibidas en la Institución de la Defensora de los Usuarios dirigidas a los centros sanitarios de atención primaria.
11. Asistencia al acto institucional con motivo del Día Mundial del cáncer de mama, organizado por la Asociación Oncológica Extremeña (AOEX), en el patio de naranjos de la Asamblea de Extremadura, el día 19 de octubre de 2020.
12. Comparecencia en la Comisión de Sanidad y Servicios Sociales de la Asamblea de Extremadura de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, el día 27 de noviembre de 2020, para informar sobre la Memoria de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura relativa al año 2019.
13. Entrevista Radio Cadena Ser, en el programa “La ventana de la Ser”, el día 27 de noviembre de 2020, para informar sobre la figura de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura y la Memoria de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura relativa al año 2019.
14. Asistencia como miembro a la reunión por videoconferencia del Pleno del Consejo Extremeño de Salud para informar a los miembros sobre la Memoria de la

Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura relativa al año 2019, el día 4 de diciembre de 2020.

15. Asistencia como miembro a la reunión por videoconferencia del Pleno del Consejo Regional de Pacientes, el día 9 de diciembre de 2020.

Se ha colaborado también con los medios de difusión escrita regional y radio, en cuantas veces se requirió a la Institución, con el ánimo de facilitar el trabajo que se realiza y favorecer el mayor conocimiento de la Oficina.

CAPÍTULO V

DEBER DE COLABORACIÓN DE LOS ORGANISMOS REQUERIDOS

Para poder desempeñar nuestro trabajo, es ineludible la asistencia de la Administración Sanitaria, proporcionando, en el menor plazo posible, las informaciones que se les requiere, así como su pronta predisposición favorable a aceptar la mediación y ser sensible con las peticiones razonables que presentan los ciudadanos cuando le surge una situación de conflicto o dificultad con el Sistema.

Su precepto legal, se encuentra establecido en el artículo 8 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, regulador de esta Institución, que refiere: *“Todos los organismos del Sistema Sanitario Público de Extremadura están obligados a auxiliar, con carácter preferente, al Defensor de los Usuarios en el ejercicio de sus funciones”*.

Asimismo, en su artículo 16, establece que en la fase de Instrucción, *“1.- La Oficina del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura determinará y comprobará los datos, hechos y circunstancias que figuran en la reclamación. Se requerirá del centro, establecimiento o servicio sanitario afectado, un informe en el plazo máximo de 10 días, que será firmado por el responsable del centro, establecimiento o servicio sanitario, y trasladado al Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura a través del Director-Gerente del Servicio Extremeño de Salud”*.

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el COVID-19 a pandemia internacional, sumiendo al país y a nuestra Comunidad Autónoma de Extremadura en una situación grave y excepcional.

En este sentido, afectan a la tramitación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia de L.T.R de los usuarios extremeños, las siguientes normativas:

El Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, recoge en su Disposición adicional tercera, relativa a la suspensión de plazos administrativos, que se suspenden términos y se interrumpen los plazos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del sector público, de aplicación a todo el sector público

definido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y que el cómputo de los plazos se reanudará en el momento en que pierda vigencia el mencionado Real Decreto o, en su caso, las prórrogas del mismo.

La Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que establece los plazos máximos de respuesta en tiempos en el caso de intervenciones quirúrgicas, a primeras consultas externas y para la realización de pruebas diagnósticas/terapéuticas, recoge en su artículo 8, punto 3, relativo a la Suspensión de los plazos máximos de respuesta, refleja que son causas de suspensión temporal del cómputo de los plazos máximos de respuesta previstos en esta Ley, los acontecimientos catastróficos, tales como terremotos, inundaciones, incendios u otras situaciones similares; las guerras, revueltas u otras alteraciones del orden público, las Epidemias; huelgas; y las disfunciones y averías de orden técnico que afecte a uno o más centros o servicios sanitarios.

En este escenario de crisis sanitaria de gran magnitud provocada por la pandemia por el SARS-CoV-2, desde la Institución hemos realizado un enorme esfuerzo para escuchar y atender las quejas y peticiones de todos los ciudadanos extremeños que contactaban con la Institución de la Defensora de los Usuarios, destacando el incremento de solicitudes de información y asesoramiento, y de reclamaciones y sugerencias formalizadas.

Hemos considerado importante realizar actuaciones más directas e inmediatas con el Servicio Extremeño de Salud principalmente, en los casos de usuarios y pacientes que, una vez valorados y analizados, son considerados prioritarios de ser resueltos y, por tanto, requieren de una mayor celeridad en su tramitación, gestión y resolución; ya sea por la gravedad de la patología, el motivo de reclamación que precisa de una celeridad de actuación al estar condicionado en el tiempo, o porque la demora en la atención podría vulnerar el derecho del usuario, entre otros motivos. En estos casos, se considera que la situación en que se encuentra el motivo de la reclamación es grave y que la dilación que se produciría con una tramitación ordinaria, puede ocasionar un perjuicio al usuario.

Por ello, desde la Institución se ha incrementado la labor de dar celeridad al inicio de la tramitación, adelantando la información al Servicio Extremeño de Salud y realizando gestiones directas, vía telefónica o por correo electrónico, con los responsables de la gestión sanitaria del SES, tanto en servicios centrales como en las correspondientes gerencias de áreas de salud, ya que como hemos reflejado, el procedimiento normal podría demorar en exceso una resolución, y con ello perjudicar al usuario; siendo, en muchas ocasiones, cerradas por mediación. Es una manera ágil y eficiente de acelerar soluciones a las reclamaciones y peticiones que presentan los usuarios extremeños. La Institución seguirá trabajando en este sentido, estando en disposición de colaboración máxima con la Administración Sanitaria en beneficio de los usuarios extremeños; ya que debe entenderse que existen situaciones que no permiten demoras y que el reclamante no tiene la posibilidad de poder presentar la reclamación por los cauces normales.

Al respecto, puede considerarse que la colaboración proporcionada por el Servicio Extremeño de Salud, ha mejorado, con una comunicación más fluida e información

bidireccional. Mantener una mayor comunicación y regularidad en la información con la Oficina, ayuda a la Institución a resolver los casos, a dar explicaciones con mayor fundamento y celeridad, e incluso sugerir algunas mejoras de cara a la atención que reciben los usuarios, pacientes y familiares.

Sin embargo, este deber de colaboración respecto a los tiempos empleados para efectuar las contestaciones por las vías normales, en algunas gerencias de área se puede considerar, claramente mejorables; estos tiempos se han reflejado en el apartado 1.2.1 respecto a las reclamaciones y en el apartado 2.1.5 respecto a las solicitudes de asistencia L.T.R.

Es justo reconocer, como ya se recogió en la memoria del ejercicio anterior, que el plazo de diez días establecido en nuestro decreto regulador, es difícil de cumplir en la práctica por la tramitación administrativa, más intensificado ahora con la crisis sanitaria por la pandemia de COVID-19 pero no es admisible un plazo superior a los 30-45 días.

Sin embargo, en algunos expedientes, se ha demorado mucho más algunas contestaciones y ha sido necesario por esta Institución, recordar al organismo en cuestión el requerimiento formulado y no contestado en plazo. Es cierto, que en algunas ocasiones no por demora de respuesta de los responsables de las gerencias sino por la dificultad que encontraban en la recopilación de la información o por falta de contestación a las cuestiones por parte de los jefes de servicios de atención hospitalaria. Y en otras ocasiones, ha sido necesario solicitar una ampliación de la información facilitada puesto que resultaba insuficiente para la resolución de la reclamación, a la vista de las alegaciones formuladas por el reclamante.

CAPÍTULO VI

DOTACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA

Este apartado ofrece información sobre los recursos materiales y humanos que tiene a su disposición nuestra Institución, y que consideramos importante para comprender otros datos facilitados en el resto de la memoria. Sobre todo para aquellas personas que toman por primera vez contacto con una Memoria nuestra.

Al no disponer nuestra Institución de presupuesto propio y por tanto, no gestionamos recursos económicos, en este capítulo no se incluirá balance económico. Esto no es óbice para destacar este apartado, que lo consideramos de enorme importancia para comprender las posibilidades de actuación en función a los recursos, la forma de tramitación y gestión de las reclamaciones, nuestras limitaciones, decisiones organizativas, etc.

6.1 MEDIOS HUMANOS

El artículo 12 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, establece que, para el desempeño de sus funciones, el Defensor contará con la Oficina del Defensor de los Usuarios:

“Esta Oficina, estará dotada de una estructura administrativa adecuada a las necesidades, de acuerdo con la relación de puestos de trabajo aprobados por la Consejería competente en materia de protección de los consumidores”.

Los recursos humanos son claramente uno de los puntos débiles de nuestra Institución. Por ello, en las distintas memorias desde hace varios ejercicios, se ha insistido en la necesidad de adecuar los recursos humanos y materiales a la actividad que se realiza en la Institución.

El importante aumento en los últimos años del volumen de expedientes que se tramitan desde la Oficina hace que sea una prioridad dotar a la misma de una estructura administrativa adecuada a las necesidades funcionales actuales, de conformidad con el Decreto 4/2003, regulador de nuestra Institución.

Con estas justificaciones, y la prioridad de darle el valor real y prestigio que merece la Institución, es necesaria la adecuación de los recursos humanos y materiales a las funciones y competencias actuales de la Institución para poder cumplir con nuestros deberes.

Quiero resaltar el importante esfuerzo que ha realizado la Institución, Defensora y su equipo, en el cumplimiento de nuestros deberes, en un escenario excepcional por la pandemia y una situación difícil de trabajo, coincidiendo la atención a los usuarios desde la declaración del estado de alarma por la situación de crisis sanitaria por Covid-19 con la labor que estábamos desarrollando de la elaboración de la Memoria de la Defensora de los Usuarios del SSPE del año 2019 que se prepara y redacta durante el primer trimestre del 2020.

Durante el ejercicio 2020, la Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, ha seguido contado hasta el mes de noviembre con el mismo personal que en el ejercicio anterior, además de con la Defensora de los Usuarios, por un equipo formado por dos personas, un jefe de negociado asuntos generales defensa de los usuarios sistema sanitario y una asesora jurídica. En el mencionado mes, como apoyo a la Oficina, se ha incorporado al equipo, un auxiliar administrativo, personal funcionario interino, mediante llamamiento de bolsa de trabajo de dicha especialidad.

Uno de los objetivos prioritarios de nuestra Institución es difundir la misma. Pretendemos que cuando el usuario encuentre alguna dificultad o situación susceptible de sugerir mejora en el sistema sanitario público, encuentre la vía para poder acceder a nosotros.

En el ejercicio anterior, se iniciaron las actuaciones comenzando a trabajar en el diseño y elaboración de material informativo de difusión dirigido a los usuarios y pacientes del sistema sanitario público de Extremadura sobre la Institución, nuestra función de velar por los derechos y libertades de los ciudadanos en materia sanitaria, el servicio que prestamos a todos los usuarios del SES, los instrumentos a disposición de los usuarios y pacientes para reclamar y presentar solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, sus derechos y deberes sanitarios, etc. Pero en el año 2020, con motivo de la pandemia ocasionada por COVID-19, hemos tenido que ajustar las actividades a la realidad de los medios disponibles y la sobrecarga de trabajo generada, ello unido a nuevas tareas que desempeñar en la Oficina relativas a la gestión de la aplicación informática SIREX (sistema de registro único de la Junta de Extremadura); priorizando siempre en la atención a los usuarios sanitarios extremeños.

Como ya hemos mencionado en ejercicios anteriores, sobre la adscripción de nuestra Institución, el Decreto 4/2003, establece que la Oficina del Defensor de los Usuarios recoge que estará adscrita al departamento de la Administración Regional que ostente las competencias en materia de protección de los derechos de los consumidores. Desde el 6 de noviembre de 2019, el Ente Público Instituto de Consumo de Extremadura quedó adscrito a la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales.

La independencia de la Institución es un valor a la hora de actuar en el ejercicio de sus funciones y que transmite confianza al usuario, sin embargo, a la hora de resolver dependemos siempre de la voluntad, impulso y posibilidades de los gestores responsables de la Administración sanitaria, situación que los ciudadanos deben conocer y la Administración sanitaria continuar colaborando y potenciando al máximo para seguir cumpliendo con las funciones que la legislación encomienda.

6.2 MEDIOS MATERIALES

Como ya se ha reflejado anteriormente, no disponemos en nuestra Institución de presupuesto propio y por tanto, no podemos gestionar recursos económicos.

La sede de la Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que estaba ubicada en la C/ Adriano, 4 de Mérida, en la planta baja, procedió a trasladarse en el mes de octubre de 2020 a la C/ San Salvador, 9 de Mérida, en la segunda planta.

Para desempeñar el trabajo adecuadamente, la Institución cuenta con un sistema informático de conexión en red a través de intranet, con un programa que permite almacenar los datos ordenadamente, con las máximas garantías de confidencialidad, que cumple con la normativa vigente de protección de datos.

Uno de los objetivos de la Institución es tener un portal accesible para todos los ciudadanos. La accesibilidad en un sitio Web consiste en garantizar el acceso a la información y a los servicios de sus páginas de forma fácil y directa.

Destacar positivamente la importante actividad, durante el año 2020, del portal web de la Defensora de los Usuarios del SSPE, alojado dentro de una plataforma segura y con un espacio independiente por las características específicas de la Institución, que ha mejorado la accesibilidad de los ciudadanos a la Institución, facilitando un espacio de contacto para información y asesoramiento directo y sencillo muy utilizado por los mismos en este ejercicio debido a la pandemia por coronavirus; realizándose desde la Oficina de la Defensora numerosas actuaciones diarias informativas y de asesoramiento con los usuarios extremeños y lo distintos colectivos de forma no presencial, y permitiendo el uso, de forma práctica y sencilla, de los modelos de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la LTR autorellenables.

Lo cual, se ha reflejado en un incremento del uso de la forma de presentación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia de L.T.R por la vía de correo electrónico a través del portal, siendo la forma más frecuente de presentación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia de la Ley 1/2005 en este ejercicio fue a través del correo electrónico institucional de la Defensora de los Usuarios. De los 2.625 expedientes incoados en la Institución en el año 2020, en 1.753 ocasiones se presentó por correo electrónico, representando un 67% del total y con un incremento del 43% respecto al año 2019.

<https://saludextremadura.ses.es/defensorausuarios>



The screenshot shows the website 'Extremadura SALUD'. At the top left is the logo of the Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura. To the right is a search bar with the text '¿Qué busca?'. Below the search bar is a navigation menu with the following items: INICIO, LA INSTITUCIÓN, NOTICIAS, RECLAMACIONES, NORMATIVA, ENLACES DE INTERÉS, and PUBLICACIONES. Below the navigation menu are three icons: a person icon labeled 'Quiénes somos', an information icon labeled 'Qué hacemos', and an envelope icon labeled 'Contacta con nosotros'. Below these icons is a section titled 'por tus derechos...' with a sub-section '...para mejorar nuestra sanidad'. This section contains four small images: a hospital building, a person in a medical setting, a person in a surgical mask, and a person in a red uniform. Below the images is a large letter 'B' followed by the text: 'Bienvenidos/as a la página web de la Institución de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura. Esta página, pretende facilitarles al máximo el acceso a esta Institución y de ésta manera permitir que cualquier persona, disponga de información, pueda ejercer su derecho a la'.

6.3 PROCEDIMIENTO

Durante el año 2020, debido a la aparición de la pandemia por el SARS-CoV-2, se ha tenido en cuenta en el procedimiento en relación a la tramitación de las reclamaciones y sugerencias, lo contemplado en el Título III del Decreto 4/2003 de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura y en el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, en su disposición adicional tercera; así como la Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, en su artículo 8, punto 3, relativo a la suspensión de los plazos máximos de respuesta, en el procedimiento en relación a la tramitación de las solicitudes de asistencia al amparo de la misma.

Asimismo, se ha considerado importante realizar actuaciones más directas e inmediatas con el Servicio Extremeño de Salud principalmente, en los casos de usuarios y pacientes que, una vez valorados y analizados, son considerados prioritarios de ser resueltos y, por tanto, requieren de una mayor celeridad en su tramitación, gestión y resolución; ya sea por la gravedad de la patología, el motivo de reclamación que precisa de una celeridad de actuación al estar condicionado en el tiempo, o porque la demora en la atención podría vulnerar el derecho del usuario, entre otros motivos. Por ello, desde la Institución se ha incrementado la labor de dar celeridad al inicio de la tramitación, adelantando la

información al Servicio Extremeño de Salud y realizando gestiones directas, vía telefónica o por correo electrónico, con los responsables de la gestión sanitaria del SES, tanto en servicios centrales como en las correspondientes gerencias de áreas de salud, ya que como hemos reflejado, el procedimiento normal podría demorar en exceso una resolución, y con ello perjudicar al usuario; siendo, en muchas ocasiones, cerradas por mediación.

El procedimiento utilizado consiste en lo siguiente:

Se inicia el procedimiento con la recepción de las reclamaciones presentadas por los usuarios, directamente, en el Registro correspondiente, o por el procedimiento de presencia personal y directa en la Institución con posterior ratificación por escrito. En otras ocasiones, las solicitudes se han recibido por vía fax o por correo electrónico, con posterior ratificación por escrito. Excepcionalmente, se han aceptado reclamaciones por teléfono cuando las circunstancias han sido especiales. En el menor tiempo, se constata la situación con el establecimiento donde presenta la dificultad, siendo incluso en muchas ocasiones cerrados por mediación realizando la gestión telefónicamente. Debe entenderse que existen situaciones que no permiten demoras y que el reclamante no tiene la posibilidad de poder presentar la reclamación por las vías normales escritas. Todas las reclamaciones y sugerencias presentadas por los usuarios sanitarios, se inscriben en sus respectivos registros, enviándose copia de la misma al interesado. Complementariamente a estos trámites, se abre un expediente a cada reclamación, donde se anotan todas las actuaciones que se practican. Desde el buzón de quejas y sugerencias de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, nos remiten las reclamaciones que reciben de manera telemática y cuyo contenido se refieren a la atención sanitaria en el Sistema Sanitario Público de Extremadura. La remisión es a través de correo electrónico. Por la misma vía se le comunica la recepción de la reclamación y se abre el expediente como cualquier otra reclamación recibida por otra vía.

Posteriormente, cada reclamación o sugerencia, es analizada a efectos de determinar su admisión o inadmisión a trámite. Una u otra, es acordada por la Defensora de los Usuarios.

RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE:

Siguiendo las directrices de la regulación del Título III del Decreto 4/2003 de 14 de enero admitiremos a trámite:

EN PRIMERA INSTANCIA

- Las que afecten a más de un Área de Salud.
- Las que son solicitadas directamente por las asociaciones de consumidores, El Consejo Extremeño de los Consumidores o cualquiera de las Asociaciones de Consumidores presentes en el mismo, mediante escrito motivado, solicitando la intervención de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura para la investigación o esclarecimiento de actos, resoluciones y conductas concretas producidas en el Sistema Sanitario Público de Extremadura, que afecten a un grupo de ciudadanos, en el ámbito de sus competencias.

- Las que se presenten de manera reiterada sobre un mismo centro, servicio, unidad o personal. A estos efectos, se entenderá reiteración cuando se presenten más de tres reclamaciones o sugerencias sobre el mismo objeto por tres usuarios distintos.
- Las que nos presentan cualquier usuario que, tras una valoración, se considere que la situación en que se encuentra el motivo de la reclamación es grave y la demora que se produciría en una tramitación normal, pudiera suponer un perjuicio. Se admite por la vía de oficio, realizando una tramitación especial en algunos casos. El artículo 18 de la Ley de Salud de Extremadura faculta a la Institución a la apertura de expedientes por la vía de oficio y, por tanto, a la aceptación a trámite por esta misma vía, de solicitudes a instancia de parte. Esta vía, puede estar propiciada, por tanto, por un usuario, pero también puede iniciarse desde la propia Institución cuando tenga conocimiento de un hecho. Consideramos esta actuación fundamentalmente en aquellos casos de noticias generadoras de alarma social, en los casos cuya gravedad no permita demoras en la realización del trámite normal, ya mencionado, o en los casos, en que la demora en la tramitación ordinaria ocasione un perjuicio al usuario reclamante. Es necesario precisar que las actuaciones practicadas de oficio, aunque siguen idéntico proceso de tramitación, pueden tener la salvedad de la forma de iniciación, en algunas ocasiones, es necesario realizar actuaciones más directas e inmediatas ya que el procedimiento normal podría demorar en exceso una resolución, y con ello perjudicar gravemente al usuario.

EN SEGUNDA INSTANCIA

- Todas aquellas que hayan sido ya atendidas y resueltas por los Servicios de Atención al Usuario y el reclamante muestra disconformidad con la resolución.
- Las que, presentadas en los Servicios de Atención al Usuario, no hayan sido atendidas o resueltas dentro del plazo estipulado en las normativas reguladoras.

TRAMITACIÓN

Cada vez que se recibe escrito en la Institución, a la mayor brevedad, se da contestación al usuario. En los casos de admisión, además de remitirse escrito al usuario, comunicándole tal decisión, se da traslado de la reclamación al centro o servicio sanitario afectado, solicitando informe, al objeto de comprobar los datos, hechos y circunstancias que figuran en la reclamación.

Recibida la respuesta, ésta es estudiada y valorada de nuevo por la Institución. Si la contestación de la Administración se estima insuficiente, se remite nueva comunicación en la que se requiere aclarar o completar la información recibida. En algunos casos, ante el retraso en las respuestas de ciertos órganos, se ha procedido a realizar un segundo y tercer requerimiento recordando el plazo legal de contestación.

La Institución, a la vista de los informes recibidos, formula una propuesta de mediación cuando la entidad del asunto lo permita y sea aceptada por el usuario. En estos casos concluimos la tramitación mediante comunicación verbal, siempre que de las actuaciones y explicaciones proporcionadas por el centro o servicio sanitario se derive la plena

satisfacción para el reclamante, dejando constancia en el expediente y dando cuenta al órgano competente. En aquellos casos, donde la naturaleza reclamada, por su complejidad o necesaria meditación, consideramos que debe ser objeto de lectura reflexiva, se remite al reclamante, escrito con información detallada, escritos adjuntos si lo consideramos conveniente, para formular alegaciones si lo considera conveniente.

En los casos en que no proceda la mediación, se completa la instrucción del expediente incorporando al mismo las pruebas aportadas y admitidas. Instruido el expediente, se concede trámite de audiencia a los interesados, formulándose posteriormente por la Institución, la propuesta de contestación o respuesta que se elevará al órgano competente. Se puede prescindir del trámite de audiencia cuando haya coincidencia sustancial entre lo manifestado por el usuario y por el centro o servicio sanitario afectado.

Si a la vista de los resultados de la instrucción, se aprecia inequívocamente que no se ha producido una actuación irregular, ni se ha infringido, por acción u omisión, ninguno de los derechos de los usuarios, la Institución, lo comunica así al reclamante en escrito que pone fin a la tramitación, y se notifica igualmente al órgano afectado, dándole conocimiento de este acuerdo y agradeciéndole su colaboración. En caso contrario, la resolución podrá contener:

- Una propuesta de adopción de medidas tendentes a la subsanación de las anomalías detectadas.
- Una recomendación con la misma finalidad, en cuyo caso se fija un plazo para que se informe a la Institución sobre las medidas adoptadas.
- La remisión de lo actuado al órgano competente, a los efectos que procedan, si se aprecian indicios de posibles infracciones del ordenamiento jurídico.
- La solicitud de incoación de expediente sancionador por posible violación de los derechos de los usuarios.

La contestación de la reclamación, debe ser adoptada y notificada en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de registro de entrada de aquélla. Desde la Oficina de la Defensora de los Usuarios, se notifica la resolución a los interesados, así como a la Dirección Gerencia del Servicio Extremeño de Salud. Para la gestión de los datos se desarrolló un programa informático.

RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE:

Todas aquellas reclamaciones no referentes a casos incluidos en apartados anteriores, son atendidas por la Oficina de la Defensora de los Usuarios, informando al reclamante sobre las causas por las que no se admiten a trámite por la Institución. Mostramos especial dedicación en la información a aquellos usuarios que por su nivel cultural, edad o disminución física tengan mayores problemas de orientación y desenvolvimiento. Se puede producir cuatro circunstancias diferentes que nos obliguen a rechazar la tramitación:

- Por obviar la primera Instancia y no considerar la reclamación con entidad suficiente para ser admitida de oficio. En estos casos, a la vez de dar información

al usuario reclamante, se remite los documentos al organismo, centro o Institución competente con escrito acompañante, con recordatorio de los plazos de respuesta y solicitando información sobre las actuaciones realizadas. Al usuario también se le solicita colaboración a fin de realizar un seguimiento sobre el grado de satisfacción y para obtener información sobre las medidas adoptadas

- Por venir la reclamación insuficientemente informada. En estos casos, se informa al reclamante de la posibilidad de presentar correctamente cumplimentada la reclamación directamente ante la Defensora de los Usuarios, o hacerlo ante el órgano competente, informándole de las ventajas o desventajas de ambas e indicándole el motivo del rechazo de la tramitación.
- En los supuestos de reclamaciones manifiestamente infundadas, se remite al reclamante escrito motivado.
- Por último, existen reclamaciones respecto de las cuales la Institución, por imperativo de lo dispuesto en el artículo 15.2 del Decreto 4/2003 citado, no puede entrar en el examen individual de las mismas al estar pendientes de resolución judicial, lo que obliga a suspender el procedimiento si, iniciada su actuación, se interpusiera por persona interesada demanda o recurso ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional.

TRAMITACIÓN SOLICITUDES LEY 1/2005 Y DECRETO 132/2006:

La Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, establece en el apartado primero de su artículo 4, que “Los pacientes que requieran atención sanitaria especializada, de carácter programado y no urgente, en el ámbito del Sistema Sanitario Público de Extremadura, serán atendidos dentro de los plazos que se expresan a continuación:

- 180 días naturales en el caso de intervenciones quirúrgicas.
- 60 días naturales para acceso a primeras consultas externas.
- 30 días naturales para la realización de pruebas diagnósticas/terapéuticas”.

En su artículo 5, establece un sistema de garantías, disponiendo el apartado segundo que “En caso de que se superen los plazos máximos de respuesta establecidos el paciente podrá requerir de la Dirección General competente en materia de asistencia sanitaria del Servicio Extremeño de Salud, a través de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, la atención sanitaria que precise en un centro sanitario de su elección de entre los privados ofertados, al efecto, por la misma, de carácter concertado con el Servicio Extremeño de Salud”.

Finalmente, dentro del Título III de la citada norma, relativo al sistema de información sobre lista de espera, el apartado segundo del artículo 10 establece que el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura comparecerá, anualmente, ante la Comisión de Sanidad de la Asamblea de Extremadura para informar sobre la lista de espera en el ámbito de dicho Sistema.

Recibida la solicitud de atención al amparo de la Ley 1/2005, la Defensora de los Usuarios requiere a la Dirección General de Asistencia Sanitaria para que, en el plazo de treinta días, remita el documento acreditativo con la asistencia sanitaria demandada.

La Dirección General de Asistencia Sanitaria envía a la Defensora de los Usuarios al mismo tiempo que al interesado copia del documento acreditativo expedido, o informe justificativo de las causas que impidieron su expedición, que serán valoradas por la Defensora de los Usuarios para determinar su adecuación a la norma.

En aquellos casos que la Dirección General de Asistencia Sanitaria considera que el usuario no tiene derecho, nuestra Institución, previa comunicación al solicitante por si desea realizar alegaciones, remite al Área de procedencia la petición del usuario para que se tramite como reclamación normal. Nuestra Institución no abre como expediente de reclamación esta petición, a fin de evitar duplicidades de datos.

Por otra parte, el Decreto 132/2006, establece nuevos plazos, más reducidos, para primera consulta, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas, para situaciones especiales (neoplasias malignas, cirugías de aneurisma, desprendimiento de retina, etc.). Aunque llevan una tramitación similar, hacemos especial referencia al caso que se demanda.

6.4 DIFUSIÓN

Uno de los objetivos prioritario establecido por nuestra Institución es dar a conocer la Institución y la continua difusión de la misma. Pretendemos, que cuando el ciudadano encuentre alguna dificultad o situación susceptible de sugerir mejora en el Sistema Sanitario Público, encuentre la vía para poder acceder a nosotros.

En el ejercicio anterior, se iniciaron las actuaciones comenzando a trabajar en el diseño y elaboración de material informativo de difusión dirigido a los usuarios y pacientes del sistema sanitario público de Extremadura sobre la Institución, nuestra función de velar por los derechos y libertades de los ciudadanos en materia sanitaria, el servicio que prestamos a todos los usuarios del SES, los instrumentos a disposición de los usuarios y pacientes para reclamar y presentar solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, sus derechos y deberes sanitarios, etc. Pero en el año 2020, con motivo de la pandemia ocasionada por COVID-19, hemos tenido que ajustar las actividades a la realidad de los medios disponibles y la sobrecarga de trabajo generada, ello unido a nuevas tareas que desempeñar en la Oficina relativas a la gestión de la aplicación informática SIREX (sistema de registro único de la Junta de Extremadura); priorizando siempre en la atención a los usuarios sanitarios extremeños.

Destacar positivamente la importante actividad, durante el año 2020, del portal web de la Defensora de los Usuarios del SSPE, alojado dentro de una plataforma segura y con un espacio independiente por las características específicas de la Institución, que ha mejorado la accesibilidad de los ciudadanos a la Institución, facilitando un espacio de contacto para información y asesoramiento directo y sencillo muy utilizado por los mismos en este ejercicio debido a la pandemia por coronavirus; realizándose desde la Oficina de la

Defensora numerosas actuaciones diarias informativas y de asesoramiento con los usuarios extremeños y lo distintos colectivos de forma no presencial, y permitiendo el uso, de forma práctica y sencilla, de los modelos de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la LTR autorellenables. Lo cual, se ha reflejado en un incremento del uso de la forma de presentación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia de L.T.R por la vía de correo electrónico a través del portal, siendo la forma más frecuente de presentación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia de la Ley 1/2005 en este ejercicio fue a través del correo electrónico institucional de la Defensora de los Usuarios. De los 2.625 expedientes incoados en la Institución en el año 2020, en 1.753 ocasiones se presentó por correo electrónico, representando un 67% del total y con un incremento del 43% respecto al año 2019.

Asimismo, durante el año 2020 se han realizado otras actuaciones de información y difusión de la Oficina, mediante la actividad institucional realizada, en la medida de lo posible, dada la aparición de la pandemia por COVID-19 ajustándose a los limitados recursos humanos de los que disponemos en la Institución y siempre priorizando en la atención a los usuarios extremeños; a través de aquellas intervenciones públicas que desarrolla la Defensora de los Usuarios, así como entrevistas en los medios de comunicación, y que tienen, entre otros objetivos, la difusión de la Institución con finalidad de que los ciudadanos conozcan la misma y su actividad. De las mismas, hacemos mención en el apartado 4.1 relativo a la actividad institucional. Y con la atención diaria a usuarios y pacientes por las distintas vías de acceso que han contactado en este ejercicio con nosotros, que es una forma de divulgación a otras personas, así como a través de compañeros profesionales sanitarios y no sanitarios del SES y otras administraciones que nos conocen y derivan a usuarios/as a nuestra Institución para su información y asesoramiento, la resolución de conflictos en el sistema sanitario, etc.

La Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, aunque Institución independiente, al pertenecer a la Junta de Extremadura, sigue esta política de acercamiento y compromiso con los ciudadanos, y de mejora de la calidad y la transparencia en la gestión. Facilitando y garantizando su correcto funcionamiento al implantar sistemas de calidad y funcionamiento, independientemente de la persona que ocupe el cargo de titular de la Institución. Dicha Oficina, se aleja así de la tradicional concepción de garante de los principios de legalidad y conformidad administrativa y adopta modelos más flexibles y exigentes, persiguiendo criterios de eficiencia en la gestión de los recursos.

Se pone el énfasis en la eficiencia de los sistemas de gestión, la adecuación de los instrumentos, la orientación al ciudadano y la mejora de los derechos en materia sanitaria de los usuarios de Extremadura, en consonancia con la necesaria mejora de la calidad del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

6.5 POLÍTICA DE CALIDAD DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA

Para la Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura (ODU), calidad es conseguir la plena satisfacción de los usuarios, por nuestras atenciones y actuaciones en la tramitación de los expedientes y en la información,



así como conseguir plena satisfacción en la ciudadanía y de sus representantes políticos al lograr que la Institución sea conocida y reconocida, sinónimo de garantía de sus derechos y libertades en materia sanitaria y de participación ciudadana. Estos objetivos se alcanzarán a través de:

- Cumplir la Institución con la legislación y normativa aplicable.
- Garantizar que los procedimientos sean completos y transparentes, donde se observen los derechos y libertades de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura en materia sanitaria.
- Conocer sus necesidades cambiantes cuanto antes, a fin de ponerlo de manifiesto en los órganos de gestión Sanitaria, como fórmula que dispone el Sistema Sanitario de Participación Ciudadana.
- Atención dinámica, constante, personalizada, transparente y con calidad informativa, adaptando la forma de gestión del procedimiento a las necesidades de resolución en el tiempo del problema reclamado. Especialmente en los procedimientos que requieran una rápida atención sanitaria. Garantizando en el resto, una correcta tramitación de la documentación.
- Disponer de un servicio accesible, que permita una comunicación suficiente y comprensible, con especial atención hacia aquellas personas que por su nivel cultural, edad o disminución física tengan mayores problemas de orientación y desenvolvimiento.
- Lograr, que la Memoria anual, contenga la esencia de las actuaciones realizadas durante el ejercicio anterior y traslade las opiniones y propuestas de mejoras de la ciudadanía y tenga la difusión suficiente para que se valore la transparencia de la Institución y del Sistema, conozca sus debilidades y sus limitaciones.
- Adaptar un Registro de reclamaciones y sugerencias de los usuarios sanitarios en coordinación con los Registros que al efecto se constituyan en los Servicios de Atención al Usuario que facilite la información al usuario y a su vez cumpla con las obligaciones de protección de datos.
- La ODU garantiza el fiel cumplimiento de sus obligaciones mediante supervisión constante y procedimientos de control interno.
- Disponer de una Organización que reaccione rápidamente a las nuevas necesidades de los clientes, cambios de tecnología, procedimientos, técnicas novedosas y evolución de las expectativas de los usuarios.
- Definir, documentar, medir, controlar y mejorar continuamente nuestros procesos.
- Garantizar la confidencialidad de los usuarios que soliciten nuestros servicios.
- Solicitar la adecuación de los recursos materiales y humanos necesarios.
- Capacitar y desarrollar constantemente nuestro personal.
- Trabajar en equipo.

- Llevar índices de medición que nos permita conocer el grado de satisfacción de los usuarios, así como el desempeño de nuestro personal individual y de grupo.
- Difundir a otras organizaciones con las que trabajamos nuestro concepto de calidad, como los servicios de Atención al Usuario.
- Mantener el compromiso de mejora continua de la Oficina y de los SAU.
- Promoción de la Institución de manera ordenada, participando en Jornadas, Congresos, Reuniones, etc.
- Propiciar mecanismos que consigan una sociedad extremeña más formada e informada en materia sanitaria, de sus derechos y de las fórmulas y herramientas que dispone para obtener la información.
- Ejercer un liderazgo, como Institución, que propicie otras formas de participación ciudadana en materia sanitaria, como la ordenación del Asociacionismo de Pacientes.
- Realizar nuestro trabajo tal que seamos capaces de satisfacer las necesidades de los ciudadanos que solicitan nuestro servicio.
- Mejorar la productividad en todas las actividades desarrolladas.
- Garantizar a nuestros usuarios una alta fiabilidad de nuestras actuaciones, alcanzando un alto grado de satisfacción de nuestras respuestas a través de una información de calidad.
- Ejercer un liderazgo que propicie participación y compromiso de todo el personal.

La Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura es la encargada de hacer que esta política de calidad sea entendida, implantada y mantenida al día en todos los niveles de la organización, con el fin de poder aplicar y desarrollar el sistema de calidad implantado.

CARTA DE SERVICIOS Y BUENAS PRÁCTICAS.

1. PRESENTACIÓN

La Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura es una Institución extremeña que tiene por misión la defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos en materia sanitaria, realizándola a través de la gestión de las reclamaciones y sugerencias, en la tramitación de las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de 4 de junio, de Tiempos de Respuesta en Atención Sanitaria Especializada en Extremadura (L.T.R), de velar por la adecuada información de los ciudadanos en materia sanitaria, en su participación y en la transparencia, facilitando información de nuestra actividad para que los representantes de los ciudadanos la tengan a su disposición para proponer mejoras en el Sistema que venga a mejorar la atención sanitaria y la satisfacción del ciudadano.

Esta Institución, es una garantía de la calidad asistencial y una pieza, fundamental y única, en el cumplimiento de la L.T.R.



2. FUNCIONES DE LA INSTITUCIÓN

Son funciones de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

ATENDER

Atender, cuantas reclamaciones y sugerencias se presenten directamente a la Defensora de los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, con suficiente y adecuada información, remisión del Documento al órgano competente para su tramitación, facilitar vías adecuadas de información.

TRAMITAR

Tramitar; cuantas reclamaciones y sugerencias formulen los ciudadanos en su relación con el Servicio Extremeño de Salud o la Administración Sanitaria y siempre y cuando presentadas ante el Servicio de Atención al Usuario, no hayan sido resueltas en el plazo de dos meses desde su presentación o exista carácter contradictorio de la tramitación de las reclamaciones, formulando el reclamante las alegaciones que considere conveniente.

Tramitar las reclamaciones de oficio, las reiteradas, las que afecte a más de un Área de Salud y las formuladas por las Asociaciones de Consumidores que pertenezcan al Consejo Extremeño de Consumidores, siempre que afecten a un grupo de ciudadanos, en el ámbito de sus competencias

INFORMAR

Instar al eficaz cumplimiento del deber de información y asesoramiento a los usuarios sanitarios y beneficiarios del Sistema Sanitario Público, de sus derechos y deberes sanitarios, de los servicios y presentaciones sanitarias a las que pueden acceder, así como los requisitos necesarios para su ejercicio.

PUBLICAR

Elaborar la Memoria Anual y, como consecuencia de sus conclusiones, formular propuestas de mejora del funcionamiento de los servicios de atención al usuario.

GARANTIZAR

Velar por el desarrollo efectivo de los mecanismos previstos de participación de los ciudadanos en la mejora atención sanitaria.

MEJORAR

Proponer mejoras en el Sistema Sanitario Público de Extremadura como consecuencia de la tramitación, investigación y resolución de las reclamaciones y sugerencias propuestas por los usuarios.

3. DERECHOS DE LOS USUARIOS

Los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura tienen los siguientes derechos

- A reclamar cuando estimen que pudieran haber sido vulnerados sus derechos.
- A proponer mejoras en el funcionamiento de la atención sanitaria.
- A manifestar sus expectativas sobre la atención sanitaria.
- A obtener información y orientación en materia sanitaria.
 - A obtener información sobre las posibles vías o medios para canalizar su petición o reclamación cuando no fuera competencia de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
 - A formular Reclamaciones y Sugerencias en relación con el funcionamiento de la Institución.
 - A que se adapten los medios y se adopten las medidas para que las personas con cualquier tipo de discapacidad puedan ejercitar con plenitud los derechos reconocidos en ésta carta.

4. CRITERIOS DE CALIDAD – CONDUCTA ADMINISTRATIVA.

ACTUACIÓN DE EMPLEADOS PÚBLICOS

Identificación: El usuario que accede a la Institución tiene derecho a conocer la identidad del personal con el que se relaciona.

Amabilidad: Todo el personal al servicio de la Institución de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura está obligado a tratar con amabilidad y respeto a los usuarios de la misma.

Confidencialidad: Todo el personal al servicio de la Institución de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura está obligado a guardar reserva absoluta en relación con la información de la que tuviera conocimiento en el ejercicio de sus funciones.

Imparcialidad e Independencia: Todo el personal al servicio de la Institución de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura será imparcial e independiente en el ejercicio de sus funciones. No se guiará por influencias exteriores de índole alguna, ni por intereses personales.

Ausencia de Discriminación: Todo el personal al servicio de la Institución de la Defensora garantizará el respeto del principio de igualdad de trato y en particular evitará cualquier tipo de discriminación por razón de nacionalidad, edad, sexo, raza u origen étnico, religión o creencias, sí como cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Atención personalizada: Todo el personal al servicio de la Institución de la Defensora de los Usuarios está obligado a realizar las comunicaciones escritas o verbales en un lenguaje sencillo y comprensible para todos los ciudadanos y sin perjuicio de ello a solicitar y obtener cuantas aclaraciones sean necesarias para la total comprensión de las comunicaciones que se establezcan.

EDIFICIOS Y OFICINAS ADMINISTRATIVAS

Condiciones adecuadas para la prestación de los servicios: Se adoptarán las medidas necesarias para que las personas con cualquier tipo de discapacidad puedan ejercitar con



plenitud los derechos reconocidos en ésta carta. Llegando incluso a poder ser atendidas por la Defensora en sus propios hogares.

Atención en la sede de la Institución: La Defensora atenderá en la sede de la Institución con cita previa a cualquier persona que quiera entrevistarse con ella.

Equipamiento, señalización y condiciones adecuadas: Se establecerá la aplicación de la normativa en prevención de riesgos laborales y de seguridad e higiene en el trabajo, planes de emergencia y evacuación, simulacros periódicos y mantenimiento de las instalaciones por empresas especializadas.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Impresos normalizados, documentación necesaria e identificación de registros: Se proporcionará al usuario los impresos normalizados para efectuar sus reclamaciones o sugerencias aunque se admitirá cualquier soporte y forma para efectuar la reclamación siempre que permita identificar la identidad de la persona que las presente. Se llevará un registro e identificación de todas las reclamaciones o peticiones realizadas por los usuarios.

En todas las comunicaciones escritas que se dirijan a los usuarios se indicará la referencia y número de teléfono, fax y correo electrónico a los que se podrán dirigir para conocer la situación de su expediente.

Información sobre el expediente: Se le informará puntualmente a la persona que haya presentado la reclamación de todas las actuaciones relevantes que se produzcan en el expediente.

Determinación de los plazos: En relación con la tramitación de las reclamaciones se establecen.

El acuse de recepción de reclamación se enviará en un plazo máximo de siete días desde su entrada en la Institución.

La decisión sobre admisión a trámite se adoptará en el plazo máximo de 7 días desde su recepción.

La decisión resolutoria del expediente se adoptará, disponiendo de los recursos humanos adecuados, en el plazo máximo de 1 mes desde la conclusión de la diligencias de la investigación.

Cuando circunstancias excepcionales impidan dar una contestación formal en los plazos antes indicados, se informará de ello a la persona interesada sobre las razones que justifican el retraso.

5. COMPROMISO DE CALIDAD

- Contribuir a la protección, salvaguarda y promoción de los derechos de los ciudadanos ante el Sistema Sanitario Público de Extremadura.
- Mejorar la implicación de los pacientes y asociaciones de pacientes en la toma de

decisiones sobre las prioridades sanitarias y en la valoración interna y externa de los servicios.

- Ofrecer los canales de comunicación (audiencia, teléfono, correo, fax o Internet) más adecuados según el usuario.
- Divulgar la información que pueda ser de interés para el usuario, paciente y familiares.
- Detectar aquellos asuntos de mayor interés para el para el usuario, paciente y familiares de la sanidad extremeña.
- Colaborar con otros organismos en el seguimiento de las resoluciones aprobadas.
- Incrementar la satisfacción de los usuarios
- Divulgar las iniciativas de mejora de la calidad del servicio prestado y de los derechos y deberes impulsada por la Defensora de los Usuarios del Servicio Extremeño de Salud.

6. VALORES DE LA DEFENSORA.

Todas las reclamaciones, sugerencias, solicitudes y consultas recibidas son tratadas por igual.

Se preserva la privacidad de la identidad del reclamante así como la confidencialidad de los datos aportados.

Se utiliza un lenguaje fácilmente comprensible, garantizando la asistencia y asesoramiento a quienes tengan dificultad o imposibilidad para expresarse al presentar la sugerencia o reclamación.

El usuario e interesado puede conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de la reclamación presentada.

Los ciudadanos pueden acceder presencial, telefónica y telemáticamente a la organización y funcionamiento de la Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura y conocer las acciones y proyectos por él impulsados.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en los compromisos adquiridos en la carta de Servicio y buenas prácticas de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura se establecen unos indicadores de nivel de calidad de la que se da cuenta en esta memoria, en distintos apartados.

En el año 2020, a través de las distintas vías de contacto mantenidas con los usuarios dieron origen a la apertura de 2.625 Expedientes, de los cuales 1.155 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada y 1.470 a reclamaciones y sugerencias. Hemos incrementado y estimulado aún más la política de facilitar escucha activa, atención, cercanía, facilidad de comunicación y comprensión total de la dimensión de las peticiones que se formulan, sobre todo en el caso de usuarios con edad avanzada, así como información y asesoramiento a todos

aquellos usuarios que lo han requerido, principalmente en materia de derechos de los usuarios; facilitando la presentación de las reclamaciones, mediante la mejora de la accesibilidad y la simplificación de los procedimientos.

Es importante aclarar, que no incluimos dentro de estos Expedientes, las numerosas actuaciones informativas y de asesoramiento realizadas por la Institución, a diario, con los ciudadanos y lo distintos colectivos de forma no presencial mediante atención telefónica, por la herramienta de contacto para los ciudadanos con la Institución a través del portal web de la Defensora, correos electrónicos, fax, etc.; recibiendo miles de solicitudes de información y asesoramiento, mostrando su preocupación y angustia por su salud, dudas, problemas o conflictos con el sistema sanitario; actuaciones que se reflejan en el capítulo III.

La Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura se planteó como objetivo prioritario desde el inicio de su funcionamiento ser una Institución abierta a la ciudadanía, a disposición de los usuarios extremeños, con vocación de cercanía, de fácil accesibilidad para que los usuarios la sientan próxima. Durante el año 2020, hemos seguido potenciando y estimulando esta política de facilitar información y asesoramiento a aquellos usuarios que lo han requerido, especialmente en materia de derechos de los usuarios.

Con las mismas finalidades de las audiencias, se han atendido unas 6.420 llamadas telefónicas, con un incremento del 56% respecto al año 2019 que se atendieron 4.115 llamadas por teléfono; que tenían por naturaleza, la solicitud de información sobre la situación de sus expedientes, sus derechos y deberes sanitarios, o sobre los servicios y prestaciones sanitarias a las que pueden acceder, o bien sobre los requisitos necesarios para su ejercicio. Como objetivo de eficiencia, hemos intentado resolver sus dudas, sin necesidad de que tengan que realizar una segunda llamada, ni a nosotros ni a otra instancia. No siempre hemos conseguido estos objetivos, sobre todo cuando la complejidad de la información, la confidencialidad o los requisitos solicitados por la instancia a la que se dirigían lo hacían desaconsejable.

Otra vía de comunicación importante ha sido por correo electrónico. Por este método se han recibido y contestado durante el año 2020, una media de 2.941 correos electrónicos, un incremento del 142% respecto al ejercicio anterior que eran 1.216 mensajes, de los cuales en multitud de ocasiones se procedió a la apertura de expedientes de reclamación y solicitudes de aplicación de Ley de Tiempo de Respuesta de atención sanitaria especializada. En el resto de ocasiones, la finalidad fue informativa, de asesoramiento, seguimiento de expedientes y por otro tipo de consultas. Se ha optado por una comunicación más individualizada de forma accesible, suficiente y comprensible a través de la respuesta, en la mayoría de los casos, en el día, de los múltiples correos electrónicos que se recibieron a través del portal web de la Defensora de los Usuarios con petición de cualquier tipo de información y asesoramiento.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES

SOBRE DATOS GENERALES:

- 1) En el año 2020, los ciudadanos hemos vivido una enorme tragedia. El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el COVID-19 a pandemia internacional, sumiendo al país y a nuestra Comunidad Autónoma de Extremadura en una situación grave y excepcional, una crisis sanitaria de gran magnitud y sin precedentes por la elevada cantidad de personas afectadas como por el extraordinario riesgo para sus derechos.
- 2) La Oficina de la Defensora de los Usuarios es un servicio que se presta a todos los ciudadanos en nuestra Comunidad Autónoma, que ayuda a mejorar el sistema sanitario público y da transparencia al mismo. Destacar que detrás de cada dato recogido en esta Memoria, hay una persona, usuario o paciente del SES, que está reclamando salud, el bien más preciado para los mismos. Son personas que acuden a nosotros con problemas y dificultades con el sistema sanitario, en busca de respuestas, solicitando nuestro asesoramiento y asistencia. La finalidad principal que persiguen los reclamantes es la de poner en evidencia su caso a fin de que se mejoren los servicios sanitarios y el ejercicio de sus derechos, y se evite su repetición. Y nos esforzamos en encontrar la solución a sus problemas actuando como intermediarios, realizando una labor de mediación con el SES.
- 3) Nuestra función es velar por los derechos y libertades de los ciudadanos en materia sanitaria, fundamentalmente, atendiendo y gestionando las reclamaciones y sugerencias, así como las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en Atención Sanitaria Especializada en Extremadura del SSPE, que presentan los usuarios sanitarios, velando por la adecuada información de los ciudadanos en materia sanitaria, en su participación y en la transparencia, facilitando información de nuestra actividad para que los representantes de los ciudadanos la tengan a su disposición para proponer mejoras en el Sistema que venga a mejorar la atención sanitaria y la satisfacción del ciudadano. Esta Institución, es una garantía de la calidad asistencial y una pieza, fundamental y única, en el cumplimiento de la L.T.R.
- 4) No es función de nuestra Institución juzgar la actividad política y administradora del partido en el poder, ni la gestión del Sistema Sanitario Público de Extremadura (SSPE).

- 5) Durante el año 2020, la pandemia por COVID-19 ha influido también en el balance de las reclamaciones y solicitudes de atención al amparo de la Ley 1/2005 en la Institución de la Defensora de los Usuarios.
- 6) Los ciudadanos extremeños se han dirigido a la Oficina de la Defensora de los usuarios sanitarios extremeños solicitando nuestra asistencia dando lugar a la apertura de 2.625 expedientes, de los cuales 1.155 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R), y 1.470 a reclamaciones y sugerencias. Se aprecia una ligera disminución del 5% de los expedientes incoados respecto al ejercicio anterior, a expensas de la disminución de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, como consecuencia de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la pandemia del coronavirus (SARS-CoV-2).
- 7) En la distribución de los expedientes incoados en la Oficina de la Defensora, las solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en atención sanitaria especializada en este ejercicio absorben el 44% de actividad de la Institución, frente al 56% por reclamaciones y sugerencias.
- 8) Reseñar que continúa la tendencia ascendente de las reclamaciones observada desde el año 2012, con más intensidad en este ejercicio debido a la situación de crisis sanitaria ocasionada por la pandemia del coronavirus (SARS-CoV-2), destacando que en el año 2020 las reclamaciones se incrementaron un 14% respecto al ejercicio anterior, pasando de 1.293 reclamaciones y sugerencias en el 2019 a 1.470 en el año 2020, lo que supone más del doble del incremento apreciado en las reclamaciones del año 2018 al 2019 que fue del 6%.
- 9) Y en relación con las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R.), durante el año 2020 ha descendido la presentación de solicitudes de asistencia por los usuarios sanitarios extremeños, disminuyendo los expedientes abiertos en la Institución por este derecho un 22%, pasando de 1.481 en el año 2019 a los 1.155 expedientes del año 2020.
- 10) Trabajamos en nuestra Institución regidos por los principios de confidencialidad de la identidad del usuario, transparencia en las actuaciones, trato humano cercano y adecuación de la comunicación con las personas, manteniendo siempre el respeto a la autonomía profesional del personal integrante de los centros y servicios sanitarios. Nuestra Institución es muy accesible, la forma más frecuente de contacto con los ciudadanos extremeños en la apertura de los expedientes, durante el año 2020, fue por correo electrónico y escrito. Se respondieron, 2.941 mensajes de correos electrónicos y se atendieron 6.420 llamadas de teléfono.
- 11) Conseguir una mejor atención sanitaria, es una responsabilidad de todos, gestores sanitarios, profesionales del SES y pacientes, y requiere la implicación de todos; solo de esta manera podrá lograrse que pacientes y familiares se sientan bien tratados y atendidos por los servicios sanitarios, manteniendo siempre por su

- parte el debido respeto a los profesionales que prestan su servicio en los mismos.
- 12) Nuestro máximo reconocimiento y agradecimiento a todos los profesionales del SES, sanitarios y no sanitarios, por el esfuerzo y la inmensa labor que han realizado y continúan desarrollando por los pacientes extremeños en esta pandemia por coronavirus.
 - 13) Reconocemos el esfuerzo realizado por los gestores sanitarios del SES en una crisis sanitaria de gran magnitud y sin precedentes por la pandemia del SARS-CoV-19 pero para la Institución es insuficiente en el caso de las reclamaciones mientras sigan aumentando principalmente por disconformidad con listas de espera y citas; proporcionándose citas de consultas sucesivas y pruebas diagnósticas de control-seguimiento muy excedidas en tiempo a la prescripción médica pautada. Y se insta a los mismos a que se realice un esfuerzo para resolver la atención sanitaria especializada demandada por los pacientes extremeños, a través de esta Institución, para una intervención quirúrgica, primera consulta a especialista o prueba diagnóstica, en la aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta, durante la pandemia COVID-19.

SOBRE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:

- 14) Durante el ejercicio 2020, se incoaron 1.470 Expedientes de reclamaciones y sugerencias recibidas en nuestra Institución, destacando un 14% más de reclamaciones que el ejercicio anterior, más del doble del incremento del año 2018 al 2019 que fue del 6%. En 858 ocasiones fueron presentadas por mujeres y en 612 ocasiones por los hombres; supone que el 58% de las reclamaciones fueron iniciadas por mujeres, un 2% menos que en el ejercicio anterior.
- 15) La forma más frecuente de presentación fue a través del correo electrónico institucional, al igual que en el ejercicio anterior. De los 1.470 expedientes incoados en el año 2020, en 1.066 ocasiones se presentó por correo electrónico, representando un 73% del total. En concreto, un 23% más de usuarios extremeños utilizaron el correo electrónico para hacernos llegar su reclamación a la Institución. Este aumento responde a las medidas contempladas en la declaración del estado de alarma, del 14 de marzo de 2020, como la limitación de la libertad de circulación de las personas (confinamiento) aumentando la utilización del correo electrónico para la presentación de reclamaciones. Seguida de la vía por escrito, en 297 casos, lo que representa un 20% del total.
- 16) Continúa reclamándose más a la atención especializada que a la atención primaria, 1.112 de los expedientes incoados frente a la atención primaria que recibió 281 reclamaciones. Sin embargo, atención primaria, puerta de acceso al sistema sanitario público, ha pasado de recibir 181 reclamaciones en el año 2019 a 281 reclamaciones en el año 2020, un incremento significativo del 55%, causado principalmente por problemas asistenciales y de organización y normas en los centros sanitarios de atención primaria, debido al cambio en el modelo asistencial de atención primaria con la suspensión de la actividad asistencial ordinaria en los centros de atención primaria y el acceso presencial a los mismos, por dificultades en la atención

sanitaria de personas con problemas de salud no COVID, problemas relacionados con la atención telefónica y las citas no presenciales, excesiva demora en las citas para consulta médica (listas de espera en atención primaria), disconformidad con la información, seguimiento y detección de contactos estrechos, entre otros.

- 17) Los motivos más reclamados, en el ejercicio 2020, fueron nuevamente la disconformidad por Listas de esperas y citas, en 891 casos, abarcando un 61%, aunque se ha reducido ligeramente respecto al ejercicio anterior un 4%; incluyendo las reclamaciones de los usuarios que consideran excesivo el tiempo en recibir citación para consultas sucesivas y/o pruebas diagnósticas de control-seguimiento (revisiones médicas especializada). Seguidos por la disconformidad con la Organización y Normas en 299 casos, un 20% del total, ocupando en el año 2020 el segundo lugar como motivo de reclamación de los usuarios extremeños, con un incremento muy significativo de un 179% respecto al año anterior. Y en tercer lugar, por la disconformidad con la atención personal y/o sanitaria, en 223 casos, que también se han incrementado significativamente respecto al ejercicio anterior un 42%.
- 18) Como en años anteriores, en el ejercicio 2020, los ciudadanos del Área de Salud de Mérida han sido los que han presentado mayor número de reclamaciones en cifras absolutas, 390 expedientes, y sobre la proporción de reclamantes con relación a la población de atención, con 1 reclamación por cada 426 habitantes. Le siguen el Área de Salud de Badajoz, con 339 reclamaciones, que pasa a ocupar el segundo lugar en el año 2020 y en tercer lugar, el Área de Salud de Cáceres, con 229 reclamaciones.
- 19) El Área de Salud de Mérida sigue siendo el que más reclamaciones genera, en cifras absolutas y ajustadas a la población de referencia, de toda la Comunidad Autónoma; con un incremento del 14% respecto al año anterior y abarcando el 27% del total de las reclamaciones presentadas por los usuarios extremeños en el año 2020. Destacar que en 256 de las 332 reclamaciones aceptadas a trámite por considerarnos competentes se debieron a problemas con listas de espera y citas, reclamaciones de los usuarios que consideran excesivo el tiempo en recibir citación para consultas sucesivas y/o pruebas diagnósticas de control-seguimiento; principalmente reiteradas en el servicio de cardiología del Hospital de Mérida (101 reclamaciones).
- 20) El Área de Salud de Badajoz, con 339 reclamaciones, ha aumentado significativamente las reclamaciones en un 93%, con 163 reclamaciones más que en el ejercicio anterior, pasando a ocupar el segundo lugar entre las más reclamadas en cifras absolutas y la cuarta en proporción a la población de referencia, con 1 reclamación por cada 799 habitantes; abarcando el 23% del total de las reclamaciones.
- 21) El Área de Salud de Cáceres, con 229 reclamaciones en el año 2020, ha incrementado también las reclamaciones en su área un 6% respecto al ejercicio anterior, ocupando en este ejercicio el tercer lugar entre las más reclamadas en cifras absolutas y la quinta sobre la proporción de reclamantes con relación a la población de atención, con 1 reclamación por cada 826 habitantes; representando el 16% del total de las reclamaciones presentadas por los usuarios extremeños.

- 22) Destacar el Área de Salud de Don Benito-Villanueva que ha disminuido el número de reclamaciones en el año 2020, pasando de 174 a 94 reclamaciones, con un descenso del 46%; ocupando el sexto lugar en cifras absolutas y ajustadas a población, con 1 por cada 1.440 habitantes.
- 23) El Área de Salud de Plasencia, que abarca el 10% del total de las reclamaciones, ha pasado de 168 a 155 reclamaciones en el año 2020, un ligero descenso del 8% respecto al ejercicio anterior, ocupando el cuarto lugar en cifras absolutas y el tercero más reclamado ajustado a población.
- 24) Se mantienen estables las cifras de reclamaciones en el Área de Salud de Llerena-Zafra, pasando de 157 a 154 reclamaciones en el año 2020, lo que supone un ligero descenso del 2%, y en el Área de Salud de Navalmoral de la Mata, pasando de 25 a 26 reclamaciones en el ejercicio actual con un ligero aumento del 8%. Reseñar el Área de Salud de Coria, que ha reducido las reclamaciones en un 65% con respecto al año anterior, pasando de 17 a 6 reclamaciones y siendo el área de salud menos reclamada por los usuarios extremeños.
- 25) En el año 2020, de los 1.470 expedientes incoados de reclamaciones y sugerencias en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, 1.138 fueron aceptados por considerarnos competentes en el procedimiento, un 77,4% del total de expedientes y procedimos a su recepción, análisis, tramitación y gestión; en concreto, 162 expedientes más que en el año 2020, con un incremento del 17% respecto al ejercicio anterior. Las 332 reclamaciones restantes, se consideraron rechazadas en primera instancia, al no ser competentes según la normativa reguladora, y procedimos a recepcionarlas y atenderlas, un 22,6% del total.
- 26) Las causas por las que se admitieron a trámite las 1.138 reclamaciones fueron las siguientes: En Primera Instancia en 962 casos; Por afectar a más de un área de salud: 2 expedientes; Por ser reiteradas sobre un Servicio en 332 expedientes, y de Oficio en 628 expedientes (un 97% más que en el año 2019). En Segunda Instancia, en 176 casos; Por no ser contestada en plazo por el SAU, en 91 expedientes. Por desacuerdo del usuario con la resolución de la Gerencia competente, en 85 expedientes.
- 27) De las 91 reclamaciones aceptadas en segunda instancia por la Institución por no ser contestadas en plazo por el SAU, destacar de forma favorable un descenso respecto al año anterior del 41%. En primer lugar, se sitúa el Área de Salud de Mérida, con 29 reclamaciones no contestadas en plazo, con un incremento del 16% respecto al año 2019; abarcando el 32% del total. Le sigue de cerca Llerena-Zafra con 23 reclamaciones no contestadas en plazo pero con un descenso de reclamaciones respecto al ejercicio anterior del 28%. Reseñar también un descenso de reclamaciones en el resto de áreas de salud, Cáceres, Don Benito-Villanueva, Navalmoral de la Mata y Plasencia, y permanece sin cambios respecto al año anterior el Área de Salud de Badajoz.
- 28) De las 85 reclamaciones aceptadas en segunda instancia por la Institución por desacuerdo del usuario con la contestación de la gerencia de área de salud (resolución no satisfactoria), destacar un descenso del 15% respecto al ejercicio anterior. Continúa ocupando el primer lugar el Área de Salud de Plasencia, con 30

reclamaciones con resolución no satisfactoria para el usuario aunque reduciéndose un 38%, lo que supone el 35% del total de dichas reclamaciones. Le sigue Badajoz, que ha incrementado el número de reclamaciones con resolución no satisfactoria un 47% respecto al año anterior y Don Benito-Villanueva, pasando de 5 reclamaciones en el año 2019 a 11 reclamaciones en el año 2020. Destacar positivamente el descenso de reclamaciones con resoluciones no satisfactorias en Cáceres, Coria, Llerena-Zafra, Mérida y Navalmoral de la Mata.

- 29) Nuestra Institución rechazó la tramitación de las reclamaciones en 332 ocasiones, realizando una atención de las mismas, remitiéndolas al órgano competente que corresponda. El motivo más frecuente fue eludir la primera instancia, es decir, su presentación en la primera instancia en los servicios de atención al usuario de cada área de salud de conformidad con la normativa reguladora vigente. Esta situación ocurrió en las 332 ocasiones, sin rechazo por otras causas (vía judicial, infundada, etc.).
- 30) A fecha 31 de diciembre de 2020, del total de las 1.470 reclamaciones y sugerencias incoadas, se encontraban 1.383 Expedientes finalizados y 87 en instrucción, un 6% del total. Estos últimos, se trataban principalmente de expedientes abiertos en los últimos meses del año y pendientes de los pertinentes informes del Servicio Extremeño de Salud, para proceder a su cierre.
- 31) Un 98,8 % de los Expedientes tramitados finalizó a través de la mediación y en una ocasión, un 0,1 %, fue necesaria una Resolución de la Defensora, con unas recomendaciones específicas y propuestas de adopción de medidas dirigidas a subsanar las anomalías detectadas. El tiempo medio de cierre de los expedientes incoados, en los que somos competentes, fue de 39 días; y en el caso de los expedientes atendidos pero que no eran de nuestra competencia, fue de 1 día.
- 32) En el Área de Salud de Badajoz, en el año 2020, se presentaron 339 reclamaciones, lo que supone un incremento de un 60% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 219 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento. La media de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 31 días. Del total de expedientes que se cerraron al final del ejercicio, veintiún expedientes superaron el plazo de 60 días, que representa un porcentaje del 10% de los expedientes tramitados.
- 33) Destacamos las reclamaciones por disconformidad con listas de esperas y citaciones, en un 70%, por demora en recibir atención sanitaria, en concreto, cita para consulta sucesiva principalmente en los Servicios de Neurología, Oftalmología, Urología, Traumatología, Angiología y Cirugía vascular y Otorrinolaringología y en el Centro Extremeño de Reproducción Humana Asistida (CERHA), y para pruebas diagnósticas de control-seguimiento por los Servicios de Radiología, Medicina Nuclear (PET-TAC) y Digestivo. Seguidas por disconformidad con organización y normas en centros hospitalarios y centros de atención primaria en un 17% y por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria en el 11%; siendo cerradas la mayoría por mediación.

- 34) En el Área de Salud de Cáceres se presentaron 229 reclamaciones (216 en el año 2019), de las cuales en 171 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento. La media de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 35 días. Del total de expedientes que se cerraron al final del ejercicio, veintitrés expedientes superaron el plazo de 60 días, que representa un porcentaje del 13% de los expedientes tramitados.
- 35) Destacamos las reclamaciones por disconformidad con listas de esperas y citaciones, en un 57%, por demora en recibir atención sanitaria, en concreto, cita para consulta sucesiva en distintas especialidades como Cardiología, Urología, Traumatología, Angiología y C. Vascular (previas al cierre del servicio) y Oftalmología, así como para pruebas diagnósticas de control-seguimiento por los Servicios de Radiología. Seguidas, en un 24%, por disconformidad con organización y normas principalmente en los centros sanitarios de atención primaria, debido al cambio en el modelo asistencial con la suspensión de la actividad asistencial ordinaria y el acceso presencial a los mismos, por dificultades y problemas de accesibilidad, entre otros; siendo cerradas la mayoría por mediación.
- 36) En el Área de Salud de Coria, de un total de 6 reclamaciones presentadas, en 4 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento. La media de días en tramitar estas reclamaciones fue de 38 días. Un expediente se cerró en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 25% de los expedientes tramitados.
- 37) Destacamos, en un 75%, las reclamaciones por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria (tanto en centro hospitalario como de atención primaria); y en un 25% por disconformidad con organización y normas en centro de atención primaria, debido al cambio en el modelo asistencial con la suspensión de la actividad asistencial ordinaria y el acceso presencial a los mismos, por dificultades y problemas de accesibilidad, asociados con la atención telefónica y las citaciones no presencial; siendo cerradas la mayoría por mediación.
- 38) En el Área de Salud de Don Benito-Villanueva de un total de 94 reclamaciones presentadas (174 reclamaciones en el año 2019), en 79 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento. La media de días en tramitar estas reclamaciones fue de 33 días. Nueve expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 11% de los expedientes tramitados.
- 39) Destacamos las reclamaciones por disconformidad con listas de esperas y citaciones, en un 68%, por demora en recibir atención sanitaria, en concreto, cita para consulta sucesiva en distintas especialidades como Traumatología, Urología, Cardiología, Oftalmología y Ginecología. Seguidas por disconformidad con organización y normas principalmente en los centros sanitarios de atención primaria en un 19% debido al cambio en el modelo asistencial con la suspensión de la actividad asistencial ordinaria y el acceso presencial a los mismos, por dificultades y problemas de accesibilidad, asociados con la atención telefónica y las citaciones no presenciales, así como por disconformidad con la información, gestión y seguimiento de contactos estrechos, entre otros, y en un 13% por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria; siendo cerradas la mayoría por mediación.

- 40) En el Área de Salud de Llerena-Zafra se recibieron 154 reclamaciones, en 122 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento. La media de días en tramitar estas reclamaciones fue de 47 días. Catorce expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 11% de los expedientes tramitados.
- 41) Destacamos en un 79% las reclamaciones por disconformidad con listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria, en concreto, citación para consulta sucesiva dirigidas principalmente a los Servicios de Neumología, Otorrinolaringología, Traumatología, Urología y Oftalmología, así como para pruebas diagnósticas de control-seguimiento por los Servicios de Radiología, Digestivo y Neumología; siendo cerradas la mayoría por mediación.
- 42) En el Área de Salud de Mérida, de un total de 390 reclamaciones presentadas, en 332 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento. La media de días en tramitar estas reclamaciones fue de 38 días. Veintisiete expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 8% de los expedientes tramitados.
- 43) Destacamos las reclamaciones por disconformidad con listas de esperas y citaciones, en un 77%, por demora en recibir atención sanitaria, en concreto, citación para consulta sucesiva dirigidas principalmente a los Servicios de Cardiología (101 reclamaciones), Oftalmología (31 reclamaciones), Neurología (21 reclamaciones), Urología (19 reclamaciones), Ginecología (13 reclamaciones), Reumatología (11 reclamaciones) y Dermatología (10 reclamaciones). Seguidas en un 12% por disconformidad con organización y normas y por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria en un 6%; siendo cerradas la mayoría por mediación.
- 44) En el Área de Salud de Navalmoral de la Mata, de un total de 26 reclamaciones presentadas, en 18 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento. La media de días en tramitar estas reclamaciones fue de 53 días. Tres expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 16% de los expedientes tramitados.
- 45) Destacamos las reclamaciones por disconformidad con listas de esperas y citaciones, en un 61%, por demora en recibir atención sanitaria, en concreto, citación para consulta sucesiva en distintas especialidades como Rehabilitación, Cardiología, Medicina Interna y Nefrología, así como para pruebas diagnósticas de control-seguimiento por el Servicio de Digestivo. Le siguen en un 28% las reclamaciones por disconformidad con atención personal y/o sanitaria (60% en centros hospitalarios y 40% de atención primaria); siendo cerradas la mayoría por mediación.
- 46) En el Área de Salud de Plasencia, de un total de 155 reclamaciones presentadas, en 134 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento. La media de días en tramitar estas reclamaciones fue de 33 días. Veinticuatro expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 18% de los expedientes tramitados.
- 47) Destacamos, en un 81%, las reclamaciones por disconformidad con listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria, en concreto, citación

- para consulta sucesiva dirigidas principalmente a los Servicios de Oftalmología (38,5%), Traumatología (16%), Neumología (9%) y Urología (7%), y para pruebas diagnósticas de control-seguimiento por los Servicios de Radiología y Digestivo. Le siguen en un 11% por disconformidad con atención personal y/o sanitaria (47% en centros hospitalarios y 53% de atención primaria); siendo cerradas la mayoría por mediación.
- 48) Destacar en sentido desfavorable el aumento en la media de días en tramitar los expedientes de reclamaciones, respecto al ejercicio anterior, en el Área de Salud de Mérida, Llerena-Zafra y Navalmoral de la Mata.
- 49) Reseñar en sentido desfavorable los expedientes de reclamaciones que se encontraban aún en fase de instrucción al cierre del ejercicio 2020, pendientes de los pertinentes informes del SES, en concreto, destacando el Área de Salud de Cáceres (44 expedientes), Plasencia (20 expedientes) y Mérida (10 expedientes).

SOBRE LA LEY 1/2005, DE TIEMPOS DE RESPUESTA:

- 50) Durante el ejercicio 2020, se recibieron **1.155 solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R)** en nuestra Institución, que supone un descenso del 22% respecto al ejercicio anterior, donde se presentaron 1.481 solicitudes de asistencia. Principalmente, a expensas de la reducción de las solicitudes de asistencia de L.T.R presentadas por los pacientes del Área de Salud de Cáceres, en un 41%, y de Plasencia, en un 37%, respecto al año 2019.
- 51) Sobre la forma de presentación de las solicitudes de asistencia, se aprecia un aumento, respecto al año anterior, de los expedientes que se han abierto por correo electrónico, entendible por la situación de pandemia por COVID-19 y el conocimiento de los pacientes del portal web de la Defensora de los Usuarios, pasando de un 39% del total en el año 2019 a un 59% en el año 2020; continúa ocupando el primer lugar. Debemos entender que la inmediatez en la tramitación de estas solicitudes de asistencia es primordial. En segundo lugar, se realizó a través de escrito, en un 27% (la mayoría procedentes de zonas rurales); sumando entre ambas el 86% del total.
- 52) Según el tipo de atención sanitaria demandada por los pacientes en las solicitudes de asistencia de la Ley 1/2005, de las 1.155 solicitudes que se recibieron en el año 2020, al igual que en el ejercicio anterior, son las primeras consultas a especialistas las que acumulan más solicitudes de asistencia L.T.R, con 452 solicitudes, un 39%, pero una disminución de solicitudes de un 28% respecto al 2019. Seguidas muy de cerca en este ejercicio por las solicitudes por demora para intervenciones quirúrgicas, con 451 solicitudes, un 39%, que siguen ocupando el segundo lugar pero que se han reducido ligeramente en un 7% respecto del año 2019. Y por último, las solicitudes de atención por demora en pruebas diagnósticas, con 252 solicitudes, un 22%, que han descendido significativamente un 31% respecto al ejercicio anterior.
- 53) De las 1.155 solicitudes L.T.R del año 2020, se aceptaron 749 solicitudes de asistencia y en 346 ocasiones se realizaron Resoluciones por la Defensora de

los Usuarios. Las 60 peticiones denegadas desde el SES fueron justificadas no recibiendo alegaciones por parte de los reclamantes. Las causas más frecuentes fueron por tratarse de revisiones o consultas de control-seguimiento y no primeras consultas a especialistas, o tratarse de una prueba de screening o preventiva, de control-seguimiento y no de una indicación de finalidad diagnóstica, en 41 casos; por incumplimiento de uno de los requisitos para su solicitud, principalmente el haberse solicitado antes de haberse cumplido el plazo recogido en la Ley 1/2005, en 8 casos; y por otras causas en 11 ocasiones.

- 54) Sobre la distribución de las solicitudes de asistencia sanitaria según la procedencia de las Áreas de Salud, en el año 2020, a diferencia del ejercicio anterior, es Badajoz el Área de Salud donde más solicitudes de asistencia L.T.R se han realizado en cifras absolutas, 327 peticiones, seguida del Área de Salud de Cáceres y Plasencia, con 283 y 275 peticiones respectivamente. Es lógico que las áreas de salud de mayor población y que tienen centros hospitalarios de referencia, como Badajoz y Cáceres, sean las que mayor número de peticiones reciban. Reseñar que en el Área de Salud de Badajoz, el Servicio de Angiología y Cirugía Vasculardel Hospital Universitario de Badajoz ha pasado a ser referencia regional para los pacientes extremeños, al procederse al cierre del Servicio de Angiología y Cirugía Vasculardel Área de Salud de Cáceres.
- 55) El Área de Salud de Badajoz, que representa el 28% del total de solicitudes, continúa la tendencia ascendente que ya se apreciaba en el ejercicio anterior, con un ligero incremento en el año 2020 de solicitudes de asistencia del 14%, pasando de 287 solicitudes de L.T.R en el año 2019 a 327 solicitudes en el año 2020. Sin embargo, ajustada a la población continúa en la misma posición que en el ejercicio anterior, ocupando el cuarto lugar después de Plasencia, Cáceres y Llerena-Zafra.
- 56) El Área de Salud de Cáceres, experimenta un descenso significativo en un 41% de solicitudes de L.T.R en el año 2020, con 193 peticiones menos que en el ejercicio anterior, abarcando este área el 24,5% del total. Pasando a ocupar la segunda posición, en cifras absolutas y ajustadas a población, entre las áreas de salud con más solicitudes de L.T.R por incumplimiento de plazos. El Hospital Universitario de Cáceres, con 280 expedientes tramitados, continúa siendo el centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria en Extremadura, seguido del Hospital Virgen del Puerto de Plasencia y Hospital Universitario de Badajoz. Reseñar, que la provincia de Cáceres ha sido la más castigada por la pandemia por COVID-19 y el Área de Salud de Cáceres una de las áreas más afectadas.
- 57) El Área de Salud de Plasencia, es la más demandada en proporción a la población, la que genera más solicitudes de asistencia de L.T.R por incumplimiento de plazos y la tercera más reclamada en cifras absolutas. Representa un 24% del total, con 275 peticiones de pacientes en el año 2020, rompiendo con la tendencia ascendente anterior en este ejercicio, con una disminución de las solicitudes de asistencia de un 37% respecto al año 2019. Plasencia, contando con una población menor que atender y un único hospital, el Hospital Virgen del Puerto, a pesar del descenso en solicitudes en este ejercicio, continúa teniendo el segundo centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005.

- 58) Plasencia y Cáceres, ajustadas a la población de referencia, son las áreas de salud más demandadas por los pacientes extremeños por incumplimiento de plazos, por tanto, en las que se presentan más solicitudes de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en atención sanitaria especializada. A destacar, en sentido favorable, el descenso en ambas de solicitudes de asistencia de L.T.R respecto al año 2019.
- 59) En el año 2020, en cifras absolutas y en orden decreciente, la distribución de las 1.155 solicitudes de aplicación de LTR por áreas de salud fue de la siguiente manera: Badajoz 327 (28%), Cáceres 283 (24,5%), Plasencia 275 (24%), Llerena-Zafra 122 (10,5%), Mérida 83 (7%), Don Benito-Villanueva 56 (5%), Navalmoral de la Mata 9 (1%) y Coria 0.
- 60) Las áreas de salud en las que se presentaron más solicitudes de asistencia L.T.R ajustadas a la población de referencia son Plasencia, Cáceres, Llerena-Zafra y Badajoz; y las que menos, Coria, Navalmoral de la Mata, Don Benito-Villanueva y Mérida.
- 61) De las 1.155 solicitudes recibidas en el año 2020, siguen destacando mayoritariamente las solicitudes por demora en primeras consultas externas, con 452 solicitudes, con una disminución significativa respecto al ejercicio anterior del 28%; seguida muy de cerca de las solicitudes por demora en intervenciones quirúrgicas que se han reducido muy ligeramente respecto al ejercicio anterior en un 7%. Y por último, las peticiones por demora en pruebas diagnósticas/terapéuticas, que han descendido de forma significativa un 31%.
- 62) En relación con las solicitudes de atención sanitaria especializada L.T.R por Centros hospitalarios, al igual que en el ejercicio anterior, es el Hospital Universitario de Cáceres/Hospital San Pedro de Alcántara con 280 solicitudes de L.T.R, el centro sanitario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada en Extremadura, con una reducción del 38%, principalmente a expensas de solicitudes de intervenciones quirúrgicas seguida de primeras consultas. Le sigue de cerca el Hospital Virgen del Puerto de Plasencia, con 275 peticiones, con un descenso del 34%, continuando en la segunda posición de los centros hospitalarios más reclamados por los pacientes en la aplicación de la Ley 1/2005. En tercer lugar, al igual que en el ejercicio anterior, el Hospital Universitario de Badajoz, con 200 solicitudes de asistencia L.T.R pero con un aumento del 21% respecto al año 2019.
- 63) Los centros hospitalarios que han reducido las peticiones de los pacientes de solicitudes en la aplicación de la Ley 1/2005 en el año 2020, son el Hospital de Zafra que ha pasado de 123 solicitudes en el año 2019 a 98 solicitudes en el año 2020, Hospital de Llerena, de 28 a 24 solicitudes de asistencia, Hospital de Mérida, de 79 a 76 solicitudes, Hospital de Don Benito, de 57 a 54 solicitudes, Hospital Campo Arañuelo, de 11 a 9 solicitudes y Hospital Siberia-Serena, de 3 a 2 solicitudes de asistencia.
- 64) Y los centros de atención sanitaria especializada que han aumentado discretamente las solicitudes de L.T.R presentadas por los pacientes al sobrepasarse los tiempos de respuesta en el año 2020, son el Hospital Universitario de Badajoz, de 165 a 200 solicitudes, Hospital Tierra de Barros, de 0 a 7 peticiones, Centro de Alta Resolución de Trujillo, de 0 a 3, Hospital Perpetuo Socorro, y de 114 a 117 peticiones y Hospital Materno Infantil de 8 a 10 solicitudes de asistencia.

- 65) El Área de Salud de Badajoz en cifras absolutas es la primera más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la L.T.R en Extremadura, sin embargo, ajustada a la población pasa a ocupar el cuarto lugar después de Plasencia, Cáceres y Llerena-Zafra. En 327 ocasiones, los ciudadanos se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la L.T.R, un 14% más respecto al año 2019; reflejando el 28% de todas las solicitudes de asistencia L.T.R incoadas. Debemos reseñar que en el Hospital Universitario de Badajoz, el Servicio de Angiología y Cirugía Vascular ha pasado a ser referencia regional para los pacientes extremeños. Por tipo de solicitud de atención sanitaria especializada demandada: Primeras Consultas: 24%, Pruebas Diagnósticas: 29% e Intervenciones quirúrgicas: 47%. Aumentan las solicitudes de L.T.R para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas, en un 33% y 53% respectivamente. Y se reducen las solicitudes de asistencia para pruebas diagnósticas en un 26%.
- 66) En el Hospital Universitario de Badajoz, se rompe la tendencia descendente observada anteriormente y se produce un incremento de solicitudes de L.T.R del 21%, fundamentalmente por demora de intervenciones quirúrgicas, con 134 expedientes, un 44% más que en el año 2019. También se han incrementado un 50% las solicitudes por demora de primeras consultas, disminuyendo las peticiones para pruebas diagnósticas un 20% respecto al ejercicio anterior. Cabe destacar el Servicio de Radiología y Servicio de Medicina Nuclear con 22 y 10 solicitudes de asistencia tramitadas para pruebas diagnósticas, respectivamente. Y el Servicio de Angiología y Cirugía Vascular con 30 solicitudes tramitadas para intervenciones quirúrgicas aunque se han reducido un 25% respecto al año 2019. Continúa la tendencia desfavorable de aumento de solicitudes de asistencia L.T.R. para intervenciones quirúrgicas por el Servicio de Urología, un 105%, Servicio de Neurocirugía con un 271% más que en el ejercicio anterior y el Servicio de Cirugía General y Digestiva, un 65%.
- 67) El Hospital Perpetuo Socorro ha aumentado muy discretamente, un 3%, las solicitudes de asistencia por incumplimiento de esta Ley respecto al ejercicio anterior, pasando de 114 a 117 expedientes, fundamentalmente por solicitudes de demora para primeras consultas, con 55 expedientes (principalmente, 26 para O.R.L y 14 para Rehabilitación) y por solicitudes por demora de intervenciones quirúrgicas, con 16 expedientes, a diferencia de las 6 peticiones del ejercicio anterior. Y en el caso de las solicitudes de asistencia LTR para pruebas diagnósticas, se reducen en un 32% respecto al ejercicio anterior, al descender las solicitudes para ecografías y RMN del Servicio de Radiología.
- 68) El Área de Salud de Cáceres en cifras absolutas y ajustadas a la población de referencia es la segunda más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley 1/2005 de toda la Comunidad Autónoma, representando un 24,5% del total. En 283 ocasiones, los ciudadanos se dirigieron a nuestra Institución, una reducción del 41% de las solicitudes respecto al año 2019. Hay que tener en cuenta que, el 31 de enero de 2020, en el Área de Salud de Cáceres se procedió al cierre del Servicio de Angiología y Cirugía Vascular del Hospital Universitario de Cáceres, derivándose los pacientes al Servicio de Angiología y Cirugía Vascular del Hospital Universitario de Badajoz. Por tipo de solicitud de

- atención sanitaria especializada demandada: Primeras Consultas: 29%; Pruebas Diagnósticas: 11%; Intervenciones quirúrgicas: 60%. Llama la atención el descenso de las solicitudes de asistencia para primeras consultas, en un 54%, pruebas diagnósticas, con un reducción del 39% y para intervenciones quirúrgicas, que disminuyen un 31%, respecto al ejercicio anterior.
- 69) El Hospital Universitario de Cáceres/Hospital San Pedro de Alcántara ha experimentado una reducción de solicitudes por incumplimiento de esta Ley en un 38%. Es el centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada en Extremadura, principalmente a expensas de solicitudes L.T.R para el Servicio de Traumatología, con 106 solicitudes de asistencia reclamadas. Cabe destacar el descenso de las solicitudes por demoras para primeras consultas, en un 50%, pruebas diagnósticas, con una reducción del 35% y para intervenciones quirúrgicas, que descienden un 30%. La mayoría de los expedientes por demora para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas proceden del Servicio de Traumatología, con 75 solicitudes tramitadas para operaciones (89 en el año 2019) y 31 para primeras consultas (110 en el año 2019). Seguido por el Servicio de Angiología y Cirugía Vascul ar con 20 solicitudes para primeras consultas. Destacar en solicitudes tramitadas para intervenciones quirúrgicas, el Servicio de Urología con 22 solicitudes, Servicio de Oftalmología con 19 solicitudes y Servicio de Neurocirugía con 17 solicitudes. Y en el caso de las solicitudes para pruebas diagnósticas, por demora para realización de RMN y ecografías, se han reducido un 39%.
- 70) En el Área de Salud de Coria, no se han dirigido usuarios a nuestra Institución en el año 2020 solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en el Hospital Ciudad de Coria; pasando de 2 solicitudes por demora en el año 2019 (para primera consulta con traumatología y prueba diagnóstica con digestivo) a ninguna solicitud de asistencia en este ejercicio; siendo el centro hospitalario en el que no se han incoado expedientes de aplicación de L.T.R. en el año 2020.
- 71) El Área de Salud de Don Benito-Villanueva en cifras absolutas y ajustadas por población es la sexta más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta de nuestra Comunidad Autónoma, como en el ejercicio anterior. En 56 ocasiones, los pacientes se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley, un 7% menos de solicitudes respecto al año 2019; reflejando el 5% de todas las solicitudes L.T.R incoadas en la Institución. Por tipo de solicitud de atención sanitaria especializada demandada: Primeras Consultas: 55%; Pruebas Diagnósticas: 20%; Intervenciones quirúrgicas: 25%. La mayoría de las peticiones van dirigidas al Hospital de Don Benito-Villanueva, un 96% del total. En concreto, 54 solicitudes en el Hospital de Don Benito y 2 en el Hospital de Siberia-Serena. Se reducen las solicitudes de asistencia L.T.R para primeras consultas y pruebas diagnósticas respecto al año 2019, en un 14% y 15% respectivamente. Y aumentan las solicitudes de L.T.R para intervenciones quirúrgicas respecto al ejercicio anterior, en un 27%.
- 72) El Hospital de Don Benito-Villanueva, continúa siendo como en el ejercicio anterior, el séptimo centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria

especializada en Extremadura, principalmente a expensas de solicitudes L.T.R para el Servicio de Traumatología, con 34 solicitudes de asistencia reclamadas. Las solicitudes por demora en este centro hospitalario se han reducido para primeras consultas en un 9% y para pruebas diagnósticas en un 15%. Sin embargo, se han incrementado las solicitudes de asistencia L.T.R para intervenciones quirúrgicas en un 18%, con 10 solicitudes tramitadas para traumatología, 2 para ginecología y una para urología. Cabe destacar en este hospital, el aumento de las solicitudes L.T.R para primeras consultas con el Servicio de Traumatología, con 24 solicitudes tramitadas (16 solicitudes para primeras consultas en el ejercicio anterior) y 10 solicitudes de asistencia para intervenciones quirúrgicas (8 solicitudes para intervenciones quirúrgicas en el ejercicio anterior).

- 73) En el Área de Salud de Llerena-Zafra, en 122 ocasiones, los pacientes se dirigieron a nuestra Institución en el año 2020 solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta, representando un 10,5% del total y con una reducción de solicitudes respecto al ejercicio anterior del 19%. Se concentran mayoritariamente en el Hospital de Zafra con 98 peticiones, quinto centro hospitalario más reclamado, y 24 peticiones de L.T.R del Hospital de Llerena; ocupando la tercera posición en las áreas de salud más reclamadas ajustada a población y la cuarta en cifras absolutas. Por tipo de solicitud de atención sanitaria especializada demandada: Primeras Consultas: 43%; Pruebas Diagnósticas: 43%; Intervenciones quirúrgicas: 14%. Se incrementan las solicitudes de asistencia para intervenciones quirúrgicas respecto al ejercicio anterior, un 142%, pero disminuyen las solicitudes para pruebas diagnósticas en el año 2020, en un 43%.
- 74) El Hospital de Zafra ha reducido en el año 2020 las solicitudes por incumplimiento de la Ley 1/2005 en un 20%, pasando de 123 a 98 expedientes abiertos en este centro hospitalario. Descienden las solicitudes de asistencia por demoras para pruebas diagnósticas en un 57%, pero se incrementa la demanda de pacientes para intervenciones quirúrgicas en un 24% respecto al ejercicio anterior. Cabe destacar en el Hospital de Zafra, el Servicio de Radiología con 13 solicitudes de L.T.R (Ecografías y TAC), y el servicio de Digestivo con 13 solicitudes tramitadas para pruebas diagnósticas. Resaltar también el Servicio de Neurocirugía con 22 solicitudes de asistencia por demoras, 13 solicitudes para intervenciones quirúrgicas y 9 para primeras consultas.
- 75) En el Hospital de Llerena, destacar una disminución de las solicitudes de asistencia en un 14% respecto al ejercicio anterior, a expensas de pruebas diagnósticas. De un total de 24 solicitudes de L.T.R en este centro hospitalario, las solicitudes por demoras de pruebas diagnósticas para el Servicio de Radiología representan casi su totalidad. En concreto, 23 peticiones para RMN, debido a que solo se realizan en este centro hospitalario.
- 76) El Área de Salud de Mérida, en cifras absolutas y ajustadas a población, es la quinta área de salud más reclamada de toda la Comunidad Autónoma por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta, representando un 7% del total. En 83 ocasiones, los pacientes se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos

- de Respuesta, un 5% más respecto al año 2019. Se concentran la mayoría de las solicitudes de asistencia en el Hospital de Mérida, con 76 peticiones, y 7 solicitudes de asistencia dirigidas al Hospital de Tierra de Barros. Por tipo de solicitud de atención sanitaria especializada demandada: Primeras Consultas: 54%; Pruebas Diagnósticas: 36%; Intervenciones quirúrgicas: 10%. Aumentan las solicitudes L.T.R para primeras consultas a especialistas en un 36% y se reducen las solicitudes de asistencia para pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas, en un 19% y 12% respectivamente, respecto al año 2019.
- 77) En el Hospital de Mérida, cabe destacar en este centro hospitalario, sexto hospital más reclamado, las 76 solicitudes por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta, lo que supone el 91,5% total de solicitudes del Área de Salud de Mérida, con un ligero descenso del 4% respecto al ejercicio anterior. Han disminuido las solicitudes de asistencia L.T.R por demoras en pruebas diagnósticas en un 24% e intervenciones quirúrgicas en un 11% pero se han incrementado las solicitudes para primeras consultas a especialistas, en un 21%, principalmente para el Servicio de Rehabilitación, con 18 solicitudes de asistencia tramitadas. Las 28 peticiones para pruebas diagnósticas estaban referidas en su mayoría al Servicio de Radiología, con 19 solicitudes L.T.R.
- 78) En el Área de Salud de Navalmoral de la Mata continúa la tendencia favorable descendente de solicitudes de asistencia por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley 1/2005, reduciendo las peticiones respecto al año 2019, en un 18%. En 9 ocasiones, los pacientes se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en el Hospital Campo Arañuelo, representando un número bajo de solicitudes, el 1% del total de los expedientes incoados en Extremadura. Por tipo de solicitud de atención sanitaria especializada demandada: Primeras Consultas: 55%; Pruebas Diagnósticas: 34%; Intervenciones quirúrgicas: 11%. Se reducen las demoras para primeras consultas a especialistas y pruebas diagnósticas respecto al ejercicio anterior, en un 17% y 40% respectivamente. La demora en primeras consultas es la más reclamada con 5 solicitudes de L.T.R en el año 2020 (3 para Medicina Interna), seguida de las solicitudes para pruebas diagnósticas con 3 peticiones (2 para Digestivo) y una solicitud para intervención quirúrgica para Traumatología.
- 79) El Área de Salud de Plasencia, en cifras ajustadas a población, es el área más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley 1/2005 de toda la Comunidad Autónoma, y la tercera con más solicitudes en cifras absolutas, tras el Área de Salud de Badajoz y Cáceres, representando el 24% del total de solicitudes. En 275 ocasiones, los pacientes se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la L.T.R dirigidas al Hospital Virgen del Puerto, un 37% menos respecto al año 2019. Por tipo de solicitud de atención sanitaria especializada demandada: Primeras Consultas: 58%; Pruebas Diagnósticas: 9%; Intervenciones quirúrgicas: 11%. Se reducen las solicitudes de L.T.R para primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas respecto al ejercicio anterior, en un 41%, 22% y 19%, respectivamente. Las demoras por primeras consultas representan el 57% y por intervenciones quirúrgicas el 33%, lo que suman entre ambas el 90% del total de las solicitudes de L.T.R del Hospital

Virgen del Puerto.

- 80) En el Hospital Virgen del Puerto, segundo hospital más reclamado por cumplimiento de la L.T.R en Extremadura, cabe destacar el Servicio de Traumatología con 122 solicitudes tramitadas (46 solicitudes menos que en el ejercicio anterior), de las cuales 82 fueron para primeras consultas (59 solicitudes menos que en el año 2019) y 40 para intervenciones quirúrgicas (13 solicitudes más que en el año 2019). Resaltamos también el Servicio de Oftalmología con 43 solicitudes tramitadas, de las cuales 23 fueron por primeras consultas y 20 por intervenciones quirúrgicas, el Servicio de Cirugía General y Digestiva con 22 solicitudes tramitadas para intervenciones quirúrgicas y el Servicio de Digestivo con 25 solicitudes tramitadas, 16 de ellas para pruebas diagnósticas.
- 81) Respecto a las solicitudes de atención de L.T.R aceptadas en la Institución, que finalizaron con el pronunciamiento por parte de la Defensora de una Resolución con recomendaciones, por la demora en la resolución de las mismas, indicando al SES la obligación de resolver la solicitud y ofrecer al solicitante la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados, al haberse superado los plazos previstos para su atención sanitaria especializada, en el año 2020, se realizaron 346 resoluciones. Es decir, en el 32% de las solicitudes de asistencia Ley 1/2005 que se gestionaron en la Institución se finalizó el expediente con una Resolución de la Defensora.
- 82) En el año 2020, al igual que en el ejercicio anterior, son las áreas de salud de Cáceres y Plasencia donde se concentran la mayoría de las Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios, el 67% del total de las realizadas, con 233 resoluciones entre ambas.
- 83) Destacamos en sentido negativo, el Área de Salud de Cáceres con 128 Resoluciones de la Defensora, que continúa siendo el área de salud de la Comunidad Autónoma de Extremadura con más Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes L.T.R, representa el 37% del total de las resoluciones; aunque ha reducido el número de resoluciones de 205 en el año 2019 a 127 en el año 2020. En su mayoría, dirigidas por demora de atención sanitaria por el Servicio de Traumatología (66 resoluciones en el año 2020).
- 84) El Área de Salud de Plasencia, por detrás del área de salud de Cáceres, con 105 resoluciones, lo que representa un 30% del total, ha disminuido también el número de resoluciones de 133 a 105 en el año 2020; dirigidas en su mayoría por demora de atención por el Servicio de Traumatología, que representa un 56% del total de resoluciones emitidas en el área. Le siguen a distancia, el Servicio de Oftalmología (aumentando las resoluciones de 13 en el año 2019 a 17 resoluciones en el año 2020) y Servicio de Cirugía General y Digestiva.
- 85) Señalar negativamente el aumento en las resoluciones en el año 2020 respecto al ejercicio anterior en el Área de Salud de Badajoz, pasando de 34 a 81 resoluciones; 47 resoluciones más respecto al ejercicio anterior, representando el 23% del total. A expensas este incremento del Servicio de Angiología y Cirugía Vasculare, que ha pasado de 17 resoluciones en el año 2019 a 28 Recomendaciones emitidas en el año

- 2020 y el servicio de Urología de 7 a 17 resoluciones en el ejercicio actual.
- 86) El Área de Salud de Llerena-Zafrá continúa desfavorablemente, con un incremento de las resoluciones realizadas pasando de 9 resoluciones emitidas en el año 2019 a 23 resoluciones en el ejercicio actual, representando un 7% del total, dirigidas en su mayoría en el 2020 por demora de atención por el Servicio de Neurocirugía con 7 resoluciones, seguida del Servicio de Radiología. El Área de Salud de Don Benito-Villanueva, que en el ejercicio anterior se realizaron 5 Resoluciones de la Defensora en el año 2019, destacar el incremento a 8 resoluciones realizadas en este ejercicio; dirigidas en su mayoría por demora de atención por el Servicio de Traumatología.
- 87) Destacar la continuidad favorable del Área de Salud de Coria, en cuya área no ha sido necesario emitir Resoluciones de la Defensora por demora en la atención sanitaria especializada. Destacamos positivamente también el Área de Salud de Mérida que, en el año 2020, no se ha emitido resolución alguna por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, pasando de 1 en el año 2019 a ninguna en el año 2020. Y en el caso del Área de Salud de Naval Moral de la Mata, en el año 2020, se ha emitido una resolución de la Defensora, por demora de atención por el Servicio de Medicina Interna.
- 88) La vigente Ley 1/2005, es de obligado cumplimiento, por lo que se insiste al SES llegue a un acuerdo con el paciente para recibir la atención sanitaria especializada en un hospital público, ya que es general la preferencia de los extremeños para ser atendido en un centro público y notable el ahorro para el SES. Esta atención la entendemos dentro de un programa de incremento de la actividad de los servicios médicos-quirúrgicos que no repercute en el resto de los pacientes que se encuentran en Lista de Espera pero no olvidemos que es un derecho que ejercen los pacientes al amparo de esta Ley de Tiempos de Respuesta y que los pacientes ya se encuentran fuera de garantía debiendo procederse a resolver la misma.

SOBRE LAS OTRAS ACTIVIDADES INSTITUCIONALES:

- 89) Destacar positivamente la importante actividad, durante el año 2020, del portal web de la Defensora de los Usuarios del SSPE, que ha mejorado la accesibilidad de los usuarios a la Oficina, facilitando un espacio de contacto para información y asesoramiento directo y sencillo muy utilizado por los mismos en este ejercicio debido a la pandemia por COVID-19; recibiendo miles de solicitudes de información y asesoramiento, mostrando su preocupación y angustia por su salud, dudas, problemas o conflictos con el sistema sanitario, etc., y permitiendo el uso, de forma práctica y sencilla, de los modelos de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la LTR autorellenables. Lo cual, se ha reflejado en un incremento del uso de la forma de presentación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia de L.T.R por la vía de correo electrónico a través del portal, siendo la forma más frecuente de presentación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia de la Ley 1/2005 en este ejercicio fue a través del correo electrónico institucional de la Defensora de los Usuarios. De los 2.625 expedientes incoados en la Institución en el año 2020, en 1.753 ocasiones se presentó por correo electrónico, representando un 67% del total y con un incremento del 43% respecto al año 2019.



- 90) Durante el año 2020, nuestra Institución ha mantenido esta actividad, en la medida de lo posible, dada la aparición de la pandemia por COVID-19 ajustándose a los limitados recursos humanos de los que disponemos y siempre priorizando en la atención a los usuarios extremeños, participando en 15 actividades institucionales entre consejos, comisiones, días mundiales, reuniones, y entrevistas a medios de comunicación.

SOBRE EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LOS ORGANISMOS REQUERIDOS:

- 91) Para poder desempeñar nuestro trabajo, es ineludible que se mantenga el apoyo de la Administración Sanitaria, proporcionando, en el menor plazo posible, las informaciones que se les requiere, así como su predisposición favorable a aceptar la mediación y ser sensible con las peticiones razonables que presentan los ciudadanos cuando le surge una situación de conflicto o dificultad con el sistema sanitario. Instamos y reiteramos que se mejoren los plazos de tramitación en aras de resolución de las reclamaciones.
- 92) En este escenario de crisis sanitaria de gran magnitud provocada por la pandemia por el SARS-CoV-2, podemos considerar que, en general, la colaboración proporcionada por el SES al que nos dirigimos, referido a los tiempos empleados para efectuar las contestaciones en el caso de las reclamaciones y sugerencias, en general, son aceptables pero mejorables. Es preciso indicar que, en ocasiones, se han demorado de forma reiterada algunas contestaciones y, a veces, ha sido necesario, recordar al organismo en cuestión el requerimiento formulado y no contestado en plazo.
- 93) En la tramitación de las solicitudes de la aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, no se debe demorar, en ningún caso, la respuesta a este tipo de solicitudes dado que su retraso vulnera el derecho del paciente a ser atendido en un plazo de tiempo razonable; teniendo en cuenta que están enmarcadas en una legislación vigente y de obligado cumplimiento.

SOBRE LA DOTACIÓN ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA:

- 94) El artículo 12 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, establece que, para el desempeño de sus funciones, el Defensor contará con la Oficina del Defensor de los Usuarios: “Esta Oficina, estará dotada de una estructura administrativa adecuada a las necesidades, de acuerdo con la relación de puestos de trabajo aprobados por la Consejería competente en materia de protección de los consumidores”. Durante el ejercicio 2020, la Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, ha seguido contado hasta el mes de noviembre con el mismo personal que en el ejercicio anterior, además de con la Defensora de los Usuarios, por un equipo formado por dos personas, un jefe de negociado asuntos



- generales defensa de los usuarios sistema sanitario y una asesora jurídica. En el mencionado mes, como apoyo a la Oficina, se ha incorporado al equipo, un auxiliar administrativo, personal funcionario interino, mediante llamamiento de bolsa de trabajo de dicha especialidad.
- 95) Al no disponer nuestra Institución de presupuesto propio y por tanto no gestionamos recursos económicos, no facilitamos información sobre los gastos.
- 96) Uno de los objetivos prioritarios de nuestra Institución es difundir la Institución. Pretendemos que cuando el usuario encuentre alguna dificultad o situación susceptible de sugerir mejora en el sistema sanitario público, encuentre la vía para poder acceder a nosotros. En el ejercicio anterior, se iniciaron las actuaciones comenzando a trabajar en el diseño y elaboración de material informativo de difusión dirigido a los usuarios y pacientes del sistema sanitario público de Extremadura sobre la Institución, nuestra función de velar por los derechos y libertades de los ciudadanos en materia sanitaria, el servicio que prestamos a todos los usuarios del SES, los instrumentos a disposición de los usuarios y pacientes para reclamar y presentar solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, sus derechos y deberes sanitarios, etc. Pero en el año 2020, con motivo de la pandemia ocasionada por COVID-19, hemos tenido que ajustar las actividades a la realidad de los medios disponibles y la sobrecarga de trabajo generada, ello unido a nuevas tareas que desempeñar en la Oficina relativas a la gestión de la aplicación informática SIREX (sistema de registro único de la Junta de Extremadura); priorizando siempre en la atención a los usuarios sanitarios extremeños.

SOBRE LISTAS DE ESPERA EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN EXTREMADURA:

- 97) La pandemia del SARS-CoV-2 ha influido también en los datos de las listas de espera del Servicio Extremeño de Salud relativos al año 2020.
- 98) Según los datos facilitados por el Servicio Extremeño de Salud, a fecha 31 de diciembre de 2020, **24.665 pacientes** se encontraban en espera de **intervención quirúrgica en Extremadura**, lo que viene a suponer un aumento del 9% respecto al ejercicio anterior (22.602 pacientes), de los cuales, 6.859 pacientes sobrepasaban los 180 días de espera, lo que también supone un significativo aumento del 49% respecto al año 2019, que tenía 4.594 pacientes.
- 99) El número de pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes, era de 23,18 pacientes LEQ/1.000 habitantes, aumentando respecto al ejercicio anterior que se encontraba en 21,17. Los tiempos medios de espera de los pacientes para intervención quirúrgica se han incrementado significativamente pasando de 125,06 días de media en el año 2019 a 174,97 días en el año 2020. Esta media se encuentra muy próxima al límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del SSPE, que son 180 días.
- 100) Por áreas de salud, al igual que en el ejercicio anterior, las cifras más altas correspondieron al Área de Salud de Cáceres con 7.360 pacientes en espera para intervención quirúrgica, seguida por el Área de Salud de Badajoz con 7.130 pacientes

en espera y Área de Salud de Plasencia, con 4.245 pacientes. Y en proporción a su población de referencia, las cifras más altas recayeron en Plasencia con 39,62 pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1000 habitantes, seguida de cerca por Cáceres con 38,88 pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1000 habitantes.

- 101) Por especialidades, las listas donde encontramos el mayor número de pacientes en espera para intervención quirúrgica fue en la especialidad de Traumatología, pasando en este ejercicio a ocupar el primer lugar, seguida de Oftalmología, y Cirugía General y Digestivo, que no han modificado su posición respecto al ejercicio anterior.
- 102) Los pacientes que más esperaron para que se le realizara una intervención quirúrgica se encontraban en espera de operación por Cirugía Plástica, con 291,64 días; aumentando de forma significativa el tiempo medio de espera de los pacientes respecto al año 2019, que era de 173,43 días. Le siguen Cirugía Maxilofacial con 238,53 días (159,71 días en el año 2019), Neurocirugía con 225,30 días (137,13 días en el año 2019), Traumatología con 206,68 días (159,71 días en el año 2019), Angiología y C. Vascular con 202,41 días (138,82 días en el año 2019) y Urología con 183,12 días (110,19 días en el año 2019).
- 103) Cabe reseñar, por la influencia de la crisis sanitaria debida a la pandemia por coronavirus, el aumento generalizado en los tiempos medio de espera de los pacientes para la realización de una intervención quirúrgica en todas las especialidades.
- 104) El número total de pacientes intervenidos durante el año 2020 fue de 49.750, un 30% menos que el ejercicio anterior (70.698 pacientes).
- 105) A fecha 31 de diciembre de 2020, el número de pacientes que se encontraban en espera de intervención quirúrgica más de 180 días era de 6.859 pacientes (4.594 pacientes en el año 2019), destacando el incremento en un 49% más que en el ejercicio anterior. La mayor parte de estos pacientes esperaban para ser intervenidos quirúrgicamente en la especialidad de Traumatología, con 1.651 pacientes; Oftalmología con 1.497 pacientes, Cirugía General y Digestiva, en 1.352 pacientes, Urología, con 574 pacientes y Otorrinolaringología, con 560 pacientes.
- 106) El número de pacientes que se encontraban en espera de intervención quirúrgica más de 365 días era de 3.050 pacientes, un 183% más que en el ejercicio anterior que eran 1.078 pacientes. La mayor parte de estos pacientes esperaban para ser intervenidos quirúrgicamente en la especialidad de Traumatología, con 963 pacientes en espera más de 365 días (584 casos en el año 2019), en Cirugía General y Digestiva, con 624 pacientes en espera más de 365 días (164 casos en el año 2019) y Urología, con 324 pacientes en espera más de 365 días (57 casos en el año 2019).
- 107) El Área de Salud que presenta los tiempos mayores de espera para una intervención quirúrgica fue Plasencia con 246,78 días de media (201,03 días en el año 2019), muy superior al límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que son 180 días. Le sigue el Área de Salud de Cáceres con 228,06

- días de media (171,98 días en el año 2019) y Badajoz con 155,69 días de media (91,65 días en el año 2019).
- 108) El Área de Salud donde se encuentran los ciudadanos que menos tiempo esperan para ser intervenidos quirúrgicamente fue Coria, con 75,12 días de media (61,25 días en el año 2019). Le sigue Don Benito-Villanueva, con 80,32 días de media (80,92 días en el año 2019).
- 109) En este ejercicio, todas las áreas de salud han aumentado los tiempos medios de espera quirúrgicos de los pacientes, excepto Navalmoral de la Mata y Don Benito-Villanueva que son las únicas que han reducido muy ligeramente los tiempos medios de espera quirúrgicos en el año 2020. En concreto, de 85,24 días en el año 2019 a 84,45 días en el año 2020 y de 80,92 días en el año 2019 a 80,32 días en el año 2020, respectivamente.
- 110) En el año 2020, la especialidad quirúrgica que más tiempo de media tardó en operar a los pacientes continúa siendo Cirugía Plástica y Reparadora con 291,64 días de media. Seguida de Cirugía Maxilofacial con 238,53 días y Neurocirugía con 225,30 días.
- 111) Cirugía Plástica y Reparadora, Cirugía Maxilofacial, Neurocirugía, Traumatología, Angiología y Cirugía Vascul y Urología, son las especialidades que superaron en el año 2020 en su tiempo medio los 180 días establecidos para una intervención quirúrgica por la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura aunque Ginecología, y Cirugía General y Digestiva, son las que más se acercan.
- 112) En el año 2011, la diferencia entre los días que debían esperar los pacientes del área de salud que más esperaba con el que menos lo hacía era de 55. En el ejercicio 2012 se elevó a 60 días. En el año 2013, volvió a incrementarse a 105 días. En el ejercicio 2014, fueron 116. En el año 2015, descendió muy ligeramente y fue de 110. En el año 2016, se ha ampliado a 140 días. En el año 2017, se ha incrementado de forma muy significativa a 198 días. En el año 2018, descendió de forma importante a 161 días. En el año 2019, continuó la tendencia descendente siendo de 147 días. Y en este último año, en el año 2020, se ha aumentado significativamente la diferencia a 172 días.
- 113) El número de pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes en Extremadura en el año 2020, ha aumentado respecto al año anterior pasando de 21,17 en el año 2019 a 23,18 en este ejercicio. Plasencia y Cáceres son las áreas de salud con mayor número de pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes, con 39,62 y 38,88 respectivamente; lo que supone un aumento del 11% y 22% respecto al ejercicio anterior.
- 114) Por especialidades, las listas donde encontramos el mayor número de pacientes en espera para intervención quirúrgica fue en la especialidad de Traumatología, pasando en este ejercicio a ocupar el primer lugar, seguida de Oftalmología, y Cirugía General y Digestiva, que no han modificado su posición respecto al ejercicio anterior. Las especialidades que han disminuido el número de pacientes en espera

para intervención quirúrgica respecto al ejercicio anterior son Oftalmología, de 5.659 a 5.299 pacientes, Otorrino, de 1.717 a 1.555 pacientes, Angiología y Cirugía Vascolar, de 588 a 399 pacientes, Cirugía Pediátrica, de 483 a 421 pacientes y Dermatología, de 675 a 666 pacientes.

- 115) Por especialidades, destacar los incrementos en los tiempos de espera de los pacientes para intervención quirúrgica de todas las especialidades en el año 2020 respecto al ejercicio anterior. Los pacientes que más esperaron para que se le realizara una intervención quirúrgica se encontraban en espera de intervención por Cirugía Plástica, Cirugía Maxilofacial, Neurocirugía, Traumatología, Angiología y C. Vascolar y Urología, aumentando significativamente los tiempos medios de espera de los pacientes para intervención quirúrgica, superándose el límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que son 180 días.
- 116) Por procesos, los mayores tiempos medios de espera en el año 2020 lo sufrieron los pacientes para intervención quirúrgica de Coronary bypass, con 299 días (69,75 días en el año 2019), a diferencia del ejercicio anterior que fue para Histerectomía, pasando a ocupar el segundo lugar con 263,26 días (206,34 días en el año 2019). Seguidos por los Servicios de Urología para Hiperplasia Benigna de Próstata, con 225,12 días, y los Servicios de Traumatología, para Prótesis de rodilla con 219,30 días (174,39 días en el año 2019) y Prótesis de cadera con 200,74 días (174,12 días en el año 2019).
- 117) Los pacientes que más esperaron para que se le realizara una intervención quirúrgica, superándose el límite máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del SSPE, de los 180 días, se encontraban en espera de intervención por Prótesis de cadera, Prótesis de rodilla, Hallux valgus, Hiperplasia Benigna Próstata, Cirugía coronaria, Prostatectomía, Histerectomía y Coronary bypass.
- 118) Los datos sobre **primeras consultas a especialistas**, proporcionados por el Servicio Extremeño de Salud para toda Extremadura, a fecha 31 de diciembre de 2020, eran de 42.522 pacientes en espera estructural para una primera consulta externa, lo que supone un descenso del 2% respecto al año anterior, que estaban **43.385 pacientes**. De los cuales, 1.025 pacientes, superaban los 60 días, disminuyendo en un 66% respecto al ejercicio anterior, donde se encontraban 3.049 pacientes; y 4.341 pacientes superaban los 90 días (3.371 en el año 2019). Y se encontraban 29.804 pacientes sin fecha asignada para primera consulta (23.270 en el año 2019), con un incremento respecto al ejercicio anterior de un 28%; lo que representa un 70% del total de pacientes.
- 119) Con relación a los tiempos medios de espera para primeras consultas a especialistas aumentaron de 78,85 días en el año 2019 a 126 días en el año 2020, un incremento de un 59% respecto al ejercicio anterior y duplicando el periodo máximo establecido de los 60 días naturales recogidos en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada en el SSPE.

- 120) Para una primera consulta con el especialista, Traumatología continua siendo en el año 2020 la especialidad que más pacientes tiene esperando, con 9.445 pacientes, un 23% del total, y con más tiempo medio de espera para los mismos con 214 días (121 días en el año 2019), con un incremento del 77% respecto al ejercicio anterior; superando ampliamente el tiempo marcado por la Ley de Tiempos de Respuesta de 60 días para una primera consulta a especializada. Le siguen las especialidades de Oftalmología con 9.445 pacientes en espera para primera consulta, con un 22% del total, Dermatología con 6.144 pacientes, con un 14% del total, y Otorrino con 4.622 pacientes, con un 11% del total; que al igual que en el ejercicio anterior, son las especialidades que presentaban un mayor número de pacientes en espera.
- 121) El resto de especialidades, como son Ginecología, Otorrino, Urología y Cardiología también superan sus tiempos medios el límite máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del SSPE, de los 60 días. Solo dos especialidades, Neurología y Cirugía General y Digestiva, cumplen el plazo marcado por la Ley 1/2005, con 40,01 y 31,90 días de espera, respectivamente.
- 122) Por Áreas de Salud, Don Benito-Villanueva, Plasencia, Cáceres y Llerena-Zafra, presentaban el mayor número de pacientes en espera estructural para una primera consulta externa, aumentando sus cifras en número de pacientes respecto al ejercicio anterior excepto Plasencia que ha descendido de 11.969 pacientes en espera para primera consulta a especialista a 9.281 pacientes, un 23% respecto al año 2019.
- 123) Destacar el Área de Salud de Badajoz que ha disminuido el número de pacientes en espera para una primera consulta a especialista en un 43%, pasando de 9.016 pacientes en el año 2019 a 5.121 pacientes en el año 2020. Badajoz con 19 pacientes por cada 1.000 habitantes, seguida de Mérida, con 20 pacientes por cada 1.000 habitantes, son las que presentan, proporcionalmente, un menor número de pacientes en espera para una primera consulta con especialista.
- 124) Al igual que en el ejercicio anterior, Plasencia, con 87 pacientes por cada 1.000 habitantes es la que presenta mayor número de pacientes en espera, aunque ha disminuido de 111 pacientes por cada 1.000 habitantes en el año 2019 a 87 pacientes por cada 1.000 habitantes en este ejercicio; seguida de Don Benito-Villanueva, con 77 pacientes por cada 1.000 habitantes.
- 125) El Área de Salud de Plasencia, con 191,50 días es la que presenta una mayor espera media de los pacientes para una primera consulta, seguida del Área de Salud de Don Benito-Villanueva con 176,53 días de espera, excediendo ampliamente el periodo máximo establecido de los 60 días recogidos en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada en el SSPE.
- 126) Traumatología, al igual que en el año 2019, es la especialidad que presenta mayor tiempo medio de espera de los pacientes para una primera consulta externa, con 213,92 días, con un incremento muy significativo del 77% respecto al ejercicio anterior, que estaba en 120,64 días de media; seguida de Dermatología con 121,48 y Oftalmología con 119,78 días.

- 127) Son los pacientes del Área de Salud de Plasencia los que más esperan para una primera consulta a Traumatología con 268,50 días, seguidos de los pacientes del Área de Salud de Don Benito-Villanueva que esperan 279,73 días.
- 128) De los 29.804 pacientes sin fecha asignada en Extremadura (23.270 pacientes sin fecha asignada en el año 2020), se debe señalar que el Área de Salud de Don Benito-Villanueva es el que presenta un mayor número de pacientes pendientes de asignar cita, con 9.121 pacientes, el 31%; seguida del Área de Salud de Plasencia, con 7.656 pacientes, un 26%, y del Área de Salud de Llerena-Zafra, con 5.160 pacientes, un 17%.
- 129) Destacar el Área de Salud de Badajoz, que es el Área de Salud con menor número de pacientes pendientes de asignar cita, figurando solo 334 pacientes en el año 2020, le siguen Coria y Navalmoral de la Mata.
- 130) Del total de pacientes que esperaban más de 60 días, para ser atendidos en primera consulta externa, 1.025 pacientes, el 39% era para el Área de Salud de Badajoz; pero destacar que ha descendido de forma muy significativa de 1.677 pacientes en el año 2019 a 397 pacientes en el año 2020, un 76%. Le siguen, el Área de Salud de Plasencia con un 18,5% del total, el Área de Salud de Cáceres con el 15% y el Área de Salud de Mérida con el 14%.
- 131) El Área de Salud de Cáceres destaca por un aumento muy significativo de pacientes que esperaban más de 60 días para ser atendidos en primera consulta a especialistas, pasando de 17 pacientes en el año 2019 a 153 pacientes en el año 2020.
- 132) El número de pacientes que se encontraban en espera estructural para la realización de una primera **prueba diagnóstica/terapéutica**, según los datos proporcionados por el Servicio Extremeño de Salud, a fecha 31 de diciembre de 2020 en Extremadura fue de **17.580 pacientes**, incrementándose un 2% respecto al ejercicio anterior, que estaban 17.226 pacientes.
- 133) Como en años anteriores, continúa siendo la ecografía la prueba que concentraron el mayor número de pacientes en espera para realización de una primera prueba diagnóstica, 4.947 pacientes, el 28% del total de pacientes en espera, disminuyendo un 33% respecto al año 2019 en el que se encontraban 7.414 pacientes.
- 134) Le siguen las endoscopias, que ocupan el segundo lugar en número de pacientes en espera, con 4.661 pacientes, representando un 26,5% del total, aumentando respecto al ejercicio anterior en el que se encontraban 4.016, un 16%. Y en tercer lugar, la RMN, con 4.303 pacientes en espera en espera para la realización de dicha prueba, representando un 24,5% y con un incremento significativo del 70% respecto al año 2019, en el que se encontraban 2.530 pacientes.
- 135) Se han reducido los pacientes que se encontraban pendientes de asignar una cita para la realización de una prueba diagnóstica, 9.878 en el ejercicio anterior a 1.415 pacientes en el año 2020; por tanto, un 57% de los pacientes se encontraban pendientes de asignar una cita para la realización de una primera prueba diagnóstica.

- 136) Los tiempos medios de espera estructural para una primera prueba diagnóstica/terapéutica en Extremadura son de mayor a menor días de espera: Endoscopia 134 días, Ergometría 125 días, RMN 75 días, Ecocardiografía 75 días, Hemodinámica 72 días, TAC 67 días, Mamografía 61 días y Ecografía 45 días.
- 137) Continúa siendo la endoscopia la prueba con más tiempo medio de espera para los pacientes, con 134 días, aumentando un 41% respecto al año anterior y superando en 104 días más el tiempo marcado por la Ley de Tiempos de Respuesta de 30 días para una primera prueba diagnóstica.
- 138) Destacar el aumento de días de espera en los pacientes en las ocho pruebas diagnósticas respecto al año 2019.
- 139) Resaltar en sentido desfavorable que en todas las pruebas diagnósticas recogidas se supera ampliamente el plazo máximo de 30 días recogido en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada en el Sistema Sanitario Público de Extremadura.
- 140) Llerena-Zafra es el Área de Salud con mayor tiempo medio de espera en días de los pacientes para la realización de una prueba diagnóstica, en concreto, para una endoscopia, con 254,86 días (95 días en el año 2019), destacando también los 134,66 días en espera de los pacientes para la realización de un TAC en dicha área de salud (57 días en el año 2019); cifras muy alejadas del plazo máximo de 30 días recogido en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta.
- 141) Reseñar en el Área de Salud de Plasencia, el tiempo medio de espera de los pacientes para la realización de una endoscopia, con 158,44 días (108 días en el año 2019) y en el Área de Salud de Mérida, destacan los 172,16 días de espera de los pacientes para la realización de una ergometría (98 días en el año 2019).
- 142) En Navalmoral de la Mata, destacan los 194,68 días de tiempo medio en espera de los pacientes de dicha área de salud para la realización de una ecocardiografía (146 días en el año 2019) y 114,44 días de espera para la realización de una endoscopia (47 días en el año 2019), y en Don Benito-Villanueva de la Serena, destacar los 150,43 días de espera de los pacientes para la realización de una endoscopia (118 días en el año 2019).
- 143) Reseñar el Área de Salud de Cáceres, con 109,34 días de espera de los pacientes para la realización de una RMN, con un aumento muy importante en días de espera respecto al ejercicio anterior que fueron 17,97 días de espera.
- 144) Llerena-Zafra es también el área de salud que mayor número de pacientes por cada 1000 habitantes en espera tiene para la realización de una prueba diagnóstica, con 38 pacientes por cada 1000 habitantes. El Área de Salud de Cáceres, con 3.711 pacientes en espera, ha aumentado muy significativamente un 300% respecto al año anterior (923 en el año 2019). Destacando 1.661 pacientes en espera para la realización de una RMN.
- 145) Reseñar el Área de Salud de Plasencia, con 1.910 pacientes en espera para la

realización de una prueba diagnosticada, los 1.118 pacientes que esperan para la realización de una endoscopia.

- 146) Como en los ejercicios anteriores, hay que destacar, que son las pruebas diagnósticas/terapéuticas, donde más se superan los tiempos medios de esperas con los plazos máximos de respuesta; al ser el tipo de actuación que dispone del plazo más corto, 30 días naturales.
- 147) El número de pacientes en espera que supera el plazo establecido de 30 días naturales ha disminuido significativamente un 44% respecto al año 2019, pasando de 1.856 a 1.038 pacientes en espera para la realización de una primera prueba diagnóstica.
- 148) Destacando en sentido favorable la disminución del número de pacientes en espera más de 30 días en casi todas las pruebas diagnósticas excepto en las RMN y Mamografías que aumentan, de 156 en el año 2019 a 186 en el año 2020, y de 43 en el año 2019 a 64 en el año 2020, respectivamente.
- 149) Resaltar las Ecografías, que han sufrido un descenso significativo de pacientes en el ejercicio actual pasando de 1.270 en el año 2019 a 559 pacientes en el año 2019, pero siguen ocupando el primer puesto.
- 150) Conviene adoptar medidas para que los usuarios de las áreas de salud que esperan más tiempo para recibir una atención sanitaria especializada, puedan acceder a las áreas de salud con menores tiempos de esperas, a fin de alcanzar una mayor equidad, independientemente de que no superen los tiempos de esperas máximos estipulados en la Ley de Tiempos de Respuesta en Atención sanitaria especializada.

ANEXO

LISTAS DE ESPERA EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN EL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA AÑO 2020

INTRODUCCIÓN

La Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, establece, en su título III, artículo 10, que trata de la información sobre listas de espera, en su punto segundo, que: *“el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura comparecerá, anualmente, ante la Comisión de Sanidad de la Asamblea de Extremadura para informar sobre la lista de espera en el ámbito de dicho Sistema”*.

En cumplimiento de la norma, introducimos la información sobre las listas de espera en atención especializada en el Sistema Sanitario Público de Extremadura relativa al año 2020 en la presente memoria. La coincidencia de fechas en facilitar los datos anuales de las listas de espera y la publicación de la Memoria de la Defensora de los Usuarios, hace que por una cuestión práctica de economía de medios, hace recomendable realizarlo en un solo documento y evitamos publicar otro aparte.

Optamos por facilitar la información en un anexo separado para distinguir que, aunque dentro de nuestras competencias está el informar sobre las Listas de Esperas, son datos obtenidos fuera de nuestra actividad, que son facilitados por el Servicio Extremeño de Salud (SES) y que nuestra función es suministrar dicha información tras realizar el trabajo de análisis de los datos que nos han proporcionado desde el SES.

Toda la información recogida en el anexo de esta memoria se refiere a las listas de espera en atención especializada relativa al año 2020, a la fecha de 31 de diciembre de 2020, de conformidad con el Real Decreto 605/2003, de 23 de mayo, por el que se establecen las medidas para el tratamiento homogéneo de la información sobre las listas de espera en el Sistema Nacional de Salud, incluyendo los criterios, indicadores y requisitos mínimos, básicos y comunes en materia de información sobre las listas de espera de consultas externas, pruebas diagnósticas/terapéuticas e intervenciones quirúrgicas correspondientes a los centros y servicios del Sistema Nacional de Salud, que permite el análisis y evaluación de sus resultados, necesidades y funcionamiento, garantizando la transparencia y uniformidad en la información facilitada al ciudadano.

Como era de esperar, la pandemia del SARS-CoV-2 ha influido también en los datos de las listas de espera del Servicio Extremeño de Salud relativos al año 2020, cuestión que se tratará en el capítulo III sobre la pandemia por coronavirus.

Para preparar un análisis posterior, hemos dividido el anexo en tres apartados. Cada apartado corresponde a las listas de espera quirúrgicas, para primeras consultas a especialistas (consultas externas) y para pruebas diagnósticas/terapéuticas, relativas al año 2020.

LISTAS DE ESPERA QUIRÚRGICAS AÑO 2020.

Según los datos facilitados por el Servicio Extremeño de Salud, a fecha 31 de diciembre de 2020, **24.665 pacientes** se encontraban en espera de intervención quirúrgica en Extremadura, lo que viene a suponer un aumento del 9% respecto al ejercicio anterior (22.602 pacientes).

De los cuales, 6.859 pacientes sobrepasaban los 180 días de espera, lo que también supone un significativo aumento del 49% respecto al año 2019, que tenía 4.594 pacientes.

El número de pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes, era de 23,18, aumentando respecto al ejercicio anterior, que se encontraba en 21,17.

Los tiempos medios de espera de los pacientes para intervención quirúrgica se han incrementado significativamente pasando de 125,06 días de media en el año 2019 a 174,97 días en el año 2020. Esta media se encuentra muy próxima al límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que son 180 días.

EXTREMADURA	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020	% Variación
Total pacientes LEQ	25.494	22.905	21.863	21.377	22.602	24.665	+ 9
Pacientes espera más de 180 días	5.646	4.695	4.147	4.065	4.594	6.859	+ 49
Tiempo medio de espera	143,91	133,56	145,52	118,24	125,06	174,97	+ 40
Pacientes en LE/1000 Hab.	23,4	21,05	20,24	19,92	21,17	23,99	+ 13

Por Áreas de Salud, al igual que en el ejercicio anterior, las cifras más altas correspondieron al Área de Salud de Cáceres con 7.360 pacientes en espera para intervención quirúrgica, seguida por el Área de Salud de Badajoz con 7.130 pacientes en espera y Área de Salud de Plasencia, con 4.245 pacientes.

Al igual que en el ejercicio anterior, en el año 2020 en proporción a su población de referencia, las cifras más altas recayeron en el Área de Salud de Plasencia con 39,62 pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1000 habitantes, seguida de

cerca por el Área de Salud de Cáceres con 38,88 pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1000 habitantes.

LISTA DE ESPERA ESTRUCTURAL QUIRÚRGICA POR ÁREAS DE SALUD		
ÁREAS DE SALUD	Nº PACIENTES 2019	Nº PACIENTES 2020
BADAJOS	5.513	7.130
CÁCERES	6.056	7.360
CORIA	704	606
DON BENITO-VILLANUEVA	2.065	1.339
LLERENA-ZAFRA	1.613	1.300
MÉRIDA	1.787	2.026
NAVALMORAL DE LA MATA	1.030	664
PLASENCIA	3.834	4.245
TOTAL	22.602	24.665

En el año 2020, por especialidades, las listas donde encontramos el mayor número de pacientes en espera para intervención quirúrgica fue en la especialidad de Traumatología, pasando en este ejercicio a ocupar el primer lugar, seguida de Oftalmología, y Cirugía General y Digestivo, que no han modificado su posición respecto al ejercicio anterior.

Nº DE PACIENTES Y TIEMPO MEDIO PARA IQ POR ESPECIALIDADES		
ESPECIALIDAD	Nº PACIENTES	TIEMPO DÍAS
TOTAL	24.665	174,97
TRAUMATOLOGÍA	5.632	206,68
OFTALMOLOGÍA	5.299	130,21
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA	4.906	172,51
UROLOGÍA	2.301	183,12
OTORRINOLARINGOLOGÍA	1.555	165,03
GINECOLOGÍA	1.257	175,98
NEUROCIRUGÍA	1.083	225,30
DERMATOLOGÍA	666	71,48
CIRUGÍA PLÁSTICA	582	291,64
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	421	135,11
ANGIOLOGÍA Y CIRUGÍA VASCULAR	399	202,41
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	369	238,53
CIRUGÍA CARDIACA	140	170,19
CIRUGÍA TORÁCICA	55	52,56

Los pacientes que más esperaron para que se le realizara una intervención quirúrgica se encontraban en espera de intervención por Cirugía Plástica, con 291,64 días; aumentando de forma significativa el tiempo medio de espera de los pacientes respecto al año 2019, que era de 173,43 días.

Le siguen Cirugía Maxilofacial con 238,53 días (159,71 días en el año 2019), Neurocirugía con 225,30 días (137,13 días en el año 2019), Traumatología con 206,68 días (159,71 días en el año 2019), Angiología y C. Vascular con 202,41 días (138,82 días en el año 2019) y Urología con 183,12 días (110,19 días en el año 2019).

Cabe reseñar, por la influencia de la crisis sanitaria debida a la pandemia por coronavirus, el aumento generalizado en los tiempos medio de espera de los pacientes para la realización de una intervención quirúrgica en todas las especialidades.

En las especialidades de Cirugía Plástica, Cirugía Maxilofacial, Neurocirugía, Traumatología, Angiología y Cirugía Vascular, y Urología, se han incrementado significativamente los tiempos medios de espera de los pacientes para intervención quirúrgica, superándose el límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que son 180 días.

El número total de pacientes intervenidos durante el año 2020 fue de 49.750, un 30% menos que el ejercicio anterior (70.698 pacientes). El balance de las Listas de espera es el siguiente, entraron 59.075 y salieron 58.440, de las cuales 49.750 fueron salidas por intervención quirúrgica.

PACIENTES EN LISTAS DE ESPERA ESTRUCTURAL QUIRÚRGICA DE MÁS DE 180 DÍAS EN EXTREMADURA, AÑO 2020.

A fecha 31 de diciembre de 2020, el número de pacientes que se encontraban en espera de intervención quirúrgica más de 180 días era de 6.859 pacientes (4.594 pacientes en el año 2019), destacando el incremento en un 49% más que en el ejercicio anterior.

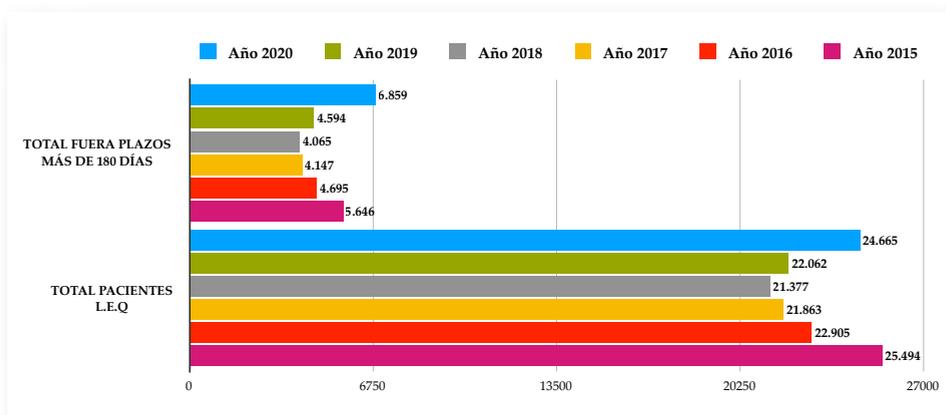
La mayor parte de estos pacientes esperaban para ser intervenidos quirúrgicamente en la especialidad de Traumatología, con 1.651 pacientes; Oftalmología con 1.497 pacientes, Cirugía General y Digestiva, en 1.352 pacientes, Urología, con 574 pacientes y Otorrinolaringología, con 560 pacientes.

El resto de las especialidades ordenadas de mayor a menor número de pacientes que se encontraban en espera de intervención quirúrgica más de 180 días fueron: Neurocirugía con 392 pacientes; Ginecología: 202; Cirugía Plástica: 179; Cirugía Pediátrica: 123; Cirugía Maxilofacial: 119; Angiología y Cirugía Vascular: 86; Dermatología: 64; Cirugía Cardíaca: 58; y Cirugía Torácica: 2.

No obstante, el número de pacientes que se encontraban en espera de intervención quirúrgica más de 365 días era de 3.050 pacientes, un 183% más que en el ejercicio anterior que eran 1.078 pacientes. La mayor parte de estos pacientes esperaban para ser

intervenidos quirúrgicamente en la especialidad de Traumatología, con 963 pacientes en espera más de 365 días (584 casos en el año 2019), en Cirugía General y Digestiva, con 624 pacientes en espera más de 365 días (164 casos en el año 2019) y Urología, con 324 pacientes en espera más de 365 días (57 casos en el año 2019).

Evolución anual de pacientes en LEQ



RESUMEN COMPARATIVO DE LISTAS DE ESPERA ESTRUCTURALES QUIRÚRGICAS EN LAS ÁREAS DE SALUD, AÑO 2020.

Al igual que en el ejercicio anterior, el Área de Salud que presenta los tiempos mayores de espera para una intervención quirúrgica fue Plasencia con 246,78 días de media (201,03 días en el año 2019), muy superior al límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que son 180 días.

Le sigue el Área de Salud de Cáceres con 228,06 días de media (171,98 días en el año 2019) y Badajoz con 155,69 días de media (91,65 días en el año 2019). Conviene señalar que en Badajoz, se encuentra el único Servicio de Angiología y Cirugía Vascular de referencia para todos los pacientes extremeños y en Cáceres se encuentra el servicio de referencia para toda la Comunidad Autónoma de Cirugía Plástica y Reparadora que es el servicio con más tiempos de espera para una intervención quirúrgica, que tenía una espera media del total de pacientes intervenidos del registro en 639,59 días en el año 2017, sin embargo descendió el tiempo de forma muy importante y en el periodo actual es de 291,64 días de media, pero incrementándose en el 2020 el tiempo medio de espera respecto al ejercicio anterior.

El Área de Salud donde se encuentran los ciudadanos que menos tiempo esperan para ser intervenidos quirúrgicamente fue Coria, con 75,12 días de media (61,25 días en el año 2019). Le sigue Don Benito-Villanueva, con 80,32 días de media (80,92 días en el año 2019).

En este ejercicio, todas las áreas de salud han aumentado los tiempos medios de espera quirúrgicos de los pacientes, excepto Navalmoral de la Mata y Don Benito-Villanueva

que son las únicas que han reducido muy ligeramente los tiempos medios de espera quirúrgicos en el año 2020. En concreto, de 85,24 días en el año 2019 a 84,45 días en el año 2020 y de 80,92 días en el año 2019 a 80,32 días en el año 2020, respectivamente.

ÁREAS DE SALUD	Nº Pacientes en LEQ/1.000 Habitantes					Tiempo medio espera (días)				
	2017	2018	2019	2020	%	2017	2018	2019	2020	%
Badajoz	18	16	20,34	26,33	+ 29	104,19	88,84	91,65	155,69	+ 70
Cáceres	30	34,4	31,84	38,88	+ 22	196,69	145,34	171,98	228,06	+ 33
Mérida	8	8	10,74	12,18	+ 13	42,68	39,5	53,78	81,49	+ 51
Don Benito-Villanueva	17	16	15,19	9,89	-35	73,1	80,21	80,92	80,32	-0.8
Llerena-Zafra	14	18	16,06	13	-19	61,73	67,06	71,33	81,56	+14
Coria	15	16	16,29	14,16	-13	69,36	72,30	61,25	75,12	+23
Plasencia	41,7	34	35,53	39,62	+ 11	240,84	199,89	201,03	246,78	+ 23
Navalmoral de la Mata	15	15	19,47	12,6	-35	83,14	65,06	85,24	84,45	- 1
Extremadura	20,24	19,92	21,17	23,18	+ 9,5	142,52	118,24	125,06	174,97	+ 40

En el año 2020, la especialidad quirúrgica que más tiempo de media tardó en operar a los pacientes continúa siendo Cirugía Plástica y Reparadora con 291,64 días de media. Seguida de Cirugía Maxilofacial con 238,53 días y Neurocirugía con 225,30 días.

Cirugía Plástica y Reparadora, Cirugía Maxilofacial, Neurocirugía, Traumatología, Angiología y Cirugía Vascul y Urología, son las especialidades que superaron en el año 2020 en su tiempo medio los 180 días establecidos para una intervención quirúrgica por la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura aunque Ginecología, y Cirugía General y Digestiva, son las que más se acercan.

Plasencia y Cáceres son las áreas de salud con tiempos medios de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica que superan de forma significativa el límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que son 180 días.

Respecto a la tendencia de equiparación de los tiempos de espera en las distintas Áreas de Salud en Extremadura, es un aspecto que esta Institución recomienda en todos los ejercicios anteriores como medida para alcanzar una igualdad en la accesibilidad al sistema sanitario en el tiempo.

En el año 2011, la diferencia entre los días que debían esperar los pacientes del área de salud que más esperaba con el que menos lo hacía era de 55. En el ejercicio 2012 se elevó a 60 días. En el año 2013, volvió a incrementarse a 105 días. En el ejercicio 2014, fueron 116.

En el año 2015, descendió muy ligeramente y fue de 110. En el año 2016, se ha ampliado a 140 días. En el año 2017, se ha incrementado de forma muy significativa a 198 días. En el año 2018, descendió de forma importante a 161 días. En el año 2019, continuó la tendencia descendente siendo de 147 días. Y en este último año, en el año 2020, se ha aumentado significativamente la diferencia a 172 días.

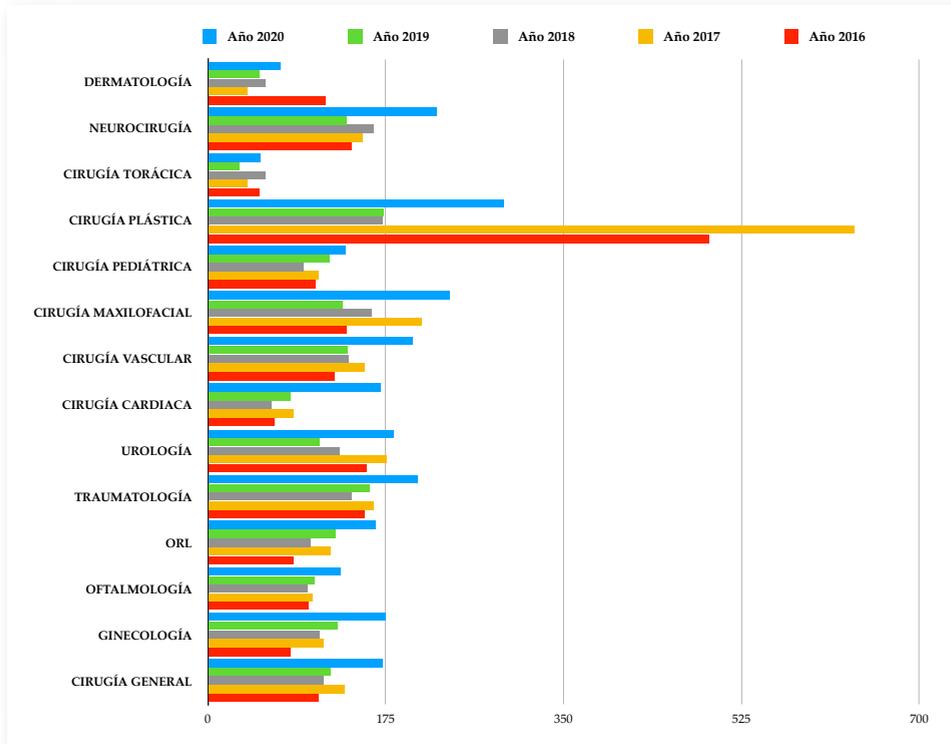
El número de pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes en Extremadura en el año 2020, ha aumentado respecto al año anterior pasando de 21,17 en el año 2019 a 23,18 en este ejercicio. Plasencia y Cáceres son las áreas de salud con mayor número de pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes, con 39,62 y 38,88 respectivamente; lo que supone un aumento del 11% y 22% respecto al ejercicio anterior.

ESPECIALIDADES	Nº PACIENTES 2019	Nº PACIENTES 2020	DÍAS ESPERA 2019	DÍAS ESPERA 2020	DIFERENCIA DÍAS
TOTAL	22.062	24.665	125,06	174,97	+49,9
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA	4.144	4.906	121,08	172,51	+51,4
GINECOLOGÍA	1.162	1.257	128,09	175,98	+47,9
OFTALMOLOGÍA	5.659	5.299	105,87	130,21	+24,3
OTORRINOLARINGOLOGÍA	1.717	1.555	126,04	165,03	+38,9
TRAUMATOLOGÍA	4.744	5.632	159,71	206,68	+46,9
UROLOGÍA	1.747	2.301	110,19	183,12	+72,9
CIRUGÍA CARDIACA	99	140	81,66	170,19	+88,5
ANGIOLOGÍA Y CIRUGÍA VASCULAR	588	399	138,82	202,41	+63,6
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	327	369	133,78	238,53	+104,7
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	483	421	120,12	135,11	+14,9
CIRUGÍA PLÁSTICA	468	582	173,43	291,64	+118,2
CIRUGÍA TORÁCICA	42	55	31,95	52,56	+20,6
NEUROCIRUGÍA	747	1.083	137,13	225,30	+88,2
DERMATOLOGÍA	675	666	50,34	71,48	+21,1

En el año 2020, por especialidades, las listas donde encontramos el mayor número de pacientes en espera para intervención quirúrgica fue en la especialidad de Traumatología, pasando en este ejercicio a ocupar el primer lugar, seguida de Oftalmología, y Cirugía General y Digestivo, que no han modificado su posición respecto al ejercicio anterior.

Las especialidades que han disminuido el número de pacientes en espera para intervención quirúrgica respecto al ejercicio anterior son Oftalmología, de 5.659 a 5.299

pacientes, Otorrino, de 1.717 a 1.555 pacientes, Angiología y Cirugía Vascolar, de 588 a 399 pacientes, Cirugía Pediátrica, de 483 a 421 pacientes y Dermatología, de 675 a 666 pacientes.



Por especialidades, destacar los incrementos en los tiempos de espera de los pacientes para intervención quirúrgica de todas las especialidades en el año 2020 respecto al ejercicio anterior.

Los pacientes que más esperaron para que se le realizara una intervención quirúrgica se encontraban en espera de intervención por Cirugía Plástica, Cirugía Maxilofacial, Neurocirugía, Traumatología, Angiología y C. Vascolar y Urología, aumentando significativamente los tiempos medios de espera de los pacientes para intervención quirúrgica, superándose el límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que son 180 días.

En las ocho especialidades restantes recogidas, Cirugía General y Digestiva, Ginecología, Oftalmología, Otorrino, Cirugía Cardíaca, Cirugía Pediátrica, Cirugía Torácica y Dermatología, las medias estaban por debajo del periodo máximo establecido de los 180 días naturales que se asignan a las intervenciones quirúrgicas en la Ley de Plazos pero con cifras cercanas a dicho plazo; las más alejadas son las especialidades de Cirugía Torácica y Dermatología.

NÚMERO DE PACIENTES Y TIEMPOS MEDIOS DE ESPERA PARA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA POR PROCESOS

Por procesos, los mayores tiempos medios de espera en el año 2020 lo sufrieron los pacientes para intervención quirúrgica de Coronary bypass, con 299 días (69,75 días en el año 2019), a diferencia del ejercicio anterior que fue para Histerectomía, pasando a ocupar el segundo lugar con 263,26 días (206,34 días en el año 2019).

Seguidos por los Servicios de Urología para Hiperplasia Benigna de Próstata, con 225,12 días, y los Servicios de Traumatología, para Prótesis de rodilla con 219,30 días (174,39 días en el año 2019) y Prótesis de cadera con 200,74 días (174,12 días en el año 2019).

De los 17 procesos recogidos en la siguiente tabla, en el año 2020, han aumentado todos los tiempos medio de espera de los pacientes para intervención quirúrgica respecto al ejercicio anterior. Destacando el incremento en la espera de pacientes en Coronary bypass, Cirugía coronaria, Prostatectomía, Cirugía cardiaca valvular e Hiperplasia Benigna Próstata.

Los pacientes que más esperaron para que se le realizara una intervención quirúrgica, superándose el límite máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, de los 180 días, se encontraban en espera de intervención por Prótesis de cadera, Prótesis de rodilla, Hallux valgus, Hiperplasia Benigna Próstata, Cirugía coronaria, Prostatectomía, Histerectomía y Coronary bypass.

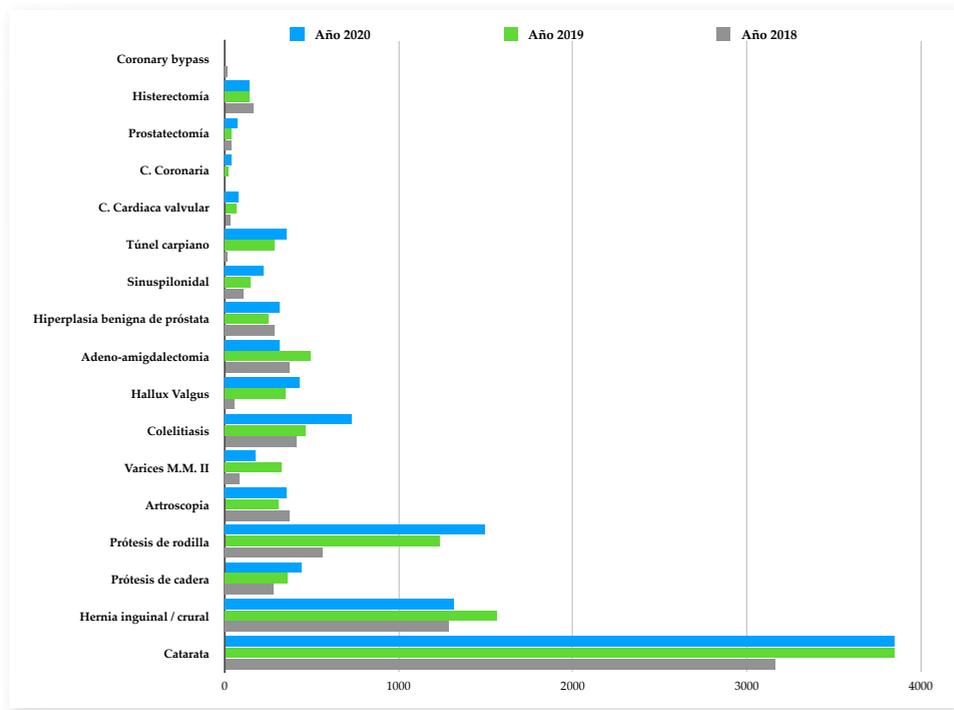
PROCESOS	Nº PACIENTES L.E.Q. 2019	Nº PACIENTES L.E.Q. 2020	MEDIA DÍAS ESPERA 2019	MEDIA DÍAS ESPERA 2020
CATARATA	3.845	3.844	115,36	126,18
HERNIA INGUINAL/CRURAL	1.565	1.314	139,47	176,49
PRÓTESIS DE CADERA	365	441	174,12	200,72
PRÓTESIS DE RODILLA	1.236	1.499	174,39	219,30
ARTROSCOPIA	309	358	119,06	154,84
VARICES M.M.II	327	175	141,20	150,05
COLELITIASIS	463	731	140,46	140,92
HALLUX VALGUS	347	429	143,66	195,62
ADENO-AMIGDALECTOMÍA	491	315	126,01	158,75
HIPERPLASIA BENIGNA PRÓSTATA	251	313	149,97	225,12
SINUSPILONIDAL	150	221	139,43	156,57
TÚNEL CARIPIANO	283	354	84,37	120,84
CIRUGÍA CARDIACA VALVULAR	68	78	87,53	166,90
CIRUGÍA CORONARIA	26	40	72,42	185,50
PROSTATECTOMÍA	40	71	98,08	192,58
HISTERECTOMÍA	139	141	206,34	263,26
CORONARY BYPASS	4	2	69,75	299

Por procesos, al igual que en el ejercicio anterior, la mayor parte de los pacientes esperaban para ser intervenidos quirúrgicamente de Catarata, con 3.844 pacientes en espera en el año 2020; manteniéndose estable en cifras similares al año anterior.

Sin embargo, el segundo lugar en número de pacientes en espera de intervención quirúrgica, en el año 2020, lo ocupa la Prótesis de rodilla, con 1.499 pacientes, con un incremento del 21% respecto al año 2019. Seguida en tercer lugar, por la Hernia inguinal/crural con 1.314 pacientes en espera de operación para la misma, que ha descendido un 16% respecto al ejercicio anterior.

Destacar los aumentos en el número de pacientes en espera para intervención quirúrgica de Prótesis de rodilla, Prótesis de cadera, Colelitiasis, Hallux Valgus, Artroscopia, Hiperplasia benigna próstata, Túnel carpiano, Sinuspilonidal, Cirugía Cardíaca valvular, Cirugía coronaria, Prostatectomía e Histerectomía.

Número de pacientes en espera de intervención quirúrgica por procesos



Por áreas de salud, los mayores tiempos medios de espera de pacientes para intervención quirúrgica por procesos corresponden al Área de Salud de Plasencia con 505,13 días y Cáceres, 212,18 días; superando ambas el límite máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, de 180 días

Por áreas de salud, en el año 2020, los tipos de intervención quirúrgica que más tiempo tardaron en resolverse fueron:



ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA

- Hiperplasia Benigna Próstata, con 855,71 días.
- Hernia inguinal/crural, con 609,98 días.
- Sinuspilonidal, con 599,22 días.
- Túnel carpiano, con 584 días.
- Prótesis de cadera, con 571 días.

ÁREA DE SALUD DE CÁCERES

- Varices M.M.II., con 653 días.
- Artroscopia, con 385,42 días.
- Prótesis de Rodilla, con 317, 17 días.
- Prótesis de Cadera, con 262,50 días.

LISTAS DE ESPERA PARA PRIMERAS CONSULTAS A ESPECIALISTAS (CONSULTAS EXTERNAS) AÑO 2020.

Los datos sobre primeras consultas a especialistas, proporcionados por el Servicio Extremeño de Salud para toda Extremadura, a fecha 31 de diciembre de 2020, eran de **42.522 pacientes** en espera estructural para una primera consulta externa, lo que supone un descenso del 2% respecto al año anterior, que estaban 43.385 pacientes. De los cuales, 1.025 pacientes, superaban los 60 días, disminuyendo en un 66% respecto al ejercicio anterior, donde se encontraban 3.049 pacientes; y 4.341 pacientes superaban los 90 días (3.371 en el año 2019).

En el año 2020, se encontraban 29.804 pacientes sin fecha asignada para primera consulta (23.270 en el año 2019), con un incremento respecto al ejercicio anterior de un 28%; lo que representa un 70% del total de pacientes.

Con relación a los tiempos medios de espera para primeras consultas a especialistas aumentaron de 78,85 días en el año 2019 a 126 días en el año 2020, un incremento de un 59% respecto al ejercicio anterior y duplicando el periodo máximo establecido de los 60 días naturales recogidos en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada en el Sistema Sanitario Público de Extremadura.

El balance de las Listas de espera es el siguiente, entraron 205.713 y salieron 223.352, de los cuales 180.391 fueron atendidos.

NÚMERO DE PACIENTES Y TIEMPOS MEDIOS DE ESPERA PARA UNA PRIMERA CONSULTA EXTERNA POR ESPECIALIDADES

PROCESOS	Nº PACIENTES 2019	Nº PACIENTES 2020	TIEMPO ESPERA DÍAS 2019	TIEMPO ESPERA DÍAS 2020
Ginecología	3.900	2.098	89,15	88,60
Oftalmología	8.219	9.445	60,60	119,78
Traumatología	9.936	9.889	120,64	213,92
Dermatología	5.634	6.144	95,24	121,48
Otorrinolaringología	4.197	4.622	56,01	91,77
Neurología	2.011	1.439	50,12	40,01
Cirugía general	2.881	1.532	34,06	31,90
Urología	1.960	2.244	38,09	70,29
Digestivo	2.594	3.111	77,96	111,69
Cardiología	2.053	1.998	62,72	67,95
TOTAL	43.385	42.522	79	126

Para una primera consulta con el especialista, Traumatología continua siendo en el año 2020 la especialidad que más pacientes tiene esperando, con 9.445 pacientes, un 23% del total, y con más tiempo medio de espera para los mismos con 214 días (121 días en el año 2019), con un incremento del 77% respecto al ejercicio anterior; superando ampliamente el tiempo marcado por la Ley de Tiempos de Respuesta de 60 días para una primera consulta en atención sanitaria especializada.

Le siguen las especialidades de Oftalmología con 9.445 pacientes en espera para primera consulta, con un 22% del total, Dermatología con 6.144 pacientes, con un 14% del total, y Otorrino con 4.622 pacientes, con un 11% del total; que al igual que en el ejercicio anterior, son las especialidades que presentaban un mayor número de pacientes en espera.

En relación al tiempo media de espera de los pacientes para una primera consulta externa, después de Traumatología que es la especialidad con más tiempo de espera, le siguen las especialidades de Dermatología con 121,48 días, Oftalmología con 119,78 días de espera y Digestivo, con 111,69 días; superando todas ellas el plazo de 60 días contemplados en la Ley de Tiempos de Respuesta.

El resto de especialidades, como son Ginecología, Otorrino, Urología y Cardiología también superan sus tiempos medios el límite máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, de los 60 días. Solo dos especialidades, Neurología y Cirugía General y Digestiva, cumplen el plazo marcado por la Ley 1/2005, con 40,01 y 31,90 días de espera, respectivamente.

PACIENTES PARA UNA PRIMERA CONSULTA A ESPECIALISTA POR ÁREAS DE SALUD

PROCESOS	Nº PACIENTES 2019	Nº PACIENTES 2020	TIEMPO ESPERA DÍAS 2019	TIEMPO ESPERA DÍAS 2020
BADAJOZ	9.016	5.121	33	19
MÉRIDA	5.318	3.326	32	20
DON BENITO-VILLANUEVA	5.987	10.428	44	77
LLERENA-ZAFRA	3.472	5.721	35	57
CÁCERES	4.231	5.989	22	32
CORIA	1.571	1.037	36	24
PLASENCIA	11.969	9.281	111	87
NAVALMORAL DE LA MATA	1.821	1.619	34	31
EXTREMADURA	43.385	42.522	41	40

Por Áreas de Salud, Don Benito-Villanueva, Plasencia, Cáceres y Llerena-Zafra, presentaban el mayor número de pacientes en espera estructural para una primera consulta externa, aumentando sus cifras en número de pacientes respecto al ejercicio anterior excepto Plasencia que ha descendido de 11.969 pacientes en espera para primera consulta a especialista a 9.281 pacientes, un 23% respecto al año 2019.

Destacar el Área de Salud de Badajoz que ha disminuido el número de pacientes en espera para una primera consulta a especialista en un 43%, pasando de 9.016 pacientes en el año 2019 a 5.121 pacientes en el año 2020.

Badajoz con 19 pacientes por cada 1.000 habitantes, seguida de Mérida, con 20 pacientes por cada 1.000 habitantes, son las que presentan, proporcionalmente, un menor número de pacientes en espera para una primera consulta con especialista.

En el año 2020, al igual que en el ejercicio anterior, Plasencia, con 87 pacientes por cada 1.000 habitantes es la que presenta mayor número de pacientes en espera, aunque ha disminuido de 111 pacientes por cada 1.000 habitantes en el año 2019 a 87 pacientes por cada 1.000 habitantes en este ejercicio; seguida de Don Benito-Villanueva, con 77 pacientes por cada 1.000 habitantes.

El Área de Salud de Plasencia, con 191,50 días es la que presenta una mayor espera media de los pacientes para una primera consulta, seguida del Área de Salud de Don Benito-Villanueva con 176,53 días de espera, excediendo ampliamente el periodo máximo establecido de los 60 días recogidos en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada en el Sistema Sanitario Público de Extremadura.

Traumatología, al igual que en el año 2019, es la especialidad que presenta mayor tiempo medio de espera de los pacientes para una primera consulta externa, con 213,92 días, con un incremento muy significativo del 77% respecto al ejercicio anterior, que estaba en 120,64 días de media; seguida de Dermatología con 121,48 y Oftalmología con

119,78 días.

Son los pacientes del Área de Salud de Plasencia los que más esperan para una primera consulta a Traumatología con 268,50 días, seguidos de los pacientes del Área de Salud de Don Benito-Villanueva que esperan 279,73 días.

No obstante, de los 29.804 pacientes sin fecha asignada en Extremadura (23.270 pacientes sin fecha asignada en el año 2020), se debe señalar que el Área de Salud de Don Benito-Villanueva es el que presenta un mayor número de pacientes pendientes de asignar cita, con 9.121 pacientes, el 31%; seguida del Área de Salud de Plasencia, con 7.656 pacientes, un 26%, y del Área de Salud de Llerena-Zafra, con 5.160 pacientes, un 17%.

Destacar el Área de Salud de Badajoz, que es el Área de Salud con menor número de pacientes pendientes de asignar cita, figurando solo 334 pacientes en el año 2020, le siguen Coria y Navalmoral de la Mata.

TIEMPO MEDIO DE ESPERA ÁREA DE SALUD POR ESPECIALIDADES PARA PRIMERA CONSULTA											
ÁREA DE SALUD	GINE	OFTAL	TRAU	DERMA	ORL	NEURO	CIRUG	UROL	DIGEST	CARDIO	TOTAL
BADAJOZ	45,53	23,63	9,92	29,73	105,28	14,10	21,67	21,74	29,14	7,67	51,26
MÉRIDA	34,66	16,90	13,08	27,25	41,71	49,66	15,70	53,36	12,21	60,76	38,01
DON BENITO-VILLANUEVA	229,55	169,81	279,73	23,78	108,54	29,12	53,51	112,48	109,61	106,57	176,53
LLERENA-ZAFRA	44,85	86,28	23,22	131,68	110,07	24,28	21,98	89,18	147,62	23,16	101,76
CÁCERES	10,97	35,17	132,29	151,80	46,08	36,73	10,74	55,59	52,04	27	101,98
CORIA	13,97	15,82	89,80	17,13	8,22	-	18,03	13,77	14,81	14,62	59,07
PLASENCIA	104,56	173,09	268,50	179,20	15,81	54,43	16,28	42,82	164,78	76,27	191,50
NAVALMORAL DE LA MATA	6,24	91,99	29,09	25,72	5,62	-	19,21	8,44	-	33,54	55,16
EXTREMADURA	88,60	119,78	213,92	121,48	91,77	40,01	31,90	70,29	111,69	67,95	125,83

Del total de pacientes que esperaban más de 60 días, para ser atendidos en primera consulta externa, 1.025 pacientes, el 39% era para el Área de Salud de Badajoz; pero destacar que ha descendido de forma muy significativa de 1.677 pacientes en el año 2019 a 397 pacientes en el año 2020, un 76%. Le siguen, el Área de Salud de Plasencia con un 18,5% del total, el Área de Salud de Cáceres con el 15% y el Área de Salud de Mérida con el 14%.

El Área de Salud de Cáceres destaca por un aumento muy significativo de pacientes que esperaban más de 60 días para ser atendidos en primera consulta a especialistas, pasando de 17 pacientes en el año 2019 a 153 pacientes en el año 2020.

PACIENTES EN ESPERA DE PRIMERA CONSULTA DE MÁS DE 60 DÍAS POR ESPECIALIDADES Y ÁREAS DE SALUD		
PROCESOS	Nº PACIENTES 2019	Nº PACIENTES 2020
TOTAL	3.049	1.025
BADAJOS	1.677	397
MÉRIDA	562	144
DON BENITO-VVA	236	64
LLERENA-ZAFRA	55	52
CÁCERES	17	153
CORIA	17	13
PLASENCIA	328	190
NAVALMORAL	157	12

LISTAS DE ESPERA PARA PRIMERAS PRUEBAS DIAGNÓSTICAS/ TERAPEÚTICAS AÑO 2020.

El número de pacientes que se encontraban en espera estructural para la realización de una primera prueba diagnóstica/terapéutica, según los datos proporcionados por el Servicio Extremeño de Salud, a fecha 31 de diciembre de 2020 en Extremadura fue de **17.580 pacientes**, incrementándose un 2% respecto al ejercicio anterior, que estaban 17.226 pacientes.

Como en años anteriores, continúa siendo la ecografía la prueba que concentraron el mayor número de pacientes en espera para realización de una primera prueba diagnóstica, 4.947 pacientes, el 28% del total de pacientes en espera, disminuyendo un 33% respecto al año 2019 en el que se encontraban 7.414 pacientes.

Le siguen las endoscopias, que ocupan el segundo lugar en número de pacientes en espera, con 4.661 pacientes, representando un 26,5% del total, aumentando respecto al ejercicio anterior en el que se encontraban 4.016, un 16%.

Y en tercer lugar, la RMN, con 4.303 pacientes en espera en espera para la realización de dicha prueba, representando un 24,5% y con un incremento significativo del 70% respecto al año 2019, en el que se encontraban 2.530 pacientes.

Respecto al ejercicio anterior, se han reducido los pacientes que se encontraban pendientes de asignar una cita para la realización de una prueba diagnóstica, 9.878 en el ejercicio anterior a 1.415 pacientes en el año 2020; por tanto, un 57% de los pacientes se encontraban pendientes de asignar una cita para la realización de una primera prueba diagnóstica.



Nº PACIENTES EN ESPERA PARA UNA PRIMERA PRUEBA DIAGNÓSTICA					
TIPO	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
TAC	2.859	2.164	2.154	2.017	2.115
RMN	5.004	5.641	4.310	2.530	4.303
ECOGRAFÍA	9.363	6.889	10.364	7.414	4.947
MAMOGRAFÍA	637	417	379	346	509
ENDOSCOPIA	3.744	2.925	3.786	4.016	4.661
HEMODYNÁMICA	33	34	74	10	101
ECOCARDIOGRAFÍA	1.115	1.258	1.021	523	545
ERGOMETRÍA	1.001	230	109	370	399
TOTAL	23.756	19.558	22.197	17.226	17.580

Como en los ejercicios anteriores, hay que destacar, que son las pruebas diagnósticas/terapéuticas, donde más se superan los tiempos medios de esperas de los pacientes con los plazos máximos de respuesta; ya que dispone del plazo más corto, 30 días naturales.

Los tiempos medios de espera estructural para una primera prueba diagnóstica/terapéutica en Extremadura son de mayor a menor días de espera: Endoscopia 134 días, Ergometría 125 días, RMN 75 días, Ecocardiografía 75 días, Hemodinámica 72 días, TAC 67 días, Mamografía 61 días y Ecografía 45 días.

En el año 2020, continúa siendo la endoscopia la prueba con más tiempo medio de espera para los pacientes, con 134 días, aumentando un 41% respecto al año anterior y superando en 104 días más el tiempo marcado por la Ley de Tiempos de Respuesta de 30 días para una primera prueba diagnóstica.

TIEMPO MEDIO EN DÍAS DE ESPERA DE PACIENTES PARA PRIMERA PRUEBA DIAGNÓSTICA					
TIPO	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020
TAC	59,85	52,90	38,95	43,68	67,08
RMN	77,06	84,63	46,25	59,92	75,46
ECOGRAFÍAS	61,67	74,20	86,40	43,35	45,04
MAMOGRAFÍAS	63,03	63,40	35,95	48,16	61,20
ENDOSCOPIAS	116,58	106,52	85,10	95,02	133,86
HEMODYNÁMICA	73,48	30,29	54,16	40,40	72,46
ECOCARDIOGRAFÍAS	72,19	82,53	113,68	65,16	75,09
ERGOMETRÍA	132,54	44,64	78,56	87,55	124,52

Destacar el aumento de días de espera en los pacientes en las ocho pruebas diagnósticas respecto al año 2019.



Resaltar en sentido desfavorable que en todas las pruebas diagnósticas recogidas se supera ampliamente el plazo máximo de 30 días recogido en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada en el Sistema Sanitario Público de Extremadura.

DÍAS DE ESPERA POR ÁREA DE SALUD PARA PRUEBAS DIAGNÓSTICAS								
ÁREA DE SALUD	TAC	RMN	ECOGRAFÍA	MAMOGRAFÍA	ENDO	HEMO	ECOC	ERGO
BADAJOS	26,02	28,63	17,34	64,78	27,57	-	12,64	19,27
MÉRIDA	26,55	49,49	35,11	94,21	74,74	-	38,52	172,16
DON BENITO-VILLANUEVA	13,73	19,80	42,24	23,31	150,43	-	44,02	99,63
LLERENA-ZAFRA	134,66	87,94	73,88	39,55	254,86	-	45,91	12,55
CÁCERES	42,90	109,34	41,12	6,73	61,63	72,46	69,11	79,79
CORIA	3	21	9,50	19,67	33,91	-	9,50	-
PLASENCIA	33,80	31,80	25,21	11,12	158,44	-	69,30	70,12
NAVALMORAL DE LA MATA	41,45	69,94	44,60	30,28	114,44	-	194,68	90,18
EXTREMADURA	67,08	75,46	45,04	61,20	133,86	72,46	75,09	124,52

Llerena-Zafra es el Área de Salud con mayor tiempo medio de espera en días de los pacientes para la realización de una prueba diagnóstica, en concreto, para una endoscopia, con 254,86 días (95 días en el año 2019), destacando también los 134,66 días en espera de los pacientes para la realización de un TAC en dicha área de salud (57 días en el año 2019); cifras muy alejadas del plazo máximo de 30 días para una primera prueba diagnóstica recogido en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta.

En el Área de Salud de Mérida, destacan los 172,16 días de espera de los pacientes para la realización de una ergometría (98 días en el año 2019).

Reseñar en el Área de Salud de Plasencia, el tiempo medio de espera de los pacientes para la realización de una endoscopia, con 158,44 días (108 días en el año 2019).

En Navalmoral de la Mata, destacan los 194,68 días de tiempo medio en espera de los pacientes de dicha área de salud para la realización de una ecocardiografía (146 días en el año 2019) y 114,44 días de espera para la realización de una endoscopia (47 días en el año 2019).

Reseñar también el Área de Salud de Cáceres, con 109,34 días de espera de los pacientes para la realización de una RMN, con un aumento muy importante en días de espera respecto al ejercicio anterior que fueron 17,97 días de espera.

En Don Benito-Villanueva de la Serena, destacar los 150,43 días de espera de los pacientes para la realización de una endoscopia (118 días en el año 2019).

Nº PACIENTES EN ESPERA POR ÁREA DE SALUD										
ÁREA DE SALUD	TAC	RMN	ECOGRAFÍA	MAMOGRAFÍA	ENDO	HEMO	ECOC	ERGO	TOTAL	Pacientes/ 1.000 habitantes
BADAJOS	437	633	744	268	186	-	25	11	2.304	8,5
MÉRIDA	241	468	753	110	564	-	42	208	2.386	14
DON BENITO-VILLANUEVA	33	290	897	42	843	-	55	8	2.168	16
LLERENA-ZAFRA	711	992	1.302	40	684	-	11	11	3.751	38
CÁCERES	403	1.661	669	11	686	101	156	24	3.711	20
CORIA	8	1	2	3	128	-	6	-	148	3,5
PLASENCIA	143	242	206	17	1.118	-	184	-	1.910	18
NAVALMORAL DE LA MATA	139	16	374	18	452	-	63	60	1.122	21
EXTREMADURA	2.115	4.303	4.947	509	4.661	101	545	399	17.580	16,5

Llerena-Zafra es el Área de Salud con mayor número absoluto de pacientes en espera para la realización de una primera prueba diagnóstica, con 3.751, con un incremento del 52% respecto al ejercicio anterior (2.472 pacientes en el año 2019). Destacando 1.302 pacientes en espera para la realización de una ecografía.

Le sigue de cerca, el Área de Salud de Cáceres, con 3.711 pacientes en espera, que ha aumentado muy significativamente un 300% respecto al año anterior (923 en el año 2019). Destacando 1.661 pacientes en espera para la realización de una RMN.

Asimismo, Llerena-Zafra es también el área de salud que mayor número de pacientes por cada 1000 habitantes en espera tiene para la realización de una prueba diagnóstica, con 38 pacientes por cada 1000 habitantes.

Reseñar el Área de Salud de Plasencia, con 1.910 pacientes en espera para la realización de una prueba diagnosticada, los 1.118 pacientes que esperan para la realización de una endoscopia.

N° PACIENTES EN ESPERA MÁS DE 30 DÍAS PARA PRUEBA DIAGNÓSTICA					
TIPO	N° PACIENTES 2016	N° PACIENTES 2017	N° PACIENTES 2018	N° PACIENTES 2019	N° PACIENTES 2020
TOTAL	3.243	1.583	2.929	1.856	1.038
TAC	355	217	191	207	90
RMN	281	422	727	156	186
ECOGRAFÍAS	2.051	731	1.685	1.270	559
MAMOGRAFÍAS	146	23	103	43	64
ENDOSCOPIAS	285	140	168	121	95
HEMODINÁMICA	0	0	0	0	0
ECOCARDIOGRAFÍAS	75	39	45	49	34
ERGOMETRÍA	50	11	10	10	10

El número de pacientes en espera que supera el plazo establecido de 30 días naturales ha disminuido significativamente un 44% respecto al año 2019, pasando de 1.856 a 1.038 pacientes en espera para la realización de una primera prueba diagnóstica.

Destacando en sentido favorable la disminución del número de pacientes en espera más de 30 días en casi todas las pruebas diagnósticas excepto en las RMN y Mamografías que aumentan, de 156 en el año 2019 a 186 en el año 2020, y de 43 en el año 2019 a 64 en el año 2020, respectivamente.

Resaltar las Ecografías, que han sufrido un descenso significativo de pacientes en el ejercicio actual pasando de 1.270 en el año 2019 a 559 pacientes en el año 2019, pero siguen ocupando el primer puesto.



*Defensora de los Usuarios
del Sistema Sanitario
Público de Extremadura*