


Memoria 2025



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

Memoria **2025**



*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

Consejería de Salud y Servicios Sociales

Mérida, 2026

Impresión: Rotulex

Depósito Legal: BA-171-2026

Esta Institución respeta en su trabajo diario, la normativa vigente sobre la perspectiva de género y la igualdad efectiva entre hombre y mujeres, en las personas que solicitan nuestra asistencia. Optando en la presente Memoria respetar la terminología y denominación del Decreto y demás normativa reguladora de esta Institución, por amoldar su redacción a lo dispuesto en la gramática de Lengua Española de la RAE que otorga a los sustantivos masculinos la representación de ambos sexos, como opción lingüística utilizada con la única finalidad de facilitar la lectura de la Memoria y lograr una mayor economía en la expresión. No obstante lo anterior, es un compromiso de esta Defensora adaptar progresivamente las Memorias sucesivas a lo dispuesto en la normativa estatal, Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y en nuestra comunidad autónoma, Ley 8/2011, de 23 de marzo, de Igualdad entre mujeres y hombres y contra la violencia de género en Extremadura, así como en la "Guía actualizada de lenguaje no sexista en la Administración Pública en Extremadura".



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

Memoria 2025



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	11
ACTIVIDAD AÑO 2025. EXPEDIENTES ABIERTOS EN LA OFICINA DE LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA	17
CAPÍTULO I	
RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	21
1.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS	21
1.1.1 NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL.....	21
1.1.2 FORMA DE PRESENTACIÓN	25
1.1.3 DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR ÁREAS DE SALUD Y CENTROS SANITARIOS	26
1.1.4 DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES SEGÚN NIVEL ASISTENCIAL	29
1.1.5 MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES	30
1.1.6 DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES GESTIONADAS Y ATENDIDAS	32
1.1.7 ESTADO DE LOS EXPEDIENTES FECHA 31 DE DICIEMBRE 2025... 37	
1.1.8 FORMAS DE CIERRE.....	38
1.2 ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO	39
1.2.1 ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES ACEPTADOS 2025	40
• Área de Salud de Badajoz	41
• Área de Salud de Cáceres	43
• Área de Salud de Coria	46
• Área de Salud de Don Benito-Villanueva	47
• Área de Salud de Llerena-Zafra.....	49
• Área de Salud de Mérida	51
• Área de Salud de Navalmoral de la Mata	53
• Área de Salud de Plasencia	55
• Otros	57





1.2.2. ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES RECHAZADOS 2025	58
• Área de Salud de Badajoz.....	59
• Área de Salud de Cáceres	59
• Área de Salud de Coria	59
• Área de Salud de Don Benito-Villanueva.....	60
• Área de Salud de Llerena-Zafra.....	60
• Área de Salud de Mérida.....	60
• Área de Salud de Navalmoral de la Mata	60
• Área de Salud de Plasencia	60
• Otros	61
1.2.3 RESOLUCIONES FORMULADAS, EN EL AÑO 2025, POR LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA EN RELACIÓN CON LAS RECLAMACIONES Y OTRAS ACTUACIONES	61

CAPÍTULO II

SOLICITUDES DE APLICACIÓN DE LA LEY 1/2005 DE TIEMPOS DE RESPUESTA EN LA ATENCIÓN SANITARIA ESPECIALIZADA DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA	65
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----

2.1 ANÁLISIS ESTADÍSTICOS	67
2.1.1 SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES FECHA 31 DICIEMBRE 2025... 67	
2.1.2 DISTRIBUCIÓN TEMPORAL Y FORMA DE PRESENTACIÓN	69
2.1.3 DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS DE SALUD.....	70
2.1.4 DISTRIBUCIÓN SEGÚN ATENCIÓN SANITARIA SOLICITADA	73
2.1.5 DISTRIBUCIÓN DE LAS SOLICITUDES POR CENTROS SANITARIOS	74
2.2 ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO	76
2.2.1 ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO DE LAS SOLICITUDES ABIERTAS DURANTE EL AÑO 2025	76
• Área de Salud de Badajoz	76
• Área de Salud de Cáceres	80
• Área de Salud de Coria	82
• Área de Salud de Don Benito-Villanueva	83
• Área de Salud de Llerena-Zafra.....	85
• Área de Salud de Mérida	87
• Área de Salud de Navalmoral de la Mata	89
• Área de Salud de Plasencia	90
2.2.2 RESOLUCIONES DE LA DEFENSORA AÑO 2025 (RECOMENDACIONES)	91



CAPÍTULO III

AGRADECIMIENTOS DE LOS PACIENTES Y FAMILIARES AL PERSONAL DEL SES	101
------------------------------------------------------------------------------------	------------

CAPÍTULO IV

OTRAS ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA	105
4.1 ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.....	105

CAPÍTULO V

DEBER DE COLABORACIÓN DE LOS ORGANISMOS REQUERIDOS	109
-----------------------------------------------------------------	------------

CAPÍTULO VI

DOTACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA.....	113
6.1. RECURSOS HUMANOS	113
6.2. RECURSOS MATERIALES	115
6.3. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y SOLICITUDES DE L.T.R.	117
6.4. DIFUSIÓN	122
6.5. PROGRAMA DE CALIDAD DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA	123

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES	131
---------------------------	------------

ANEXO

LISTAS DE ESPERA EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN EL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA. AÑO 2025.....	165
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------



Como cada año, para dar cuenta de nuestras obligaciones, se publica esta Memoria de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura 2025, que resume las actividades realizadas por la Oficina de la Defensora durante el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2025 y 31 de diciembre de 2025, y que se presentará, ante la Comisión de Salud y Servicios Sociales de la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y Consejo Extremeño de los Consumidores, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 16 de la Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura y 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, será expuesta, junto a las anteriores, en el apartado correspondiente de publicaciones de nuestro portal web.

La Oficina de la Defensora de los Usuarios, es un órgano imparcial, dinámico, accesible, a disposición de las personas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, encargado de la defensa de los derechos reconocidos, en la Ley 10/2001 de Salud de Extremadura y en la restante normativa general aplicable a los usuarios y pacientes del Sistema Sanitario Público de Extremadura, desempeñando sus funciones con plena autonomía e independencia.

Y lo hace, entre otras, a través de la gestión de las reclamaciones, sugerencias y solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, proporcionando información y asesoramiento a pacientes sobre sus derechos y deberes sanitarios, los servicios y prestaciones sanitarias a las que pueden acceder y los requisitos necesarios para su ejercicio, velando por su participación y facilitando a través de la memoria, información objetiva de la actividad de la Institución, contribuyendo así a mejorar el funcionamiento del sistema sanitario público y la atención y calidad de la atención prestada a usuarios y pacientes extremeños, ya que promueve medidas que aumentan la calidad de los servicios y facilitan subsanar las deficiencias detectadas.

Es un elemento sensor para valorar la calidad percibida en los servicios sanitarios extremeños por las personas usuarias de los mismos, y en sus demandas y aspiraciones ante los gestores sanitarios, aportando transparencia y mejorando la relación entre la administración sanitaria y pacientes, así como su satisfacción.

Presentar la Memoria de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, es hablar de personas extremeñas y sus familias, porque detrás de cada expediente, cifra o dato recogido en esta memoria, encontramos a pacientes y usuarios que encontraron una dificultad con el sistema sanitario, solicitando asistencia y nuestra labor de mediación con el Servicio Extremeño de Salud. Esto nos obligó a esforzarnos, en la medida de nuestras posibilidades y con los medios a nuestro alcance, para ayudarles a encontrar la solución a sus problemas.

Para la Institución, es importante que se valore la Memoria como una oportunidad de mejora, ya que a través de las páginas que contiene la misma se exponen las reclamaciones, sugerencias y solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 de pacientes extremeños, constituyendo una valiosa muestra de demandas que nos permite conocer las necesidades reales por ellos sentidas, los conflictos que tienen con el sistema sanitario, sus preocupaciones, sus expectativas, etc., que merecen ser escuchadas, atendidas y, en su caso, resueltas.

Por ello, quiero manifestar mi agradecimiento a todas las personas de la Comunidad Autónoma de Extremadura por la confianza depositada en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, durante el año 2025.

Y trasladar el máximo reconocimiento y agradecimiento a todo el personal del Servicio Extremeño de Salud, por el esfuerzo e inmenso trabajo que realizan a diario por las personas enfermas, motivándoles a seguir desempeñando su labor con ilusión y vocación de servicio a las mismas.

Así, como reconocer y agradecer a la Administración sanitaria y responsables de la gestión sanitaria, su colaboración, sensibilidad y esfuerzo en la solución de conflictos, sin la cual hubiese sido imposible el ejercicio de las funciones que nos fueron encomendadas.

Estoy segura que entienden que es imposible trasladar la implicación y el trabajo desarrollado por la Defensora y su equipo en la atención diaria a los ciudadanos, en un documento.

Es preciso resaltar el enorme esfuerzo que ha supuesto para la Institución, Defensora y su equipo, el cumplimiento de nuestras funciones durante el año 2025 y la elaboración de esta Memoria, unido al incremento progresivo de la actividad en la misma con una importante sobrecarga de trabajo, ya que nuestra prioridad ha sido prestar la mejor atención a las personas que se han dirigido a nosotros.

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

Como consecuencia de la atención a las personas, sobre sus derechos y libertades en materia sanitaria, la Oficina de la Defensora de los Usuarios gestionó un total de 7.500 expedientes en el año 2025, de los cuales 2.669 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, y 4.831 a reclamaciones y sugerencias. Por tanto, la actividad de la Institución ha aumentado en este ejercicio, observándose un incremento del 6% de los expedientes gestionados, con 393 expedientes más respecto al año anterior.

Es importante aclarar que la presente Memoria 2025 de la Defensora de los Usuarios 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 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, siendo competencia plena de la Oficina de la Defensora de los Usuarios.

Durante el año 2025, hemos continuado trabajando para facilitar una 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 personas con edad avanzada, así como información y asesoramiento a todos aquellos que lo han requerido, principalmente en materia de derechos de los ciudadanos extremeños respecto al sistema sanitario; facilitando la presentación de las reclamaciones mediante la mejora de la accesibilidad y la simplificación de los procedimientos, con objeto de evitar la brecha digital.

Son numerosas las actuaciones informativas, de asesoramiento sanitario-jurídico y atención realizadas a diario por la Defensora de los Usuarios y su equipo con las personas que contactan con nosotros, ofreciendo los canales de comunicación más adecuados para las mismas, por teléfono, mediante la herramienta de contacto incluida en el portal web institucional, por correo electrónico, registro electrónico, correo postal, audiencias, etc. Nos encontramos con frecuencia situaciones donde los usuarios desconocen sus derechos en materia sanitaria, solo perciben una situación de conflicto. Las cuantiosas normativas referidas a derechos sanitarios y las múltiples y complejas situaciones que se les presenta a los mismos, han hecho que la Oficina de la Defensora se haya convertido en un referente a la hora de acceder a información sanitaria, recordándoles también sus deberes mediante una adecuada información y educación sanitaria a los mismos.

Se han atendido unas 14.560 llamadas telefónicas, con un incremento del 16% respecto al ejercicio anterior en cuestiones relacionadas con la preocupación de pacientes y usuarios por su salud, solicitud de información, asesoramiento, dudas, consultas, peticiones, dificultades con el sistema sanitario, relacionadas con sus derechos y deberes sanitarios, sobre los servicios y prestaciones sanitarias a las que pueden acceder, o bien sobre los requisitos necesarios para su ejercicio, problemas con la actividad sanitaria asistencial en atención primaria y especializada, solicitud de información sobre la situación de sus expedientes, etc.

Otra vía de comunicación importante ha sido por correo electrónico, se han recibido y contestado de manera personalizada, una media estimada de 11.680 correos electrónicos, un incremento del 20% respecto al ejercicio anterior, de los cuales en multitud de ocasiones se procedió a la apertura de expedientes de reclamación y solicitudes de aplicación de Ley de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada. En el resto de ocasiones, la finalidad fue informativa, de asesoramiento jurídico-sanitario, trasladar consultas relacionadas con el sistema sanitario, etc.

Asimismo, consideramos de máxima importancia la participación ciudadana. La oficina dispone de un portal web de la Defensora de los Usuarios, canal de participación ciudadana, al cual puede acceder el ciudadano facilitándole un espacio específico de contacto directo con la Oficina, y permite el acceso a los modelos de sugerencias y reclamaciones, agradecimientos y solicitudes de la Ley 1/2005 autorellenables, etc.; siendo, al igual que en el ejercicio anterior, la forma más frecuente de presentación de las mismas.

Sobre la estructura del Documento, tras el índice y esta introducción, iniciamos la memoria, para dar información de los expedientes incoados por nuestra Institución durante el año 2025. 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 recoge como en ediciones anteriores, un Anexo con la información sobre las Listas de Espera del Servicio Extremeño de Salud relativa al año 2025.

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. En el año 2025, gestionamos 4.831 expedientes de reclamaciones y sugerencias en la Oficina de la Defensora de los usuarios, en concreto, 4.814 reclamaciones y 17 sugerencias, observándose un incremento del 10% respecto al ejercicio anterior.

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. Facilitamos una información detallada, sobre los tipos de solicitudes de L.T.R. presentadas, áreas de salud, centros sanitarios, especialidades, y las resoluciones emitidas. Destacamos favorablemente una disminución de las solicitudes del 2% respecto al ejercicio anterior, pasando de 2.732 solicitudes en el año 2024 a 2.669 solicitudes presentadas por los pacientes extremeños en el año 2025.

Reconocemos el esfuerzo realizado por los gestores sanitarios del Servicio Extremeño de Salud durante el año 2025, pero esta Institución, como en ejercicios anteriores, reitera el recordatorio de garantizar el derecho de los pacientes extremeños recogido en la normativa autonómica (Ley 1/2005, de 24 de junio, y Decreto 132/2006, de 11 de julio) sobre los plazos máximos de espera, adoptando las medidas organizativas y asistenciales adecuadas, mediante la oferta al paciente y su derivación a otros centros hospitalarios públicos de otras áreas sanitarias distintas al centro de procedencia, aumento o refuerzo de plantilla y de actividad quirúrgica extraordinaria en centros sanitarios públicos, y la derivación del paciente a centros concertados privados, previa oferta al mismo; principalmente en pacientes con una demora quirúrgica excesiva y sin programación de la asistencia sanitaria demandada en un periodo breve y compatible con la protección de la salud, para aliviar su dolor y mejorar su calidad de vida.

En el siguiente capítulo, el tercero, lo dedicamos a los agradecimientos al personal sanitario y no sanitario de los centros y servicios sanitarios del SES, expresión del reconocimiento que realizan los usuarios, pacientes, familiares y allegados a la labor profesional y calidad humana de los mismos; reflejo de su satisfacción con los cuidados y la calidad de atención recibida, y por tanto, con el funcionamiento del sistema sanitario público, gracias a los profesionales que trabajan en el mismo.



En el capítulo cuarto damos cuenta de otras actividades de la Defensora de los Usuarios, donde incluimos la actividad institucional durante el año 2025.

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, dado que para poder desempeñar nuestro trabajo es ineludible la misma. 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 humanos y materiales con los que contamos durante el año 2025, 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, las limitaciones y debilidades, las decisiones organizativas y forma de gestionar los expedientes, etc.

Finalizamos la memoria propiamente dicha con unas 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 en relación con el sistema de información sobre lista de espera, en su artículo 10.2, que el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura (SSPE) comparecerá, anualmente, ante la Comisión de Sanidad de la Asamblea para informar sobre los tiempos de espera en el ámbito de dicho sistema sanitario. En cumplimiento de la norma, introducimos la información sobre las Listas de Espera en atención especializada en el SSPE del año 2025 en la presente memoria.

Como en las anteriores memorias, facilitamos la información en un anexo separado al no ser una actividad específica ni propia de la Defensora, dado que son datos facilitados por el SES, obtenidos fuera de nuestra actividad, y que nuestra función es suministrar dicha información tras realizar el trabajo de análisis de las cifras proporcionadas, compararlas con años anteriores y dar cuenta de ellas en relación con las reclamaciones y peticiones de aplicación de la Ley 1/2005 que generan.

Deseo también trasladar 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, asistencia y mediación.

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.

Eva María Molinero San Antonio.

Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura

ACTIVIDAD AÑO 2025. EXPEDIENTES ABIERTOS EN LA OFICINA DE LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA

En el año 2025, los ciudadanos extremeños se han dirigido a la Institución de la Defensora de los Usuarios solicitando nuestra asistencia dando lugar a la apertura de **7.500 expedientes**, de los cuales 2.669 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 4.831 a reclamaciones y sugerencias.

En consecuencia, se aprecia un incremento del 6% de los expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los Usuarios durante el año 2025, que se traduce en la apertura y gestión de 393 expedientes más respecto al ejercicio anterior, en el que se abrieron un total de 7.107 expedientes. Este aumento de expedientes, responde principalmente al incremento de las reclamaciones durante el año 2025.

Destacamos favorablemente en el caso de 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, una disminución de las solicitudes presentadas por pacientes en la Institución del 2% respecto al ejercicio anterior, pasando de 2.732 solicitudes de pacientes en el año 2024 a 2.669 solicitudes en el año 2025.

Y en lo que se refiere a las reclamaciones, reseñamos que continúa el incremento de las mismas, en este ejercicio con un aumento de un 10% respecto al año anterior, pasando de 4.375 reclamaciones en el año 2024 a 4.831 reclamaciones presentadas por usuarios/as y pacientes del Servicio Extremeño de Salud en el año 2025.

Durante este ejercicio, hemos continuado trabajando para facilitar una 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 personas con edad avanzada, así como para proporcionar información y asesoramiento a todos aquellos usuarios que lo han requerido, principalmente en materia de derechos respecto al sistema sanitario; facilitando la presentación de las reclamaciones, mediante la mejora de la accesibilidad y la simplificación de los procedimientos, con objeto de evitar la brecha digital.

Es importante aclarar, que no incluimos dentro de estos expedientes, las numerosas actuaciones de atención, informativas y de asesoramiento realizadas a diario por la Defensora de los Usuarios y su equipo con usuarios/as, pacientes y familiares mediante atención telefónica, a través de la herramienta de contacto incluida en el portal web de la Defensora de los Usuarios, por correo electrónico, atención personal, audiencias, registro electrónico, correo postal, etc. Como, por ejemplo, los 11.680 correos electrónicos contestados de manera personalizada y las 14.560 llamadas telefónicas atendidas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, facilitando información y asesoramiento a las personas que contactan con nosotros sobre cuestiones relacionadas con su salud, dudas,

consultas, peticiones, dificultades o problemas con el sistema sanitario, etc.

Todo ello, unido al trabajo diario que efectuamos en el estudio, análisis, gestión y tramitación de los expedientes de reclamaciones, sugerencias y solicitudes de atención de la Ley de Tiempos de Respuesta en atención sanitaria especializada (centros sanitarios, servicios centrales del SES, gerencias de áreas de salud, direcciones asistenciales y médicas, servicios de atención al usuario, etc.), en las comunicaciones que se remiten por escrito a usuarios/as y pacientes durante la gestión de sus expedientes, y el seguimiento posterior que se hace de los mismos, a través de distintos medios, escritos, correos electrónicos, llamadas telefónicas, etc.

	RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	SOLICITUDES L.T.R	TOTAL EXPEDIENTES	VARIACIÓN
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 %
AÑO 2021	2.021	1.541	3.562	+ 36%
AÑO 2022	3.304	2.424	5.728	+ 61%
AÑO 2023	3.248	2.631	5.879	+ 3%
AÑO 2024	4.375	2.732	7.107	+ 21%
AÑO 2025	4.831	2.669	7.500	+ 6%

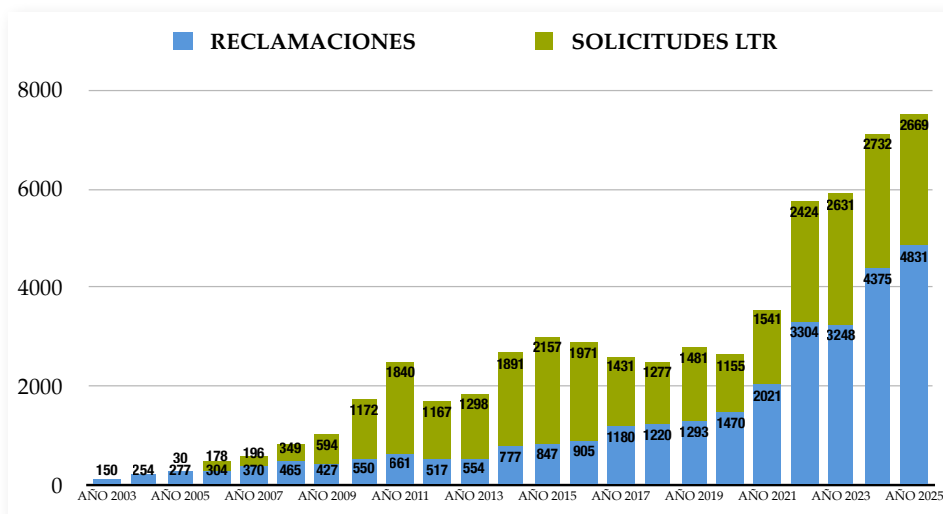
Si observamos el cuadro anterior y gráfico posterior, podemos apreciar la evolución de nuestra Institución desde su origen. Resaltar, teniendo en cuenta la proyección histórica de la misma, un significativo incremento de forma global de los expedientes abiertos en la misma desde el año 2005 hasta el ejercicio actual, con ciertas oscilaciones en algunos ejercicios, lo que tiene su reflejo en un aumento de la carga de trabajo en la

Institución y, por tanto, de la actividad que se desarrolla en la atención de pacientes en la misma.

En este sentido, en el año 2025, se observa un incremento de un 6%, de forma global, de los expedientes abiertos en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, a expensas del aumento de reclamaciones que nos han presentado pacientes y usuarios/as, continuando con el aumento ya observado en el ejercicio anterior.

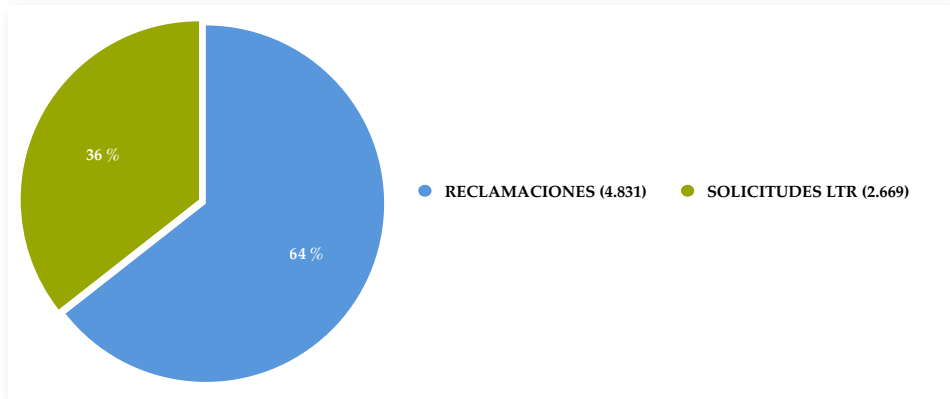
En relación a las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, a diferencia del ejercicio anterior, se rompe la tendencia ascendente observada desde el año 2020, con una disminución en este ejercicio de los expedientes abiertos en la Institución por este derecho de un 2%, con 2.669 solicitudes presentadas por pacientes extremeños en el año 2025. Son las primeras consultas a especialistas, la atención sanitaria más reclamada por pacientes en estas solicitudes, seguida, en este ejercicio, por la demora para pruebas diagnósticas y, en tercer lugar, las peticiones para la realización de intervenciones quirúrgicas.

Y sobre las reclamaciones y sugerencias, destacamos un aumento de las mismas del 10% respecto al ejercicio anterior, continuando con el aumento ya observado en los años anteriores, con 4.831 reclamaciones y sugerencias en el año 2025 en la Oficina de la Defensora de los Usuarios. Continúa reclamándose más a la atención especializada que a atención primaria, abarcando el 89% del total de las reclamaciones abiertas en la Institución en este ejercicio, a diferencia del año 2024 que representaba el 90% del total.



En el siguiente gráfico se muestra la distribución de los expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los Usuarios durante el año 2025, reflejando que las solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en atención sanitaria especializada absorben el 36% de actividad de la Institución en este ejercicio, frente al 64% de las reclamaciones y sugerencias.

ACTIVIDAD DEFENSORA USUARIOS 2025

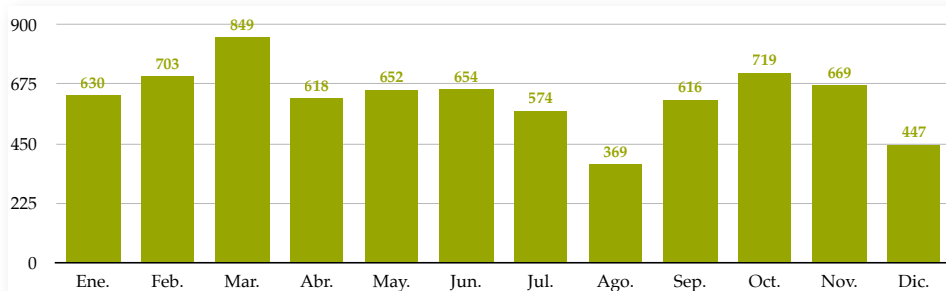


DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE EXPEDIENTES DEL AÑO 2025

La distribución de la actividad de la Oficina de la Defensora de los Usuarios, durante el año 2025, 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 Sistema Sanitario Público de Extremadura fue estacional. El mes en el que se abrieron más expedientes fue el de marzo con 849 expedientes incoados y el mes de agosto en el que menos expedientes se abrieron en la Institución, con 369 expedientes. El total de los 7.500 expedientes incoados durante el año 2025 en la Institución, entre reclamaciones y solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, se repartió de la siguiente manera:

ACTIVIDAD MENSUAL DE LOS EXPEDIENTES ABIERTOS EN LA OFICINA DE LA DEFENSORA

Enero	630 expedientes	Julio	574 expedientes
Febrero	703 expedientes	Agosto	369 expedientes
Marzo	849 expedientes	Septiembre	616 expedientes
Abril	618 expedientes	Octubre	719 expedientes
Mayo	652 expedientes	Noviembre	669 expedientes
Junio	654 expedientes	Diciembre	447 expedientes



CAPÍTULO I

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

1.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS AÑO 2025

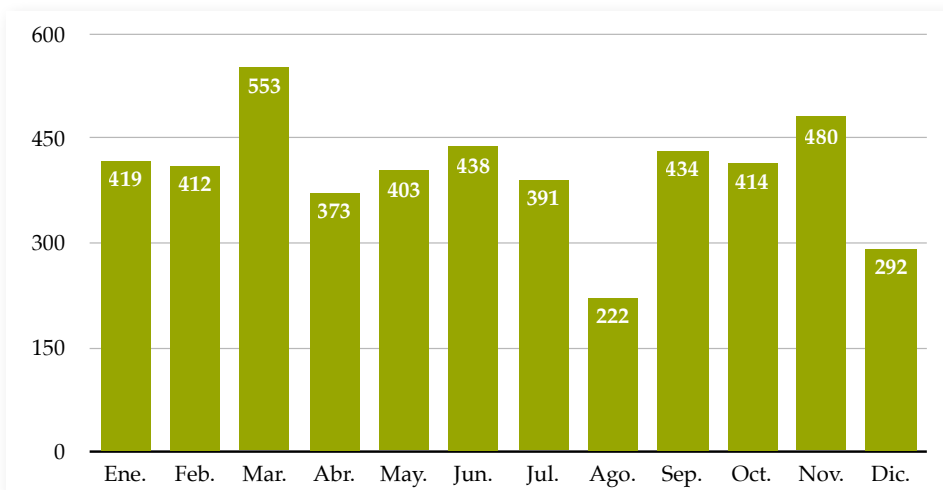
En este apartado se facilitan datos sobre número y tipo de reclamaciones y sugerencias incoadas en la Institución durante el año 2025. No incluimos las solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta, que trataremos en el capítulo II.

1.1.1 NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL

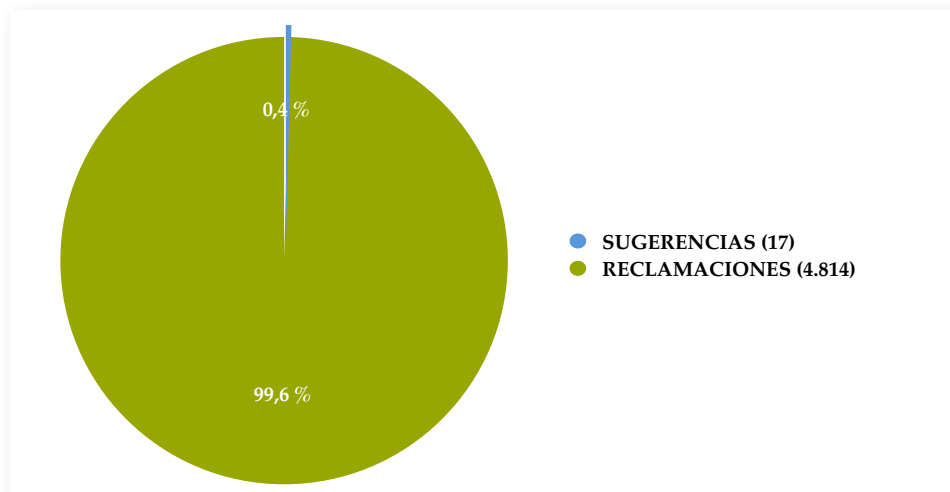
Durante el ejercicio 2025, se abrieron 4.831 expedientes de reclamaciones y sugerencias en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, con un incremento de los mismos de un 10% respecto al ejercicio anterior, pasando de 4.375 reclamaciones y sugerencias en el año 2024 a 4.831 reclamaciones y sugerencias en el año 2025.

Se observa una distribución estacional, siendo el mes de agosto, con 222 expedientes, el de menor actividad, y marzo con 553 expedientes, el mes en el que más reclamaciones se recibieron. La apertura de los 4.831 expedientes incoados durante el año 2025 de reclamaciones y sugerencias, se repartió de la siguiente manera:

Actividad mensual de las reclamaciones. Año 2025



Tipos de Expedientes



En el año 2025, se incoaron 4.831 expedientes de reclamaciones y sugerencias en la Oficina de la Defensora de los usuarios, en concreto, 4.814 reclamaciones y 17 sugerencias presentadas por usuarios y pacientes extremeños.

Las sugerencias constituyen un instrumento de participación ciudadana en salud y de información muy útil que nos permite conocer la opinión y valoración de las personas sobre las prestaciones y servicios sanitarios públicos recibidos, así como promover la mejora del funcionamiento, organización y estructura de los centros y servicios sanitarios para el mejor cuidado y una atención de calidad de pacientes y sus familias, que redunde en una mayor satisfacción de los mismos.

Los 17 expedientes de sugerencia fueron los siguientes:

- 57/25. Usuaría del área de salud de Badajoz. Presenta sugerencia dirigida al Servicio de Ginecología del Hospital Materno Infantil de Badajoz sobre las camas en dicho servicio refiriendo “cuentan con un sistema antiguo de manivela para incorporar y bajar el cabecero, es la única planta que tiene este tipo de camas” sugiriendo para una mejor recuperación y comodidad de las pacientes “evaluar la renovación de las camas de la planta de Ginecología por modelos eléctricos”.
- 99/25. Usuario del área de salud de Badajoz. Presenta sugerencia como hijo de paciente, para que “no vuelva a pasar” la situación vivida por la paciente cuando acudió por urgencias al Servicio de Ginecología del Hospital Materno Infantil derivada desde atención primaria “para hacerse una citología”, refiriendo que “entregó el volante al celador y después de un tiempo de espera de más de 2 horas, nadie le atendió, ni le dijeron nada, ni salió nadie”, sugiriendo más información y mejor funcionamiento del triaje.
- 305/25. Usuario del área de salud de Navalmoral de la Mata. Presenta sugerencia para que se habilite en la aplicación del Centro de Salud Online la posibilidad de petición

con Enfermería de cita para la realización de analítica (extracción de sangre/orina) o, en su defecto, incluir una advertencia de que “no es posible obtener cita para analítica por esta vía”.

- 375/25. Usuaría del área de salud de Badajoz. Presenta sugerencia como hija de paciente, con ingreso hospitalario por ictus irreversible en el Servicio de Neurología del Hospital Universitario de Badajoz con objeto de mejorar el trato y la humanidad con pacientes y familiares “empatía, lenguaje claro y sencillo, cercanía, amabilidad, vocación, que asuman responsabilidades sin miedos”.
- 967/25. Usuaría del área de salud de Cáceres. Presenta sugerencia como madre de paciente con trastorno crónico alimentario severo, DM con retinopatía diabética y pielonefritis recurrentes, con atención sanitaria por distintos especialistas (Urología, Oftalmología y Unidad TCA) e ingreso hospitalario en Hospital Universitario de Cáceres, para que la atención, como paciente con complejidad sanitaria, se aborde de forma multidisciplinar por los distintos servicios implicados en su tratamiento. Traslada agradecimiento a la Unidad de TCA.
- 1267/25. Usuaría del área de salud de Badajoz. Presenta sugerencia dirigida a la unidad de salud bucodental del centro salud Ciudad Jardín de Badajoz, a la que acude son sus hijos, dentro del Plan de atención bucodental al discapacitado intelectual (PADDI), para “que nos citen desde el PADDI con mayor frecuencia que lo hacen actualmente con el propósito de realizar revisiones, y que se realice periódicamente educación para la salud “salud bucodental” en los centros donde asisten nuestros hijos, todo menos que este servicio se centre mayoritariamente en realizar extracciones”.
- 1281/25. Usuaría del área de salud de Badajoz. Presenta sugerencia como hija de paciente fallecida, para “reivindicar la humanidad en la etapa final de vida” con el objeto de mejorar la atención humanizada, empatía y acceso de familiares en la habitación de pacientes en situación terminal “respetar a los familiares en esta dura etapa”. Agradecimiento al Equipo de Soporte de Cuidados Paliativos de Paliativos de Badajoz que atendieron a su madre en el Hospital Perpetuo Socorro de Badajoz.
- 1799/25. Usuaría del área de salud de Cáceres. Presenta sugerencia /reclamación por disconformidad con la asistencia sanitaria recibida por el Servicio de Ginecología del Hospital San Pedro de Alcántara en procedimiento quirúrgico, histeroscopia terapéutica para resección de pólipo endometrial, refiriendo “dicha intervención fue realizada sin ningún tipo de anestesia ni sedación, extremo del que no se me informó en ningún momento y del que fui consciente una vez en el quirófano” “al salir del quirófano pregunté por qué se hacía la intervención en estas condiciones, la respuesta fue “que no había anestesista”; solicitando se revisen protocolos de actuación ginecológicos en estos procedimientos incorporando la sedación y con una información integral adecuada.
- 1859/25. Usuaría del área de salud de Navalmoral de la Mata. Presenta sugerencia, como paciente, con motivo “rogar a la autoridad competente que se cuente con un servicio de Logopedia en el Hospital Campo Arañuelo de Navalmoral de la Mata y evitar así los desplazamientos de los pacientes durante varias sesiones a la localidad de Plasencia.

- 1913/25. Usuaría del área de salud de Plasencia. Presenta sugerencia para mejorar la organización e incrementar recursos para la atención de las urgencias domiciliarias con objeto de evitar que el médico de atención primaria que esté atendiendo a los pacientes en consulta tengan que ausentarse y retrasen la atención sanitaria programada, “tener un médico para cada actividad”; refiriendo trato “muy profesional” de la MAP que le estaba atendiendo en consulta presencial.
- 2032/25. Usuario del área de salud de Badajoz. Presenta sugerencia, como hijo de paciente intervenida quirúrgicamente en el Hospital Universitario de Badajoz, para que las llamadas que se realizan a través de megafonía a los familiares que esperan en sala del centro hospitalario para recibir información, se realicen por otros medios / aplicaciones (sms, whatsapp o llamadas por teléfono), con el fin de evitar situaciones detalladas en su escrito (obligación permanecer hall, masificación personas, adecuarla a discapacitados auditivos, ansiedad cuando suena megafonía de todas las personas).
- 2178/25. Usuaría del área de salud de Don Benito-Villanueva. Presenta sugerencia, como paciente oncológica, en relación con la sala de administración de tratamientos de farmacia hospitalaria (sala de tratamientos hospital de día oncológico) refiriendo que “no existe nada de privacidad de los pacientes, estando a la vista de todos los acompañantes y demás personas de la sala de espera” sugiriendo se adopten las medidas oportunas para “otorgar privacidad, tranquilidad y un ambiente más cálido e íntimo que ayudaría a los pacientes a sobrellevar esas horas mejor”.
- 2230/25. Usuaría del área de salud de Cáceres. Presenta sugerencia, como madre de paciente crónica, con DM tipo I, trastorno de la conducta alimentaria y patología oftalmológica, solicitando una mejor coordinación, mayor comunicación interna entre los profesionales sanitarios del servicio de endocrinología y salud mental UTCA, “en este momento decisivo de sus patologías para que su caso sea tratado con la excepcionalidad que sería necesaria”. Agradece a todos los profesionales sanitarios que atienden a su hija.
- 2319/25. Usuario del área de salud de Don Benito-Villanueva. Presenta sugerencia, como esposo de paciente con dos ingresos en el Hospital Don Benito-Villanueva, para que se realice en dicho hospital educación sanitaria dirigida a informar a los pacientes y familiares de cómo funciona un hospital, de las normas de convivencia del hospital y del uso debido de las instalaciones para su cumplimiento (panfleto informativo), y sobre el gasto que ha generado el paciente durante su ingreso (factura ficticia con desglose del gasto generado), con el objetivo “de que todo el mundo disfrute de una sanidad de calidad”. Agradece el sistema sanitario público que tenemos.
- 2711/25. Usuaría del área de salud de Badajoz. Presenta sugerencia dirigida al Hospital de Mérida por ausencia de una sala de espera para familiares de pacientes ingresados en la unidad de cuidados intensivos (UCI), que refiere fue cerrada por la pandemia Covid-19 y solo hay una fila de sillas de madera pegadas a la pared, con objeto de que se vuelva a habilitar “para los familiares que están esperando allí 24 horas durante largos periodos de tiempo y poder poner sus pertenencias personales”.
- 3009/25. Usuario del área de salud de Mérida. Presenta sugerencia-reclamación, como familiar de paciente oncológico en cuidados paliativos, dirigida al Servicio

de Urgencias del Hospital de Mérida al que acudió para una transfusión sanguínea refiriendo demora de más de 3 horas en la atención, sugiriendo “programar la citada transfusión en la sala polivalente (Hospital de Día) como se realizó estando tratado en oncología” y “tratar a estas personas con más atención y respeto”.

- 4459/25. Usuario del área de salud de Llerena-Zafra. Presenta sugerencia “de forma constructiva”, como usuario del Servicio Extremeño de Salud, relacionada con distintos aspectos en el nivel de atención primaria (centro de salud Zafra), en concreto, sobre “los tiempos de espera prolongados”, “ante la salida del médico a un aviso domiciliario, se retrasan y acumulan las citas dadas a los usuarios”, “se intuye una notable falta de recursos”, “poca empatía por el usuario y su tiempo”.

1.1.2 FORMA DE PRESENTACIÓN

La vía más frecuente utilizada por las personas, usuarios/as y pacientes, para acceder a la Oficina de la Defensora de los Usuarios en la presentación de las reclamaciones y sugerencias continúa siendo durante el año 2025, a través del correo electrónico institucional de la Defensora de los Usuarios.

De los 4.831 expedientes abiertos de reclamaciones y sugerencias en el año 2025, la mayoría de las personas continuaron utilizando el correo electrónico para hacernos llegar su reclamación y sugerencia a la Institución, en 2.801 ocasiones, representando el 58% del total y con una disminución del 6% respecto al ejercicio anterior.

La segunda forma de presentación de las reclamaciones y sugerencias, al igual que en el ejercicio anterior, fue por escrito. En concreto, en 1.975 casos, mediante presentación por correo postal o a través de registro electrónico, con un incremento significativo de un 54% respecto al año anterior y abarcando el 41% del total de los expedientes abiertos en la Oficina de la Defensora de los Usuarios durante el año 2025.

Seguidas a distancia, de la atención personal directa, audiencias, en 55 ocasiones, ocupando el tercer lugar al igual que en ejercicio anterior, representado el 1% del total y con una disminución de un 32% respecto al ejercicio anterior.

Hemos volcado en las llamadas telefónicas con las personas atendidas y en los correos electrónicos recibidos en la Institución, la escucha en la comunicación, proximidad y comprensión total de la dimensión de las peticiones que se formulan; especialmente en el caso de personas mayores.

Para la Institución de la Defensora de los Usuarios, es una prioridad la accesibilidad telefónica, tener a disposición de los ciudadanos que necesitan contactar con nosotros un teléfono que es atendido a diario por una persona del equipo de la Defensora, entre otras tareas, permitiendo facilitar información y asesoramiento rápido a los mismos sobre cuestiones relacionadas con su salud, dudas, consultas, peticiones, dificultades o problemas con el sistema sanitario, etc.

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 de utilización de los usuarios del correo electrónico continúa siendo la primera forma de presentación de las solicitudes, representando el 74% del total, lo que responde principalmente a la celeridad en esta forma de presentación y el uso cada vez mayor en la población extremeña.

AÑO 2025	AUDIENCIAS	C. ELETRÓNICO	ESCRITO
TOTAL	55	2.801	1.975
PORCENTAJE	1%	58%	41%

1.1.3 DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR ÁREAS DE SALUD Y CENTROS SANITARIOS

En la distribución de las reclamaciones por áreas de salud durante el año 2025, en significación y por orden, se encuentran Mérida (39% de los expedientes), Cáceres (17% de los expedientes), Badajoz (16% de los expedientes), Llerena-Zafra (8% de los expedientes), Plasencia (8% de los expedientes), Don Benito-Villanueva (6% de los expedientes), Navalmoral de la Mata (1% de los expedientes) y Coria (1% de los expedientes).

Se observa un aumento de las reclamaciones de usuarios/as y pacientes en Badajoz, Cáceres, Mérida, Plasencia, Don Benito-Villanueva y Navalmoral de la Mata.

En sentido favorable, Llerena-Zafra y Coria, han disminuido en sus áreas de salud las reclamaciones de pacientes respecto al ejercicio anterior, en un 40% y 8% respectivamente.

Como en el ejercicio anterior, son los pacientes del área de salud de Mérida los que han presentado mayor número de reclamaciones en cifras absolutas, con 1.883 reclamaciones (1.554 reclamaciones en el año 2024) y en proporción a su población, con 1 reclamación por cada 88 habitantes; representando el 39% del total de las reclamaciones abiertas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios durante el año 2025 y con un incremento de las mismas del 21% respecto al ejercicio anterior.

Le sigue a distancia, al igual que en el año anterior, Cáceres, con 843 reclamaciones, Badajoz, con 759 reclamaciones y Llerena-Zafra, con 392 reclamaciones.

Y ajustadas a la población de referencia, son Mérida, Cáceres, Llerena-Zafra y Plasencia, las áreas de salud que generaron más reclamaciones por pacientes extremeños/as durante el año 2025.

Cáceres, continúa con el incremento de las reclamaciones en su área de salud, en concreto, aumentando un 14% las reclamaciones en este ejercicio, con un total de 843 reclamaciones, abarcando el 17% del total de las reclamaciones presentadas por pacientes extremeños/as en la Institución, pasando a ocupar el segundo lugar entre las más reclamadas en cifras absolutas y ajustada a población.

En Badajoz, también se observa un incremento de las reclamaciones en este ejercicio, pasando de 675 reclamaciones en el año 2024 a 759 reclamaciones en el año 2025, lo que supone un aumento del 12% de las mismas respecto al ejercicio anterior, lo que representa el 16% del total de las reclamaciones abiertas en el año 2025 y ocupando el quinto lugar en proporción a su población de referencia, con 1 reclamante cada 354 habitantes, como en el ejercicio anterior.

Llerena-Zafra, con 392 reclamaciones (655 reclamaciones en el año 2024), abarca el 8% del total de las reclamaciones de la Institución, destacando una disminución significativa de las reclamaciones en el año 2025 de un 40% respecto al ejercicio anterior y bajando a ocupar el tercer lugar entre las más reclamadas ajustada a la población, con 1 reclamante por cada 249 habitantes.

En Coria, al igual que en Llerena-Zafra, se observa un descenso de las reclamaciones de un 8% en el año 2025 y continúa siendo el área de salud menos reclamada por usuarios y pacientes del SES, con menor porcentaje de reclamantes, con 1 reclamante por cada 1.262 habitantes; abarcando solo el 1% del total de las reclamaciones, en concreto, con 33 reclamaciones en este ejercicio.

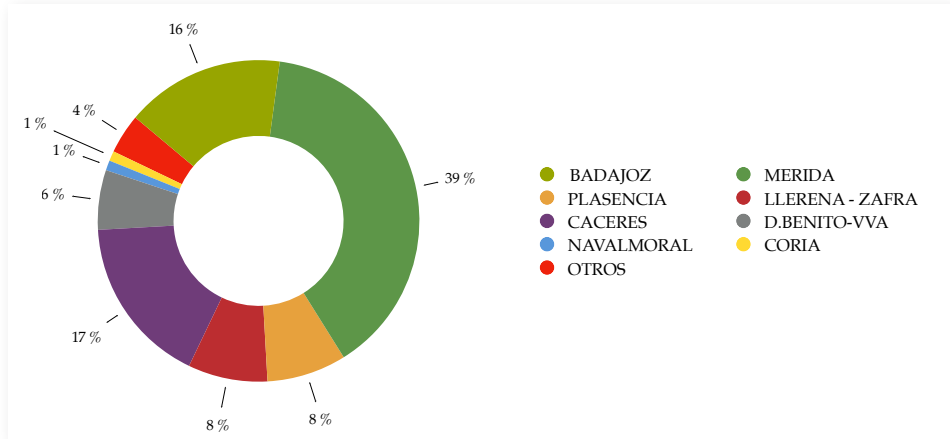
Don Benito-Villanueva, ha aumentado las reclamaciones en su área de salud en este ejercicio en un 35% respecto al ejercicio anterior, representando el 6% del total de las reclamaciones incoadas en la Institución, con 274 reclamaciones de pacientes, y continúa ocupando, como en el año anterior, el sexto lugar en cifras absolutas y ajustadas a población, con 1 reclamante por cada 485 habitantes.

En Plasencia, a diferencia del ejercicio anterior, se observa un aumento de las reclamaciones en su área de un 21% en el año 2025, abarcando el 8% del total de las reclamaciones, con 367 reclamaciones, y continúa ocupando el cuarto lugar entre las más reclamadas ajustada a población de referencia, con 1 reclamación por cada 290 habitantes y la quinta posición en cifras absolutas.

Y en Navalmoral de la Mata, también se han incrementado las reclamaciones en un 21% respecto al ejercicio anterior, representando el 1% del total de las reclamaciones abiertas en la Institución, pero continúa siendo, junto con Coria, las áreas de salud menos reclamadas por pacientes del SES, ocupando la séptima posición en cifras absolutas y en proporción a población, con 1 reclamante cada 756 habitantes.

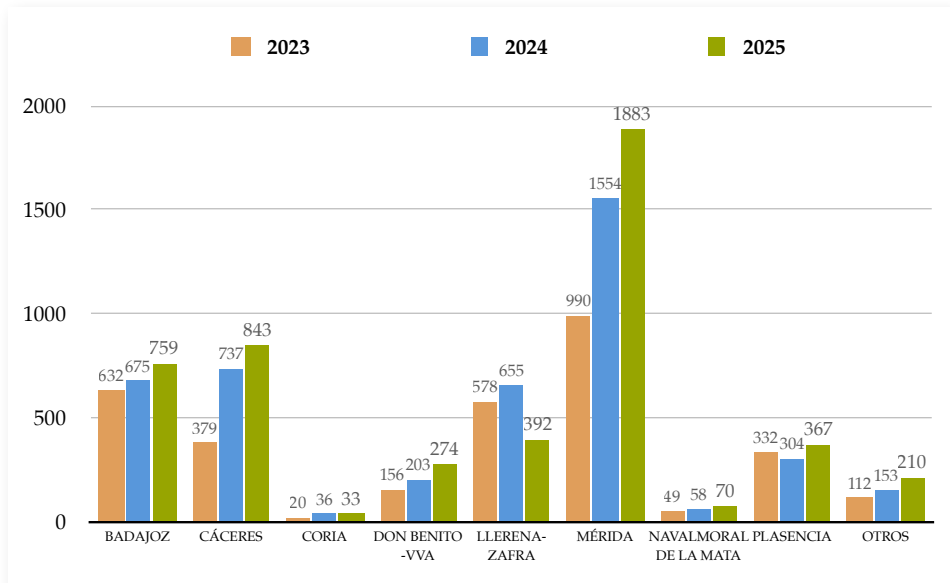
ÁREA DE SALUD RECLAMADA	POBLACIÓN REFERENCIA	RECLAMACIONES AÑO 2023	RECLAMACIONES AÑO 2024	RECLAMACIONES AÑO 2025	PORCENTAJE X 1.000 HAB.
BADAJOS	268.848	632	675	759	1/ 354
CÁCERES	187.052	379	737	843	1/ 222
CORIA	41.644	20	36	33	1/ 1.262
DON BENITO-VVA	132.884	156	203	274	1/ 485
LLERENA-ZAFRA	97.444	578	655	392	1/ 249
MÉRIDA	165.979	990	1.554	1.883	1/ 88
NAVALMORAL DE LA MATA	52.905	49	58	70	1/ 756
PLASENCIA	106.589	332	304	367	1/ 290
OTROS	-	112	153	210	-

Año 2025



En cuanto a la procedencia clínica de las reclamaciones, los tres centros hospitalarios que más reclamaciones han generado en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2025, son el Hospital de Mérida con 1.770 reclamaciones, Hospital San Pedro de Alcántara con 400 reclamaciones y Hospital Universitario de Cáceres con 371 reclamaciones, por este orden.

Y sobre reclamaciones de pacientes dirigidas a atención primaria en el año 2025, las áreas de salud más reclamadas son Badajoz, abarcando el 32% del total de las reclamaciones en atención primaria, Plasencia, abarcando el 18% del total, Cáceres, representando el 15% del total de las reclamaciones y Mérida, que abarca el 13% del total de las reclamaciones en atención primaria.



1.1.4 DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS SEGÚN NIVEL ASISTENCIAL

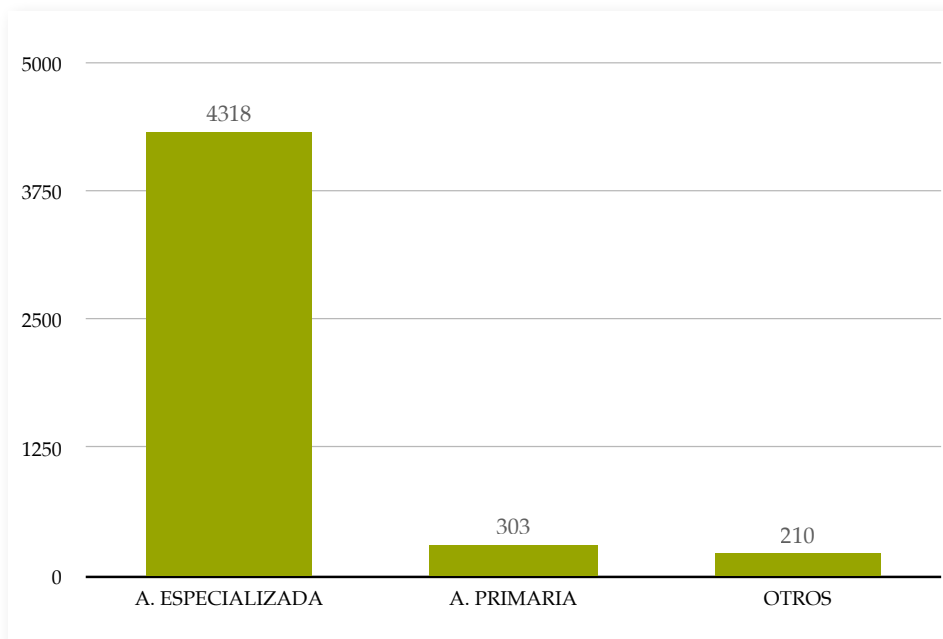
Como en ejercicios anteriores, se ha reclamado más a la Atención Especializada que a la Atención Primaria.

El mayor número de reclamaciones han sido generadas en los centros de atención especializada, como son los hospitales y consultas en centros de especialidades, constituyendo el 89% del total de las reclamaciones abiertas en la Oficina de la Defensora de los usuarios en el año 2025 (90% en el año 2024), con 4.318 expedientes, observándose un incremento de las reclamaciones de un 10% respecto al ejercicio anterior (41% en el año 2024).

Por otro lado, la Atención Primaria, pilar fundamental del sistema sanitario público, generó el 7 % de las reclamaciones abiertas en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2025, con 303 reclamaciones de usuarios/as y pacientes (290 reclamaciones en el año 2024, 7% en el año 2024), lo que supone un aumento del 4% de las reclamaciones dirigidas a atención primaria respecto al ejercicio anterior.

El apartado de Otros, con 210 expedientes, corresponde a aquellas reclamaciones que aun teniendo un contenido asistencial, son genéricas y no están referidas a un centro asistencial determinado o no se pueden asignar directamente a la atención primaria o especializada, como las reclamaciones relacionadas con tarjeta sanitaria, peticiones sobre prestaciones sanitarias, transporte sanitario terrestre, desacuerdos con las derivaciones sanitarias, accesos no autorizados a la historia clínica de usuarios, solicitudes de reintegro de gastos, cuestiones de salud pública, etc.

Año 2025



1.1.5 MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES

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 grupos 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 Lista de espera 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 espera. 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 originada 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 por usuarios/as y pacientes del sistema sanitario público extremeño, fueron nuevamente la disconformidad por Lista de espera y citaciones, en 4.043 casos, abarcando el 84% de las reclamaciones incoadas en la Institución y con un aumento de las mismas de un 12%, continuando con el incremento ya observado en ejercicios anteriores por esta causa.

Este grupo recoge las reclamaciones recibidas en la Institución por demoras asistenciales del sistema sanitario público, son las reclamaciones de pacientes extremeños que manifiestan su preocupación por las demoras en consultas de control-seguimiento de especialistas y por los retrasos en la realización de pruebas de control, considerando excesivo el tiempo en recibir la atención sanitaria que precisan. No se incluyen aquí los tres grandes bloques de las listas de espera para primeras consultas a especialistas, primeras pruebas diagnósticas y para intervenciones quirúrgicas, que se recogen en el capítulo II de 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.

Le siguen, como en el ejercicio anterior, aquellas generadas por disconformidad con la Organización y Normas, en 385 casos (425 casos en el año 2024), representando el 8% de las reclamaciones y con una disminución de las reclamaciones del 9% respecto al año anterior.

Son reclamaciones en las que usuarios/as se ven afectados por lo que consideran deficiencias en la organización sanitaria, por diversos aspectos que afectan a la organización de los servicios sanitarios, manifestando sus desacuerdos sobre normas o sistemas organizativos en los centros sanitarios, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, y las peticiones que formulan en el funcionamiento de los mismos. Es un grupo heterogéneo, que comprende cuestiones tan variadas como son los circuitos organizativos del sistema sanitario, discrepancias con procedimientos administrativos/protocolos, dificultades de accesibilidad relacionadas con la atención telefónica, problemática de las citaciones y su relación administrativa, solicitudes de libre elección de especialista (cambio de facultativo) y obtención de segunda opinión médica, disconformidad con rechazo de consulta a especialista, derivaciones a otros centros sanitarios, discrepancias entre áreas de salud, etc.

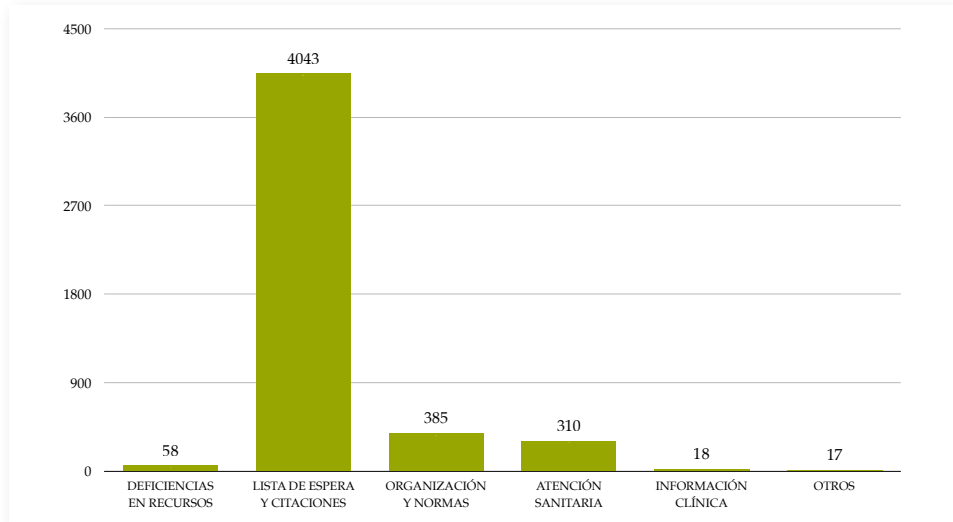
En tercer lugar, continúan en este ejercicio, las reclamaciones por la disconformidad con la Atención personal y/o sanitaria, en 310 casos, pero destacando un incremento del 17% de las reclamaciones respecto al año anterior y representando el 6% de las reclamaciones presentadas por pacientes en la Oficina de la Defensora de los Usuarios.

Se incluyen en este grupo las reclamaciones que realizan pacientes y familiares por insatisfacción asistencial, al consideran que, la asistencia clínica o el trato personal que han recibido, no ha sido adecuado; ya sea por falta de empatía, atención no humanizada, percepción de insatisfacción/expectativas o por deficiente asistencia sanitaria producida por actuaciones humanas incluidos errores médicos, no achacables directamente a la organización.

Y ocupando el cuarto lugar, nos encontramos con las reclamaciones por deficiencias estructurales y personales, con 58 reclamaciones, observándose un incremento de las reclamaciones del 32% respecto al ejercicio anterior pero abarcando el 1% del total de las reclamaciones (1% en el año 2024). Este grupo recoge las quejas y peticiones de pacientes y usuarios cuando consideran que existen deficiencias materiales o de recursos humanos en los centros sanitarios del Servicio Extremeño de Salud. Principalmente, reclamaciones de usuarios de núcleos rurales por ausencia o no sustitución de profesionales sanitarios, médicos y pediatras de atención primaria.

GRUPO	DENOMINACIÓN	RECLAMACIONES AÑO 2023	RECLAMACIONES AÑO 2024	RECLAMACIONES AÑO 2025
GRUPO I	Deficiencias estructurales y personales	103	44	58
GRUPO II	Lista de espera y citaciones	2.470	3.613	4.043
GRUPO III	Organización y normas	426	425	385
GRUPO IV	Atención personal y/o asistencial	238	266	310
GRUPO V	Disconformidad con la información	5	15	18
GRUPO VI	Otras	6	12	17

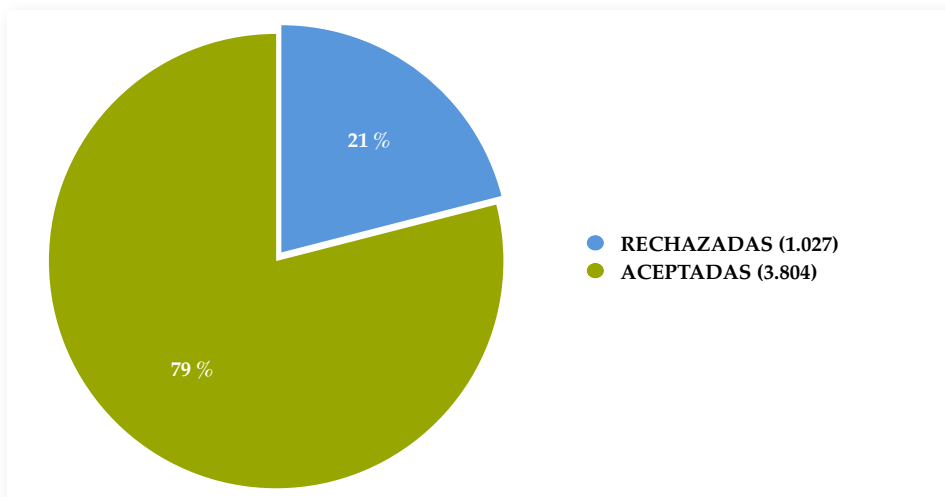
Año 2025



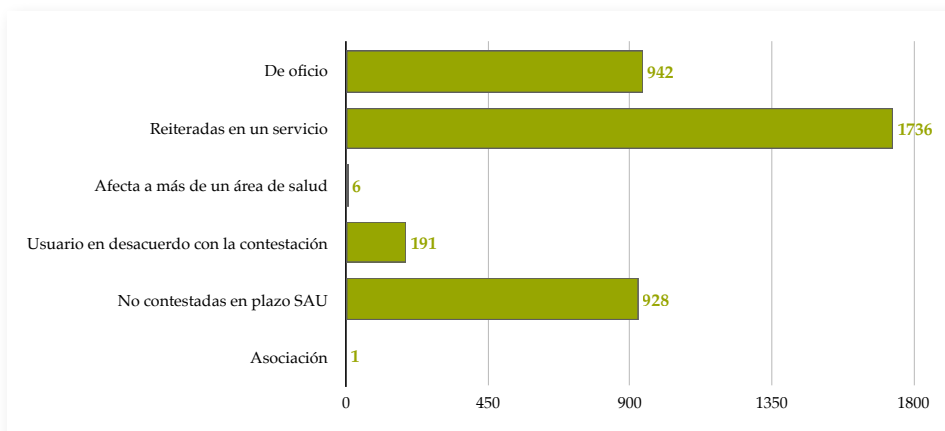
1.1.6 DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: GESTIONADAS Y ATENDIDAS

A fecha 31 de diciembre de 2025, de los 4.831 expedientes de reclamaciones y sugerencias abiertos en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, 3.804 expedientes fueron aceptados por considerarnos competentes en el procedimiento y procedimos a su recepción, análisis, gestión y tramitación, abarcando el 79% del total de expedientes de reclamaciones y sugerencias, con una ligera disminución del 2% respecto al ejercicio anterior.

Las 1.027 reclamaciones restantes, se consideraron rechazadas en primera instancia, al no ser competentes según la normativa reguladora, procediendo a recepcionarlas y atenderlas, un 21% del total de las reclamaciones. Esta última situación, consistía, en la recepción de la reclamación y sugerencia, y el envío de la misma por la Oficina de la Defensora de los usuarios al órgano competente para su conocimiento y respuesta a dicha reclamación, dándoles el curso administrativo que legalmente le corresponde. Asimismo, se proporciona al usuario la información oportuna al respecto y aclaración de dudas, realizando el seguimiento de la misma. Estos seguimientos, se realizan con más atención en los casos en que los usuarios por nivel cultural o edad tenían mayores dificultades de resolver el problema.

Año 2025**MOTIVOS DE ACEPTACIÓN**

Las causas por las que se admitieron a trámite las 3.804 reclamaciones y sugerencias fueron las siguientes:

RECLAMACIONES ACEPTADAS (COMPETENTES EN EL PROCEDIMIENTO)**PRIMERA INSTANCIA: 2.685 EXPEDIENTES**

- Por afectar a más de 1 área de salud: 6 expedientes.
- Por ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo centro/servicio 1.736 expedientes.
- De oficio 942 expedientes.
- Presentada por asociaciones de consumidores y usuarios 1 expediente.

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.
- La posibilidad de generar alarma social.

PRIMERA INSTANCIA AÑO 2025			
Afecta a más de un área de salud	Reiteradas en un servicio	De oficio	Asociación
6	1.736	942	1

En el año 2025, se incoaron en la Oficina de la Defensora de los Usuarios 942 expedientes de reclamaciones en las que nos hicimos competentes en primera instancia, admitiéndolas por la vía de oficio, en base al artículo 18 de la Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura, con un aumento significativo del 87% respecto al ejercicio anterior y representando el 25% del total de las reclamaciones aceptadas en la Institución en el año 2025. Son aquellas reclamaciones que nos presentan pacientes que, tras una valoración, consideramos que la situación en que se encuentra el motivo de la reclamación es prioritaria y cuya gravedad no permite demoras en la realización del trámite normal, o en los casos, en que la demora en la tramitación ordinaria ocasionaría un perjuicio al usuario reclamante. Es necesario precisar que las actuaciones practicadas de oficio, aunque siguen el 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 al paciente.

SEGUNDA INSTANCIA: 1.119 EXPEDIENTES

- Por no ser contestada en plazo por el Servicio de Atención Usuario (S.A.U)..... 928 expedientes (591 expedientes en el año 2024).
- Por desacuerdo del usuario con la resolución de la Gerencia área de salud 191 expedientes (184 expedientes en el año 2024).

SEGUNDA INSTANCIA AÑO 2025	
No contestadas en plazo por el S.A.U	Desacuerdo con la contestación (resolución no satisfactoria)
928	191

En el año 2025, se abrieron en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, 1.119 expedientes de reclamación (775 expedientes en el año 2024), en los que nos hicimos competentes en segunda instancia, al tratarse de reclamaciones presentadas por los pacientes en los Servicios de Atención al Usuario y no contestadas en el plazo

estipulado en la normativa reguladora por los mismos o reclamaciones atendidas por los Servicios de Atención al Usuario en las que el paciente muestra disconformidad con la resolución, es decir, está en desacuerdo con la contestación remitida por los S.A.U a través de las Gerencias de área de salud correspondientes.

Destacamos, en este ejercicio, un aumento significativo de un 44% de los expedientes de reclamación abiertos en la Institución respecto al año anterior, por ausencia de respuesta S.A.U al usuario o desacuerdo usuario con la contestación S.A.U, abarcando el 29% del total de las reclamaciones aceptadas a trámite en la Institución durante el año 2025.

Sobre los 928 expedientes de reclamación en los que nos hicimos competentes por ser reclamaciones presentadas por los pacientes en los Servicios de Atención al Usuario y no contestadas en plazo por los mismos, reseñamos un importante aumento de un 57% de los mismos respecto al ejercicio anterior, representando el 83% del total de las reclamaciones abiertas en la Institución en segunda instancia durante el año 2025.

En este ejercicio, destacamos sobre el resto de áreas de salud, a Cáceres, con 346 reclamaciones y Mérida, con 283 reclamaciones, que aumentan las reclamaciones no contestadas en plazo por los Servicios de Atención al Usuario de forma muy significativa en el año 2025, en un 62% y 102% respectivamente.

Le siguen a distancia, el resto de áreas de salud, observándose también en las mismas un incremento de las reclamaciones en este sentido principalmente en Don Benito-Villanueva, de un 132%, Plasencia, de un 104% y Badajoz, de un 57%.

A excepción del área de Llerena-Zafra, que al igual que en el ejercicio anterior, destaca favorablemente una disminución de las reclamaciones no contestadas en plazo de un 22% respecto al año anterior.

En este sentido, agradecer a los Servicios de Atención al Usuario de las distintas gerencias de áreas de salud continuar con su esfuerzo y disposición en la resolución de reclamaciones.

ÁREA DE SALUD PROCEDENCIA	RECLAMACIONES NO CONTESTADAS EN PLAZO POR EL S.A.U.		
	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025
BADAJOZ	37	53	83
CÁCERES	47	214	346
CORIA	0	3	4
DON BENITO-VILLANUEVA	22	25	58
LLERENA-ZAFRA	162	128	100
MÉRIDA	68	140	283
NAVALMORAL DE LA MATA	1	4	5
PLASENCIA	32	24	49
TOTAL	369	591	928

Y en relación con los 191 expedientes de reclamación en los que nos hicimos competentes por desacuerdo del usuario con la contestación recibida de la Gerencia de área de salud (Resolución no satisfactoria a su reclamación previa atendida en el S.A.U), observamos un aumento del 4% de los mismos respecto al ejercicio anterior.

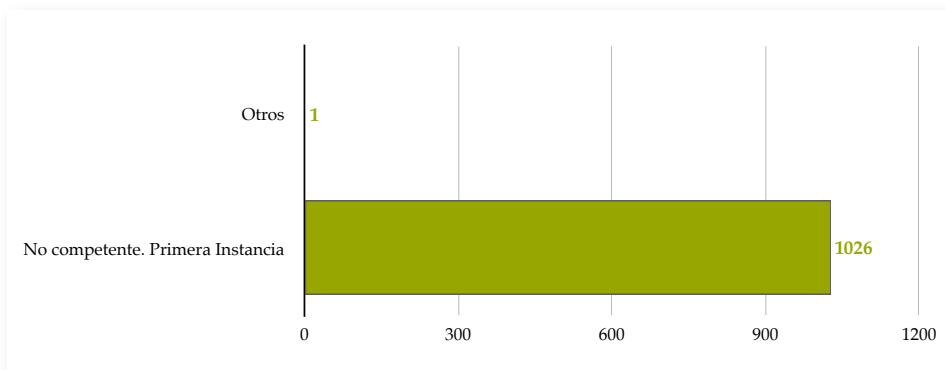
Al igual que en el año anterior, Plasencia, Badajoz, Mérida y Cáceres destacan por el número de reclamaciones por este motivo sobre el resto de áreas de salud, abarcando el 88% del total de reclamaciones con resolución no satisfactoria de los S.A.U a la reclamación, resaltando el área de salud de Plasencia, con el mayor número de reclamaciones y que ha incrementado las mismas en un 15% en este ejercicio, Mérida, con un incremento del 22% respecto al ejercicio anterior y Cáceres, con un ligero aumento del 3% en este ejercicio.

En sentido positivo en el año 2025, observamos una disminución de las reclamaciones con resoluciones no satisfactorias para los usuarios, en Badajoz, Don Benito-Villanueva y Navalmoral, de un 5%, 33% y 25% respectivamente. Llerena-Zafra ha incrementado las reclamaciones en un 9% en este ejercicio, pero con cifras bajas de reclamaciones en este sentido. Y Coria permanece sin cambios respecto al año anterior.

ÁREA DE SALUD PROCEDENCIA	RECLAMACIONES CON RESOLUCIÓN NO SATISFATORIA		
	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025
BADAJOZ	39	56	53
CÁCERES	35	29	30
CORIA	1	1	1
DON BENITO-VILLANUEVA	10	6	4
LLERENA-ZAFRA	18	11	12
MÉRIDA	12	27	33
NAVALMORAL DE LA MATA	1	4	3
PLASENCIA	35	46	53
OTROS	-	4	2
TOTAL	151	184	191

RECLAMACIONES RECHAZADAS: CAUSAS DE RECHAZO DE TRAMITACIÓN

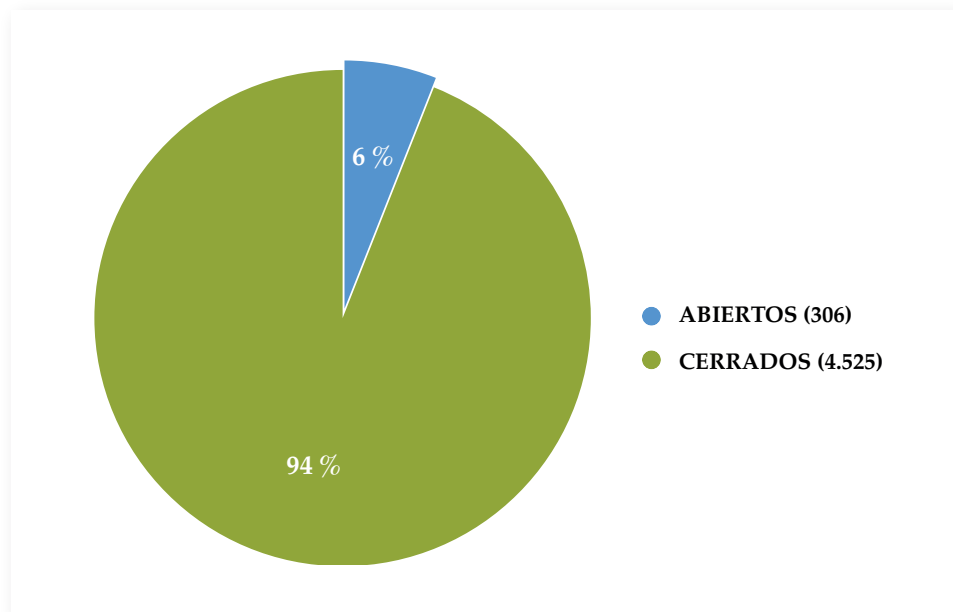
Como ya hemos comentado, nuestra Institución rechazó la tramitación de las reclamaciones en 1.027 ocasiones, un 21% del total de las reclamaciones, realizando una atención de las mismas y remitiéndolas al órgano competente que corresponda para que sean results, aunque se mantiene un seguimiento de las mismas. El motivo más frecuente fue eludir la primera instancia, es decir, su presentación en 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 1.026 ocasiones. Por otro lado, hemos rechazado en 1 ocasión por otra causa (vía judicial). 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.

RECLAMACIONES RECHAZADAS (NO COMPETENTES EN EL PROCEDIMIENTO)**1.1.7 ESTADO DEL PROCEDIMIENTO FECHA 31 DICIEMBRE 2025**

Al cerrar el ejercicio, a 31 de diciembre de 2025, del total de las 4.831 reclamaciones y sugerencias incoadas en la Oficina de la Defensora, se encontraban 4.525 expedientes finalizados y 306 en instrucción, un 6% (6% en el año 2024). Estos últimos, se trataban principalmente de expedientes abiertos, en fase de instrucción, procediéndose desde la Institución a realizar un segundo/tercer requerimiento y reiteración a las gerencias de las áreas de salud correspondientes para dar respuestas a las reclamaciones y proceder al cierre de los mismos, así como expedientes que se encuentran pendientes de actualización en la base de datos de las respuestas recibidas.

ÁREA DE SALUD	TOTAL EXPEDIENTES (Instrucción)
BADAJOS	9
CÁCERES	27
CORIA	0
DON BENITO-VILLANUEVA	18
LLERENA-ZAFRA	10
MÉRIDA	155
NAVALMORAL	5
PLASENCIA	16
OTROS	66
TOTAL	306

Los Expedientes que se mencionaron anteriormente y que encontraban en fase de instrucción al cierre del ejercicio 2025, están pendientes de los pertinentes informes del Servicio Extremeño de Salud o de su actualización en la base de datos tras la recepción de los mismos, para proceder a su cierre.

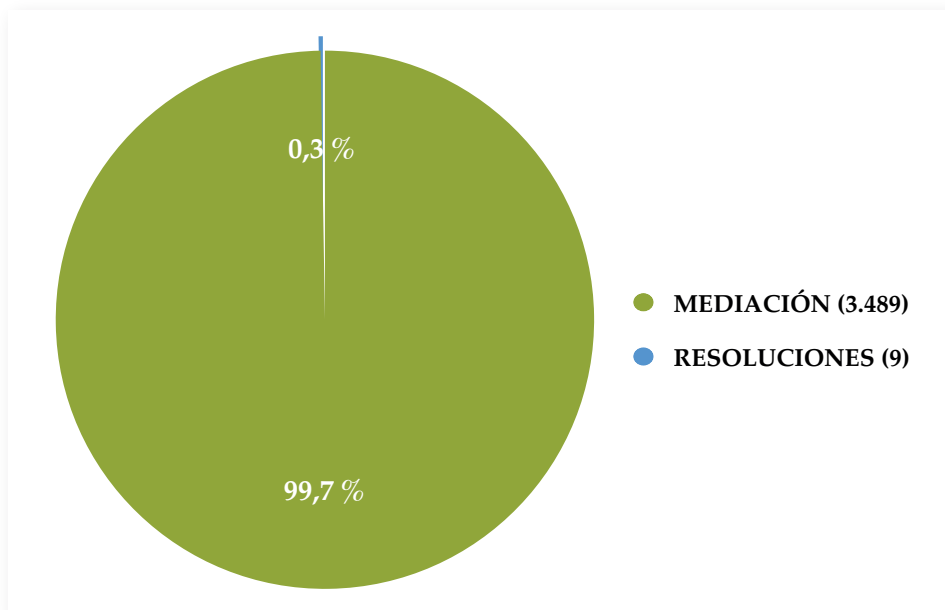


1.1.8 FORMA DE CIERRE

En el año 2025, de las 3.804 reclamaciones en las que nos hicimos competentes, quitando los 306 expedientes que se encontraban en fase de instrucción al cierre del ejercicio 2025 detallados anteriormente, la forma más frecuente de finalizar la tramitación de los 3.498 expedientes fue mayoritariamente a través de la mediación. En 3.489 ocasiones, un 99,7% de los expedientes tramitados, se finalizó con el acuerdo de ambas partes, usuario/a y Servicio Extremeño de Salud.

En 9 ocasiones, un 0,3%, fue necesaria una Resolución con Recomendaciones 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 exponía 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 estimado de cierre de los expedientes incoados, en los que somos competentes, fue de 40 días; y en el caso de los expedientes atendidos pero que no eran de nuestra competencia, fue de 3 días.



1.2. ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS AÑO 2025

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 implicados; 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 reclamación rechazados por no ser competentes.

Finalmente, en la tercera sección se informará de las Resoluciones, recomendaciones realizadas por la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura durante el año 2025 sobre las reclamaciones incoadas en la Institución.

1.2.1. ANÁLISIS DE LA RECLAMACIONES ACEPTADAS EN EL AÑO 2025

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*”. Ésta 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 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 Servicio Extremeño de Salud por parte de los ciudadanos extremeños y de las expectativas de los/as usuarios/as por el mismo.

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 45 días, consideramos 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 de reclamación.

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 transcurrió 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 tres días. 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 la Ley de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada si se trataba de lista de espera para una primera consulta al especialista, primera prueba diagnóstica o una intervención quirúrgica, 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 un 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 había 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 usuarios agrupados por las áreas de salud referidas, de todas las reclamaciones tramitadas en este ejercicio.

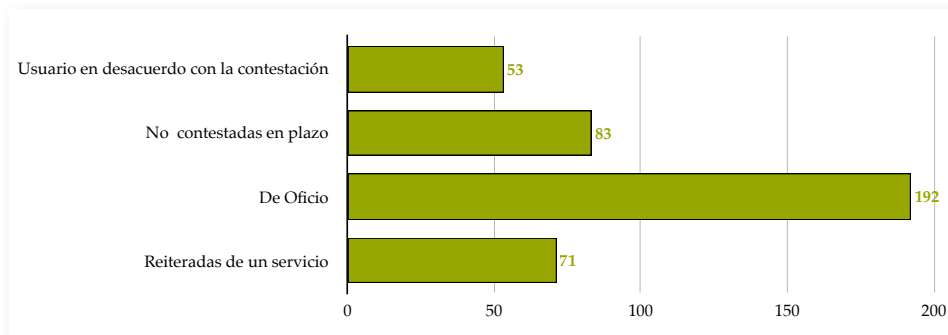
ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ

El área de salud de Badajoz genera el 16% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los Usuarios durante el año 2025 (15% en el año 2024).

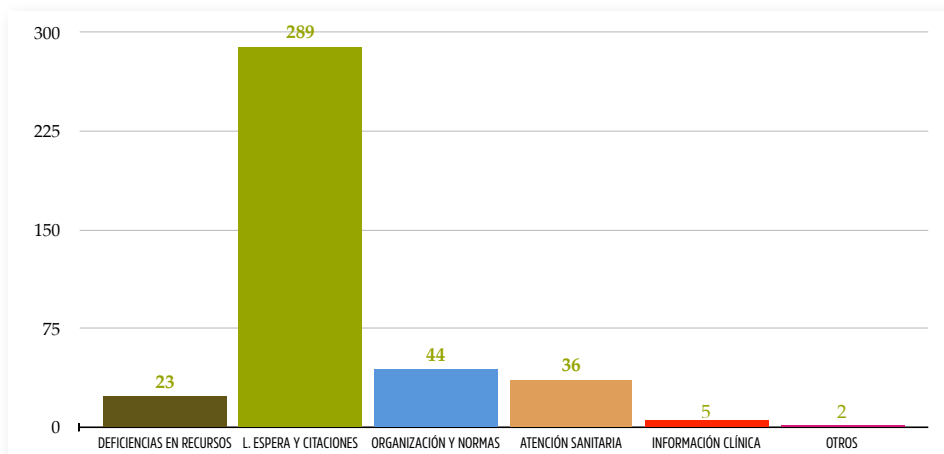
En concreto, se presentaron 759 reclamaciones, lo que supone un incremento de un 12% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 399 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 53% de las reclamaciones en el área de salud de Badajoz.

La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 39 días.

RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS



Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 192 expedientes la apertura por la vía de oficio, el 48% de las reclamaciones, 136 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario o con resolución no satisfactoria para el usuario, un 34% de las reclamaciones y 71 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, abarcando el 18% de las reclamaciones.



El 72% de las reclamaciones aceptadas presentadas por pacientes del área de salud de Badajoz, tenían por motivo las demoras asistenciales del sistema sanitario público, observándose una reducción del 28% de las reclamaciones respecto al ejercicio anterior; siendo cerradas la mayoría por mediación.

En las reclamaciones predominan las demoras en consultas de control-seguimiento para Angiología y Cirugía Vasular, Oftalmología, Neurología, Cardiología y Otorrinolaringología, y los retrasos en la realización de pruebas de control por Radiología (RMN, Ecografía) y Medicina Nuclear, en pacientes oncológicos principalmente (PET-TAC). Destacamos, en este ejercicio, las reclamaciones de pacientes pendientes de la realización de intervenciones quirúrgicas por Neurocirugía y Cirugía Vasular.

Le siguen a distancia, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, abarcando un 11% de las reclamaciones aceptadas, las generadas por deficiencias en la



organización sanitaria, observándose una disminución de un 20% respecto al ejercicio anterior, y con un 9%, las reclamaciones de pacientes y familiares por disconformidad con la asistencia clínica y/o el trato personal (acompañamiento, humanidad, cuidados de las TCAE), destacando un aumento de las mismas del 9% respecto al ejercicio anterior; siendo cerradas la mayoría por mediación.

ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ	Reclamaciones aceptadas
Hospital Universitario de Badajoz	199
Hospital Perpetuo Socorro	103
Hospital Materno Infantil	45
Otros	52
TOTAL	399

El Hospital Universitario de Badajoz con 199 reclamaciones, es el centro sanitario más reclamado en el área de salud de Badajoz y continúa ocupando el cuarto lugar entre los centros hospitalarios que más reclamaciones genera en la Oficina de la Defensora de los Usuarios. El 81% de las reclamaciones dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera, refiriendo los pacientes en el 69% de las reclamaciones la demora asistencial para la revisión de sus patologías con Angiología y Cirugía Vascul ar, Neurología y Cardiología, y los retrasos en la realización de pruebas de control por Radiología (RMN, Ecografía) y Medicina Nuclear, en pacientes oncológicos principalmente (PET-TAC); así como reclamaciones de pacientes pendientes de la realización de intervenciones quirúrgicas por Neurocirugía y Cirugía Vascul ar.

En el Hospital Perpetuo Socorro, el 83% de las reclamaciones de pacientes dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la demora asistencial, predominando en el 66% de las mismas la demora para consultas con Oftalmología y Otorrinolaringología, así como para la realización de pruebas de control por Radiología (Ecografía mama, RMN). Y en el Hospital Materno Infantil, destacamos las reclamaciones de pacientes para consultas de revisión por Ginecología y Neurología pediátrica.

Y en el grupo de Otros, resaltamos las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria por deficiencias de recursos humanos o materiales, principalmente reclamaciones de usuarios de núcleos rurales por ausencia o no sustitución de médicos y pediatras de atención primaria, y por listas de espera en atención primaria y hospitalaria (Talavera la Real, Montijo-Puebla de la Calzada, Jerez de los Caballeros y Olivenza), abarcando el 75% de las reclamaciones de este grupo.

ÁREA DE SALUD DE CÁCERES

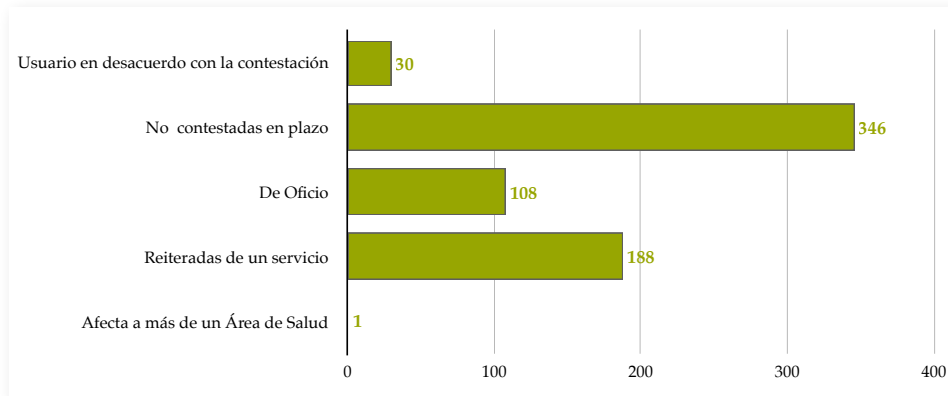
El área de salud de Cáceres, genera el 17% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios, pasando a ocupar el segundo lugar entre las áreas de salud más reclamadas en cifras absolutas y ajustada a población durante el año 2025.



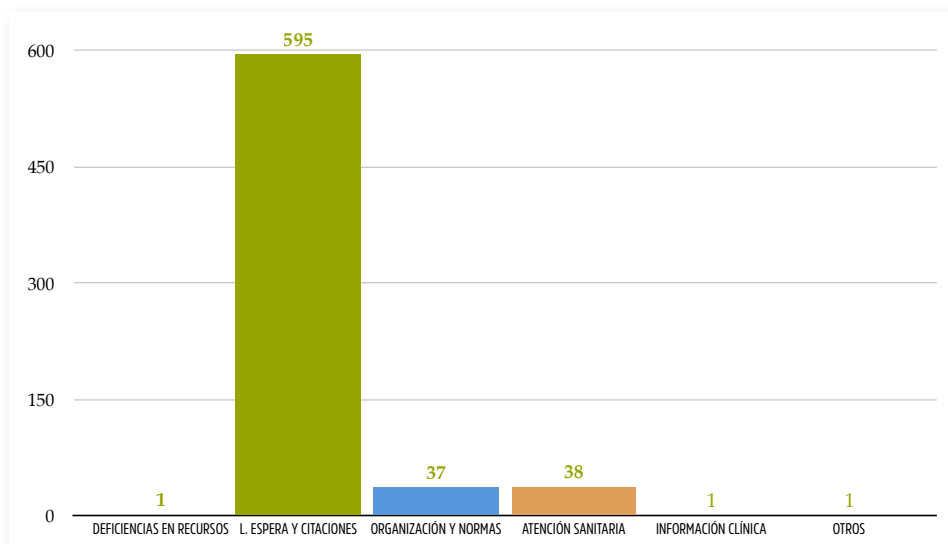
En concreto, se presentaron 843 reclamaciones, lo que supone un incremento de un 14% de las reclamaciones respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 673 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 80% de las reclamaciones en el área de salud de Cáceres.

La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 42 días.

RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS



Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 376 expedientes, reclamaciones no contestadas en plazo por el servicio de atención al usuario o con resolución no satisfactoria para el usuario, un 56% de las reclamaciones (36% en el año 2024), 188 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, abarcando el 28% de las reclamaciones, 108 expedientes abiertos por la vía de oficio, el 16% de las reclamaciones y 1 expediente por afectar a más de 1 área de salud.



El 88% de las reclamaciones aceptadas presentadas por los usuarios del área de salud de Cáceres, son por demoras asistenciales del sistema sanitario público, observándose un ligero incremento de un 3% las mismas en este ejercicio; siendo cerradas la mayoría por mediación.

En las reclamaciones predominan las demoras en consultas de control-seguimiento para Neurología, Cardiología, Reumatología, Traumatología, Endocrinología, Oftalmología y Alergología. Destacamos, en este ejercicio, las reclamaciones de pacientes pendientes de intervenciones quirúrgicas y primeras consultas por Traumatología, y de intervenciones quirúrgicas por Neurocirugía.

Le siguen muy a distancia, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, abarcando un 6% de las reclamaciones aceptadas, las generadas por disconformidad con la asistencia clínica y/o trato personal de pacientes y familiares, observándose un leve incremento del 3% respecto al ejercicio anterior, y con un 5% de las reclamaciones, las deficiencias en la organización sanitaria, que se han reducido un 36% en este año; siendo cerradas la mayoría por mediación.

ÁREA DE SALUD DE CÁCERES	RECLAMACIONES ACEPTADAS
Hospital Universitario de Cáceres	286
Hospital San Pedro de Alcántara	347
Centro de Alta Resolución de Trujillo	25
Otros	15
TOTAL	673

El Hospital Universitario de Cáceres, con 286 reclamaciones, continúa ocupando el tercer lugar entre los centros hospitalarios que más reclamaciones genera en la Oficina de la Defensora de los Usuarios en el año 2025. El 85% de las reclamaciones dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones. Los pacientes refieren en el 67% de las reclamaciones la demora para las citas de control-seguimiento principalmente para Neurología, Traumatología, y Oftalmología; así como reclamaciones de pacientes pendientes de intervenciones quirúrgicas y primeras consultas por Traumatología, y de intervenciones quirúrgicas por Neurocirugía.

En este ejercicio, el Hospital San Pedro de Alcántara, es el centro sanitario más reclamado en el área de salud de Cáceres y ocupa el segundo lugar entre los centros hospitalarios que más reclamaciones genera en la Oficina de la Defensora de los Usuarios. El 93% de las reclamaciones de pacientes dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la demora asistencial, predominando en el 83% de las mismas la demora para consultas con Cardiología, Reumatología, Endocrinología y Alergología.

Y en el grupo de Otros, resaltamos las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria por disconformidad de los pacientes y familiares con la asistencia clínica y/o trato personal en los mismos, así como por deficiencias de recursos humanos, ausencia o no sustitución de médicos y pediatras de atención primaria en zonas rurales y por listas de espera en atención primaria y hospitalaria (Z.S. Miajadas), y por demora en el tratamiento de pacientes en unidades de fisioterapia; abarcando el 47% de las reclamaciones de este grupo.

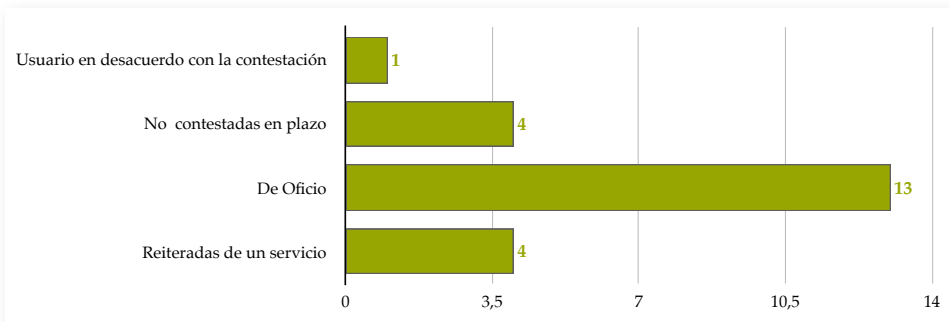
ÁREA DE SALUD CORIA

El área de salud de Coria continúa generando solo el 1% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2025 y sigue siendo el área de salud menos reclamada por los usuarios extremeños.

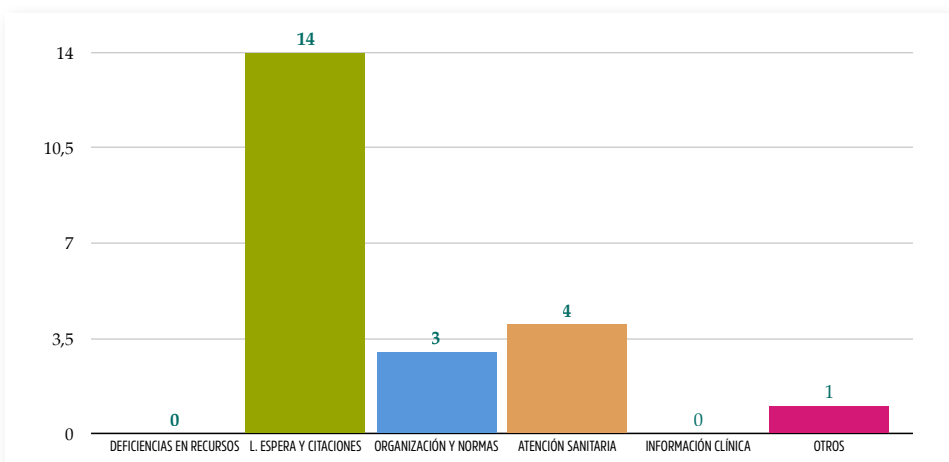
En concreto, se presentaron 33 reclamaciones, observándose en este ejercicio, una disminución de las reclamaciones de un 8% respecto al año anterior, de las cuales en 22 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 67% de las reclamaciones en el área de salud de Coria.

La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 19 días.

RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS



Las causas por las que se admitieron a trámite fueron 13 expedientes abiertos por la vía de oficio, abarcando el 59% de las reclamaciones, 5 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario o con resolución no satisfactoria para el usuario, un 23% de las reclamaciones, y 4 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, el 18% de las reclamaciones.



De los 19 expedientes abiertos dirigidos al Hospital Ciudad de Coria, el 68% de las reclamaciones presentadas por los usuarios tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera, por demora en la citación de consultas sucesivas principalmente en las especialidades de Ginecología, Dermatología y Cardiología, seguida de tres reclamaciones por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria y tres reclamaciones por deficiencias en la organización sanitaria. Y, por otro lado, se abrieron tres expedientes de reclamación dirigidos a centros de atención primaria principalmente por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria; siendo cerradas la mayoría por mediación.

ÁREA DE SALUD DE CORIA	RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE
Hospital Ciudad de Coria	19
Otros	3
TOTAL	22

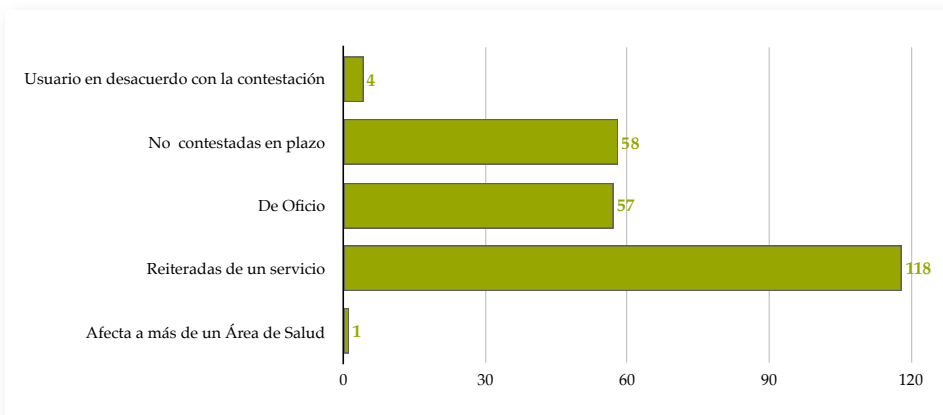
ÁREA DE SALUD DON BENITO – VILLANUEVA

El área de salud de Don Benito-Villanueva genera el 6% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios en este ejercicio y ocupa, como en el año anterior, el sexto lugar entre las áreas de salud más reclamadas en cifras absolutas y ajustada a población durante el año 2025.

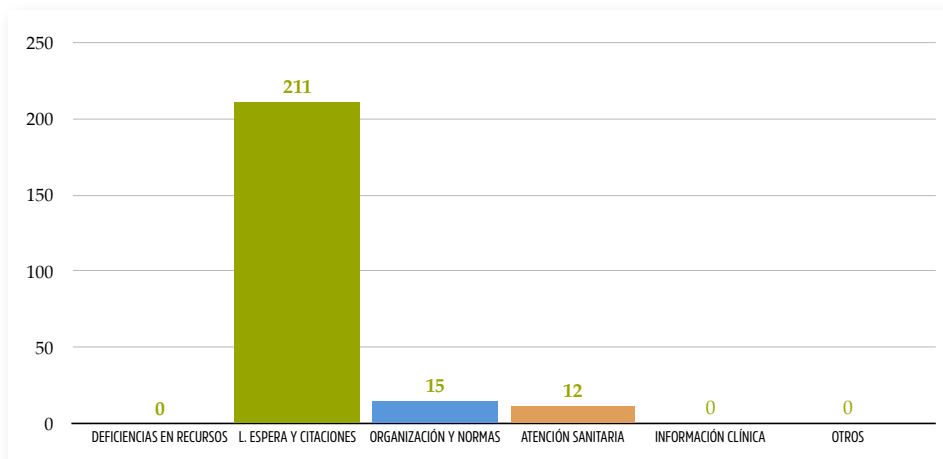
En concreto, se presentaron 274 reclamaciones, observándose un incremento del 35% de las reclamaciones respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 238 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 87% de las reclamaciones en el área de salud de Don Benito-Villanueva.

La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 45 días.

RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS



Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 118 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, abarcando el 50% de las reclamaciones, 62 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario o con resolución no satisfactoria para el usuario, un 26% de las reclamaciones, 57 expedientes abiertos por la vía de oficio, el 24% de las reclamaciones y 1 expediente por afectar a más de 1 área de salud.



El 89% de las reclamaciones aceptadas presentadas por pacientes del área de salud de Don Benito-Villanueva, tenían por motivo la demora asistencial del sistema sanitario público, observándose en este ejercicio un incremento del 42% de las reclamaciones respecto al ejercicio anterior; siendo cerradas la mayoría por mediación.

En las reclamaciones de los pacientes del área de salud de Don Benito-Villanueva predominan las demoras en consultas de control-seguimiento con Oftalmología, Neurología, Traumatología, Digestivo, Unidad del Dolor y Cardiología. Destacamos, en este ejercicio, las reclamaciones de pacientes pendientes de primeras consultas con Traumatología.

Le siguen muy alejadas, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, abarcando un 6% de las reclamaciones, aquellas generadas por deficiencias en la organización sanitaria en los mismos, observándose una disminución de un 40% respecto al ejercicio anterior, y con un 5% las reclamaciones, aquellas por disconformidad con la asistencia clínica y/o trato personal, que han aumentado significativamente un 71% respecto al ejercicio anterior; siendo cerradas la mayoría por mediación.

ÁREA DE SALUD DE DON BENITO-VILLANUEVA	RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE
Hospital Don Benito-Villanueva de la Serena	216
Hospital Siberia-Serena	17
Otros	5
TOTAL	238

El Hospital Don Benito-Villanueva con 216 reclamaciones, acapara el 91% de las reclamaciones presentadas por pacientes en el área de salud de Don Benito-Villanueva y sube a ocupar el séptimo lugar entre los centros hospitalarios que más reclamaciones genera en la Oficina de la Defensora de los Usuarios en el año 2025. El 91% de las reclamaciones dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera, refiriendo los pacientes en el 80% de las reclamaciones la demora en las citas para la revisión de sus patologías con Oftalmología, Neurología, Traumatología, Digestivo, Unidad del Dolor y Cardiología. Destacamos, en este ejercicio, las reclamaciones de pacientes pendientes de primeras consultas con Traumatología.

Al Hospital Siberia-Serena solo se ha dirigido un 7% de las reclamaciones de pacientes del área de salud Don Benito-Villanueva, por dificultad para acceder a las citas de revisión de sus patologías principalmente en Neurología.

Y en el grupo de Otros, resaltamos las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria, observándose una disminución de un 55% respecto al ejercicio anterior, principalmente por deficiencias en la organización sanitaria.

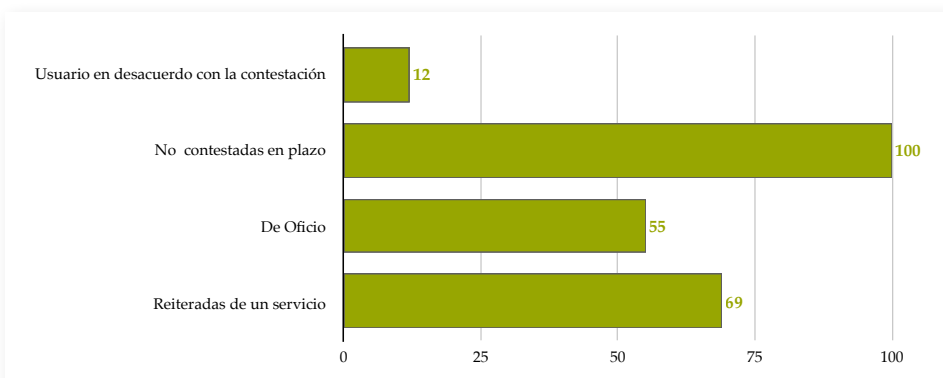
ÁREA DE SALUD LLERENA-ZAFRA

El área de salud de Llerena-Zafra genera el 8% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2025, ocupando el tercer lugar entre las áreas más reclamadas ajustada a población de referencia.

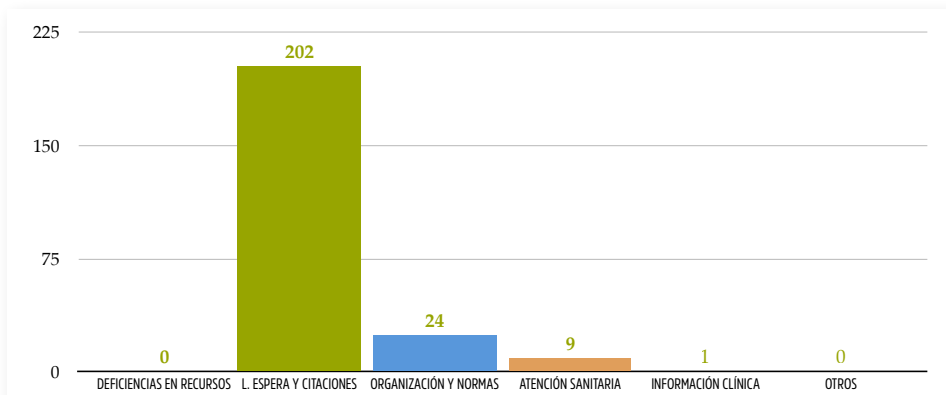
En concreto, se presentaron 392 reclamaciones, destacando una disminución significativa de las reclamaciones de un 40% en el año 2025, de las cuales en 236 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 60% de las reclamaciones del área de salud de Llerena-Zafra.

La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 48 días.

RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS



Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 112 expedientes por no ser contestados en plazo por el servicio de atención al usuario o con resolución no satisfactoria para el usuario, un 47% de las reclamaciones y apreciándose una disminución del 19% respecto al ejercicio anterior, en 69 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, abarcando el 29% de las reclamaciones y 55 expedientes abiertos por la vía de oficio, representando el 23% de las reclamaciones.



En este ejercicio, el 86% de las reclamaciones aceptadas presentadas por pacientes del área de salud de Llerena-Zafra, tenían por motivo las demoras asistenciales del sistema sanitario público, observándose una disminución significativa de las reclamaciones del 64% en el año 2025, con 202 reclamaciones; siendo cerradas la mayoría por mediación.

En las reclamaciones de pacientes del área de salud de Llerena-Zafra predominan las demoras en consultas de control-seguimiento para Otorrinolaringología, Urología, Oftalmología, Digestivo, Neurología, Traumatología y Neumología, y los retrasos en la realización de pruebas de control por Digestivo (Colonoscopia).

Le siguen a distancia, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, abarcando un 10% de las reclamaciones aceptadas, las generadas por deficiencias en la organización sanitaria, observándose una disminución de un 29% respecto al ejercicio anterior, y con un 4%, las reclamaciones de pacientes y familiares por disconformidad con la asistencia clínica y/o el trato personal, destacando un descenso de las mismas del 18% respecto al ejercicio anterior; siendo cerradas la mayoría por mediación.

ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA	RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE
Hospital de Zafra	196
Hospital de Llerena	23
Otros	17
TOTAL	236

El Hospital de Zafra, con 196 reclamaciones, es el centro sanitario más reclamado en el área de salud de Llerena-Zafra y en este ejercicio baja a ocupar el quinto lugar

entre los centros hospitalarios que más reclamaciones de pacientes genera en la Oficina de la Defensora de los Usuarios. El 92% de las reclamaciones dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones. Los pacientes refieren en el 66% de las reclamaciones la demora para la revisión de sus patologías por Otorrinolaringología, Urología, Oftalmología, Digestivo, Neurología, Traumatología y Neumología y los retrasos en la realización de pruebas de control por Digestivo (Colonoscopia).

El Hospital de Llerena, abarca el 10% de las reclamaciones en el área de salud Llerena-Zafra, destacando que el 83% de las reclamaciones dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la demora asistencial del sistema sanitario, principalmente para consultas de revisión de pacientes por Neurología y Neumología.

Y en el grupo de Otros, resaltamos las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria por deficiencias en la organización sanitaria (gestión, lista de espera y dificultad activación tratamientos pacientes crónicos en C.L. Segura de León), abarcando el 53% de las reclamaciones de este grupo, y por disconformidad con el trato personal y/o asistencia sanitaria.

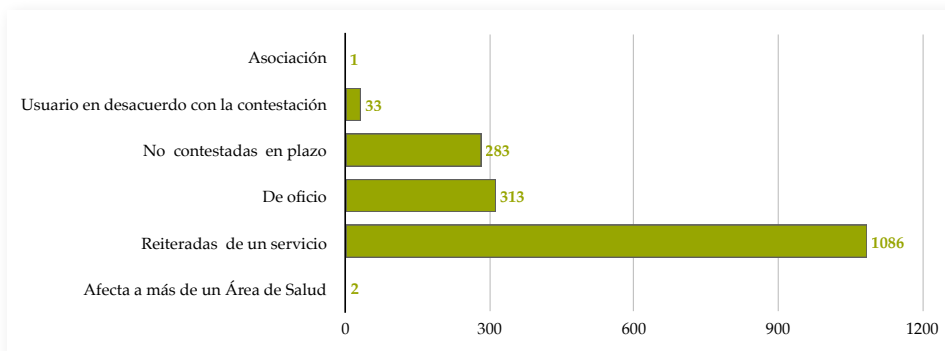
ÁREA DE SALUD MÉRIDA

El área de salud de Mérida, continúa siendo el área de salud al que más reclamaciones dirigen los pacientes, en cifras absolutas y ajustadas a población de referencia, generando el 39% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2025 (36% en el año 2024), observándose en este ejercicio un incremento de las reclamaciones de un 21% respecto al ejercicio anterior, continuando con el aumento de reclamaciones ya observado en los años anteriores en la Institución.

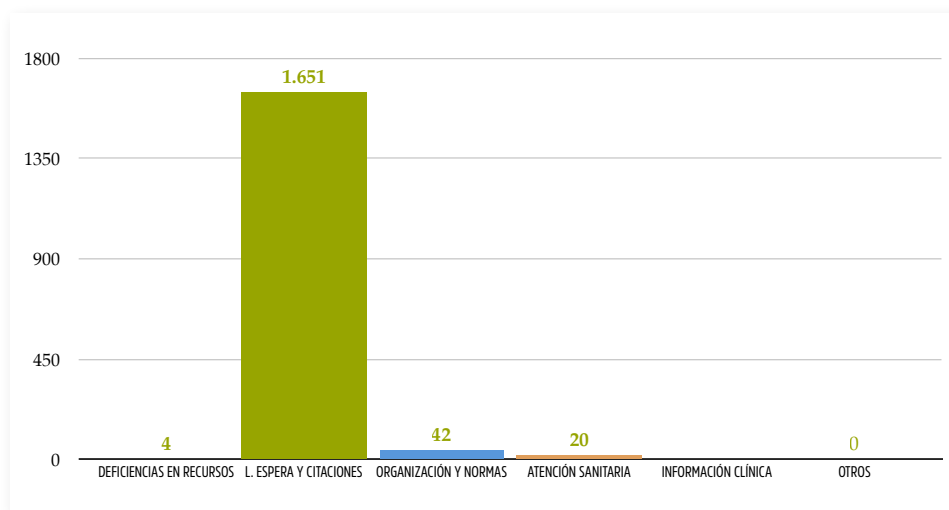
En concreto, se presentaron 1.883 reclamaciones, de las cuales en 1.718 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 91% de las reclamaciones en el área de salud de Mérida.

La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 51 días.

RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS



Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 1.086 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, abarcando el 63% de las reclamaciones y con una disminución del 7% en este ejercicio, 316 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario o con resolución no satisfactoria para el usuario, un 18% de las reclamaciones y con un incremento muy significativo del 89% respecto al ejercicio anterior, 313 expedientes abiertos por la vía de oficio, el 18% de las reclamaciones y con un incremento muy importante del 143% respecto al ejercicio anterior, 2 expedientes por afectar a más de 1 área de salud y 1 expediente presentado por asociaciones de consumidores y usuarios (FACUA-Extremadura).



El 96% de las reclamaciones aceptadas presentadas por pacientes del área de salud de Mérida, tenían por motivo la demora asistencial del sistema sanitario público, observándose un aumento del 20% de las reclamaciones respecto al ejercicio anterior; siendo cerradas la mayoría por mediación.

En las reclamaciones predominan las demoras en consultas de control-seguimiento para Oftalmología, Neurología, Urología, Cardiología, Rehabilitación, Dermatología, Neumología, Endocrinología y Reumatología, y los retrasos en la realización de pruebas de control por Radiología (Ecografía, RMN, TAC) y Digestivo (Colonoscopia).

Le siguen muy a distancia, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, con un 2% de las reclamaciones, aquellas generadas por deficiencias en la organización sanitaria, en las que los usuarios muestran sus desacuerdos sobre normas o sistemas organizativos en los centros sanitarios, observándose una disminución del 42% respecto al ejercicio anterior, y con un 1%, aquellas reclamaciones de pacientes y familiares por disconformidad con el trato y/o asistencia sanitaria, destacando un aumento de las mismas del 43% en este ejercicio; siendo cerradas la mayoría por mediación.

ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA	RECLAMACIONES ACEPTADAS
Hospital de Mérida	1.631
Hospital de Tierra de Barros	68
Otros	19
TOTAL	1.718

El Hospital de Mérida, con 1.631 reclamaciones, continúa siendo en este ejercicio el centro hospitalario que más reclamaciones genera en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, abarcando el 95% del total de las reclamaciones dirigidas al área de salud de Mérida y con un incremento de un 16% respecto al ejercicio anterior.

El 96% de las reclamaciones dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera, refiriendo los pacientes en el 76% de las reclamaciones la demora para las citas de control-seguimiento con Oftalmología, Neurología, Urología, Cardiología, Rehabilitación, Dermatología, Neumología, Endocrinología y Reumatología, y los retrasos en la realización de pruebas de control por Radiología (Ecografía, RMN, TAC) y Digestivo (Colonoscopia).

El Hospital Tierra de Barros, abarca el 4% de las reclamaciones, apreciándose en este ejercicio un aumento de un 62% de las reclamaciones respecto al año anterior. El 97% de las reclamaciones dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera, destacando principalmente en un 53% las reclamaciones por demora en la citación de revisión de sus patologías por Neurología.

Y en el grupo de Otros, representando el 1% del total de las reclamaciones, con una disminución del 14% respecto al ejercicio anterior, destacamos principalmente las reclamaciones reiteradas dirigidas a centros de atención primaria por lista de espera en las unidades de fisioterapia de atención primaria con demora en el tratamiento de los pacientes y en los equipos de salud mental para seguimiento, y por disconformidad de los pacientes y familiares con la asistencia clínica y/o trato personal en los mismos.

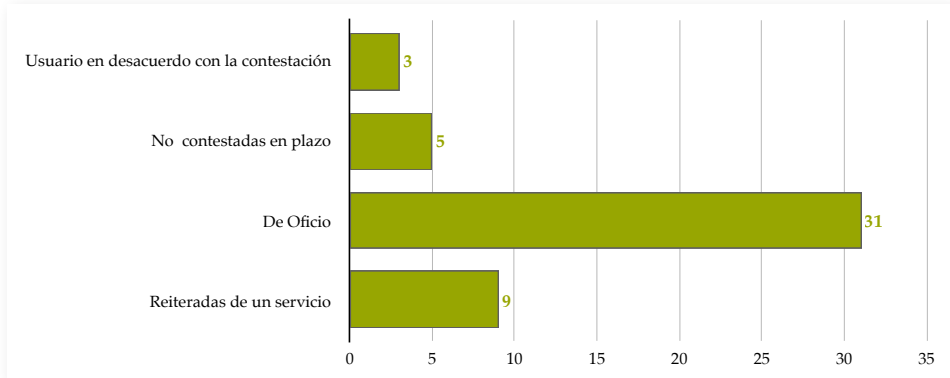
ÁREA DE SALUD NAVALMORAL DE LA MATA

El área de salud de Navalmoral de la Mata genera solo el 1% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2025.

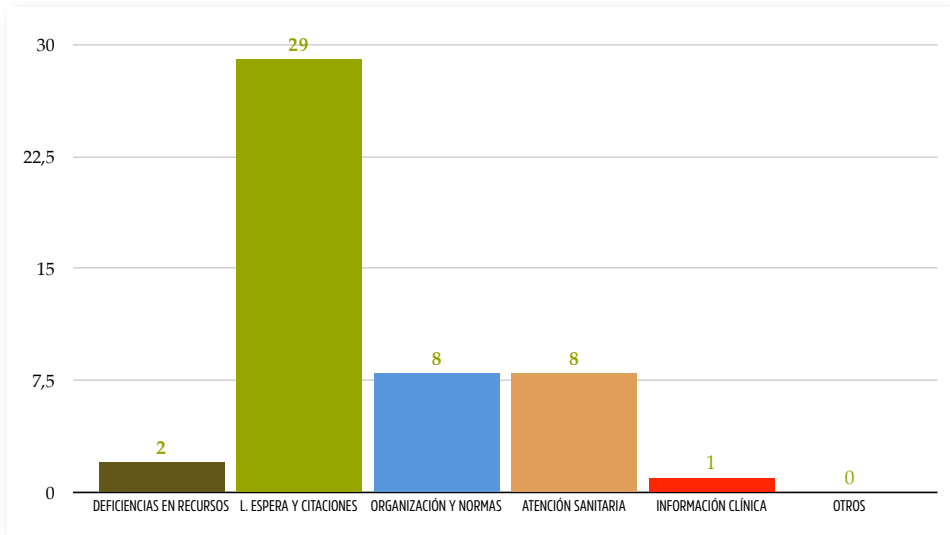
En concreto, se presentaron 70 reclamaciones, observándose un aumento de las mismas del 21% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 48 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 69% del total de las reclamaciones en el área de salud de Navalmoral de la Mata.

La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 46 días.

RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS



Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 31 expedientes se abrieron por la vía de oficio, el 65% de las reclamaciones, 9 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico servicio/unidad, abarcando el 18% de las reclamaciones y 8 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario o con resolución no satisfactoria para el usuario, un 17% de las reclamaciones.



El 60% de las reclamaciones aceptadas presentadas por pacientes del área de salud de Navalmoral de la Mata tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, es decir, la demora asistencial para consultas con especialistas y/o pruebas diagnósticas de control, con un incremento del 38% respecto al ejercicio anterior. En las reclamaciones predominan las demoras en consultas de control-seguimiento principalmente para Cardiología y Dermatología, y los retrasos en la realización de pruebas de control por Digestivo (Colonoscopia); siendo cerradas la mayoría por mediación.

ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA	RECLAMACIONES ACEPTADAS
Hospital Campo Arañuelo	42
Otros	6
TOTAL	48

Le siguen a distancia, representando un 17% de las reclamaciones, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, aquellas generadas por disconformidad con la asistencia sanitaria y/o trato, y por deficiencia de la organización sanitaria, y abarcando un 4%, las reclamaciones, aquellas por deficiencias estructurales y personales, que han disminuido un 33% respecto al ejercicio anterior; siendo cerradas la mayoría por mediación.

El Hospital Campo Arañuelo, con 42 reclamaciones, abarca el 88% de las reclamaciones del área de salud de Navalmoral de la Mata. Los pacientes refieren en el 67% de sus reclamaciones la demora asistencial en las citas de revisión de sus patologías, principalmente dirigidas a Cardiología y Dermatología, y los retrasos en la realización de pruebas de control por Digestivo (Colonoscopia).

En el grupo de Otros, abarcando el 12% de las reclamaciones aceptadas en el área de salud de Navalmoral de la Mata, resaltamos las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria por deficiencias de recursos humanos, ausencia o no sustitución de médicos y pediatras de atención primaria y por listas de espera en atención primaria y hospitalaria (C.S. Navalmoral de la Mata), así como las reclamaciones de pacientes por disconformidad con el trato y/o asistencia sanitaria.

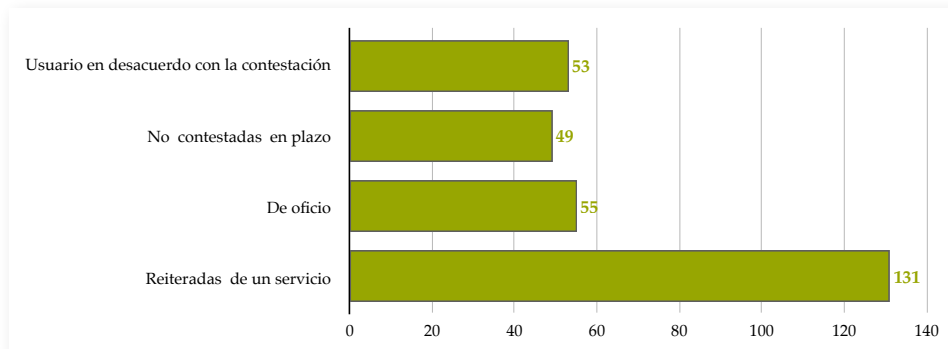
ÁREA DE SALUD PLASENCIA

El área de salud de Plasencia genera el 8% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2025 y continúa ocupando el cuarto lugar entre las áreas más reclamadas en proporción a población de referencia.

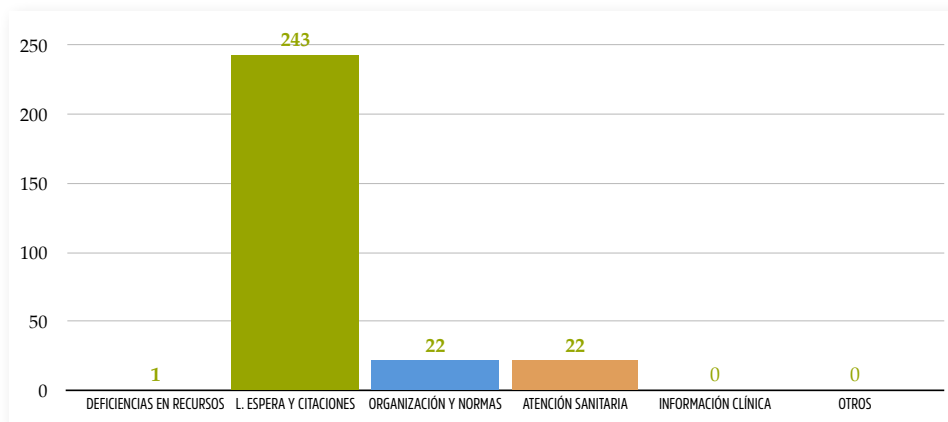
En concreto, se presentaron 367 reclamaciones, observándose un incremento de las reclamaciones de un 21% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 288 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 78% de las reclamaciones del área de salud de Plasencia.

La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 31 días.

RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS



Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 131 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, abarcando el 46% de las reclamaciones y con una reducción del 10% de las mismas, 102 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario o con resolución no satisfactoria para el usuario, un 35% de las reclamaciones y con un incremento del 46% de las mismas respecto al ejercicio anterior, y 55 expedientes abiertos por la vía de oficio, abarcando el 19% de las reclamaciones.



El 84% de las reclamaciones aceptadas presentadas por pacientes del área de salud de Plasencia, son por demoras asistenciales del sistema sanitario público, observándose un incremento del 9% de las reclamaciones respecto al ejercicio anterior; siendo cerradas la mayoría por mediación.

En las reclamaciones predominan las demoras en consultas de control-seguimiento para Oftalmología, Neurología, Urología, Reumatología y Digestivo, y los retrasos en la realización de pruebas de control por Digestivo (Colonoscopia y EDA).

Le siguen a distancia, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, abarcando un 8% de las reclamaciones aceptadas, aquellas generadas por deficiencias en la organización sanitaria, observándose un aumento del 10% respecto al ejercicio anterior, y con un 8%, las reclamaciones de pacientes y familiares

por disconformidad con la asistencia clínica y/o el trato personal, destacando un aumento muy significativa de las mismas de un 144% respecto al ejercicio anterior; siendo cerradas la mayoría por mediación.

ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA	RECLAMACIONES ACEPTADAS
Hospital Virgen del Puerto	262
Otros	26
TOTAL	288

El Hospital Virgen del Puerto, con 262 reclamaciones, abarca el 91% de las reclamaciones dirigidas al área de salud de Plasencia y continúa ocupando en este ejercicio el sexto lugar entre los centros hospitalarios que más reclamaciones genera en la Oficina de la Defensora de los Usuarios. El 89% de las reclamaciones dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones. Los pacientes refieren en el 73% de las reclamaciones la demora para las citas de control-seguimiento por Oftalmología, Neurología, Urología, Reumatología y Digestivo, y los retrasos en la realización de pruebas de control por Digestivo (Colonoscopia y EDA).

Y en el grupo de Otros, que en este ejercicio abarca el 9% de las reclamaciones aceptadas en el área de salud de Plasencia y con una disminución de un 19% respecto al año anterior, resaltamos las reclamaciones de pacientes dirigidas a centros de atención primaria por deficiencias de recursos humanos, ausencia o no sustitución de médicos y pediatras de atención primaria y por listas de espera en atención primaria y hospitalaria (Z.S. Cabezuela del Valle), disconformidad de pacientes y familiares con la asistencia clínica y/o trato personal, y por deficiencias en la organización sanitaria.

OTROS

En el año 2025, la Oficina de la Defensora de los usuarios procedió a la apertura de 210 expedientes de reclamación, que no pudimos asignar a ninguna de las áreas de salud en concreto y que se incluyen en el grupo de Otros, con un aumento respecto al ejercicio anterior de un 37%. Este grupo, corresponde a aquellas reclamaciones, que, aun teniendo un contenido asistencial, son genéricas y no están referidas a un centro asistencial determinado o no se pueden asignar directamente a la atención primaria o especializada, como las relativas a tarjeta sanitaria, peticiones sobre prestaciones sanitarias, disconformidad con el servicio prestado de transporte sanitario (36 reclamaciones abiertas en el año 2025, con un incremento del 20% respecto al ejercicio anterior), desacuerdos con derivaciones sanitarias, accesos no autorizados a la historia clínica de usuarios, solicitudes de reintegro de gastos, autorizaciones tratamientos uso compasivo, cuestiones de salud pública, responsabilidad patrimonial, etc. En este grupo, se encuadran principalmente la Consejería de Salud y Servicios Sociales, Servicio Extremeño de Salud y Servicio Extremeño de Promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia.

De las cuales, en 182 ocasiones, el 87% de los casos, 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.

1.2.2. ANÁLISIS DE LA RECLAMACIONES RECHAZADAS AÑO 2025

En el año 2025, la Oficina de la Defensora de los usuarios rechazó la tramitación de las reclamaciones en 1.027 ocasiones, realizando una atención de las mismas, remitiéndolas al órgano competente que corresponda para que sean resueltas, aunque se mantiene un seguimiento de las mismas.

Como ya explicamos al principio de este capítulo, al tratar el procedimiento de tramitación de las reclamaciones, en los casos en 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 los/as usuarios/as y pacientes, facilitando información sobre la causa de la denegación de la tramitación y sobre las posibles vías para resolver sus peticiones. 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 1.026 ocasiones y en 1 ocasión por otra causa (vía judicial). 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.

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 tramitación del expediente:

En aquellos casos que se obviaba la primera instancia, que como hemos comentado 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 de reclamación 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, 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. 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 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 fue de tres días de tramitación.

A continuación, agrupados por las áreas de salud referidas, procedemos a dar cuenta de los centros sanitarios reclamados durante el año 2025 cuyas reclamaciones fueron rechazadas a trámite, realizando una atención de las mismas y remitiéndolas al órgano competente que corresponda para que sean resueltas, aunque se mantiene un seguimiento de las mismas.

ÁREA DE SALUD BADAJOZ

ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital Universitario de Badajoz	151
Hospital Perpetuo Socorro	104
Hospital Materno Infantil	59
Otros	46
TOTAL	360

ÁREA DE SALUD CÁCERES

ÁREA DE SALUD DE CÁCERES	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital Universitario de Cáceres	85
Hospital San Pedro de Alcántara	53
Centro de Alta Resolución de Trujillo	1
Otros	31
TOTAL	170

ÁREA DE SALUD CORIA

ÁREA DE SALUD DE CORIA	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital de Coria	10
Otros	1
TOTAL	11



ÁREA DE SALUD DON BENITO -VILLANUEVA

ÁREA DE SALUD DE DON BENITO-VILLANUEVA	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital Don Benito-Villanueva de la Serena	24
Hospital Siberia-Serena	3
Otros	9
TOTAL	36

ÁREA DE SALUD LLERENA-ZAFRA

ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital de Zafra	128
Hospital de Llerena	11
Otros	17
TOTAL	156

ÁREA DE SALUD MÉRIDA

ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital de Mérida	139
Hospital Tierra de Barros	6
Otros	20
TOTAL	165

ÁREA DE SALUD NAVALMORAL DE LA MATA

ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital Campo Arañuelo	15
Otros	7
TOTAL	22

ÁREA DE SALUD PLASENCIA

ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital Virgen del Puerto	50
Otros	29
TOTAL	79



OTROS

OTROS	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Consejería de Salud y Servicios Sociales	1
SES	17
SEPAD	9
Otros	1
TOTAL	28

En el año 2025, en 28 ocasiones, se recibieron reclamaciones que no pudimos asignar a ninguna de las áreas de salud en concreto. En este grupo, se encuadra principalmente la Consejería de Salud y Servicios Sociales, Servicio Extremeño de Salud y Servicio Extremeño de Promoción de la Autonomía personal y Atención a la Dependencia.

1.2.3 RESOLUCIONES FORMULADAS, EN EL AÑO 2025, POR LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA EN RELACIÓN CON LAS RECLAMACIONES Y OTRAS ACTUACIONES.

Durante el año 2025, y en cumplimiento de lo preceptuado en el artículo 21 del Decreto 4/2003, que nos regula, la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura ha emitido 9 Resoluciones con recomendaciones correspondientes a reclamaciones formuladas por pacientes del Servicio Extremeño de Salud por diversos motivos, como quedan reflejadas a continuación.

En la siguiente relación se detallan las Resoluciones emitidas por área de salud motivadas por reclamaciones de pacientes relacionadas con la demora en la citación de consultas sucesivas para control-seguimiento de sus patologías y para el inicio del tratamiento indicado de fisioterapia hospitalaria o en atención primaria, así como los respectivos números de expedientes de reclamaciones:

Área de Salud de Mérida:

1 Resolución dirigida a atención primaria:

- Expediente 3260/24, dirigida a la Unidad de Fisioterapia del Centro de Salud de Guareña por demora en la citación del paciente para iniciar el tratamiento de fisioterapia en atención primaria.

7 Resoluciones dirigidas a atención especializada:

- Expedientes 3592/24 y 3593/24: 2 Resoluciones dirigida al Servicio de Dermatología por demora en la citación de consulta sucesiva.
- Expedientes 0659/25, 0975/25, 1206/25, 1776/25 y 1948/25: 5 Resoluciones dirigidas al Servicio de Rehabilitación (Fisioterapia Hospitalaria) por demora en la citación para iniciar el tratamiento indicado a los pacientes.

El Servicio Extremeño de Salud ha respondido de forma favorable a las Recomendaciones formuladas por esta Institución.

Y a continuación, se detalla la Resolución con Recomendaciones que ha sido emitida por la Defensora de los Usuarios en este ejercicio, derivada de la instrucción de un expediente de reclamación presentado por una usuaria del SES.

En la misma se recoge el motivo principal de la reclamación y el texto de la Resolución que recoge las recomendaciones efectuadas desde la Institución, siendo aceptada por la Gerencia de área de salud del Servicio Extremeño de Salud implicada. Toda la información contenida en este apartado ha sido sometida al cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

- Expediente Reclamación: R-2003/24

Motivo: Reclama por resolución no satisfactoria a su reclamación previa presentada en el servicio de atención al usuario de Cáceres, manifestando la falta de asistencia sanitaria a su nieta, lactante de 3 meses, en el Centro de Salud de Miajadas por una inadecuada atención del personal de la unidad administrativa del mismo relacionada con la tarjeta sanitaria europea/certificado provisional sustitutorio de la menor.

Resolución: Nuestra Institución, ha estimado conveniente realizar a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres las siguientes recomendaciones:

- 1.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres, se adopten las medidas oportunas para realizar una formación continuada del personal auxiliar administrativo en CIVITAS (Unidad de tarjeta sanitaria), en concreto, en el Centro de Salud de Miajadas, implicado en el objeto de la reclamación.
- 2.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres, que aun comprendiendo y admitiendo las dificultades de trabajo en atención primaria, traslade al centro de salud implicado se revisen los procedimientos administrativos en la atención a los usuarios y usuarias que acuden al mismo, relacionados con el alta en el sistema y su clasificación, con objeto de garantizar una asistencia sanitaria y de calidad.
- 3.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres, que se incrementen los esfuerzos tendentes a asegurar una atención más humanizada a los/as usuarios/as del Servicio Extremeño de Salud en sus relaciones con los diversos dispositivos, como expresión de un servicio de calidad y satisfactorio para los/as mismos/as. Entre otras actuaciones, la necesidad de mantener, en todo caso, un trato personal humano, comprensivo y empático con las personas que acuden a los mismos.
- 4.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres, que se continúen las medidas tendentes a trasladar a los usuarios/as de los centros de atención primaria toda la información referente a la gestión de los procedimientos administrativos que en ellos se desarrollan, garantizando una adecuada información en términos comprensibles, completa y continuada a los mismos.
- 5.- Agradecer de antemano su colaboración y conceder a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres un plazo de un mes para que informe sobre la aceptación de esta resolución y las medidas adoptadas al respecto, o en su caso, de las razones que estime para no aceptarla.

- 6.- Recordar a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres, 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 al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales..

CAPÍTULO II

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

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 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 máximos 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 (SSPE).

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 especializada que precisan.

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 Sistema Sanitario Público de Extremadura.

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 y 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 diagnóstica-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 establecen plazos menores a los previstos para intervenciones quirúrgicas para procesos específicos, 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, en aquellos casos de sospecha fundamentada en criterios clínicos de enfermedad oncológica, para que sean atendidos dentro de un plazo máximo de 15 días naturales.

Durante el ejercicio 2025, desde la Institución de la Defensora de los Usuarios se han tramitado 84 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 específicos anteriormente mencionados (68 solicitudes en el año 2024).

En concreto, 61 solicitudes presentadas por pacientes al amparo del Decreto 132/2006 demandando intervenciones quirúrgicas para las patologías recogidas en dicha normativa (Aneurismas de indicación no urgente, patología arterial periférica isquémica aguda, fístulas arteria-venosas para diálisis, cirugía cardiaca valvular, cirugía coronaria, desprendimiento de retina, vitrectomía y cirugía de exéresis de procesos tumorales

maligos), 4 solicitudes presentadas por pacientes al amparo del Decreto 132/2006 demandando primeras consultas a especialistas, consultas externas programadas y no urgentes, por sospecha fundamentada en criterios clínicos de enfermedad oncológica y 19 solicitudes presentadas por pacientes al amparo del Decreto 132/2006 demandando primeras pruebas diagnósticas-terapéuticas, al tratarse de casos de sospecha fundamentada en criterios clínicos de enfermedad oncológica.

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

2.1.1 SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES A FECHA 31 DE DICIEMBRE DE 2025

En este apartado recogemos la información relativa al ejercicio del derecho del paciente extremeño, contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura y Decreto 132/2006, de 11 de julio, por el que se reducen los tiempos de espera en la atención sanitaria especializada en determinadas especialidades, 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 Servicio Extremeño de Salud.

Durante el año 2025, se incoaron 2.669 expedientes de 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 la Oficina de la Defensora de los usuarios, observándose una disminución del 2% respecto al ejercicio anterior, donde se presentaron 2.732 solicitudes de pacientes.

En concreto, en este ejercicio, destacamos una disminución de las solicitudes de pacientes por demora en la atención sanitaria especializada para primeras consultas a especialistas e intervenciones quirúrgicas y un aumento de las solicitudes de L.T.R para pruebas diagnósticas-terapéuticas.

En el siguiente cuadro comparamos la evolución de los tres tipos de expedientes de solicitudes al amparo de la Ley 1/2005 que tramitamos en la Institución en los años 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025.

TIPO DE ASISTENCIA SANITARIA RECLAMADA	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025
PRIMERAS CONSULTAS	539	897	1.057	1.288	1.232
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	454	674	697	664	818
INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	548	853	877	780	619
TOTAL	1.541	2.424	2.631	2.732	2.669

Sobre el tipo de atención sanitaria especializada reclamada por pacientes en las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 durante el año 2025, al igual que en el ejercicio anterior, son las primeras consultas a especialistas las que acumulan más solicitudes de asistencia presentadas por pacientes ante la Defensora de los Usuarios, destacando una disminución de las mismas de un 4% respecto al ejercicio anterior y abarcando el 46% del total de las solicitudes de L.T.R gestionadas en la Institución en el año 2025 (47% en el año 2024).

En segundo lugar, en este ejercicio, se encuentran las solicitudes de pacientes para pruebas diagnósticas-terapéuticas, en las que se observa un aumento de las mismas de un 23% respecto al año anterior y representan el 31% del total de las solicitudes de L.T.R. presentadas por pacientes en el año 2025 (29% en el año 2024).

Y ocupando el tercer lugar en este año, las solicitudes de atención de pacientes por demora en intervenciones quirúrgicas, destacando una disminución del 21% de las mismas respecto al ejercicio anterior y generando el 23% del total de las solicitudes de asistencia (24% en el año 2024).

La media estimada de tiempo que transcurre entre la recepción de la solicitud de asistencia en nuestra Oficina, su valoración y alta en la base de datos, así como la realización de los escritos pertinentes para su notificación y derivación al órgano competente fue de un día de tramitación.

De las 2.669 solicitudes de asistencia de Ley de Tiempos de Respuesta presentadas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios por pacientes extremeños/as y gestionadas por la misma al órgano competente del Servicio Extremeño de Salud, la Dirección General de Asistencia Sanitaria, para su resolución, se denegaron 71 solicitudes de asistencia (74 solicitudes rechazadas en el año 2024). Las 71 peticiones denegadas desde el Servicio Extremeño de Salud fueron justificadas por la Dirección General de Asistencia Sanitaria debido a distintas causas:

- Por tratarse de revisiones médicas o consultas de control-seguimiento y no tratarse de primeras consultas a especialistas, o tratarse de una prueba de screening o preventiva, y no de una indicación de finalidad diagnóstica, en 28 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 3 casos.
- Otras causas en 40 ocasiones (no consta orden clínica asistencial de petición, no consta estar incluido en el registro de pacientes de lista de espera quirúrgica, salida de lista de espera quirúrgica por decisión médica, inasistencia injustificada, e-consulta rechazada-no procede que fue comunicada a su MAP pero que lo desconocía el paciente, etc.).

De las 2.598 solicitudes de asistencia de L.T.R aceptadas, en 1.559 casos se resolvieron por mediación facilitándose al paciente la atención sanitaria demandada, es decir, la citación para una primera consulta al especialista, prueba diagnóstica-terapéutica o programación de la intervención quirúrgica pendiente.

Y en 1.039 ocasiones, principalmente solicitudes de atención de pacientes para primeras consultas a especialistas e intervenciones quirúrgicas, finalizaron con el

pronunciamiento, por parte de la Defensora de los Usuarios, de la emisión de una Resolución con Recomendaciones por la demora en dar respuesta a las solicitudes de asistencia de los pacientes sobre la atención sanitaria especializada demandada, indicando al Servicio Extremeño de Salud la obligación de resolver la solicitud y ofrecer al paciente la posibilidad de satisfacer su demanda en centro privado concertado, al haberse superado los plazos previstos para su atención sanitaria especializada, así como recomendando la necesidad de reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de atención, destacando una disminución de las mismas de un 17% respecto al ejercicio anterior; de lo que damos cuenta en el correspondiente apartado 2.2.2 de la memoria.

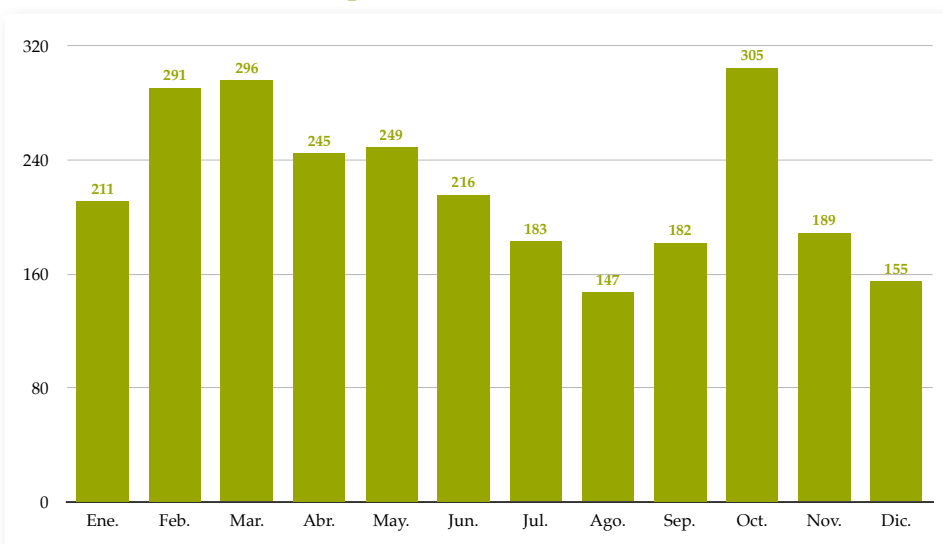
2.1.2. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LAS SOLICITUDES

En el año 2025, la distribución mensual de las solicitudes de atención al amparo de la Ley 1/2005 sigue el mismo patrón que en el ejercicio anterior, siendo el mes de agosto donde menos solicitudes se recibieron en la Oficina de la Defensora de los usuarios, con 147 solicitudes en este ejercicio, y en el caso del mes en el que más solicitudes de atención se presentaron, fue el mes de octubre, con 305 solicitudes en este año.

La distribución fue la siguiente:

Enero	211 expedientes	Julio	183 expedientes
Febrero	291 expedientes	Agosto	147 expedientes
Marzo	296 expedientes	Septiembre	182 expedientes
Abril	245 expedientes	Octubre	305 expedientes
Mayo	249 expedientes	Noviembre	189 expedientes
Junio	216 expedientes	Diciembre	155 expedientes

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



Sobre la forma de presentación de las solicitudes de L.T.R. por los pacientes, la mayoría de los expedientes se han abierto en la Institución a través de correo electrónico, que continúa ocupando el primer lugar en este ejercicio, con 1.970 casos, entendible por el conocimiento de los pacientes del portal web de la Defensora de los Usuarios, abarcando el 74% del total de las solicitudes presentadas y con una disminución del 12% respecto al ejercicio anterior. Debemos entender que la inmediatez en la tramitación de estas solicitudes de asistencia es primordial.

En segundo lugar, al igual que en el ejercicio anterior, la apertura de los expedientes de solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 se realizó por escrito, fundamentalmente por registro electrónico, en 691 casos, representando el 26% del total de las solicitudes presentadas y con un aumento del 45% respecto al ejercicio anterior. Le siguen muy de lejos, las audiencias, en 8 casos.

AÑO 2025	AUDIENCIAS	CORREO ELECTRÓNICO	ESCRITO
TOTAL	8	1.970	691
PORCENTAJE	-	74%	26%

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

ÁREA DE PROCEDENCIA	SOLICITUDES LTR AÑO 2022	SOLICITUDES LTR AÑO 2023	SOLICITUDES LTR AÑO 2024	SOLICITUDES LTR AÑO 2025
BADAJOZ	987 (41%)	831 (32%)	828 (30%)	747 (28%)
CÁCERES	413 (17%)	537 (20%)	656 (24%)	545 (20%)
CORIA	4 (0,1%)	5 (0,5%)	11 (0,2%)	10 (0,5%)
DON BENITO-VILLANUEVA	81 (3%)	130 (5%)	158 (6%)	135 (5%)
LLERENA-ZAFRA	305 (13%)	506 (19%)	545 (20%)	528 (20%)
MÉRIDA	380 (16%)	337 (13%)	325 (12%)	511 (19%)
NAVALMORAL DE LA MATA	35 (1%)	39 (1,5%)	27 (0,8%)	31 (1,5%)
PLASENCIA	219 (9%)	246 (9%)	182 (7%)	162 (6%)
TOTAL	2.424	2.631	2.732	2.669

Sobre la distribución de las solicitudes de asistencia L.T.R según la procedencia de las áreas de salud, Badajoz continúa siendo el área de salud que más solicitudes de asistencia L.T.R ha generado en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, seguida de Cáceres y Llerena-Zafra, al igual que en el ejercicio anterior.

En el año 2025, destacamos favorablemente una disminución de las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 presentadas por pacientes por demora en la atención sanitaria especializada en las áreas de salud de Badajoz, Cáceres, Coria, Don Benito-Villanueva, Llerena-Zafra y Plasencia.

Sin embargo, Mérida y Navalmoral de la Mata han aumentado en sus áreas de salud las solicitudes de L.T.R. respecto al ejercicio anterior, en un 57% y 15%, respectivamente.

Por áreas de salud, ajustadas a la población de referencia, continúa siendo el área de salud de Llerena-Zafra, la más demandada por los pacientes extremeños por incumplimiento de plazos en atención sanitaria especializada, por tanto, la que genera más solicitudes de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005. Seguida, en este ejercicio, de Mérida y Cáceres.

El área de salud de Badajoz, con 747 peticiones, representa el 28% del total de solicitudes presentadas por pacientes al amparo de la Ley 1/2005 de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada en la Oficina de la Defensora de los Usuarios en el año 2025, apreciándose en este ejercicio una disminución de las solicitudes de un 10% respecto al ejercicio anterior. Son los pacientes del área de salud de Badajoz los que han presentado mayor número de peticiones en cifras absolutas pero, en este ejercicio, baja a ocupar el cuarto lugar entre las más reclamadas ajustada a población, con 1 reclamante por cada 360 habitantes. Contiene el Hospital Universitario de Badajoz, centro sanitario más reclamado por pacientes del SES por demora en la atención sanitaria especializada, con un aumento del 13% de las solicitudes respecto al ejercicio anterior.

En el área de salud de Cáceres, con 545 peticiones, destacamos una ruptura en la tendencia ascendente de las solicitudes de L.T.R observada desde el año 2021, con una disminución de las mismas en este ejercicio de un 17% respecto al ejercicio anterior y abarcando el 20% del total de solicitudes de L.T.R presentadas por pacientes en la Institución. Continúa ocupando la segunda posición en cifras absolutas pero pasando a ocupar el tercer lugar entre las más reclamadas ajustada a población, con 1 reclamante por cada 343 habitantes. Contiene el Hospital Universitario de Cáceres, que en este ejercicio, baja a ocupar la segunda posición como centro sanitario más reclamado por incumplimiento de plazos en atención sanitaria especializada.

El área de salud de Llerena-Zafra, con 528 peticiones, sigue siendo el área de salud, ajustada a población, donde se dirigen el mayor número de solicitudes por incumplimiento de plazos de pacientes del SES, con 1 reclamante por cada 185 habitantes, destacando en este ejercicio una disminución de las solicitudes de un 3% respecto al año anterior y abarcando el 20% del total de solicitudes.

En el área de salud de Mérida, se observa en este ejercicio en sentido desfavorable un aumento significativo de las solicitudes de L.T.R de un 57% respecto al año 2024, generando el 19% del total de solicitudes de pacientes presentadas en la Institución y ocupando el segundo lugar ajustada a población. Contiene el Hospital de Mérida, que sube a la tercera posición como hospital más reclamado por demoras en atención sanitaria especializada en este ejercicio.

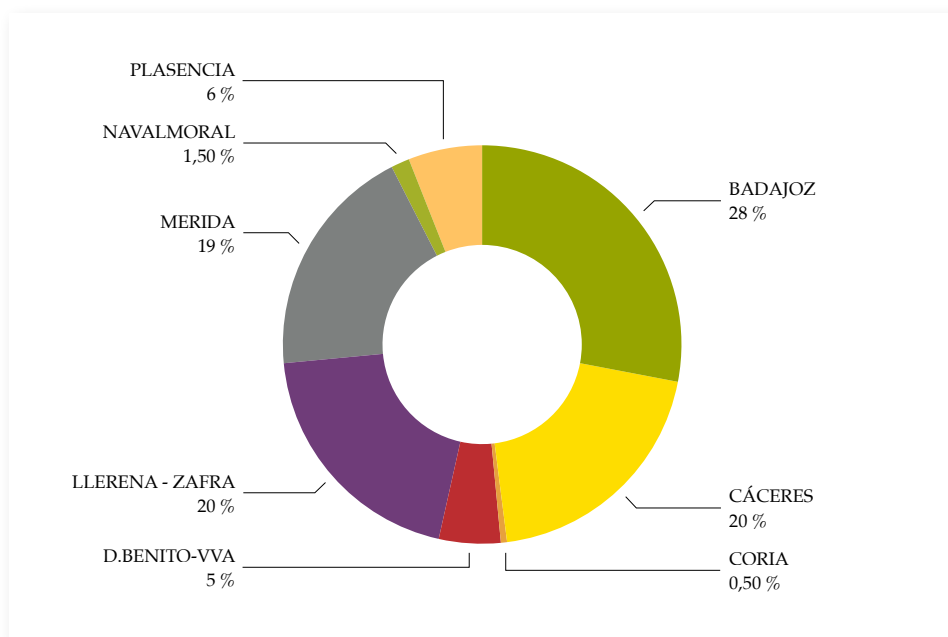
El área de salud de Don Benito-Villanueva, continúa ocupando la sexta posición como área de salud más reclamada, tanto en cifras absolutas como ajustada a población, abarcando el 5% del total de solicitudes de la Oficina de la Defensora en el año 2025, con 135 peticiones, y destacando una disminución de las mismas de un 15% respecto al ejercicio anterior.

El área de salud de Plasencia, con 162 peticiones, continúa con el descenso de solicitudes de pacientes en su área ya observada en el ejercicio anterior, en concreto, en el año 2025 se observa una disminución del 11% de las mismas, abarcando el 6% del total de solicitudes, y al igual que en el año anterior, continúa ocupando el quinto lugar en cifras absolutas y en proporción a la población.

El área de salud de Navalmoral de la Mata, con 31 peticiones, representa el 1,5% del total de solicitudes de L.T.R abiertas en la Institución, destacando, en el año 2025, en sentido desfavorable un aumento de las solicitudes de un 15% respecto al ejercicio anterior, aunque continúa siendo una de las áreas de salud menos reclamada, junto con Coria, tanto en cifras absolutas como en proporción a población.

Y el área de salud de Coria, abarcando el 0,5% del total de las solicitudes, ha reducido en un 9% las solicitudes de asistencia en este ejercicio y sigue siendo el área de salud menos reclamada por los pacientes extremeños por incumplimiento de plazos en atención sanitaria especializada, tanto en cifras absolutas como ajustadas a la población de referencia.

Expedientes L.T.R Áreas Salud



Por tanto, sobre la distribución de las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 según la procedencia por áreas de salud en este ejercicio, en cifras absolutas, continúan siendo Badajoz, Cáceres y Llerena-Zafra las áreas de salud que generan más solicitudes de asistencia L.T.R por los pacientes extremeños.

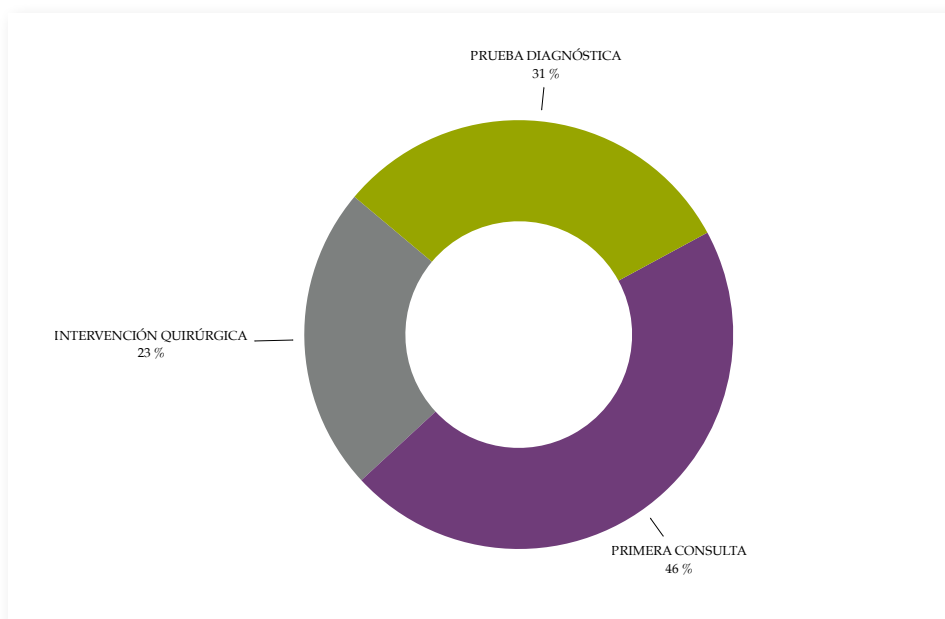
Y ajustadas a la población de referencia, Llerena-Zafra, seguida de Mérida y Cáceres, son las áreas de salud más demandadas por los pacientes extremeños por incumplimiento de plazos en atención sanitaria especializada, por tanto, las que generan más solicitudes por demora en la atención sanitaria especializada.

ÁREA RECLAMADA	POBLACIÓN REFERENCIA	EXPEDIENTES AÑO 2024	EXPEDIENTES AÑO 2025	PORCENTAJE X 1.000 HAB.
BADAJOS	268.848	828	747	1/360
CÁCERES	187.052	656	545	1/343
CORIA	41.644	11	10	1/4.164
DON BENITO-VILLANUEVA	132.884	158	135	1/984
LLERENA- ZAFRA	97.444	545	528	1/185
MÉRIDA	165.979	325	511	1/325
NAVALMORAL DE LA MATA	52.905	27	31	1/1.707
PLASENCIA	106.589	182	162	1/658
TOTAL	1.053.345	2.732	2.669	1/395

2.1.4. DISTRIBUCIÓN SEGÚN LA ATENCIÓN SANITARIA SOLICITADA

En el año 2025, en relación al tipo de atención sanitaria especializada solicitada por los pacientes del SES, obtenemos los siguientes datos:

- Para **Primera Consulta** a especialistas en 1.232 ocasiones, abarcando el 46%.
- Para realización de **Prueba Diagnóstica** en 818 ocasiones, abarcando el 31%.
- Para realización de **Intervención quirúrgica** en 619 ocasiones, abarcando el 23%.



En el año 2025, se observa un aumento de las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 abiertas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios por demora en la atención sanitaria especializada de pacientes para pruebas diagnósticas-terapéuticas, y en sentido favorable, una disminución de las solicitudes para primeras consultas a especialistas e intervenciones quirúrgicas.

Sobre el tipo de atención sanitaria especializada reclamada por 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 peticiones presentadas por los pacientes extremeños, destacando una disminución de un 4% de las mismas respecto al ejercicio anterior y abarcando el 46% del total de las solicitudes presentadas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios en el año 2025, con 1.232 peticiones.

Seguidas en este ejercicio, con 818 peticiones, por las solicitudes de atención por demora en la realización de pruebas diagnósticas-terapéuticas, destacando un aumento de las solicitudes de un 23% respecto al ejercicio anterior y abarcando el 31% del total de las solicitudes en el año 2025.

Y en el tercer lugar, con 619 peticiones, las solicitudes de L.T.R de pacientes por demora en la realización de intervenciones quirúrgicas, observándose una disminución en las mismas de un 21% respecto al ejercicio anterior y generando el 23% del total de las solicitudes de asistencia presentadas por los pacientes extremeños en la Oficina de la Defensora de los Usuarios.

TIPO DE ASISTENCIA SANITARIA RECLAMADA	AÑO 2024	AÑO 2025	VARIACIÓN
PRIMERAS CONSULTAS	1.288	1.232	- 4%
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	664	818	+ 23%
INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	780	619	- 21%
TOTAL	2.732	2.669	- 2%

2.1.5. DISTRIBUCIÓN DE LAS SOLICITUDES POR CENTROS SANITARIOS

En relación con las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 presentadas por pacientes del SES repartidas por centros sanitarios, los tres centros hospitalarios que más solicitudes por demora en la atención sanitaria especializada han generado en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2025, son el Hospital Universitario de Badajoz con 516 peticiones, Hospital Universitario de Cáceres con 502 peticiones y Hospital de Mérida con 497 peticiones.

A diferencia del ejercicio anterior, el **Hospital Universitario de Badajoz** es el centro sanitario más reclamado por demora en la atención sanitaria especializada en Extremadura en el año 2025, abarcando el 19% del total de las solicitudes y observándose un aumento de las mismas de un 13% respecto al ejercicio anterior. Principalmente, a expensas de solicitudes de pacientes para la realización de intervenciones quirúrgicas, representando el 47% del total de peticiones en este centro sanitario y para la realización de pruebas diagnósticas, abarcando el 37% del total de las mismas.

Le sigue, el **Hospital Universitario de Cáceres**, centro sanitario más reclamado en el ejercicio anterior que ha disminuido las solicitudes en este ejercicio en un 13%, generando el 19% del total de las solicitudes. Principalmente, a expensas de solicitudes de pacientes para primeras consultas a especialistas, generando el 54% del total de peticiones en este centro sanitario y para la realización de intervenciones quirúrgicas, abarcando el 35% del total de las mismas.

Y en tercer lugar, en el año 2025, el **Hospital de Mérida**, abarcando el 19% del total de las solicitudes y destacando un aumento significativo de un 60% de las solicitudes respecto al ejercicio anterior. Principalmente, a expensas de solicitudes de pacientes para primeras consultas a especialistas, generando el 49% del total de peticiones en este centro sanitario y para la realización de pruebas diagnósticas, abarcando el 39% del total de las mismas.

El **Hospital de Zafra**, baja a ocupar la cuarta posición por centros hospitalarios en este ejercicio, con una disminución del 13% las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 y abarcando el 16% del total de las solicitudes. Principalmente, a expensas de solicitudes de pacientes para primeras consultas a especialistas, generando el 63% del total de peticiones en este centro sanitario y para la realización de pruebas diagnósticas, abarcando el 35% del total de las mismas.

Y en quinto lugar, encontramos el **Hospital Perpetuo Socorro**, que ocupaba la cuarta posición en el año anterior, observándose en sentido favorable una disminución del 39% de las solicitudes en este centro sanitario y abarcando el 8% del total. Principalmente, a expensas de solicitudes de pacientes para la realización de intervenciones quirúrgicas, generando el 41% del total de peticiones en este centro sanitario y para primeras consultas externas, abarcando el 31% del total de las mismas.

SOLICITUDES DE ASISTENCIA L.T.R POR CENTROS SANITARIOS

CENTRO HOSPITALARIO	AÑO 2024	CENTRO HOSPITALARIO	AÑO 2025
H. UNIVERSITARIO CÁ CERES	578	H. UNIVERSITARIO BADAJOZ	516
H. ZAFRA	495	H. UNIVERSITARIO CÁ CERES	502
H. UNIVERSITARIO BADAJOZ	456	H. MÉ RIDA	497
H. PERPETUO SOCORRO	344	H. ZAFRA	431
H. MÉ RIDA	311	H. PERPETUO SOCORRO	210
H. VIRGEN DEL PUERTO	182	H. VIRGEN DEL PUERTO	162
H. DON BENITO	148	H. DON BENITO	135
H. SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	78	H. LLERENA	97
H. LLERENA	50	H. SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	43
H. MATERNO INFANTIL	28	H. CAMPO ARAÑUELO	31
H. CAMPO ARAÑUELO	27	H. MATERNO INFANTIL	21
H. TIERRA DE BARROS	14	H. TIERRA DE BARROS	14
H. CIUDAD DE CORIA	11	H. CIUDAD DE CORIA	10
H. SIBERIA-SERENA	10	H. SIBERIA-SERENA	0
TOTAL	2.732	TOTAL	2.669

2.2. ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO DE LAS SOLICITUDES DE APLICACIÓN DE LA LEY DE TIEMPOS DE RESPUESTA EN ATENCIÓN SANITARIA ESPECIALIZADA AÑO 2025.

2.2.1. EXPEDIENTES ABIERTOS DE APLICACIÓN DE LA LEY 1/2005 DURANTE EL AÑO 2025, POR ÁREAS DE SALUD, TIPO DE ATENCIÓN SANITARIA, CENTROS SANITARIOS Y ESPECIALIDADES

Sobre el total de los 2.669 expedientes abiertos de solicitudes de asistencia presentadas por pacientes en la Institución al amparo de la Ley 1/2005 durante el año 2025, por áreas de salud de procedencia y tipo de solicitud de atención sanitaria especializada demandada, observamos los siguientes datos:

ÁREAS DE SALUD	TIPO DE ATENCIÓN SANITARIA DEMANDADA PORCENTAJE		
	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS
BADAJOS	20%	34%	46%
CÁCERES	53%	15%	32%
CORIA	70%	10%	20%
DON BENITO-VILLANUEVA	68%	16%	16%
LLERENA-ZAFRA	53%	45%	2%
MÉRIDA	50%	39%	11%
NAVALMORAL DE LA MATA	35%	49%	16%
PLASENCIA	86%	7%	7%

ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE BADAJOZ	75	83	142	193	239	240	456	516
HOSPITAL PERPETUO SOCORRO	170	65	66	58	108	87	344	210
HOSPITAL MATERNO INFANTIL	18	14	4	1	6	6	28	21
TOTAL	263	162	212	252	353	333	828	747

El Área de salud de Badajoz, es el más reclamado por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley 1/2005 por pacientes extremeños, pero baja a ocupar el cuarto lugar entre las más reclamadas ajustada a población, por detrás de Llerena-Zafra, Mérida y Cáceres.

En el año 2025, en 747 ocasiones, los pacientes 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, abarcando el 28% de todas las solicitudes abiertas en la Institución durante el año 2025 y manteniendo la tendencia descendente ya observada en años anteriores, con una disminución del 10% de las solicitudes respecto al año anterior.

En el Área de salud de Badajoz, en este ejercicio, destacamos las solicitudes de pacientes por demora en la programación de intervenciones quirúrgicas, representando el 46% del total, y para la realización de pruebas diagnósticas, abarcando el 34% del total.

Se observa un aumento en las solicitudes de L.T.R para pruebas diagnósticas en un 19% y una disminución en las solicitudes para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas del 38% y 6%, respectivamente, respecto al ejercicio anterior.

Hospital Universitario de Badajoz. Solicitudes LTR tramitadas: 516

El Hospital Universitario de Badajoz, abarca el 69% del total de las solicitudes del área, observándose un aumento de solicitudes de L.T.R presentadas por pacientes en este centro sanitario de un 13% respecto al ejercicio anterior, a expensas principalmente del incremento de peticiones para primeras consultas externas y pruebas diagnósticas en este centro hospitalario.

En este año, es el centro sanitario más reclamado por pacientes del SES por demoras en la atención sanitaria especializada, principalmente para intervenciones quirúrgicas, que generan el 47% del total de las solicitudes del área, dirigidas a Cirugía Maxilofacial, Neurocirugía, Cirugía Vascul ar y Urología, así como para pruebas diagnósticas por Radiología y Medicina Nuclear.

En concreto, destacamos las solicitudes para primeras consultas con Cirugía Vascul ar, Unidad del Dolor y Dermatología y para la realización de intervenciones quirúrgicas por Cirugía Maxilofacial con 68 peticiones, Neurocirugía, con 49 peticiones, Cirugía Vascul ar, con 48 peticiones y Urología, con 39 peticiones. Reseñar en sentido favorable el descenso de solicitudes, en el año 2025, en Urología, en un 24%, y Neurocirugía, en un 2% y en sentido desfavorable, el aumento de solicitudes en Cirugía Maxilofacial y Cirugía Vascul ar, en un 15% y 37% respectivamente.

Y en las solicitudes de pacientes para la realización de pruebas diagnósticas, se observa un aumento de las mismas por Radiología y Medicina Nuclear, de un 46% y 16%, respectivamente, en el año 2025.



ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA				107
RMN		22		
ECOGRAFIA		33		
TAC		9		
RX		43		
DIGESTIVO	4	26	-	30
ALERGOLOGÍA	1	-	-	1
MEDICINA NUCLEAR	-	50	-	50
DERMATOLOGÍA	12	-	-	12
NEUROCIRUGÍA	2	-	49	51
CARDIOLOGÍA	3	5	-	8
NEUROFISIOLOGÍA	-	3	-	3
NEUROLOGÍA	5	-	-	5
MAXILOFACIAL	1	-	68	69
UROLOGÍA	7	-	39	46
ENDOCRINOLOGÍA	5	-	-	5
UNIDAD DEL DOLOR	13	-	-	13
ANESTESIOLOGÍA Y R.	3	-	-	3
CIRUGÍA GENERAL Y D.	1	-	7	8
NEUMOLOGÍA	2	2	-	4
C.COLOPROCTOLÓGICA	-	-	10	10
C. HEPATOBILIAR	-	-	13	13
CIRUGÍA VASCULAR	23	-	48	71
CIRUGÍA CARDIACA	-	-	2	2
CIRUGÍA TORÁCICA	-	-	4	4
HEMATOLOGÍA	1	-	-	1
TOTAL	83	193	240	516

Hospital Perpetuo Socorro. Solicitudes LTR tramitadas: 210

El Hospital Perpetuo Socorro, continúa ocupando la quinta posición entre los centros hospitalarios más reclamados por pacientes en la aplicación de la Ley 1/2005, abarcando el 28% del total de las solicitudes en el área y observándose una disminución del 39% de las solicitudes en este centro sanitario.

En este ejercicio, se aprecia una disminución de las solicitudes para primeras consultas externas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas en un 62%, 12% y 20%, respectivamente.

En concreto, destacamos las peticiones dirigidas a Otorrinolaringología, con 47 peticiones para una primera consulta a esta especialidad, pero observándose una disminución de las solicitudes de un 39% respecto al ejercicio anterior. Y las solicitudes de pacientes por demora para intervenciones quirúrgicas, dirigidas a Traumatología, con 77 peticiones y con una disminución de las mismas de un 15% respecto al año anterior.



Y en el caso de las peticiones para la realización de pruebas diagnósticas, están a expensas de Radiología, con 55 peticiones, principalmente para RMN que aumentan las peticiones en un 36% en este ejercicio.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA				55
RMN		34		
ECOGRAFIA		12		
TAC		7		
RX		2		
TRAUMATOLOGÍA	8	-	77	85
O.R.L	47	1	5	53
OFTALMOLOGÍA	5	-	2	7
GINECOLOGÍA	3	-	-	3
CARDIOLOGÍA	-	2	-	2
REUMATOLOGÍA	1	-	-	1
REHABILITACIÓN	1	-	-	1
ANESTESIOLOGÍA Y R.	-	-	1	1
CIRUGÍA MAMA	-	-	1	1
CIRUGÍA GENERAL Y D.	-	-	1	1
TOTAL	65	58	87	210

Hospital Materno Infantil. Solicitudes LTR tramitadas: 21

En el año 2025, en 21 ocasiones, los pacientes que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley 1/2005 estaban referidas al Hospital Materno Infantil, abarcando el 3% de las solicitudes del área y con una disminución del 25% respecto al ejercicio anterior, a expensas de las peticiones de pacientes para primeras consultas a Ginecología y Otorrinolaringología.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
GINECOLOGÍA	7	-	5	12
DIGESTIVO	-	1	-	1
NEUROLOGÍA	1	-	-	1
O.R.L	5	-	-	5
PEDIATRÍA	1	-	-	1
UROLOGÍA	-	-	1	1
TOTAL	14	1	6	21



ÁREA DE SALUD DE CÁCERES

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE CÁCERES	254	271	65	58	259	173	578	502
HOSPITAL SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	38	20	40	22	0	1	78	43
TOTAL	292	291	105	80	259	174	656	545

En el Área de salud de Cáceres, experimenta una ruptura en la tendencia ascendente de las solicitudes de L.T.R observada desde el año 2021, observándose en este ejercicio una disminución del 17% de las solicitudes por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley 1/2005, bajando a ocupar el tercer lugar entre las áreas de salud más reclamadas ajustada a población.

545 ocasiones, los pacientes que se dirigieron a nuestra Institución con solicitudes de L.T.R estaban referidas a centros hospitalarios que pertenecían al área de salud de Cáceres, abarcando el 20% del total de solicitudes abiertas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios en el año 2025.

En este ejercicio, destacamos en sentido favorable una disminución en las solicitudes de pacientes principalmente para intervenciones quirúrgicas y pruebas diagnósticas en un 33% y 24%, respectivamente.

Hospital Universitario de Cáceres. Solicitudes LTR tramitadas: 502

El Hospital Universitario de Cáceres, abarca el 92% del total de las solicitudes en el área, disminuyendo las solicitudes de pacientes dirigidas al mismo, en este ejercicio, en un 13% y bajando a ocupar la segunda posición como centro sanitario más reclamado por incumplimiento de plazos en atención sanitaria especializada.

En sentido positivo, destacar una disminución de las solicitudes de los pacientes para intervenciones quirúrgicas y pruebas diagnósticas de un 33% y 11%, respecto al año anterior.

Sin embargo, continúa el aumento de las peticiones de pacientes para primeras consultas a especialistas ya observado en el ejercicio anterior, con un incremento del 7% en el año 2025.

Destacamos el Servicio de Traumatología, con 315 solicitudes (347 en el año 2024), 227 peticiones para consultas externas, con un incremento de un 15% respecto al ejercicio anterior y 88 peticiones para intervenciones quirúrgicas, con un descenso de un 41% de las peticiones de pacientes en este ejercicio.

El Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Cáceres continúa siendo el servicio más reclamado por pacientes del Servicio Extremeño de Salud, el que más peticiones genera por incumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley 1/2005.



Cabe destacar también en las solicitudes para intervenciones quirúrgicas, las dirigidas a Neurocirugía, observándose una disminución del 42% en este ejercicio, y Urología, con un incremento de las mismas de un 15% respecto al ejercicio anterior.

Y sobre las solicitudes para la realización de pruebas diagnósticas, principalmente dirigidas a Radiología (Ecografías), que aumentan en un 20% en este ejercicio y Urología.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGIA				30
RMN		6		
ECOGRAFIA		12		
TAC		7		
RX		5		
CIRUGÍA GENERAL Y D.	-	-	11	11
UROLOGÍA	2	10	30	42
NEUROCIRUGÍA	4	-	23	27
TRAUMATOLOGÍA	227	-	88	315
DIGESTIVO	1	6	-	7
CARDIOLOGÍA	-	3	-	3
O.R.L	1	-	2	3
OFTALMOLOGÍA	18	1	7	26
NEUROFISIOLOGÍA	-	8	-	8
CIRUGÍA TORÁCICA	-	-	2	2
CIRUGÍA PLÁSTICA	5	-	10	15
DERMATOLOGÍA	13	-	-	13
TOTAL	271	58	173	502

Hospital San Pedro de Alcántara. Solicitudes LTR tramitadas: 43

Este centro hospitalario, abarca el 8% del total de las solicitudes en el área, apreciándose una disminución de las solicitudes de pacientes dirigidas al mismo de un 45% respecto al ejercicio anterior.

En sentido positivo, se observa una disminución de las solicitudes de los pacientes para primeras consultas a especialistas e intervenciones quirúrgicas de un 47% y 45%, respecto al ejercicio anterior. Principalmente son peticiones por la demora en la realización de pruebas diagnósticas por Medicina Nuclear y para primeras consultas con Reumatología, Rehabilitación y Endocrinología.



ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA				8
RMN		3		
ECOGRAFÍA		2		
RX		2		
TAC		1		
MEDICINA NUCLEAR	-	10	-	10
CARDIOLOGÍA	-	2	-	2
ANESTESIOLOGIA Y R.	1	-	1	2
NEUMOLOGÍA	-	2	-	2
HEMATOLOGÍA	1	-	-	1
ALERGOLOGÍA	2	-	-	2
UNIDAD DEL DOLOR	1	-	-	1
ENDOCRINOLOGÍA	5	-	-	5
REHABILITACIÓN	5	-	-	5
REUMATOLOGÍA	5	-	-	5
TOTAL	20	22	1	43

ÁREA DE SALUD DE CORIA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
HOSPITAL CIUDAD DE CORIA	9	7	0	1	2	2	11	10
TOTAL	9	7	0	1	2	2	11	10

El Área de salud de Coria, abarca el 0,5% del total de las solicitudes incoadas en la Oficina de la Defensora en el año 2025, con una disminución de las peticiones del 9% respecto al ejercicio anterior. Continúa siendo el área de salud menos reclamada por los pacientes extremeños, en cifras absolutas y ajustada a población.

En este año, destacamos las peticiones de pacientes para primeras consultas a especialistas, abarcando el 70% del total de las solicitudes, e intervenciones quirúrgicas, abarcando el 20% del total.

Hospital Ciudad de Coria. Solicitudes LTR tramitadas: 10

En el Hospital Ciudad de Coria, en el año 2025, observamos una disminución en las solicitudes de L.T.R para primeras consultas externas, principalmente dirigidas a Traumatología, que abarcan el 60% de las solicitudes en este centro hospitalario.



ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA ECOGRAFÍA		1		1
MEDICINA INTERNA	1	-	-	1
TRAUMATOLOGÍA	6	-	1	7
UROLOGÍA	-	-	1	1
TOTAL	7	1	2	10

ÁREA DE SALUD DE DON BENITO - VILLANUEVA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
HOSPITAL DON BENITO	81	91	25	22	42	22	148	135
HOSPITAL SIBERIA-SERENA	8	0	2	0	0	0	10	0
TOTAL	89	91	27	22	42	22	158	135

El Área de salud de Don Benito-Villanueva, abarca el 5% del total de solicitudes gestionadas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios durante el año 2025, apreciándose una disminución de las solicitudes de un 15% respecto al ejercicio anterior. Continúa ocupando la sexta posición como área de salud más reclamada, tanto en cifras absolutas como ajustada a población.

Al igual que en el ejercicio anterior, siguen destacando las solicitudes de pacientes para primeras consultas a especialistas, representando el 68% del total de peticiones del área.

Se observa un ligero aumento en las solicitudes para primeras consultas externas de un 2% y una disminución de peticiones para pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas de un 19% y 47%, respectivamente.

Contiene el séptimo centro hospitalario más reclamado por demoras al amparo de la Ley 1/2005 por los pacientes extremeños, el Hospital de Don Benito-Villanueva, al que van dirigidas todas las peticiones del área en este ejercicio.

Hospital de Don Benito-Villanueva. Solicitudes LTR tramitadas: 135

El Hospital de Don Benito-Villanueva, ha disminuido las solicitudes de L.T.R en atención sanitaria especializada de los pacientes un 9% respecto al ejercicio anterior, principalmente a expensas de la reducción de peticiones para intervenciones quirúrgicas dirigidas a este centro sanitario.



Se observa un aumento en las peticiones para primeras consultas a especialistas de un 12% y una disminución de peticiones para pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas de un 12% y 48%, respectivamente.

Destacamos las solicitudes de pacientes dirigidas a Traumatología, con 73 peticiones en el año 2025, observándose una disminución del 18% de las solicitudes respecto al ejercicio anterior. En concreto, 63 peticiones para primeras consultas con un incremento de las mismas de un 13% y 10 peticiones por demora en intervenciones quirúrgicas, que disminuyen de forma significativa en este ejercicio un 70% respecto al año anterior.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA				16
RMN		9		
ECOGRAFÍA		4		
RX		2		
TAC		1		
GINECOLOGÍA	1	-	1	2
DIGESTIVO	2	4	-	6
OFTALMOLOGÍA	6	-	4	10
UROLOGÍA	1	-	-	1
O.R.L	1	-	6	7
ANESTESIOLOGÍA Y R.	1	-	1	2
NEUROLOGÍA	7	-	-	7
UNIDAD DEL DOLOR	3	-	-	3
TRAUMATOLOGÍA	63	-	10	73
CARDIOLOGÍA	1	1	-	2
DERMATOLOGÍA	1	-	-	1
MEDICINA INTERNA	1	-	-	1
REHABILITACIÓN	3	-	-	3
NEUROFISIOLOGÍA	-	1	-	1
TOTAL	91	22	22	135

ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
HOSPITAL ZAFRA	317	270	157	151	21	10	495	431
HOSPITAL LLERENA	19	8	28	88	3	1	50	97
TOTAL	336	278	185	239	24	11	545	528

El Área de salud de Llerena-Zafra, sigue siendo el área de salud donde se dirigen el mayor número de solicitudes de asistencia sanitaria por incumplimiento de plazos de pacientes extremeños ajustada a la población de referencia.

Destacamos en este ejercicio, una disminución de las solicitudes en la misma de un 3% respecto al año anterior, abarcando el 20% del total de solicitudes gestionadas en la Oficina de la Defensora.

Las peticiones, se concentran mayoritariamente en el Hospital de Zafra, que abarca el 82% del total de las solicitudes en el área, a diferencia del Hospital de Llerena, que abarca el 18% de las mismas.

En este ejercicio, se observa un aumento en las peticiones para la realización de pruebas diagnósticas, en un 29%, y una disminución en las solicitudes para primeras consultas a especialistas e intervenciones quirúrgicas del 17% y 54% respectivamente.

Hospital de Zafra. Solicitudes LTR tramitadas: 431

El Hospital de Zafra, en este ejercicio, ocupa la cuarta posición entre los centros hospitalarios más reclamados por pacientes en la aplicación de la Ley 1/2005, con una disminución en las peticiones del 13% respecto al año anterior.

Destacamos una reducción en las solicitudes de pacientes para primeras consultas en un 15%, pruebas diagnósticas en un 4% e intervenciones quirúrgicas en un 52% respecto al ejercicio anterior.

En concreto, se observa una disminución en las peticiones para primeras consultas a Rehabilitación, en un 29% respecto al ejercicio anterior, y se incrementa la demanda de pacientes para primeras consultas dirigidas a Oftalmología, un 39%, Digestivo, un 37% y O.R.L., un 10%, en este ejercicio.

Resaltar en las peticiones para pruebas diagnósticas, las dirigidas a Radiología, con 99 peticiones, principalmente para la realización de Ecografías, y para Neurofisiología, que en este ejercicio incrementa de forma muy significativa las solicitudes en un 164% respecto al ejercicio anterior.

Y en el caso de las solicitudes de pacientes para intervenciones quirúrgicas, principalmente son peticiones para Traumatología, con un aumento de las mismas de un 17% respecto al año anterior.



ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA ECOGRAFÍA TAC RX		81 10 8		99
ALERGOLOGÍA	7	-	-	7
DERMATOLOGÍA	15	-	-	15
TRAUMATOLOGÍA	7	-	7	14
REHABILITACIÓN	48	-	-	48
CARDIOLOGÍA	1	7	-	8
DIGESTIVO	59	-	-	59
NEUMOLOGÍA	-	5	-	5
NEUROCIRUGÍA	37	-	1	38
UROLOGÍA	1	2	1	4
O.R.L	44	1	1	46
REUMATOLOGÍA	5	-	-	5
OFTALMOLOGÍA	32	-	-	32
ENDOCRINOLOGÍA	12	-	-	12
NEUROFISIOLOGÍA	-	37	-	37
NEUROLOGÍA	2	-	-	2
TOTAL	270	151	10	431

Hospital de Llerena. Solicitudes LTR tramitadas: 97

En el Hospital de Llerena, en el año 2025, se observa un incremento muy significativo de las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 de un 94%, a expensas de las peticiones de pacientes para pruebas diagnósticas. En concreto, las dirigidas a Radiología, abarcando el 97% del total de las solicitudes para pruebas diagnósticas y reclamando principalmente la realización de RMN, en el 96% de las peticiones de los pacientes.

Destacamos una disminución en las solicitudes de pacientes para primeras consultas a especialistas, en un 58% e intervenciones quirúrgicas, en un 67%, respecto al ejercicio anterior.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA RMN ECOGRAFÍA TAC		82 2 1		85
DERMATOLOGÍA	1	-	-	1
DIGESTIVO	2	-	-	2
CARDIOLOGÍA	-	2	-	2
NEUMOLOGÍA	1	-	-	1
OFTALMOLOGÍA	1	-	-	1
O.R.L	-	-	1	1
REHABILITACIÓN	2	-	-	2
TRAUMATOLOGÍA	1	-	-	1
UROLOGÍA	-	1	-	1
TOTAL	8	88	1	97

ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
HOSPITAL MÉRIDA	161	243	108	193	42	61	311	497
HOSPITAL TIERRA DE BARROS	8	10	6	4	0	0	14	14
TOTAL	169	253	114	197	42	61	325	511

En el Área de salud de Mérida, destacamos una ruptura del descenso observado en el año anterior, con un aumento significativo de un 57% de las solicitudes por demora en el cumplimiento de la Ley 1/2005 en este ejercicio, abarcando el 19% del total de las solicitudes abiertas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios y ocupando la segunda posición ajustada a población de referencia en el año 2025.

En concreto, aumentan las solicitudes de pacientes para primeras consultas a especialistas en un 50%, para la realización de pruebas diagnósticas en un 73% y para intervenciones quirúrgicas en un 45%, respecto al ejercicio anterior.

Contiene el Hospital de Mérida, que concentra la mayoría de las solicitudes de asistencia en este centro hospitalario, abarcando el 97% del total del área y en un 3%, las peticiones dirigidas por pacientes al Hospital de Tierra de Barros.

Hospital de Mérida. Solicitudes LTR tramitadas: 497

Destacamos en este centro sanitario, que sube a la tercera posición como hospital más reclamado por demoras en atención sanitaria especializada en este ejercicio, con un incremento significativo de las solicitudes de pacientes de un 60% respecto al año anterior.

En el año 2025, aumentan las solicitudes de L.T.R por demoras para la realización de primeras consultas externas en un 51%, para pruebas diagnósticas en un 79% y para intervenciones quirúrgicas en un 45%.

Resaltamos el incremento de peticiones de pacientes para primeras consultas principalmente a Neurología, en un 119%, Rehabilitación en un 94%, Urología con un 65% y Dermatología en un 27% respecto al ejercicio anterior.

Y sobre las solicitudes de asistencia tramitadas para pruebas diagnósticas, las dirigidas a Radiología, que se han incrementado un 85%, principalmente para la realización de RMN y Ecografías, y para intervenciones quirúrgicas fundamentalmente dirigidas a Urología, con un aumento muy significativo del 130%, y Traumatología, con un aumento del 59% respecto ejercicio anterior.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA				152
RMN		59		
TAC		22		
ECOGRAFIA		52		
MAMOGRAFÍA		1		
RX		18		
ENDOCRINOLOGÍA	3	-	-	3
UROLOGÍA	38	3	23	64
HEMATOLOGÍA	4	-	-	4
TRAUMATOLOGÍA	21	-	35	56
DERMATOLOGÍA	66	-	-	66
CARDIOLOGÍA	2	7	-	9
DIGESTIVO	5	16	-	21
REHABILITACIÓN	33	-	-	33
NEUMOLOGÍA	-	3	-	3
CIRUGÍA GENERAL	-	-	1	1
REUMATOLOGÍA	1	-	-	1
NEUROFISIOLOGÍA	-	10	-	10
NEUROLOGÍA	46	-	-	46
OFTALMOLOGÍA	5	-	2	7
O.R.L	15	2	-	17
MEDICINA INTERNA	4	-	-	4
TOTAL	243	193	61	497

Hospital Tierra de Barros. Solicitudes LTR tramitadas: 14

El Hospital Tierra de Barros, abarca el 3% de las solicitudes presentadas por pacientes al área, permaneciendo en este ejercicio sin cambios respecto al año anterior. Destacamos las solicitudes para primeras consultas a especialistas que han aumentado un 25% en el año 2025, dirigidas principalmente a Neurología, Traumatología y Dermatología, y para la realización de pruebas diagnósticas dirigidas a Radiología (Ecografías).

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA ECOGRAFÍA RMN		2 1		3
DERMATOLOGÍA	2	-	-	2
NEUROLOGÍA	3	-	-	3
TRAUMATOLOGÍA	3	-	-	3
DIGESTIVO	-	1	-	1
MEDICINA INTERNA	1	-	-	1
O.R.L	1	-	-	1
TOTAL	10	4	0	14

ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
HOSPITAL CAMPO ARAÑUELO	8	11	9	15	10	5	27	31
TOTAL	8	11	9	15	10	5	27	31

El Área de salud de Navalmoral de la Mata, representa el 1,5% del total de solicitudes de L.T.R gestionadas en la Oficina de la Defensora, observándose un aumento en este ejercicio de un 15% de las solicitudes. Continúa siendo una de las áreas de salud menos reclamada, junto con Coria, tanto en cifras absolutas como en proporción a población de referencia, ocupando la séptima posición.

En este ejercicio, destacamos las solicitudes de pacientes reclamando la demora en primeras consultas a especialistas y pruebas diagnósticas, representando el 84% del total de peticiones en el área.

Hospital Campo Arañuelo. Solicitudes LTR tramitadas: 31

Destacamos en el Hospital Campo Arañuelo una disminución en las solicitudes de L.T.R para la realización de intervenciones quirúrgicas de un 50% respecto al ejercicio

anterior y un incremento de las solicitudes de pacientes para primeras consultas externas y pruebas diagnósticas en un 38% y 67% respectivamente.

Destacamos las peticiones para primeras consultas externas, principalmente dirigidas a Dermatología y para la realización de pruebas diagnósticas dirigidas a Radiología y Digestivo, que se han incrementado en este ejercicio, así como para intervenciones quirúrgicas, a expensas de las solicitudes por demora para Traumatología, pero con una disminución de un 37% respecto al ejercicio anterior.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA				8
RMN		1		
RX		6		
TAC		1		
NEUMOLOGÍA	1	-	-	1
ENDOCRINOLOGÍA	1	-	-	1
TRAUMATOLOGÍA	-	-	5	5
NEUROFISIOLOGÍA	-	1	-	1
DERMATOLOGÍA	8	-	-	8
O.R.L	1	-	-	1
DIGESTIVO	-	6	-	6
TOTAL	11	15	5	31

ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
HOSPITAL VIRGEN DEL PUERTO	122	139	12	12	48	11	182	162
TOTAL	122	139	12	12	48	11	182	162

El Área de salud de Plasencia, abarca el 6% del total de solicitudes de asistencia incoadas en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2025, observándose una disminución del 11% de las solicitudes respecto al ejercicio anterior, y continúa ocupando el quinto lugar en cifras absolutas y en proporción a población.

Destacamos las solicitudes de pacientes reclamando la demora en la citación de primeras consultas a especialistas, representando el 86% del total en el área.

Hospital Virgen del Puerto. Solicitudes LTR tramitadas: 162

El Hospital Virgen del Puerto, continúa siendo el sexto centro hospitalario más reclamado por demoras de atención sanitaria especializada al amparo de la Ley 1/2005.



En concreto, se observa una disminución en las solicitudes de pacientes para intervenciones quirúrgicas que han descendido en un 77% respecto al ejercicio anterior y un aumento de las peticiones para primeras consultas a especialistas en un 14% en este ejercicio.

Destacamos las solicitudes de pacientes para primeras consultas externas a Traumatología, Urología, Neurología y Reumatología, que han aumentado en este ejercicio, y las peticiones por demora en intervenciones quirúrgicas dirigidas a Traumatología que han disminuido de forma significativa en este ejercicio en un 72%.

Y en el caso de las peticiones de pacientes para la realización de pruebas diagnósticas, principalmente reseñar las dirigidas a Radiología (RMN y Ecografías), Digestivo y Neumología.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGIA RMN ECOGRAFÍA		2 2		4
DIGESTIVO	11	3	-	14
TRAUMATOLOGÍA	30	-	7	37
CARDIOLOGÍA	13	-	-	13
UROLOGÍA	19	-	-	19
MEDICINA INTERNA	1	-	-	1
DERMATOLOGÍA	13	-	-	13
NEUROLOGÍA	18	-	-	18
OFTALMOLOGÍA	5	-	3	8
NEUMOLOGÍA	-	3	-	3
ENDOCRINOLOGÍA	4	-	-	4
REUMATOLOGÍA	18	-	-	18
NEUROFISIOLOGÍA	-	2	-	2
CIRUGÍA GENERAL	-	-	1	1
REHABILITACIÓN	7	-	-	7
TOTAL	139	12	11	162

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 2025.

En el año 2025, han recaído un total de 1.039 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 Sistema Sanitario Público de Extremadura presentadas por pacientes del SES, por la demora en

la resolución de las solicitudes de atención, 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 L.T.R.

Destacar en sentido favorable, que en este ejercicio se aprecia una disminución en la emisión de Resoluciones (Recomendaciones de la Defensora) de un 17% respecto al año anterior, en concreto, se han formulado 206 Resoluciones menos que en el año 2024, que emitimos un total de 1.245.

En los siguientes apartados vamos a detallar por áreas de salud y especialidades, las Resoluciones formuladas por la Defensora de los Usuarios durante el año 2025 (Recomendaciones de la Defensora), por la demora en dar respuesta a los expedientes de solicitudes de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

En el año 2025, a diferencia del ejercicio anterior, es el área de salud de Badajoz donde se concentran la mayoría de las Recomendaciones emitidas por la Defensora de los Usuarios, con un total de 292, seguida del área de salud de Cáceres y área de salud de Mérida, con 288 y 179 Resoluciones, respectivamente; abarcando entre las tres áreas el 73% del total de las resoluciones realizadas en este ejercicio, con 759 resoluciones del total de las 1.039 Resoluciones (Recomendaciones) formuladas por la Defensora en el año 2025.

Destacar, que en el año 2025, no se han emitido Resoluciones de la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 en el área de salud de Coria (4 Resoluciones en el año 2024).

Atendiendo al tipo de asistencia sanitaria solicitada por pacientes, de las 8 áreas de salud, que han requerido la emisión de **Resoluciones (Recomendaciones) por parte de la Defensora de los Usuarios en el año 2025, corresponden a 484 para Primeras consultas a especialistas, 351 para Intervenciones quirúrgicas y 204 para Pruebas diagnósticas**, que se distribuyen del siguiente modo:

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE CÁCERES

En el año 2025, se han realizado **288 Resoluciones (Recomendaciones)** 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 Cáceres, distribuidas por especialidades y centros sanitarios de la siguiente forma:

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE CÁCERES	
ALERGOLOGÍA	1
CARDIOLOGÍA	1
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA	6
CIRUGÍA PLÁSTICA Y REPARADORA	8
CIRUGIA TORÁCICA	1
DERMATOLOGÍA	1
NEUROCIRUGÍA	21
NEUROFISIOLOGÍA	1
OFTALMOLOGÍA	6
O.R.L	1
RADIOLOGÍA	7
REHABILITACIÓN	1
TRAUMATOLOGÍA	205
UROLOGÍA	19
TOTAL	279

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	
MEDICINA NUCLEAR	3
CARDIOLOGÍA	1
ENDOCRINOLOGÍA	1
TRAUMATOLOGÍA	1
NEUMOLOGÍA	1
RADIOLOGÍA	1
ANESTESIOLOGÍA Y R.	1
TOTAL	9

Destacamos en sentido favorable la disminución de un 29% de las Recomendaciones de la Defensora en este ejercicio en Cáceres, con 116 Resoluciones menos que en el ejercicio anterior.

Traumatología, que continúa como en el ejercicio anterior, entre los servicios que generan el mayor número de recomendaciones de la Defensora de los Usuarios por demora en la resolución de las solicitudes, destaca en este año con una disminución de las recomendaciones emitidas por la Defensora de un 30% respecto al ejercicio anterior. Le sigue Neurocirugía, que también ha reducido en este ejercicio las recomendaciones en un 43%.

En sentido desfavorable, se han incrementado las recomendaciones formuladas por la Defensora en este ejercicio, para Urología, en un 19%, y Cirugía Plástica, en un 60%.

Atendiendo al tipo de asistencia sanitaria especializada solicitada por pacientes del área de salud de Cáceres que han requerido la emisión de Recomendaciones por parte de la Defensora en el año 2025, se distribuyen del siguiente modo:



155 Resoluciones para Primeras consultas, 114 Resoluciones para Intervenciones quirúrgicas y 19 Resoluciones para Pruebas diagnósticas.

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA

En el año 2025, destacamos una disminución en las recomendaciones emitidas con respecto al ejercicio anterior de un 29%, pasando de 68 Resoluciones en el año 2024 a **48 Resoluciones (Recomendaciones)** realizadas 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 durante el año 2025, distribuidas por especialidades y centro sanitario de la siguiente forma:

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL VIRGEN DEL PUERTO	
CARDIOLOGÍA	7
DERMATOLOGÍA	7
DIGESTIVO	8
ENDOCRINOLOGÍA	2
NEUMOLOGÍA	1
NEUROLOGÍA	2
REUMATOLOGÍA	2
TRAUMATOLOGÍA	11
UROLOGÍA	8
TOTAL	48

Destacamos, que si bien ha descendido el número de resoluciones emitidas en esta anualidad en este área, Traumatología, Urología, Digestivo, Cardiología y Dermatología han generado el mayor número de Recomendaciones de la Defensora de los Usuarios por la demora en dar respuesta a las solicitudes de atención de la Ley 1/2005 en este centro hospitalario.

Atendiendo al tipo de asistencia sanitaria especializada solicitada por pacientes del área de salud de Plasencia que han requerido la emisión de Recomendaciones por parte de la Defensora en el año 2025, se distribuyen del siguiente modo:

43 Resoluciones para Primeras consultas, 3 Resoluciones para Intervenciones quirúrgicas y 2 Resoluciones para Pruebas diagnósticas.

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ

En el año 2025, se han emitido por la Defensora de los Usuarios **292 Resoluciones (Recomendaciones)** 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, disminuyendo en un 22% con respecto al año 2024, con 82 Resoluciones menos, que se detallan a continuación por especialidades y centros sanitarios:



RESOLUCIONES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE BADAJOZ	
UROLOGÍA	13
CARDIOLOGÍA	2
CIRUGÍA COLOPROCTOLÓGICA	8
CIRUGÍA GRAL Y DIGESTIVA	4
CIRUGÍA HEPATOBILIAR	6
CIRUGÍA TORÁCICA	1
ANGIOLOGÍA Y CIRUGÍA VASCULAR	46
DERMATOLOGÍA	4
DIGESTIVO	13
ENDOCRINOLOGÍA	1
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	57
MEDICINA NUCLEAR	9
NEUMOLOGÍA	1
NEUROCIRUGÍA	40
RADIOLOGÍA	8
UNIDAD DEL DOLOR	4
ANESTESIOLOGÍA Y R.	1
TOTAL	218

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL PERPETUO SOCORRO	
OFTALMOLOGÍA	1
O.R.L	11
TRAUMATOLOGÍA	42
RADIOLOGÍA	15
CARDIOLOGÍA	1
TOTAL	70

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL	
GINECOLOGÍA	4
TOTAL	4

Destacamos en las Recomendaciones realizadas en el área de salud de Badajoz, principalmente en el Hospital Universitario de Badajoz las dirigidas a Cirugía Maxilofacial y Cirugía Vascular, que incrementan las recomendaciones emitidas por la Defensora en este ejercicio, y Neurocirugía y Urología que disminuyen las recomendaciones en el año 2025. Estas especialidades continúan, como en el ejercicio anterior, generando el mayor



número de Recomendaciones de la Defensora de los usuarios por la demora en dar respuesta a las solicitudes de la Ley 1/2005.

Y en el Hospital Perpetuo Socorro, destacamos las recomendaciones realizadas a Traumatología y O.R.L., que generan el 80% de las Recomendaciones emitidas en este centro hospitalario pero que han disminuido las resoluciones en este ejercicio, y Radiología (pruebas diagnósticas) que permanece sin cambios respecto al ejercicio anterior.

Atendiendo al tipo de asistencia sanitaria especializada solicitada por pacientes del área de salud de Badajoz que han requerido la emisión de Recomendaciones por parte de la Defensora en el año 2025, se distribuyen del siguiente modo:

209 Resoluciones para Intervenciones quirúrgicas, 48 Resoluciones para Pruebas diagnósticas y 35 Resoluciones para Primeras consultas.

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA

En el año 2025, se han emitido **179 Resoluciones (Recomendaciones)** de 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 Mérida, con un incremento muy significativo de un 106% de las Recomendaciones formuladas respecto al ejercicio anterior, que se detallan a continuación por especialidades y hospitales:

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DE MÉRIDA	
CARDIOLOGÍA	3
DERMATOLOGÍA	36
DIGESTIVO	6
HEMATOLOGÍA CLÍNICA	1
NEUMOLOGÍA	2
NEUROFISIOLOGÍA	2
NEUROLOGÍA	33
O.R.L	1
RADIOLOGÍA	42
REHABILITACIÓN	7
REUMATOLOGÍA	1
TRAUMATOLOGÍA	14
UROLOGÍA	26
TOTAL	174



RESOLUCIONES DEL HOSPITAL TIERRA DE BARROS	
DIGESTIVO	1
NEUROLOGÍA	1
TRAUMATOLOGÍA	3
TOTAL	5

Destacamos en las Recomendaciones realizadas por la demora en recibir respuesta a las solicitudes de atención L.T.R en el área de salud de Mérida, principalmente, las 42 Resoluciones dirigidas a Radiología, 36 a Dermatología, 33 a Neurología, 26 a Urología y 14 a Traumatología, aumentando en estos servicios las Recomendaciones emitidas por la Defensora en el año 2025. Por otro lado, en el Hospital Tierra de Barros se han emitido 5 Resoluciones de la Defensora, dos resoluciones menos que en el año 2024, principalmente para Traumatología.

Atendiendo al tipo de asistencia sanitaria especializada solicitada por pacientes del área de salud de Mérida que han requerido la emisión de Recomendaciones por parte de la Defensora en el año 2025, se distribuyen del siguiente modo:

106 Resoluciones para Primeras consultas, 58 Resoluciones para Pruebas diagnósticas y 15 Resoluciones para Intervenciones quirúrgicas.

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA

En el año 2025, se han emitido, **156 Resoluciones (Recomendaciones)** de la Defensora de los Usuarios en el área de salud de Llerena-Zafra tanto en el Hospital de Llerena, como en el de Zafra, que se detallan a continuación por especialidades y centros sanitarios:

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DE ZAFRA	
ALERGOLOGÍA	1
CARDIOLOGÍA	2
DERMATOLOGÍA	1
DIGESTIVO	25
ENDOCRINOLOGÍA	2
NEUMOLOGÍA	2
NEUROCIRUGÍA	19
NEUROFISIOLOGÍA	12
OFTALMOLOGÍA	1
O.R.L	23
RADIOLOGÍA	36
REHABILITACIÓN	20
REUMATOLOGÍA	1
UROLOGÍA	2
TOTAL	147



RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DE LLERENA	
RADIOLOGÍA	7
TRAUMATOLOGÍA	1
UROLOGÍA	1
TOTAL	9

Destacamos, en el año 2025, una disminución de las Resoluciones realizadas en el área de salud de Llerena-Zafra de un 25% respecto al ejercicio anterior, dirigidas a Radiología, Digestivo, O.R.L., Rehabilitación y Neurocirugía, que son los servicios que generan el mayor número de Recomendaciones de la Defensora de los usuarios por la demora en dar respuesta a las solicitudes.

Atendiendo al tipo de asistencia sanitaria especializada solicitada por pacientes del área de salud de Llerena-Zafra que han requerido la emisión de Recomendaciones por parte de la Defensora en el año 2025, se distribuyen del siguiente modo:

86 Resoluciones para Primeras consultas y 70 Resoluciones para Pruebas diagnósticas.

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

En el año 2025, se han emitido **7 Resoluciones (Recomendaciones)** 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 Navalmoral de la Mata, que se detallan a continuación por especialidades y centro sanitario:

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL CAMPO ARAÑUELO	
DERMATOLOGÍA	1
DIGESTIVO	3
NEUROLOGÍA	1
RADIOLOGÍA	1
TRAUMATOLOGÍA	1
TOTAL	7

Cabe destacar, en este ejercicio, una disminución en el número de Recomendaciones realizadas pasando de 11 Resoluciones en el año 2024 a 7 Resoluciones en el año 2025, que se han emitido principalmente por la demora en la atención sanitaria por Digestivo.

Atendiendo al tipo de asistencia sanitaria especializada solicitada por pacientes del área de salud de Navalmoral de la Mata que han requerido la emisión de Recomendación por parte de la Defensora en el año 2025, se distribuyen del siguiente modo:

3 Resoluciones para Pruebas diagnósticas, 2 Resoluciones para Primeras consultas y 2 Resoluciones para Intervenciones quirúrgicas.



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

Destacamos que, en el año 2025, se han emitido **69 Resoluciones (Recomendaciones)** 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 Don Benito-Villanueva, que se detallan a continuación por especialidades y centro sanitario:

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DON BENITO	
REHABILITACIÓN	2
CARDIOLOGÍA	2
DIGESTIVO	2
GINECOLOGÍA	1
NEUROLOGÍA	4
OFTALMOLOGÍA	3
O.R.L	3
RADIOLOGÍA	2
UNIDAD DEL DOLOR	2
TRAUMATOLOGÍA	46
ANESTESIOLOGÍA Y R.	2
TOTAL	69

Destacamos, en este ejercicio, una disminución del 22% de las Recomendaciones realizadas por la Defensora en este área, pasando de 88 Resoluciones en el año 2024 a emitir 69 Resoluciones en el año 2025. En el Hospital Don Benito, Traumatología genera el mayor número de recomendaciones de la Defensora de los Usuarios por la demora en la resolución de las solicitudes, al igual que en los últimos años, pero observándose una disminución de las mismas en este ejercicio de un 27%. A diferencia del año anterior, no se han emitido resoluciones dirigidas al Hospital Siberia-Serena.

Atendiendo al tipo de asistencia sanitaria especializada solicitada por pacientes del área de salud de Don Benito-Villanueva que han requerido la emisión de Recomendaciones por parte de la Defensora en el año 2025, se distribuyen del siguiente modo:

57 Resoluciones para Primeras consultas, 4 Resoluciones para Pruebas diagnósticas y 8 Resoluciones para Intervenciones quirúrgicas.

El Título II de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura regula un sistema de garantías de respuesta, de carácter programado y no urgente, consistente en el establecimiento de tiempos máximo de acceso en lo referido a primeras consultas externas, intervenciones quirúrgicas y pruebas diagnósticas/terapéuticas.

Para garantizar los tiempos máximos de respuesta establecidos en el artículo 4 del Título II, dispone en su apartado primero, que la Dirección General competente

en materia de asistencia sanitaria del Servicio Extremeño de Salud podrá ofertarle al paciente otros centros del Sistema Sanitario Público de Extremadura, incluido los de otras áreas sanitarias distintas al centro de procedencia, que estime adecuados. Y en su apartado segundo, recoge que en el 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 del Defensor 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.

Por lo tanto, en los supuestos en los que no se obtiene respuesta por parte de la Dirección General competente a las Resoluciones (Recomendaciones) formuladas por la Defensora de los Usuarios al entender que se ha producido una vulneración del derecho de los pacientes reconocidos en los artículos 4.1 y 5.2 de la Ley de Tiempos de Respuesta, es preciso realizar nuevas actuaciones, concretamente se remiten, a la Dirección General de Asistencia Sanitaria del Servicio Extremeño de Salud, las Reclamaciones formuladas por los pacientes requiriendo que se preste la atención sanitaria especializada demandada aún no satisfecha y comunicando el empeoramiento de su situación clínica y calidad de vida desde la fecha en que fueron incluidos en el registro de pacientes en lista de espera del SSPE.

Durante el año 2025, la Institución de la Defensora de los Usuarios ha emitido un 17% menos de Resoluciones (Recomendaciones de la Defensora) por demora en dar respuesta a las solicitudes al amparo de la mencionada Ley 1/2005, y ha tramitado un 12% menos de Reclamaciones que traen causa de esas Recomendaciones dictadas en expedientes de aplicación de la Ley 1/2005, para hacer efectivo el derecho a la protección de la salud de los pacientes a recibir la atención sanitaria especializada que precisan por los distintos servicios médico-quirúrgicos.

Reconocemos el esfuerzo realizado por los gestores sanitarios del Servicio Extremeño de Salud durante el año 2025, pero esta Institución, como en ejercicios anteriores, reitera el recordatorio de garantizar el derecho de los pacientes extremeños recogido en la normativa autonómica (Ley 1/2005, de 24 de junio, y Decreto 132/2006, de 11 de julio) sobre los plazos máximos de espera, adoptando las medidas organizativas y asistenciales adecuadas, mediante la oferta al paciente y su derivación a otros centros hospitalarios públicos de otras áreas sanitarias distintas al centro de procedencia, aumento o refuerzo de plantilla y de actividad quirúrgica extraordinaria en centros sanitarios públicos, y la derivación del paciente a centros concertados privados, previa oferta al mismo; principalmente en pacientes con una demora quirúrgica excesiva y sin programación de la asistencia sanitaria demandada en un periodo breve y compatible con la protección de la salud, para mejorar su calidad de vida.

CAPÍTULO III

AGRADECIMIENTOS

AGRADECIMIENTOS DE LOS PACIENTES Y FAMILIARES AL PERSONAL SANITARIO Y NO SANITARIO DEL SERVICIO EXTREMEÑO DE SALUD

Como Institución, que vela por los derechos y libertades de los ciudadanos en materia sanitaria, hemos puesto a disposición de los extremeños y extremeñas, pacientes del Servicio Extremeño de Salud y familiares de los mismos, un nuevo apartado de comunicación que ofrece la posibilidad, a través del portal web de la Defensora de los Usuarios, registro electrónico o por correo postal, de participar activamente en el mismo, no solo mediante el ejercicio del derecho del usuario en la presentación de reclamaciones y sugerencias sino también facilitando a los usuarios y pacientes del Servicio Extremeño de Salud, familiares y acompañantes de los mismos, que lo deseen, poder manifestar sus agradecimientos al personal sanitario y no sanitario de los distintos centros y servicios del Servicio Extremeño de Salud, por la atención sanitaria recibida, el trato personal, la atención administrativa, la organización en los mismos, etc.

Esta comunicación, ya sea en forma de agradecimiento o felicitación, es la expresión del reconocimiento que realizan los usuarios, pacientes, familiares y allegados a la labor profesional y calidad humana del personal que desempeña su trabajo en los centros y servicios sanitarios del Servicio Extremeño de Salud, en lo que consideran un trabajo bien hecho. Por tanto, un reflejo de la satisfacción de los mismos con los cuidados y la calidad de atención recibida, es decir, con el funcionamiento del sistema sanitario público, gracias a los profesionales que trabajan en el mismo.

La Oficina de la Defensora de los Usuarios procede a dar traslado de los agradecimientos que recibe en la misma a gerentes de las áreas de salud implicadas, responsables de los servicios médico-quirúrgicos/unidades y directores/as de los equipos de atención primaria del Servicio Extremeño de Salud para su conocimiento. Lo que permitirá seguir avanzando para brindar una mejor atención, trato y humanización.

En el año 2025, se han recibido en la Oficina de la Defensora de los usuarios 26 agradecimientos, en concreto, 25 agradecimientos de usuarios/as, pacientes, familiares y allegados manifestando su agradecimiento al personal del Servicio Extremeño de Salud, por su trabajo y atención personal, y 1 agradecimiento dirigido a la empresa de transporte sanitario terrestre en Extremadura, Ambuvital.

Destacar como dato positivo en el año 2025 que se han recibido 8 agradecimientos más, con respecto al ejercicio anterior.



AGRADECIMIENTOS AÑO 2025	GERENCIA DE ÁREA DE SALUD	ATENCIÓN PRIMARIA CENTRO SANITARIO	ATENCIÓN ESPECIALIZADA CENTRO SANITARIO Y ESPECIALIDAD	OTROS
1/25	BADAJEZ		Hospital Universitario de Badajoz. Servicio de Cirugía General y Digestivo. S. Coloproctología	
2/25	LLERENA-ZAFRA		Hospital de Zafra. Servicio de Urgencias Equipo de Soporte de Cuidados Paliativos. Servicio de Urología	
3/25	BADAJEZ		Hospital Universitario de Badajoz. Servicio de Cirugía General y Digestiva	
4/25	DON BENITO-VILLANUEVA		Hospital de Don Benito. Servicio de Urgencias	
5/25	BADAJEZ	Centro de Salud de Alburquerque		
6/25	BADAJEZ		Hospital Universitario de Badajoz. Servicio de Urgencias	
7/25	BADAJEZ		Hospital Universitario de Badajoz. Servicio de Urgencias	
8/25	BADAJEZ		Hospital Universitario de Badajoz. Servicio de Nefrología	
9/25	BADAJEZ		Hospital Universitario de Badajoz. Servicio de Medicina Interna	
10/25	LLERENA-ZAFRA		Hospital de Zafra. Servicio de Neurocirugía	
11/25	BADAJEZ		Hospital Universitario de Badajoz. Servicio de Urgencias	
12/25	LLERENA-ZAFRA	Centro de Salud de Fuente de Cantos		
13/25	LLERENA-ZAFRA		Hospital de Llerena. Servicio de Urgencias	



AGRADECIMIENTOS AÑO 2025	GERENCIA DE ÁREA DE SALUD	ATENCIÓN PRIMARIA CENTRO SANITARIO	ATENCIÓN ESPECIALIZADA CENTRO SANITARIO Y ESPECIALIDAD	OTROS
14/25	LLERENA- ZAFRA		Hospital de Llerena. Servicio de Medicina Interna	
15/25				AMBUVITAL
16/25	NAVALMORAL DE LA MATA		Hospital Campo Arañuelo. Enfermería Endocrinología y Nutrición (Diabetes y Celiaquía)	
17/25	BADAJEZ		Hospital Universitario de Badajoz. Servicio de Hematología	
18/25	BADAJEZ	Centro de Salud Zona Centro		
19/25	CORIA		Hospital Ciudad de Coria. Servicio de Oftalmología	
20/25	PLASENCIA	Consultorio Local La Granja		
21/25	BADAJEZ		Hospital Universitario de Badajoz. Servicio de Medicina Intensiva	
22/25	PLASENCIA		Equipo de Soporte de Cuidados Paliativos	
23/25	BADAJEZ		Hospital Universitario de Badajoz. Servicio de Urgencias	
24/25	BADAJEZ		Hospital Universitario de Badajoz. Servicio de Neurología	
25/25	CÁCERES		Hospital Universitario de Cáceres. Servicio de Urgencias. Servicio de Urología	
26/25	CÁCERES		Hospital Universitario de Cáceres. Servicio de Traumatología	

CAPÍTULO IV

OTRAS ACTIVIDADES 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 Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura con la finalidad de que los ciudadanos conozcan la Institución y su actividad.

Durante el año 2025, nuestra Institución ha mantenido esta actividad, en la medida de lo posible con mucho esfuerzo, dada la carga de trabajo debido al incremento del volumen de expedientes abiertos en este ejercicio y ajustándose a los limitados recursos humanos de los que disponemos en la Institución, y siempre priorizando en la atención a las personas que acuden a nosotros; detallándose a continuación las distintas reuniones, intervenciones y comparencias 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, administración local, servicios centrales del SES, 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.

DÍA 20 DE ENERO:	Acto de inauguración de la 1ª fase del Hospital de Don Benito-Villanueva de la Serena, a las 11:30 horas.
DÍA 25 DE FEBRERO:	Presentación ante el Consejo Extremeño de los Consumidores de la Memoria de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura 2023, en la sala del Instituto de Consumo de Extremadura, a las 10:00 horas.



DÍA 6 DE MARZO:	Acto de descubrimiento de la placa que recoge el nombramiento del edificio del Instituto de la Mujer de Extremadura, como Edificio María Telo, defensora de los derechos de las mujeres en España, en el edificio del IMEX, a las 10:00 horas.
DÍA 17 DE MARZO:	Reunión con el Delegado de Protección de Datos del Servicio Extremeño de Salud, a las 10:00 horas.
DÍA 21 DE MARZO:	Acto conmemorativo autonómico con motivo del “Día Mundial de las Enfermedades Raras” organizado por la Delegación Extremeña de la Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER), en la Asamblea de Extremadura, a las 11:00 horas.
DÍA 3 DE ABRIL:	Reunión con el Director Gerente del Servicio Extremeño de Salud, Director General de Asistencia Sanitaria del SES y Subdirector de Humanización, a las 11:00 horas.
DÍA 8 DE ABRIL:	Reunión con la Subdirección de Sistemas de Información del Servicio Extremeño de Salud, a las 10:00 horas.
DÍA 11 DE ABRIL:	Presentación ante el Consejo Extremeño de Salud de la Memoria de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura 2023 y asistencia como miembro al Consejo, en la sala multiusos del III Milenio en Mérida, a las 10:30 horas.
DÍA 30 DE ABRIL:	Asistencia a la I Jornada de Buenas Prácticas en Humanización y presentación del Plan de Acción de Humanización de la Atención Sanitaria del Servicio Extremeño de Salud, en la Escuela de la Administración Pública de Extremadura de Mérida, a las 09:00 horas.
DÍA 5 DE MAYO:	Reunión con la Subdirectora de Atención Especializada de la Dirección General de Asistencia Sanitaria del Servicio Extremeño de Salud, a las 9:00 horas.
DÍA 7 DE MAYO:	Reunión con la Asociación de Espondilitis anquilosante de Extremadura (AEXPE) para apoyar la celebración de la campaña “Lazos por la Espondiloartritis Axial” con motivo del Día Mundial de la Espondiloartritis Axial.
DÍA 21 DE MAYO:	Entrevista en Canal Extremadura Radio. Programa sin Letra Pequeña, a las 9:15 horas.
DÍA 26 DE MAYO:	Entrevista en Canal Extremadura Radio. Programa sin Letra Pequeña, a las 9:15 horas.
DÍA 30 DE MAYO:	Comparecencia en la Comisión de Sanidad y Servicios Sociales de la Asamblea de Extremadura para informar sobre la Memoria de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura relativa al año 2024, a las 9:00 horas.



DÍA 24 DE JULIO:	Reunión con el Director Gerente del Servicio Extremeño de Salud y la Directora General de Asistencia Sanitaria del Servicio Extremeño de Salud, a las 13:00 horas.
DÍA 17 DE OCTUBRE:	Acto Conmemorativo con motivo del “Día Mundial del Cáncer de Mama” de la Asociación Oncológica Extremeña (AOEx), en la Sala Autonomía de la Asamblea de Extremadura, a las 11:00 horas.
DÍA 10 DE NOVIEMBRE:	Visita del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Islas Baleares, en el despacho de la Defensora de los Usuarios, a las 10:00 horas.
DÍA 19 DE NOVIEMBRE:	Reunión con el Gerente del área de salud de Badajoz, en su despacho en la gerencia de área, a las 8:30 horas.
DÍA 24 DE NOVIEMBRE:	Acto institucional del Día Mundial frente al SIDA organizado por el Comité Autonómico Ciudadano Antisida de la Comunidad Autónoma de Extremadura (CAEX) en el Complejo Hospitalario San Francisco, a las 10:30 h.

Se ha colaborado también, en la medida de lo posible, con los medios de difusión regional, escrita 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 de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

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 extremeños cuando le surge una situación de conflicto o dificultad con el sistema sanitario.

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”.*

En el año 2025, la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, ha continuado realizando un enorme esfuerzo para escuchar y atender las quejas y peticiones de las personas que han contactado con nosotros, como Institución encargada de velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y usuarias en el Sistema Sanitario Público Extremeño, informando, asesorando y atendiendo las sugerencias, agradecimientos, reclamaciones y solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

Cabe destacar el incremento de actuaciones de escucha, atención, informativas y de asesoramiento realizadas a diario por la Defensora de los Usuarios y su equipo con usuarios/as, pacientes y familiares mediante atención telefónica, a través de la herramienta de contacto con la Institución para los ciudadanos extremeños incluida en el portal web de la Defensora de los Usuarios, por correo electrónico, atención personal, audiencias, correo postal, etc. Como, por ejemplo, los 11.680 correos electrónicos contestados de manera personalizada y las 14.560 llamadas telefónicas atendidas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, facilitando información y asesoramiento a las personas que contactan con nosotros sobre cuestiones relacionadas con su salud, dudas, consultas, peticiones, dificultades o problemas con el sistema sanitario, etc.

En este sentido, la Oficina de la Defensora de los Usuarios ha abierto y gestionado un 6% más de expedientes respecto al ejercicio anterior, en concreto, 393 expedientes más. Este aumento responde al incremento en las reclamaciones de un 10% de las mismas durante el año 2025.

Hemos considerado importante realizar actuaciones más directas e inmediatas con el Servicio Extremeño de Salud principalmente, en los casos de pacientes que, una vez valorados y analizados sus casos, son considerados prioritarios de ser resueltos, ya que debe entenderse que no permiten demoras y, por tanto, requieren de una mayor celeridad en la gestión y resolución de sus expedientes porque la dilación que se produciría con una tramitación ordinaria, podría ocasionar un perjuicio al usuario, ya sea por la gravedad de la patología, el motivo de reclamación que precisa una celeridad de actuación al estar condicionado en el tiempo o porque la demora en la atención podría vulnerar el derecho del paciente, 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 Servicio Extremeño de Salud, tanto en servicios centrales como en las correspondientes gerencias de áreas de salud implicadas, ya que como hemos reflejado, el procedimiento normal podría demorar en exceso una resolución, y con ello, perjudicar al paciente; siendo, en muchas ocasiones, cerrados por mediación. Es una manera ágil y eficiente de acelerar soluciones a las reclamaciones y peticiones que presentan los/as pacientes del sistema sanitario público extremeño ante la Institución de la Defensora de los Usuarios.

La Oficina de la Defensora de los Usuarios seguirá trabajando en este sentido, estando en disposición de máxima colaboración con la Administración Sanitaria en beneficio de los/as pacientes extremeños/as.

En este sentido, podemos expresar que la colaboración proporcionada por el Servicio Extremeño de Salud, puede considerarse buena. Mantener una mayor comunicación y regularidad en la información con la Institución ayuda a la misma a resolver los casos, dar explicaciones con mayor fundamento y celeridad e incluso sugerir algunas mejoras de cara a la atención que reciben los usuarios, pacientes y familiares o allegados de los mismos.

Sin embargo, este deber de colaboración de los gestores del Servicio Extremeño de Salud de auxiliar, con carácter preferente, a la Institución de la Defensora de los Usuarios en el ejercicio de sus funciones, como recoge en el Decreto 4/2003, respecto a los tiempos empleados para efectuar las contestaciones por las vías normales, en algunas gerencias de área de salud, consideramos que pueden ser mejorables.

En algunos expedientes de reclamación, hemos observado que el tiempo para dar respuesta a las reclamaciones gestionadas por la Institución desde algunas gerencias de área son excesivos, demorándose mucho más algunas contestaciones, siendo inadmisibles plazos superiores a los 30-45 días; reflejándose los mismos en el apartado 1.2.1.

En estos casos, que los plazos de contestación han sido muy superiores, ha sido necesario recordar a las gerencias de área implicadas, el requerimiento formulado del preceptivo informe solicitado y no contestado en plazo, teniendo que proceder a la emisión de requerimientos reiterados de dichas peticiones a las mismas con el fin de poder dar respuesta desde la Institución al reclamante y la finalización de su expediente de reclamación. Y en otras ocasiones, ha sido preciso solicitar una ampliación o modificación de la información facilitada porque no contestaba al objeto de la reclamación o resultaba insuficiente para la resolución de la reclamación, a la vista de las alegaciones formuladas por el reclamante.

Es justo reconocer, que en algunas ocasiones no por demora de respuesta de los responsables de las gerencias de área sino por la dificultad que encontraban en la recopilación de la información o por ausencia de contestación a las cuestiones por parte de los servicios de atención hospitalaria, principalmente en expedientes de reclamación cuyo motivo es la disconformidad con la asistencia sanitaria o con la organización y normas, o por parte de Ambuvital/CCTS, en el caso de las reclamaciones por disconformidad con el servicio de transporte sanitario terrestre prestado.

Y en el caso de los expedientes de solicitudes al amparo de la Ley 1/2005, se viene detectando un retraso respecto a los tiempos empleados para dar respuesta desde servicios centrales del SES a las mismas, que consideramos no deben demorarse porque vulnera el derecho del paciente a ser atendido en un plazo de tiempo razonable, dado que son pacientes que se encuentran fuera de garantía, principalmente cuando se ha procedido a la emisión de una Resolución de la Defensora (Recomendaciones) para que se proporcione al paciente, en el SES o centro concertado privado, la atención sanitaria especializada demandada; teniendo en cuenta que estas solicitudes están enmarcadas en una normativa vigente, de obligado cumplimiento.

Como ya hemos reflejado, para poder desempeñar nuestro trabajo y resolver los expedientes incoados, es ineludible la asistencia e implicación de los gestores sanitarios, proporcionando, en el menor plazo posible, la información que se les requiere, así como su pronta predisposición favorable a aceptar la mediación y ser sensibles con las peticiones razonables que presentan los usuarios y pacientes cuando surge una situación de conflicto o dificultad con el sistema sanitario; situación que los ciudadanos deben conocer y la Administración sanitaria continuar potenciando al máximo para seguir cumpliendo con nuestra labor.

Por ello, solicitamos a los gestores del Servicio Extremeño de Salud que incrementen los esfuerzos para continuar desempeñando las funciones que tenemos encomendadas, entre ellas, resolver los expedientes gestionados desde la Institución de la Defensora de los Usuarios y que no se vea dañado el trabajo de la misma, proporcionando en el menor plazo posible la información solicitada que se les requiere y dando respuesta a la atención sanitaria demandada en las reclamaciones y solicitudes al amparo de la Ley 1/2005.

CAPÍTULO VI

DOTACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA

Este apartado ofrece información sobre los recursos humanos y materiales que tiene a su disposición la Institución de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, y que consideramos importante para comprender otros datos facilitados en la presente Memoria. Sobre todo, para aquellas personas que toman por primera vez contacto con una Memoria nuestra.

Al no disponer esta 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 de la Oficina de la Defensora de los Usuarios en función de los recursos que dispone, nuestras limitaciones y debilidades, las decisiones organizativas y forma de gestionar los expedientes, etc.

6.1 RECURSOS 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 siguen siendo claramente uno de los puntos débiles de nuestra Institución. En este sentido, 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 Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura; como así se recoge expresamente en la normativa reguladora vigente mencionada anteriormente de dotar a la Oficina de una estructura administrativa adecuada a las necesidades de la misma.

Todo ello, justificado por la evolución de nuestra Institución desde su origen. En la cual, podemos apreciar, teniendo en cuenta la proyección histórica de la misma, un significativo incremento de forma global de los expedientes abiertos en la Institución, lo que tiene su reflejo en un importante aumento de la carga de trabajo y la actividad que se





desarrolla en la misma; siendo una necesidad, que se traslada en esta Memoria para poder dar una atención de calidad a las personas que acuden a nosotros, de dotar a la Institución de una estructura administrativa adecuada a las necesidades funcionales actuales, de conformidad con el Decreto 4/2003, regulador de nuestra Institución.

En concreto, en este ejercicio, los ciudadanos extremeños se han dirigido a la Institución de la Defensora de los Usuarios solicitando nuestra asistencia dando lugar a la apertura de 7.500 expedientes, de los cuales 2.669 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, y 4.831 a reclamaciones y sugerencias.

En consecuencia, se aprecia un incremento del 6% de los expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los Usuarios en el año 2025, que se traduce en la apertura y gestión de 393 expedientes más respecto al ejercicio anterior, en el que se abrieron un total de 7.107 expedientes.

En lo que se refiere a las reclamaciones, reseñar que en este ejercicio continúa el incremento de las mismas en un 10% respecto al ejercicio anterior, pasando de 4.375 en el año 2024 a 4.831 reclamaciones presentadas por usuarios/as y pacientes del Servicio Extremeño de Salud en la Institución durante el año 2025. Destacamos en el caso de 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, una disminución del 2% de las mismas respecto al ejercicio anterior, pasando de 2.732 solicitudes de pacientes en el año 2024 a 2.669 solicitudes en el año 2025.

Es importante aclarar, que no incluimos dentro de estos expedientes, las numerosas actuaciones de atención, informativas y de asesoramiento realizadas a diario por la Defensora de los Usuarios y su equipo con los usuarios, pacientes y familiares mediante atención telefónica, a través de la herramienta de contacto con la Institución para los ciudadanos extremeños incluida en el portal web de la Defensora de los Usuarios, por correo electrónico, atención personal, audiencias, registro electrónico, correo postal, etc. Como, por ejemplo, los 11.680 mensajes electrónicos contestados de manera personalizada y las 14.560 llamadas telefónicas atendidas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, facilitando información y asesoramiento a las personas que contactan con nosotros sobre cuestiones relacionadas con su salud, dudas, consultas, peticiones, dificultades o problemas con el sistema sanitario, etc.

Asimismo, hemos continuado facilitando la 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 ciudadanos extremeños respecto al sistema sanitario; facilitando la presentación de las reclamaciones, mediante la mejora de la accesibilidad y la simplificación de los procedimientos, con objeto de evitar la brecha digital.

Todo ello, unido al trabajo diario que efectuamos en el estudio, análisis, gestión y tramitación de los expedientes de reclamaciones, sugerencias y solicitudes al amparo de la Ley 1/2005 (centros sanitarios, servicios centrales del SES, gerencias de áreas de salud, direcciones asistenciales y médicas, servicios de atención al usuario, etc.) y en el posterior



seguimiento de los mismos, a través de distintos medios, llamadas telefónicas, correos electrónicos, escritos, etc.

Por ello, quiero resaltar el enorme esfuerzo que ha realizado la Institución, Defensora y su equipo, a lo largo del año 2025, en el cumplimiento de nuestros deberes y en la elaboración y redacción de esta Memoria durante el primer trimestre del año 2026, teniendo que adaptar y ajustar las actividades de la Oficina de la Defensora de los Usuarios, debido al incremento del volumen de expedientes abiertos, a la realidad de los recursos humanos limitados de los que disponemos, ya que nuestra prioridad es prestar la mejor atención a las personas que se dirigen a nuestra Institución.

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 estará adscrita al departamento de la Administración Regional que ostente las competencias en materia de protección de los derechos de los consumidores. En este sentido, a través del Decreto 235/2023, de 12 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Servicios Sociales, el Ente Público Instituto de Consumo de Extremadura quedó adscrito a la Consejería de Salud y Servicios Sociales.

Es importante recordar, que la Oficina de la Defensora de los Usuarios, es un servicio público que se presta a todos los ciudadanos en la Comunidad Autónoma de Extremadura, encargada de velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios en el Sistema Sanitario Público de Extremadura, informando, asesorando y gestionando sus solicitudes de atención al amparo de la Ley 1/2005, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos, ayudando así a mejorar el sistema sanitario público promoviendo medidas que aumentan la calidad de los servicios y facilitando subsanar las deficiencias detectadas.

Por tanto, la independencia de la Institución, es un valor a la hora de actuar en el ejercicio de sus funciones y transmite confianza a los usuarios y pacientes del Servicio Extremeño de Salud. Sin embargo, a la hora de resolver dependemos siempre de la voluntad, impulso y posibilidades de los gestores sanitarios del SES, situación que los ciudadanos deben conocer y la Administración sanitaria continuar potenciando al máximo para seguir cumpliendo con las funciones que la legislación nos encomienda.

Con estas justificaciones, y la prioridad de darle el valor real y prestigio que merece la Institución, transmitimos en esta Memoria la necesidad de la adecuación de los recursos humanos y materiales de la Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, para poder cumplir con nuestras funciones y competencias en el escenario actual en el que nos encontramos, teniendo presente nuestra prioridad de prestar el mejor servicio de atención a los extremeños y extremeñas que se dirigen a nuestra Institución; de conformidad con el Decreto 4/2003, regulador de nuestra Institución.

6.2 RECURSOS MATERIALES

La sede de la Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, está ubicada en la calle San Salvador, número 9 de Mérida, en la segunda planta.

En el aspecto económico, como ya se ha reflejado anteriormente, al no disponer de un presupuesto propio, nuestra Institución no gestiona recursos económicos.

En relación con los recursos materiales, teniendo en cuenta el importante aumento del volumen de expedientes de solicitudes al amparo de la Ley 1/2005, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos que se tramitan en la Institución en los últimos años y el tiempo transcurrido desde la creación inicial de la base de datos informática que se utiliza, continuamos trabajando, tras realizar un análisis de situación de las necesidades reales detectadas en la Institución, con el diseño e integración de una aplicación alternativa que ofrezca una correcta gestión de los diferentes procedimientos, adecuándola al nuevo sistema de registro único de la Junta de Extremadura, TRAMITA, y permita su optimización para lograr una mayor eficiencia y celeridad en la gestión diaria de los expedientes, con el objetivo de una oficina sin papeles, en la medida de lo posible; asegurando las máximas garantías de confidencialidad y cumplimiento de la normativa vigente de protección de datos.

Esta actuación permitirá la extracción de parámetros estadísticos, necesarios para la gestión y resolución diaria de los expedientes, y para un análisis y estudio pormenorizado de información, que se detalla y desglosa en la memoria anual de la Defensora de los Usuarios del SSPE.

Cabe destacar positivamente la importante actividad durante el año 2025 del portal web de la Defensora de los Usuarios del SSPE, que consigue una mejor accesibilidad de los ciudadanos a la Institución, con información y asesoramiento, directo y sencillo, a los usuarios extremeños de forma no presencial, a través de la herramienta de contacto incluida en el portal web de la Defensora de los Usuarios; con la posterior cumplimentación de los modelos de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la LTR en formato autorrellenables, disponibles en el portal web mencionado.

Prueba de ello es el incremento del uso de la forma de presentación de las reclamaciones y sugerencias, así como de las solicitudes de asistencia de L.T.R por la vía de correo electrónico que, al igual que en el ejercicio anterior, ha sido la forma más frecuente de presentación de las personas que se dirigen a la Institución.

En concreto, de los 4.831 expedientes abiertos de reclamaciones y sugerencias en el año 2025, la mayoría de las personas continuaron utilizando el correo electrónico para hacernos llegar su reclamación y sugerencia a la Institución, en 2.801 ocasiones, representando un 58% del total y con un ligero descenso en este ejercicio de un 6% respecto al ejercicio anterior.

Y en el caso de las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, también continúa siendo el correo electrónico la vía más frecuente de presentación de los pacientes de estas solicitudes, con 1.970 casos, abarcando el 74% del total de las peticiones presentadas, lo que responde principalmente a la celeridad en esta forma de presentación y el uso cada vez mayor en la población extremeña, con una disminución del 12% respecto al año anterior.

<https://saludextremadura.ses.es/defensorausuarios>



6.3 PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y SOLICITUDES DE L.T.R.

Durante el año 2025, 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.

Asimismo, se ha considerado importante realizar actuaciones más directas e inmediatas con el Servicio Extremeño de Salud principalmente, en los casos de usuarios/as 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, a través del registro correspondiente, por correo postal, correo electrónico, fax o por el procedimiento de presencia personal y directa en la Institución con posterior ratificación por escrito. El uso cada vez más frecuente por conocimiento de la página web de la Defensora de los usuarios ha incrementado en los últimos años la presentación de las reclamaciones y sugerencias por esta vía. Excepcionalmente, se han aceptado reclamaciones por teléfono cuando las circunstancias han sido especiales. En el menor

tiempo, se constata la situación con el centro sanitario 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 y pacientes del SES, se inscriben en sus respectivos registros, enviándose copia de la misma al interesado/a. Complementariamente a estos trámites, se abre un expediente a cada reclamación/sugerencia, donde se anotan todas las actuaciones que se practican. Desde el buzón de quejas y sugerencias de la Junta de Extremadura (Servicio de Atención y Participación Ciudadana de la Consejería de Hacienda y Administración Pública), nos remiten también algunas 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 Oficina de 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 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 (expedientes 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 (expedientes informativos). 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 aquéllas 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 posible, 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 sanitaria 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 las gerencias de áreas de salud, 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 otros casos, 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 aquella. 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.

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 discapacidad tengan mayores problemas de orientación y desenvolvimiento. El motivo más frecuente, suele ser 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. Se deben 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.

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, para que sean resultas por los mismos. 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:

“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: *“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: *“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 remita el documento acreditativo con la asistencia sanitaria demandada.

En aquellos casos que la Dirección General de Asistencia Sanitaria considera que el usuario no tiene derecho, justificado al tratarse de peticiones denegadas debidas a distintas causas (tratarse de consultas de control-seguimiento o prueba de screening o preventiva y no tratarse de primeras consultas a especialistas, el haberse solicitado antes de haberse cumplido el plazo recogido en la Ley 1/2005, u otras causas) nuestra Institución, previa comunicación al solicitante por si desea realizar alegaciones, informa al mismo por escrito al respecto y, en el caso de su petición expresa, remite a la gerencia del área de salud de procedencia la petición del usuario para que se tramite como reclamación normal.

Por otra parte, el Decreto 132/2006, establece nuevos plazos, más reducidos, para primera consulta, primeras pruebas diagnósticas-terapéuticas 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 con gestiones directas de la Defensora de los Usuarios con el Servicio Extremeño de Salud.

6.4 DIFUSIÓN

Uno de los objetivos prioritarios 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 de Extremadura, encuentre la vía para poder acceder a nosotros.

Destacar positivamente la importante actividad, durante el año 2025, 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; 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.

Asimismo, durante el año 2025 se han realizado otras actuaciones de información y difusión de la Oficina, mediante la actividad institucional realizada, en la medida de lo posible, dado el incremento de los expedientes atendidos en la misma, 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, 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 por otro lado, 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 personas 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 las personas, 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 discapacidad 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 las personas, 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 colaboración y comunicación fluida con las asociaciones 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, 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.

Tramitar 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 presentadas por los usuarios y pacientes del Servicio Extremeño de Salud, conforme a su normativa.

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 esta 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 todas las personas 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 esta 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 oficio de recepción de la reclamación registrado se enviará en un plazo máximo de siete días desde su entrada en la Institución, en la medida de las posibilidades de la Institución por la demanda de trabajo y los recursos humanos de los que disponga.

La decisión sobre admisión a trámite se adoptará en el plazo máximo de 7 días desde su recepción, en la medida de las posibilidades de la Institución por la demanda de trabajo y los recursos humanos de los que disponga.

La decisión resolutoria del expediente se adoptará, disponiendo de los recursos humanos adecuados y de la colaboración necesaria del SES, en el plazo máximo de 3 meses desde la conclusión de las 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, reclamación o solicitud.

El usuario e interesado puede conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de la petición 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 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.

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 2025, hemos seguido potenciando y estimulando la acción 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 14.560 llamadas telefónicas, con un incremento del 16% respecto al ejercicio anterior, en el que se atendieron 12.529 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 2025, una media estimada de 11.680 correos electrónicos, con un incremento del 20% respecto al ejercicio anterior, con 9.716 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 a las personas sobre cuestiones relacionadas con su salud, dudas, consultas, peticiones, dificultades o problemas con el sistema sanitario, seguimiento de expedientes y por otro tipo de consultas. Se ha optado por una comunicación más personalizada 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:

- La Oficina de la Defensora de los Usuarios, es un servicio público a disposición de las personas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, cercano, accesible, imparcial, de intermediación y diálogo, un elemento sensor y necesario de la valoración de los pacientes y usuarios sobre la calidad percibida en los servicios sanitarios, y en sus demandas y aspiraciones ante los gestores sanitarios, que ayuda a mejorar el sistema sanitario público y da transparencia al mismo.
- Es el órgano que vela 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 Sistema Sanitario Público de Extremadura, que presentan los pacientes y usuarios, 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 realizar mejoras en el sistema sanitario. Es una garantía de la calidad asistencial y una pieza fundamental y única en el cumplimiento de la Ley de Tiempos de Respuesta.
- 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.
- Destacar que detrás de cada expediente, cifra o dato recogido en esta memoria, encontramos a personas usuarias del Servicio Extremeño de Salud, que están reclamando salud, el bien más preciado para las mismas.
- Son personas que acuden a nosotros con problemas y dificultades con el sistema sanitario, en busca de respuestas, solicitando nuestro asesoramiento, asistencia y mediación. La finalidad principal que persiguen los reclamantes es el ejercicio de sus derechos y poner en evidencia su caso, a fin de que se mejoren los servicios sanitarios y se evite su repetición en otros pacientes. Esto nos obligó a esforzarnos, en la medida de nuestras posibilidades y con los medios a nuestro alcance, para ayudarles a encontrar la solución a sus problemas, realizando una labor de mediación con el Servicio Extremeño de Salud.
- Los ciudadanos extremeños se han dirigido a la Institución de la Defensora de los Usuarios solicitando nuestra asistencia dando lugar a la apertura de un total de 7.500 expedientes en el año 2025, de los cuales 2.669 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, y 4.831 a reclamaciones y sugerencias.

- En consecuencia, se aprecia un incremento del 6% de los expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los Usuarios durante el año 2025, que se traduce en la gestión de 393 expedientes más respecto al ejercicio anterior, en el que se abrieron un total de 7.107 expedientes. Este aumento de expedientes, responde principalmente al incremento de las reclamaciones durante el año 2025.
- Destacamos favorablemente en el caso de 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, una disminución de las solicitudes presentadas por pacientes en la Institución del 2% respecto al ejercicio anterior, pasando de 2.732 solicitudes de pacientes en el año 2024 a 2.669 solicitudes en el año 2025.
- Y en lo que se refiere a las reclamaciones, reseñamos que continúa el incremento de las mismas, en este ejercicio con un aumento de un 10% respecto al año anterior, pasando de 4.375 reclamaciones en el año 2024 a 4.831 reclamaciones presentadas por usuarios/as y pacientes del Servicio Extremeño de Salud en el año 2025. En concreto, 4.814 reclamaciones y 17 sugerencias.
- Destacar que el año 2025, se han recibido en la Oficina de la Defensora, 26 agradecimientos de usuarios/as, pacientes, familiares y allegados manifestando su gratitud al personal del Servicio Extremeño de Salud, por su trabajo y atención personal (18 agradecimientos en el año 2024). Esta comunicación, ya sea en forma de agradecimiento o felicitación, es la expresión del reconocimiento que realizan los mismos a la labor profesional y calidad humana del personal que desempeña su trabajo en los centros y servicios sanitarios del SES, en lo que consideran un trabajo bien hecho. Es un reflejo de la satisfacción con los cuidados y la calidad de atención recibida, es decir, con el funcionamiento del sistema sanitario público, gracias a los profesionales que trabajan en el mismo.
- La vía más utilizada por los pacientes y usuarios extremeños para acceder a la Oficina de la Defensora de los Usuarios en la presentación de las reclamaciones, sugerencias y solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 continúa siendo, en el año 2025, a través del correo electrónico institucional de la Defensora, por el uso consolidado de las tecnologías digitales por los mismos. De los 4.831 expedientes abiertos de reclamaciones y sugerencias, la mayoría de las personas continuaron utilizando el correo electrónico para hacernos llegar las mismas, en 2.801 ocasiones, representando el 58% del total. Asimismo, en la presentación de las 2.669 solicitudes de la Ley 1/2005 por los pacientes, la mayoría de los expedientes se abrieron también a través de correo electrónico, en 1.970 casos, abarcando el 74% del total de las solicitudes presentadas.
- Durante el año 2025, hemos continuado trabajando con la finalidad de facilitar escucha activa, atención, trato humano cercano y empático, facilidad y adecuación de los canales de comunicación según la persona y comprensión total de la dimensión de las peticiones que se formulan, sobre todo en el caso de personas con edad avanzada, así como información y asesoramiento a todos aquellos usuarios y pacientes que lo han requerido, principalmente en materia de derechos respecto al sistema sanitario



extremeño; facilitando la presentación de las reclamaciones, mediante la mejora de la accesibilidad y la simplificación de los procedimientos, con objeto de evitar la brecha digital.

- Se han atendido unas 14.560 llamadas telefónicas, con un incremento del 16% respecto al ejercicio anterior en cuestiones relacionadas con la preocupación de pacientes y usuarios por su salud, solicitud de información, asesoramiento, dudas, consultas, peticiones, dificultades con el sistema sanitario, relacionadas con sus derechos y deberes sanitarios, sobre los servicios y prestaciones sanitarias a las que pueden acceder, o bien sobre los requisitos necesarios para su ejercicio, problemas con la actividad sanitaria asistencial en atención primaria y especializada, solicitud de información sobre la situación de sus expedientes, etc.
- Otra vía de comunicación importante ha sido por correo electrónico, se han recibido y contestado de manera personalizada, una media estimada de 11.680 correos electrónicos, con un incremento del 20% respecto al ejercicio anterior, de los cuales en multitud de ocasiones se procedió a la apertura de expedientes de reclamación y solicitudes de aplicación de Ley de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada. En el resto de ocasiones, la finalidad fue informativa, de asesoramiento jurídico-sanitario, seguimiento de expedientes, trasladar consultas relacionadas con el sistema sanitario, etc.
- La independencia de la Institución, es un valor añadido a la hora de actuar en el ejercicio de nuestras funciones y transmite confianza a los pacientes y usuarios del Servicio Extremeño de Salud. Sin embargo, a la hora de resolver dependemos de la colaboración, impulso y posibilidades de los gestores sanitarios del SES en la solución de los conflictos, situación que los ciudadanos deben conocer y la Administración sanitaria continuar potenciando al máximo para seguir cumpliendo con las funciones que la normativa nos encomienda.
- El Servicio Extremeño de Salud, cuenta con un nivel de atención profesional de forma global tanto en atención primaria como especializada, bueno, con una alta cualificación de sus profesionales. El elevadísimo número de actos sanitarios, en todo un año, transcurren generalmente con una buena satisfacción de los usuarios y pacientes extremeños, y hace que las reclamaciones que llegan a la Defensora, aun creciendo, sean proporcionalmente bajas en relación al servicio que presta nuestro sistema sanitario público extremeño.
- Por ello, quiero trasladar nuestro máximo reconocimiento y agradecimiento a todo el personal del Servicio Extremeño de Salud, por el esfuerzo e inmensa labor que realizan a diario por las personas enfermas, motivándoles a seguir desempeñando su trabajo con ilusión y entrega al servicio de los usuarios y pacientes extremeños.
- Así, como reconocer y agradecer a la Administración sanitaria y responsables de la gestión sanitaria, su colaboración, sensibilidad y esfuerzo en la solución de conflictos, sin la cual hubiese sido imposible el ejercicio de las funciones que nos fueron encomendadas.
- El sistema sanitario público extremeño tiene que continuar avanzando en la respuesta a las nuevas necesidades derivadas de los cambios demográficos y sociales que se

están desarrollando, envejecimiento y aumento de la esperanza de vida, dispersión geográfica, cronicidad de las patologías, aumento de la población que debe ser atendida y alta demanda asistencial de los pacientes, déficit de especialistas, diferentes modelos asistenciales, comunicación médico-paciente y relación médico-paciente distinta, mayor participación de los pacientes e implicación de los mismos en la toma de decisiones y más informados, peticiones de los pacientes en la accesibilidad al sistema sanitario y a la asistencia sanitaria, en la humanización del sistema sanitario, etc.

- Conseguir una mejor atención sanitaria, es una responsabilidad de todos, gestores sanitarios, profesionales del Servicio Extremeño de Salud y usuarios/pacientes, y requiere la implicación de los tres, solo de esta manera podrá lograrse que pacientes y familiares se sientan bien tratados y atendidos por los servicios sanitarios, dando más humanización al sistema sanitario. Sin que con ello, olvidemos que es importante realizar una adecuada información “más y mejor” y educación sanitaria a los pacientes y usuarios del sistema sanitario, recordando los deberes de los usuarios de responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el SES, mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro sanitario y a los profesionales que prestan su servicio en los mismos (Cero agresiones). Por ello, es necesario aunar esfuerzos entre todos los implicados, consiguiendo una unidad de acción, con el objetivo de lograr una atención de calidad en la sanidad extremeña.
- Desde la Oficina de la Defensora de los Usuarios, a través de las reclamaciones (sobre todo las aceptadas en segunda instancia, detectándose en este ejercicio un aumento significativo del 44% de los expedientes), sugerencias y solicitudes al amparo de la Ley 1/2005, se facilita una visión global sobre el sentir de los usuarios y pacientes y sus opiniones, y se pone de manifiesto un escenario en el que radican distintos factores y causas que los gestores sanitarios del Servicio Extremeño de Salud tienen que analizar y mejorar con el fin de que el sistema sanitario público extremeño pueda dar respuesta a las necesidades de atención sanitaria de los pacientes, dentro de un contexto presupuestario, cuyas prioridades deben ser establecidas y modificadas para tal fin.
- Comprendiendo las dificultades de recursos humanos por el déficit de profesionales, consideramos pertinente que los gestores sanitarios del Servicio Extremeño de Salud incrementen los esfuerzos para reducir la demora asistencial del sistema sanitario en las consultas de control-seguimiento de los pacientes para las revisiones médicas de sus patologías y para la realización de pruebas de control, en los centros hospitalarios y especialidades detectadas y reiteradas en las reclamaciones de los pacientes extremeños a la Institución, con el objetivo de que las citaciones para las consultas sucesivas de los pacientes se encuentren en un intervalo razonable que no sea muy excedido al indicado por el especialista en su plan de seguimiento al paciente, priorizando las pruebas y consultas de control-seguimiento de pacientes oncológicas/os. Así como, para establecer una estrategia de gestión efectiva en el nivel de atención primaria, que logre que una cita programada en atención primaria, presencial o telefónica, con el Médico de familia/Pediatra se realice en un plazo que no exceda a los dos días desde su petición por el usuario y paciente.
- Valoramos en sentido positivo los pasos que se están dando en la atención a los pacientes y usuarios del Servicio Extremeño de Salud mediante los planes de

choque y reconocemos el esfuerzo realizado por los gestores sanitarios del Servicio Extremeño de Salud durante el año 2025, pero esta Institución, como en ejercicios anteriores, reitera el recordatorio de garantizar el derecho de los pacientes extremeños recogido en la normativa autonómica (Ley 1/2005, de 24 de junio, y Decreto 132/2006, de 11 de julio) sobre los plazos máximos de espera, adoptando las medidas organizativas y asistenciales adecuadas, mediante la oferta al paciente y su derivación a otros centros hospitalarios públicos de otras áreas sanitarias distintas al centro de procedencia, aumento o refuerzo de plantilla y de actividad quirúrgica extraordinaria en centros sanitarios públicos, y la derivación del paciente a centros concertados privados, previa oferta al mismo; principalmente en pacientes con una demora quirúrgica excesiva y sin programación de la asistencia sanitaria demandada en un periodo breve y compatible con la protección de la salud, para mejorar su calidad de vida (que una intervención quirúrgica no sobrepase los 360 días desde la inclusión del paciente en lista de espera quirúrgica en ninguno de los centros hospitalarios del SES).

- Recomendar que los gestores sanitarios del SES incrementen los esfuerzos, articulando las medidas organizativas y herramientas pertinentes, para reparar las situaciones detectadas que nos trasladan los pacientes mediante preocupación-queja-reclamación formal como que, en algunos casos, tienen la citación para consultas programadas de seguimiento por distintos especialistas, sin tener citadas las pruebas de control indicadas por los mismos, fundamentalmente pruebas de imagen, acudiendo a dichas citas sin tener las pruebas de seguimiento realizadas y, por tanto, sin que puedan ser valoradas en dichas consultas e informadas de los resultados, lo que conlleva que se tenga que generar otra cita posterior cuando se hayan realizado las pruebas para su valoración. Así como que sería oportuno informar desde atención primaria a los pacientes en los casos en que la e-consulta solicitada por el médico de familia ha sido rechazada/ no procede por atención especializada, al detectarse que generan en los pacientes la presentación de reclamaciones ante el SES y la Oficina de la Defensora al considerar los mismos que tienen una citación pendiente por el SES en atención especializada, por el desconocimiento de los mismos de dicha información.

SOBRE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:

- Durante el ejercicio 2025, se abrieron 4.831 expedientes de reclamaciones y sugerencias en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, con un incremento de los mismos de un 10% respecto al ejercicio anterior, continuando con el aumento ya observado en los años anteriores, pasando de 4.375 reclamaciones y sugerencias en el año 2024 a 4.831 reclamaciones y sugerencias en el año 2025.
- Se gestionaron 4.814 reclamaciones y 17 sugerencias presentadas por usuarios y pacientes extremeños. Las sugerencias constituyen un instrumento de participación ciudadana en salud y de información muy útil que nos permite conocer la opinión y valoración de las personas sobre las prestaciones y servicios sanitarios públicos recibidos, así como promover la mejora del funcionamiento, organización y estructura de los centros y servicios sanitarios para el mejor cuidado y una atención de calidad de pacientes y sus familias, que redunde en una mayor satisfacción de los mismos.

- Como en ejercicios anteriores, se ha reclamado más a la Atención Especializada que a la Atención Primaria. El mayor número de reclamaciones han sido generadas en los centros de atención especializada, como son los hospitales y consultas en centros de especialidades, constituyendo el 89% del total de las reclamaciones abiertas en la Oficina de la Defensora de los usuarios en el año 2025, con 4.318 expedientes, observándose un incremento de un 10% de las reclamaciones. Atención Primaria, pilar fundamental del sistema sanitario público, generó el 7 % de las reclamaciones abiertas en la Oficina de la Defensora, con 303 reclamaciones de usuarios/as y pacientes, lo que supone un aumento del 4% de las reclamaciones dirigidas a atención primaria respecto al ejercicio anterior.
- Los motivos más reclamados por usuarios/as y pacientes del Servicio Extremeño de Salud, fueron nuevamente la disconformidad por Lista de espera y citaciones, por las demoras asistenciales del sistema sanitario público en consultas de control-seguimiento de especialistas y por los retrasos en la realización de pruebas de control, en 4.043 casos, abarcando el 84% de las reclamaciones incoadas en la Institución y con un aumento de las mismas de un 12%, continuando con el incremento ya observado en ejercicios anteriores por esta causa.
- En segundo lugar, como en el ejercicio anterior, aquellas generadas por disconformidad con la Organización y Normas, en 385 casos, representando el 8% de las reclamaciones y con una disminución de las reclamaciones del 9% respecto al año anterior. Son reclamaciones en las que usuarios/as se ven afectados por lo que consideran deficiencias en la organización sanitaria, por diversos aspectos que afectan a la organización de los servicios sanitarios, manifestando sus desacuerdos sobre normas o sistemas organizativos en los centros sanitarios, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, y las peticiones que formulan en el funcionamiento de los mismos.
- Continúan en tercer lugar, las reclamaciones por disconformidad con la Atención personal y/o sanitaria, en 310 casos, pero destacando un incremento del 17% de las reclamaciones respecto al año anterior y representando el 6% de las reclamaciones presentadas por pacientes en la Oficina de la Defensora de los Usuarios. Se incluyen en este grupo las reclamaciones que realizan pacientes y familiares por insatisfacción asistencial, al consideran que, la asistencia clínica o el trato personal que han recibido, no ha sido adecuado; ya sea por falta de empatía, atención no humanizada, percepción de insatisfacción/expectativas o por deficiente asistencia sanitaria producida por actuaciones humanas incluidos errores médicos, no achacables directamente a la organización.
- Y ocupando el cuarto lugar, nos encontramos con las reclamaciones por deficiencias estructurales y personales, con 58 reclamaciones, observándose un incremento de las reclamaciones del 32% respecto al ejercicio anterior, pero abarcando el 1% del total de las reclamaciones. Este grupo recoge las quejas y peticiones de pacientes y usuarios cuando consideran que existen deficiencias materiales o de recursos humanos en los centros sanitarios del Servicio Extremeño de Salud. Principalmente, reclamaciones de usuarios de núcleos rurales por ausencia o no sustitución de profesionales sanitarios, médicos y pediatras de atención primaria.

- Por áreas de salud, se observa un aumento de las reclamaciones de usuarios/as y pacientes en Badajoz, Cáceres, Mérida, Plasencia, Don Benito-Villanuevay Navalmodal de la Mata.
- En sentido favorable, Llerena-Zafra y Coria, han disminuido en sus áreas de salud las reclamaciones de pacientes respecto al ejercicio anterior, en un 40% y 8% respectivamente.
- Son los pacientes del área de salud de Mérida, como en el ejercicio anterior, los que han presentado mayor número de reclamaciones en cifras absolutas, con 1.883 reclamaciones y en proporción a su población, con 1 reclamación por cada 88 habitantes; representando el 39% del total de las reclamaciones abiertas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios durante el año 2025 y con un incremento de las mismas del 21% respecto al ejercicio anterior. Le siguen a distancia, al igual que en el año anterior, Cáceres, con 843 reclamaciones, Badajoz, con 759 reclamaciones y Llerena-Zafra, con 392 reclamaciones.
- Y ajustadas a la población de referencia, son Mérida, Cáceres, Llerena-Zafra y Plasencia, las áreas de salud que generaron más reclamaciones por pacientes extremeños/as durante el año 2025.
- Los tres centros hospitalarios que más reclamaciones han generado en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2025, son el Hospital de Mérida con 1.770 reclamaciones, Hospital San Pedro de Alcántara con 400 reclamaciones y Hospital Universitario de Cáceres con 371 reclamaciones, por este orden.
- Y sobre reclamaciones de pacientes dirigidas a atención primaria, las áreas de salud más reclamadas son Badajoz, abarcando el 32% del total de las reclamaciones en atención primaria, Plasencia, abarcando el 18% del total, Cáceres, representando el 15% del total de las reclamaciones y Mérida, que abarca el 13% del total de las reclamaciones en atención primaria.
- De los 4.831 expedientes de reclamaciones y sugerencias abiertos en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, 3.804 expedientes fueron aceptados por considerarnos competentes en el procedimiento y procedimos a su recepción, análisis, gestión y tramitación, abarcando el 79% del total de expedientes de reclamaciones y sugerencias, con una ligera disminución del 2% respecto al ejercicio anterior. Las 1.027 reclamaciones restantes, se consideraron rechazadas en primera instancia, al no ser competentes según la normativa reguladora, procediendo a recepcionarlas y atenderlas, un 21% del total de las reclamaciones.
- Las causas por las que se admitieron a trámite las 3.804 reclamaciones y sugerencias fueron en primera instancia, con 2.685 casos, por afectar a más de un área de salud, 6 expedientes, por ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo centro/servicio, 1.736 expedientes, por apertura de oficio, 942 expedientes y 1 expediente presentado por asociaciones de consumidores y usuarios. Y en segunda instancia, en 1.119 casos, por no ser contestada en plazo por el Servicio de Atención al Usuario, 928 expedientes, y por desacuerdo del usuario con la resolución de la Gerencia de área, 191 expedientes.
- En 1.027 ocasiones, un 21% del total de las reclamaciones, se consideraron rechazadas al no ser competentes según la normativa reguladora, procediendo a recepcionarlas

y atenderlas, realizando una atención de las mismas y remitiéndolas al órgano competente que corresponda para que sean resueltas, aunque se mantiene un seguimiento de las mismas. El motivo más frecuente fue eludir la primera instancia, es decir, su presentación en 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 1.026 ocasiones. Por otro lado, hemos rechazado en 1 ocasión por otra causa (vía judicial). 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.

- Al cierre del ejercicio, a 31 de diciembre de 2025, del total de las 4.831 reclamaciones y sugerencias incoadas en la Oficina de la Defensora, se encontraban 4.525 expedientes finalizados y 306 en instrucción, un 6%. Estos últimos, se trataban principalmente de expedientes abiertos, en fase de instrucción, procediéndose desde la Institución a realizar un segundo/tercer requerimiento y reiteración a las gerencias de las áreas de salud correspondientes para dar respuestas a las reclamaciones y proceder al cierre de los mismos, así como expedientes que se encuentran pendientes de actualización en la base de datos de las respuestas recibidas.
- De las 3.804 reclamaciones en las que nos hicimos competentes, quitando los 306 expedientes que se encontraban en fase de instrucción al cierre del ejercicio 2025 detallados anteriormente, la forma más frecuente de finalizar la tramitación de los 3.498 expedientes fue mayoritariamente a través de la mediación. En 3.489 ocasiones, un 99,7% de los expedientes tramitados, se finalizó con el acuerdo de ambas partes, usuario/a y SES. En 9 ocasiones, un 0,3%, fue necesaria una Resolución con Recomendaciones de la Defensora de los Usuarios. En estos casos, por no conseguirse un acuerdo completo y satisfactorio entre ambas partes, fue necesario finalizar el procedimiento realizando un escrito razonado y motivado donde se exponía 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 estimado de cierre de los expedientes incoados, en los que somos competentes, fue de 40 días; y en el caso de los expedientes atendidos pero que no eran de nuestra competencia, fue de 3 días.
- El área de salud de Badajoz genera el 16% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora. Se presentaron 759 reclamaciones, lo que supone un incremento de un 12% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 399 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes, abarcando el 53% de las reclamaciones en el área de salud de Badajoz. La media estimada de días en tramitar los expedientes fue de 39 días. Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 192 expedientes la apertura por la vía de oficio, el 48% de las reclamaciones, 136 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario o con resolución no satisfactoria para el usuario, un 34% de las reclamaciones y 71 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, abarcando el 18% de las reclamaciones.

- El 72% de las reclamaciones aceptadas presentadas por pacientes del área de salud de Badajoz, tenían por motivo las demoras asistenciales del sistema sanitario público, observándose una reducción del 28% de las reclamaciones; siendo cerradas la mayoría por mediación. Predominan las demoras en consultas de control-seguimiento para Angiología y Cirugía Vascular, Oftalmología, Neurología, Cardiología y Otorrinolaringología, y los retrasos en la realización de pruebas de control por Radiología (RMN, Ecografía) y Medicina Nuclear, en pacientes oncológicos principalmente (PET-TAC). Destacamos, en este ejercicio, las reclamaciones de pacientes pendientes de la realización de intervenciones quirúrgicas por Neurocirugía y Cirugía Vascular.
- Le siguen a distancia, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, abarcando un 11% de las reclamaciones aceptadas, las generadas por deficiencias en la organización sanitaria, observándose una disminución de un 20%, y con un 9%, las reclamaciones de pacientes y familiares por disconformidad con la asistencia clínica y/o el trato personal (acompañamiento, humanidad, cuidados de las TCAE), destacando un aumento de las mismas del 9%; siendo cerradas la mayoría por mediación.
- El Hospital Universitario de Badajoz, es el centro sanitario más reclamado en el área de salud de Badajoz y continúa ocupando el cuarto lugar entre los centros hospitalarios que más reclamaciones genera en la Oficina de la Defensora. El 81% de las reclamaciones dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera, refiriendo los pacientes en el 69% de las reclamaciones la demora asistencial para la revisión de sus patologías con Angiología y Cirugía Vascular, Neurología y Cardiología, y los retrasos en la realización de pruebas de control por Radiología (RMN, Ecografía) y Medicina Nuclear, en pacientes oncológicos principalmente (PET-TAC); así como reclamaciones de pacientes pendientes de la realización de intervenciones quirúrgicas por Neurocirugía y Cirugía Vascular.
- En el Hospital Perpetuo Socorro, el 83% de las reclamaciones de pacientes dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la demora asistencial, predominando en el 66% de las mismas la demora para consultas con Oftalmología y Otorrinolaringología, así como para la realización de pruebas de control por Radiología (Ecografía mama, RMN). Y en el Hospital Materno Infantil, destacamos las reclamaciones de pacientes para consultas de revisión por Ginecología y Neurología pediátrica.
- En el grupo de Otros, resaltamos las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria por deficiencias de recursos humanos o materiales, principalmente reclamaciones de usuarios de núcleos rurales por ausencia o no sustitución de médicos y pediatras de atención primaria, y por listas de espera en atención primaria y hospitalaria (Talavera la Real, Montijo-Puebla de la Calzada, Jerez de los Caballeros y Olivenza), abarcando el 75% de las reclamaciones de este grupo.
- El área de salud de Cáceres, genera el 17% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios, pasando a ocupar el segundo lugar entre las áreas de salud más reclamadas en cifras absolutas y ajustada a población durante el año 2025. Se presentaron 843 reclamaciones, lo que supone un incremento de un 14% de las reclamaciones respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 673 ocasiones aceptamos a trámite el expediente por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 80% de las reclamaciones en el área de salud de Cáceres.



La media estimada de días en tramitar los expedientes fue de 42 días. Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 376 expedientes, reclamaciones no contestadas en plazo por el servicio de atención al usuario o con resolución no satisfactoria para el usuario, un 56% de las reclamaciones, 188 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, abarcando el 28% de las reclamaciones, 108 expedientes abiertos por la vía de oficio, el 16% de las reclamaciones y 1 expediente por afectar a más de 1 área de salud.

- El 88% de las reclamaciones aceptadas presentadas por los usuarios del área de salud de Cáceres, son por demoras asistenciales del sistema sanitario público, observándose un ligero incremento de un 3% las mismas; siendo cerradas la mayoría por mediación. En las reclamaciones predominan las demoras en consultas de control-seguimiento para Neurología, Cardiología, Reumatología, Traumatología, Endocrinología, Oftalmología y Alergología. Destacamos, en este ejercicio, las reclamaciones de pacientes pendientes de intervenciones quirúrgicas y primeras consultas por Traumatología, y de intervenciones quirúrgicas por Neurocirugía.
- Le siguen muy a distancia, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, abarcando un 6% de las reclamaciones aceptadas, las generadas por disconformidad con la asistencia clínica y/o trato personal de pacientes y familiares, observándose un leve incremento del 3%, y con un 5% de las reclamaciones, las deficiencias en la organización sanitaria, que se han reducido un 36%; siendo cerradas la mayoría por mediación.
- El Hospital Universitario de Cáceres, continúa ocupando el tercer lugar entre los centros hospitalarios que más reclamaciones genera en la Oficina de la Defensora. El 85% de las reclamaciones dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones. Los pacientes refieren en el 67% de las reclamaciones la demora para las citas de control-seguimiento principalmente para Neurología, Traumatología, y Oftalmología; así como reclamaciones de pacientes pendientes de intervenciones quirúrgicas y primeras consultas por Traumatología, y de intervenciones quirúrgicas por Neurocirugía.
- El Hospital San Pedro de Alcántara, es el centro sanitario más reclamado en el área de salud de Cáceres y ocupa el segundo lugar entre los centros hospitalarios que más reclamaciones genera en la Oficina de la Defensora. El 93% de las reclamaciones de pacientes dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la demora asistencial, predominando en el 83% de las mismas la demora para consultas con Cardiología, Reumatología, Endocrinología y Alergología.
- Y en el grupo de Otros, resaltamos las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria por disconformidad de los pacientes y familiares con la asistencia clínica y/o trato personal en los mismos, así como por deficiencias de recursos humanos, ausencia o no sustitución de médicos y pediatras de atención primaria en zonas rurales y por listas de espera en atención primaria y hospitalaria (Z.S. Miajadas), y por demora en el tratamiento de pacientes en unidades de fisioterapia; abarcando el 47% de las reclamaciones de este grupo.
- El área de salud de Coria continúa generando solo el 1% de los expedientes de

reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios y sigue siendo el área de salud menos reclamada. Se presentaron 33 reclamaciones, observándose en este ejercicio, una disminución de las reclamaciones de un 8% respecto al año anterior, de las cuales en 22 ocasiones aceptamos a trámite el expediente por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 67% de las reclamaciones en el área de salud de Coria. La media estimada de días en tramitar fue de 19 días. Las causas por las que se admitieron a trámite fueron 13 expedientes abiertos por la vía de oficio, abarcando el 59% de las reclamaciones, 5 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario o con resolución no satisfactoria para el usuario, un 23% de las reclamaciones, y 4 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, el 18% de las reclamaciones.

- De los 19 expedientes abiertos dirigidos al Hospital Ciudad de Coria, el 68% de las reclamaciones presentadas por los usuarios tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera, por demora en la citación de consultas sucesivas principalmente en las especialidades de Ginecología, Dermatología y Cardiología, seguida de tres reclamaciones por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria y tres reclamaciones por deficiencias en la organización sanitaria. Y, por otro lado, se abrieron tres expedientes de reclamación dirigidos a centros de atención primaria principalmente por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria; siendo cerradas la mayoría por mediación.
- El área de salud de Don Benito-Villanueva genera el 6% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora y ocupa, como en el año anterior, el sexto lugar entre las áreas de salud más reclamadas en cifras absolutas y ajustada a población durante el año 2025. Se presentaron 274 reclamaciones, observándose un incremento del 35% de las reclamaciones respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 238 ocasiones aceptamos a trámite el expediente por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 87% de las reclamaciones en el área de salud de Don Benito-Villanueva. La media estimada de días en tramitar fue de 45 días. Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 118 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, abarcando el 50% de las reclamaciones, 62 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario o con resolución no satisfactoria para el usuario, un 26% de las reclamaciones, 57 expedientes abiertos por la vía de oficio, el 24% de las reclamaciones y 1 expediente por afectar a más de 1 área de salud.
- El 89% de las reclamaciones aceptadas presentadas por pacientes del área de salud de Don Benito-Villanueva, tenían por motivo la demora asistencial del sistema sanitario público, observándose en este ejercicio un incremento del 42% de las reclamaciones respecto al ejercicio anterior; siendo cerradas la mayoría por mediación. Predominan las demoras en consultas de control-seguimiento con Oftalmología, Neurología, Traumatología, Digestivo, Unidad del Dolor y Cardiología. Destacamos, en este ejercicio, las reclamaciones de pacientes pendientes de primeras consultas con Traumatología.
- Le siguen muy alejadas, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, abarcando un 6% de las reclamaciones, aquellas generadas por deficiencias en la organización sanitaria en los mismos, observándose una disminución de un 40%, y con





un 5% las reclamaciones, aquellas por disconformidad con la asistencia clínica y/o trato personal, que han aumentado significativamente un 71%; siendo cerradas la mayoría por mediación.

- El Hospital Don Benito-Villanueva, acapara el 91% de las reclamaciones presentadas por pacientes en el área de salud de Don Benito-Villanueva y sube a ocupar el séptimo lugar entre los centros hospitalarios que más reclamaciones genera en la Oficina de la Defensora. El 91% de las reclamaciones dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera, refiriendo los pacientes en el 80% de las reclamaciones la demora en las citas para la revisión de sus patologías con Oftalmología, Neurología, Traumatología, Digestivo, Unidad del Dolor y Cardiología. Destacamos, en este ejercicio, las reclamaciones de pacientes pendientes de primeras consultas con Traumatología.
- Al Hospital Siberia-Serena solo se ha dirigido un 7% de las reclamaciones de pacientes del área de salud Don Benito-Villanueva, por dificultad para acceder a las citas de revisión de sus patologías principalmente en Neurología.
- Y en el grupo de Otros, resaltamos las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria, observándose una disminución de un 55%, principalmente por deficiencias en la organización sanitaria.
- El área de salud de Llerena-Zafra genera el 8% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora, ocupando el tercer lugar entre las áreas más reclamadas ajustada a población de referencia. Se presentaron 392 reclamaciones, destacando una disminución significativa de las reclamaciones de un 40% en el año 2025, de las cuales en 236 ocasiones aceptamos a trámite por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 60% de las reclamaciones del área de salud de Llerena-Zafra. La media estimada de días en tramitar fue de 48 días. Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 112 expedientes por no ser contestados en plazo por el servicio de atención al usuario o con resolución no satisfactoria para el usuario, un 47% de las reclamaciones y apreciándose una disminución del 19% respecto al ejercicio anterior, en 69 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, abarcando el 29% de las reclamaciones y 55 expedientes abiertos por la vía de oficio, representando el 23% de las reclamaciones.
- En este ejercicio, el 86% de las reclamaciones aceptadas presentadas por pacientes del área de salud de Llerena-Zafra, tenían por motivo las demoras asistenciales del sistema sanitario público, observándose una disminución significativa de las reclamaciones del 64% en el año 2025, con 202 reclamaciones; siendo cerradas la mayoría por mediación. Predominan las demoras en consultas de control-seguimiento para Otorrinolaringología, Urología, Oftalmología, Digestivo, Neurología, Traumatología y Neumología, y los retrasos en la realización de pruebas de control por Digestivo (Colonoscopia).
- Le siguen a distancia, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, abarcando un 10% de las reclamaciones aceptadas, las generadas por deficiencias en la organización sanitaria, observándose una disminución de un 29%, y con un 4%, las



reclamaciones de pacientes y familiares por disconformidad con la asistencia clínica y/o el trato personal, destacando un descenso de las mismas del 18%; siendo cerradas la mayoría por mediación.

- El Hospital de Zafra, es el centro sanitario más reclamado en el área de salud de Llerena-Zafra y en este ejercicio baja a ocupar el quinto lugar entre los centros hospitalarios que más reclamaciones de pacientes genera en la Oficina de la Defensora. El 92% de las reclamaciones dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones. Los pacientes refieren en el 66% de las reclamaciones la demora para la revisión de sus patologías por Otorrinolaringología, Urología, Oftalmología, Digestivo, Neurología, Traumatología y Neumología y los retrasos en la realización de pruebas de control por Digestivo (Colonoscopia).
- El Hospital de Llerena, abarca el 10% de las reclamaciones en el área de salud Llerena-Zafra, destacando que el 83% de las reclamaciones dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la demora asistencial del sistema sanitario, principalmente para consultas de revisión de pacientes por Neurología y Neumología.
- Y en el grupo de Otros, resaltamos las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria por deficiencias en la organización sanitaria (gestión, lista de espera y dificultad activación tratamientos pacientes crónicos en C.L. Segura de León), abarcando el 53% de las reclamaciones de este grupo, y por disconformidad con el trato personal y/o asistencia sanitaria.
- El área de salud de Mérida, continúa siendo el área de salud al que más reclamaciones dirigen los pacientes, en cifras absolutas y ajustadas a población de referencia, generando el 39% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora, observándose en este ejercicio un incremento de un 21%, continuando con el aumento de reclamaciones ya observado en los años anteriores. Se presentaron 1.883 reclamaciones, de las cuales en 1.718 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 91% de las reclamaciones en esta área. La media estimada de días en tramitar los expedientes fue de 51 días. Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 1.086 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, abarcando el 63% de las reclamaciones y con una disminución del 7% en este ejercicio, 316 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario o con resolución no satisfactoria para el usuario, un 18% de las reclamaciones y con un incremento muy significativo del 89% respecto al ejercicio anterior, 313 expedientes abiertos por la vía de oficio, el 18% de las reclamaciones y con un incremento muy importante del 143% respecto al ejercicio anterior, 2 expedientes por afectar a más de 1 área de salud y 1 expediente presentado por asociaciones de consumidores y usuarios (FACUA-Extremadura).
- El 96% de las reclamaciones aceptadas presentadas por pacientes del área de salud de Mérida, tenían por motivo la demora asistencial del sistema sanitario público, observándose un aumento del 20% de las reclamaciones respecto al ejercicio anterior; siendo cerradas la mayoría por mediación. Predominan las demoras en consultas de control-seguimiento para Oftalmología, Neurología, Urología, Cardiología, Rehabilitación, Dermatología, Neumología, Endocrinología y Reumatología, y los

retrasos en la realización de pruebas de control por Radiología (Ecografía, RMN, TAC) y Digestivo (Colonoscopia).

- Le siguen muy a distancia, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, con un 2% de las reclamaciones, aquellas generadas por deficiencias en la organización sanitaria, en las que los usuarios muestran sus desacuerdos sobre normas o sistemas organizativos en los centros sanitarios, observándose una disminución del 42%, y con un 1%, aquellas reclamaciones de pacientes y familiares por disconformidad con el trato y/o asistencia sanitaria, destacando un aumento de las mismas del 43%; siendo cerradas la mayoría por mediación.
- El Hospital de Mérida, continúa siendo en este ejercicio el centro hospitalario que más reclamaciones genera en la Oficina de la Defensora, abarcando el 95% del total de las reclamaciones dirigidas al área de salud de Mérida y con un incremento de un 16%. El 96% de las reclamaciones dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera, refiriendo los pacientes en el 76% de las reclamaciones la demora para las citas de control-seguimiento con Oftalmología, Neurología, Urología, Cardiología, Rehabilitación, Dermatología, Neumología, Endocrinología y Reumatología, y los retrasos en la realización de pruebas de control por Radiología (Ecografía, RMN, TAC) y Digestivo (Colonoscopia).
- El Hospital Tierra de Barros, abarca el 4% de las reclamaciones, apreciándose en este ejercicio un aumento de un 62% de las reclamaciones. El 97% de las reclamaciones dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera, destacando principalmente en un 53% las reclamaciones por demora en la citación de revisión de sus patologías por Neurología.
- Y en el grupo de Otros, representando el 1% del total de las reclamaciones, con una disminución del 14%, destacamos principalmente las reclamaciones reiteradas dirigidas a centros de atención primaria por lista de espera en las unidades de fisioterapia de atención primaria con demora en el tratamiento de los pacientes y en los equipos de salud mental para seguimiento, y por disconformidad de los pacientes y familiares con la asistencia clínica y/o trato personal en los mismos.
- El área de salud de Navalmoral de la Mata genera solo el 1% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora. Se presentaron 70 reclamaciones, observándose un aumento de las mismas del 21% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 48 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 69% del total de las reclamaciones en esta área. La media estimada de días en tramitar los expedientes fue de 46 días. Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 31 expedientes se abrieron por la vía de oficio, el 65% de las reclamaciones, 9 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico servicio/unidad, abarcando el 18% de las reclamaciones y 8 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario o con resolución no satisfactoria para el usuario, un 17% de las reclamaciones.
- El 60% de las reclamaciones aceptadas presentadas por pacientes del área de salud de Navalmoral de la Mata tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y

citaciones, es decir, la demora asistencial para consultas con especialistas y/o pruebas diagnósticas de control, con un incremento del 38% respecto al ejercicio anterior. En las reclamaciones predominan las demoras en consultas de control-seguimiento principalmente para Cardiología y Dermatología, y los retrasos en la realización de pruebas de control por Digestivo (Colonoscopia); siendo cerradas la mayoría por mediación.

- Le siguen a distancia, representando un 17% de las reclamaciones, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, aquellas generadas por disconformidad con la asistencia sanitaria y/o trato, y por deficiencia de la organización sanitaria, y abarcando un 4%, las reclamaciones, aquellas por deficiencias estructurales y personales, que han disminuido un 33%; siendo cerradas la mayoría por mediación.
- El Hospital Campo Arañuelo, abarca el 88% de las reclamaciones del área de salud de Navalmoral de la Mata. Los pacientes refieren en el 67% de sus reclamaciones la demora asistencial en las citas de revisión de sus patologías, principalmente dirigidas a Cardiología y Dermatología, y los retrasos en la realización de pruebas de control por Digestivo (Colonoscopia).
- En el grupo de Otros, abarcando el 12% de las reclamaciones aceptadas en el área de salud de Navalmoral de la Mata, resaltamos las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria por deficiencias de recursos humanos, ausencia o no sustitución de médicos y pediatras de atención primaria y por listas de espera en atención primaria y hospitalaria (C.S. Navalmoral de la Mata), así como las reclamaciones de pacientes por disconformidad con el trato y/o asistencia sanitaria.
- El área de salud de Plasencia genera el 8% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora y continúa ocupando el cuarto lugar entre las áreas más reclamadas en proporción a población de referencia. Se presentaron 367 reclamaciones, observándose un incremento de las reclamaciones de un 21% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 288 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 78% de las reclamaciones del área. La media estimada de días en tramitar los expedientes fue de 31 días. Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 131 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, abarcando el 46% de las reclamaciones y con una reducción del 10% de las mismas, 102 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario o con resolución no satisfactoria para el usuario, un 35% de las reclamaciones y con un incremento del 46% de las mismas respecto al ejercicio anterior, y 55 expedientes abiertos por la vía de oficio, abarcando el 19% de las reclamaciones.
- El 84% de las reclamaciones aceptadas presentadas por pacientes del área de salud de Plasencia, son por demoras asistenciales del sistema sanitario público, observándose un incremento del 9% de las reclamaciones respecto al ejercicio anterior; siendo cerradas la mayoría por mediación. Predominan las demoras en consultas de control-seguimiento para Oftalmología, Neurología, Urología, Reumatología y Digestivo, y los retrasos en la realización de pruebas de control por Digestivo (Colonoscopia y EDA).
- Le siguen a distancia, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, abarcando un 8% de las reclamaciones aceptadas, aquellas generadas por deficiencias

en la organización sanitaria, observándose un aumento del 10%, y con un 8%, las reclamaciones de pacientes y familiares por disconformidad con la asistencia clínica y/o el trato personal, destacando un aumento muy significativa de las mismas de un 144%; siendo cerradas la mayoría por mediación.

- El Hospital Virgen del Puerto, abarca el 91% de las reclamaciones dirigidas al área de salud de Plasencia y continúa ocupando en este ejercicio el sexto lugar entre los centros hospitalarios que más reclamaciones genera en la Oficina de la Defensora. El 89% de las reclamaciones dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones. Los pacientes refieren en el 73% de las reclamaciones la demora para las citas de control-seguimiento por Oftalmología, Neurología, Urología, Reumatología y Digestivo, y los retrasos en la realización de pruebas de control por Digestivo (Colonoscopia y EDA).
- Y en el grupo de Otros, que en este ejercicio abarca el 9% de las reclamaciones aceptadas en el área de salud de Plasencia y con una disminución de un 19%, resaltamos las reclamaciones de pacientes dirigidas a centros de atención primaria por deficiencias de recursos humanos, ausencia o no sustitución de médicos y pediatras de atención primaria y por listas de espera en atención primaria y hospitalaria (Z.S. Cabezuela del Valle), disconformidad de pacientes y familiares con la asistencia clínica y/o trato personal, y por deficiencias en la organización sanitaria.
- Durante el año 2025, y en cumplimiento de lo preceptuado en el artículo 21 del Decreto 4/2003, que nos regula, la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura ha emitido 9 Resoluciones con recomendaciones correspondientes a reclamaciones formuladas por pacientes del Servicio Extremeño de Salud por diversos motivos, 8 Resoluciones formuladas relacionadas con la demora en la citación de consultas sucesivas para control-seguimiento de sus patologías y para el inicio del tratamiento indicado de fisioterapia hospitalaria o en atención primaria, y 1 Resolución formulada por disconformidad con la organización y normas.

SOBRE LAS SOLICITUDES AL AMPARO DE LA LEY 1/2005, DE TIEMPOS DE RESPUESTA:

- Durante el año 2025, se incoaron 2.669 expedientes de 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 la Oficina de la Defensora de los usuarios, observándose una disminución del 2% respecto al ejercicio anterior, donde se presentaron 2.732 solicitudes de pacientes.
- Destacamos una disminución de las solicitudes de pacientes por demora en la atención sanitaria especializada para primeras consultas a especialistas e intervenciones quirúrgicas y un aumento de las solicitudes de L.T.R para pruebas diagnósticas-terapéuticas.
- Sobre el tipo de atención sanitaria especializada reclamada por 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 presentadas por pacientes ante la Defensora de los Usuarios, destacando una

disminución de las mismas de un 4% y abarcando el 46% del total de las solicitudes de L.T.R gestionadas. Seguidas, en este ejercicio, de las solicitudes de pacientes para pruebas diagnósticas-terapéuticas, en las que se observa un aumento de un 23% y representan el 31% del total de las solicitudes de L.T.R. presentadas por pacientes. Y en tercer lugar en este año, las solicitudes de atención de pacientes por demora en intervenciones quirúrgicas, destacando una disminución del 21% y generando el 23% del total de las solicitudes de asistencia. La media estimada de tiempo que transcurre entre la recepción de la solicitud de asistencia en nuestra Oficina, su valoración y alta en la base de datos, así como la realización de los escritos pertinentes para su notificación y derivación al órgano competente fue de un día de tramitación.

- Se han tramitado 84 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, 61 solicitudes demandando intervenciones quirúrgicas para las patologías recogidas en dicha normativa (Aneurismas de indicación no urgente, patología arterial periférica isquémica aguda, fístulas arteria-venosas para diálisis, cirugía cardiaca valvular, cirugía coronaria, desprendimiento de retina, vitrectomía y cirugía de exéresis de procesos tumorales malignos), 4 solicitudes demandando primeras consultas a especialistas, consultas externas programadas y no urgentes, por sospecha fundamentada en criterios clínicos de enfermedad oncológica y 19 solicitudes demandando primeras pruebas diagnósticas-terapéuticas, al tratarse de casos de sospecha fundamentada en criterios clínicos de enfermedad oncológica.
- Sobre la distribución de las solicitudes de asistencia L.T.R según la procedencia de las áreas de salud, Badajoz continúa siendo el área de salud que más solicitudes de asistencia L.T.R ha generado en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, seguida de Cáceres y Llerena-Zafra, al igual que en el ejercicio anterior.
- Destacamos favorablemente una disminución de las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 presentadas por pacientes por demora en la atención sanitaria especializada en las áreas de salud de Badajoz, Cáceres, Coria, Don Benito-Villanueva, Llerena-Zafra y Plasencia.
- Sin embargo, Mérida y Navalmoral de la Mata han aumentado en sus áreas de salud las solicitudes de L.T.R. respecto al ejercicio anterior, en un 57% y 15%, respectivamente.
- Ajustadas a la población de referencia, continúa siendo el área de salud de Llerena-Zafra, la más demandada por los pacientes extremeños por incumplimiento de plazos en atención sanitaria especializada, por tanto, la que genera más solicitudes de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005. Seguida, en este ejercicio, de Mérida y Cáceres.
- Por centros sanitarios, los tres hospitales que más solicitudes por demora en la atención sanitaria especializada han generado en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2025, son el Hospital Universitario de Badajoz con 516 peticiones, Hospital Universitario de Cáceres con 502 peticiones y Hospital de Mérida con 497 peticiones.
- De las 2.669 solicitudes de asistencia de Ley de Tiempos de Respuesta presentadas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios por pacientes extremeños/as y gestionadas por

la misma al órgano competente del Servicio Extremeño de Salud, la Dirección General de Asistencia Sanitaria, para su resolución, se denegaron 71 solicitudes de asistencia. Y de las 2.598 solicitudes de asistencia de L.T.R aceptadas, en 1.559 casos se resolvieron por mediación facilitándose al paciente la atención sanitaria demandada, es decir, la citación para una primera consulta al especialista, prueba diagnóstica-terapéutica o programación de la intervención quirúrgica pendiente.

- En 1.039 ocasiones, principalmente solicitudes de atención de pacientes para primeras consultas a especialistas e intervenciones quirúrgicas, finalizaron con el pronunciamiento, por parte de la Defensora de los Usuarios, de la emisión de una Resolución con Recomendaciones por la demora en dar respuesta a las solicitudes de asistencia de los pacientes sobre la atención sanitaria especializada demandada, indicando al Servicio Extremeño de Salud la obligación de resolver la solicitud y ofrecer al paciente la posibilidad de satisfacer su demanda en centro privado concertado, al haberse superado los plazos previstos para su atención sanitaria especializada, así como recomendando la necesidad de reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de atención, destacando una disminución de las mismas de un 17% respecto al ejercicio anterior.
- El área de salud de Badajoz, con 747 solicitudes, es el más reclamado por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley 1/2005 por pacientes extremeños, pero baja a ocupar el cuarto lugar entre las más reclamadas ajustada a población, abarcando el 28% de todas las solicitudes abiertas y manteniendo la tendencia descendente ya observada en años anteriores, con una disminución del 10% de las solicitudes respecto al año anterior. Destacamos las solicitudes de pacientes por demora para intervenciones quirúrgicas, representando el 46% del total, y para la realización de pruebas diagnósticas, abarcando el 34% del total, observando un aumento en las solicitudes para pruebas diagnósticas en un 19% y una disminución en las solicitudes para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas del 38% y 6%, respectivamente, respecto al ejercicio anterior.
- El Hospital Universitario de Badajoz, abarca el 69% del total de las solicitudes del área, observándose un aumento de solicitudes de un 13%, a expensas principalmente del incremento de peticiones para primeras consultas externas y pruebas diagnósticas. Es el centro sanitario más reclamado por pacientes del SES por demoras en la atención sanitaria especializada, principalmente para intervenciones quirúrgicas, que generan el 47% del total de las solicitudes del área, dirigidas a Cirugía Maxilofacial, Neurocirugía, Cirugía Vascul y Urología, así como para pruebas diagnósticas por Radiología y Medicina Nuclear.
- El Hospital Perpetuo Socorro, continúa ocupando la quinta posición entre los centros hospitalarios más reclamados en la aplicación de la Ley 1/2005, abarca el 28% del total de las solicitudes en el área, apreciándose una disminución de las solicitudes para primeras consultas externas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas en un 62%, 12% y 20%, destacando las peticiones dirigidas a primeras consultas de Otorrinolaringología, para intervenciones quirúrgicas a Traumatología y pruebas diagnósticas para Radiología.
- El área de salud de Cáceres, con 545 solicitudes, experimenta una ruptura en la tendencia ascendente de las solicitudes de L.T.R observada desde el año 2021, observándose una

disminución del 17% de las solicitudes por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley 1/2005, bajando a ocupar el tercer lugar entre las áreas de salud más reclamadas ajustada a población, abarcando el 20% del total de solicitudes abiertas en la Oficina de la Defensora y destacando en sentido favorable una disminución en las solicitudes de pacientes principalmente para intervenciones quirúrgicas y pruebas diagnósticas en un 33% y 24%.

- El Hospital Universitario de Cáceres, abarca el 92% del total de las solicitudes en el área, disminuyendo las solicitudes de pacientes en un 13% y bajando a ocupar la segunda posición como centro sanitario más reclamado por incumplimiento de plazos en atención sanitaria especializada. Destacamos una disminución de las solicitudes para intervenciones quirúrgicas y pruebas diagnósticas de un 33% y 11%, y continúa el aumento de las peticiones para primeras consultas a especialistas ya observado en el ejercicio anterior, con un incremento del 7%. Traumatología, continúa siendo el servicio más reclamado por pacientes del SES, el que más peticiones genera por incumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley 1/2005 pero con un descenso de un 41% de las peticiones para intervenciones quirúrgicas en el año 2025.
- El Hospital San Pedro de Alcántara, abarca el 8% del total de las solicitudes en el área, apreciándose una disminución de las solicitudes de un 45% respecto al ejercicio anterior. Se observa una disminución de solicitudes para primeras consultas a especialistas e intervenciones quirúrgicas de un 47% y 45%, principalmente para pruebas diagnósticas por Medicina Nuclear y para primeras consultas con Reumatología, Rehabilitación y Endocrinología.
- El área de salud de Coria, abarca el 0,5% del total de las solicitudes incoadas en la Oficina de la Defensora, con una disminución de las peticiones del 9% y continúa siendo el área de salud menos reclamada por los pacientes extremeños, en cifras absolutas y ajustada a población. Destacamos las peticiones de pacientes para primeras consultas a especialistas, abarcando el 70% del total de las solicitudes, e intervenciones quirúrgicas, abarcando el 20% del total.
- El Hospital Ciudad de Coria, destaca por la disminución en las solicitudes para primeras consultas externas, principalmente dirigidas a Traumatología, que abarcan el 60% de las solicitudes en este centro hospitalario.
- El área de salud de Don Benito-Villanueva, con 135 solicitudes, continúa ocupando la sexta posición como área de salud más reclamada, tanto en cifras absolutas como ajustada a población, abarcando el 5% del total de solicitudes gestionadas en la Oficina de la Defensora y con una disminución de las solicitudes de un 15% respecto al ejercicio anterior. Siguen destacando las solicitudes de pacientes para primeras consultas a especialistas, representando el 68% del total de peticiones del área, observándose un ligero aumento en las solicitudes para primeras consultas externas de un 2% y una disminución de peticiones para pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas de un 19% y 47%.
- El Hospital de Don Benito-Villanueva, séptimo centro hospitalario más reclamado por demoras al amparo de la Ley 1/2005 por los pacientes extremeños, ha disminuido las

solicitudes de los pacientes un 9% respecto al ejercicio anterior. Se observa un aumento en las peticiones para primeras consultas a especialistas de un 12% y una disminución de peticiones para pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas de un 12% y 48%, respectivamente. Destacamos las solicitudes de pacientes dirigidas a Traumatología, con una disminución del 18% de las solicitudes respecto al ejercicio anterior.

- El Área de salud de Llerena-Zafra, con 528 solicitudes, sigue siendo el área de salud donde se dirigen el mayor número de solicitudes de asistencia sanitaria por incumplimiento de plazos de pacientes extremeños ajustada a la población de referencia, pero con una disminución de las solicitudes en la misma de un 3%, abarcando el 20% del total de solicitudes gestionadas en la Oficina de la Defensora. Se observa un aumento en las peticiones para pruebas diagnósticas, en un 29%, y una disminución en las solicitudes para primeras consultas a especialistas e intervenciones quirúrgicas del 17% y 54%. Se concentran mayoritariamente en el Hospital de Zafra, que abarca el 82% del total de las solicitudes en el área, a diferencia del Hospital de Llerena, que abarca el 18% de las mismas.
- El Hospital de Zafra, en este ejercicio, ocupa la cuarta posición entre los centros hospitalarios más reclamados por pacientes en la aplicación de la Ley 1/2005, con una disminución en las peticiones del 13%. Destacamos una reducción en las solicitudes para primeras consultas en un 15%, pruebas diagnósticas en un 4% e intervenciones quirúrgicas en un 52% respecto al ejercicio anterior. Se observa una disminución en peticiones para primeras consultas a Rehabilitación, en un 29%, y se incrementa la demanda para primeras consultas a Oftalmología, un 39%, Digestivo, un 37% y O.R.L, un 10%. Resaltar en las peticiones para pruebas diagnósticas a Radiología, y Neurofisiología que en este ejercicio incrementa de forma muy significativa las solicitudes en un 164%.
- En el Hospital de Llerena, se observa un incremento muy significativo de las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 de un 94%, a expensas de las peticiones de pacientes para pruebas diagnósticas. En concreto, las dirigidas a Radiología, abarcando el 97% del total de las solicitudes para pruebas diagnósticas y reclamando principalmente la realización de RMN, en el 96% de las peticiones de los pacientes. Destacamos una disminución en las solicitudes de pacientes para primeras consultas a especialistas, en un 58% e intervenciones quirúrgicas, en un 67%, respecto al ejercicio anterior.
- El área de salud de Mérida, con 511 solicitudes, destaca por un aumento significativo de un 57% de las solicitudes por demora en el cumplimiento de la Ley 1/2005, abarcando el 19% del total de las solicitudes abiertas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios y ocupando la segunda posición ajustada a población de referencia. Se observa un aumento de las solicitudes de pacientes para primeras consultas a especialistas en un 50%, para la realización de pruebas diagnósticas en un 73% y para intervenciones quirúrgicas en un 45%, respecto al ejercicio anterior.
- El Hospital de Mérida, abarcando el 97% del total del área, subiendo a la tercera posición como hospital más reclamado por demoras en atención sanitaria especializada, con un incremento significativo de las solicitudes de pacientes de un 60%. Se observa un aumento de las solicitudes para primeras consultas externas en un 51%, para pruebas diagnósticas en un 79% y para intervenciones quirúrgicas en un 45%. Resaltamos

el incremento de peticiones para primeras consultas principalmente a Neurología, en un 119%, Rehabilitación en un 94%, Urología con un 65% y Dermatología en un 27% respecto al ejercicio anterior. Y sobre las solicitudes de asistencia tramitadas para pruebas diagnósticas, las dirigidas a Radiología, que se han incrementado un 85%, principalmente para RMN y Ecografías, y para intervenciones quirúrgicas fundamentalmente a Urología, con un aumento muy significativo del 130%, y Traumatología, con un aumento del 59% respecto ejercicio anterior.

- El Hospital Tierra de Barros, abarca el 3% de las solicitudes del área, permaneciendo en este ejercicio sin cambios respecto al año anterior. Destacamos las solicitudes para primeras consultas a especialistas que han aumentado un 25% dirigidas a Neurología, Traumatología y Dermatología, y para la realización de pruebas diagnósticas a Radiología (Ecografías).
- El área de salud de Navalmoral de la Mata, con 31 solicitudes, representa el 1,5% del total de solicitudes de L.T.R gestionadas en la Oficina de la Defensora, observándose un aumento de un 15% de las solicitudes. Continúa siendo una de las áreas de salud menos reclamada, junto con Coria, tanto en cifras absolutas como en proporción a población de referencia, ocupando la séptima posición. Destacamos las solicitudes de pacientes reclamando la demora en primeras consultas a especialistas y pruebas diagnósticas, representando el 84% del total de peticiones en el área.
- El Hospital Campo Arañuelo, destaca por una disminución en las solicitudes para la realización de intervenciones quirúrgicas de un 50% y un incremento de las solicitudes de pacientes para primeras consultas externas y pruebas diagnósticas en un 38% y 67% respectivamente. Reseñar las peticiones para primeras consultas externas, principalmente a Dermatología y para la realización de pruebas diagnósticas a Radiología y Digestivo, que se han incrementado en este ejercicio, así como para intervenciones quirúrgicas, a expensas de las solicitudes para Traumatología, pero con una disminución de un 37% respecto al ejercicio anterior.
- El área de salud de Plasencia, con 162 solicitudes, abarca el 6% del total de solicitudes de asistencia incoadas en la Oficina de la Defensora de los usuarios, observándose una disminución del 11% de las solicitudes respecto al ejercicio anterior, y continúa ocupando el quinto lugar en cifras absolutas y en proporción a población. Destacamos las solicitudes de pacientes reclamando la demora en la citación de primeras consultas a especialistas, representando el 86% del total en el área.
- El Hospital Virgen del Puerto, continúa siendo el sexto centro hospitalario más reclamado por demoras de atención sanitaria especializada al amparo de la Ley 1/2005. Se observa una disminución en las solicitudes para intervenciones quirúrgicas que han descendido en un 77% y un aumento de las peticiones para primeras consultas a especialistas en un 14% en este ejercicio. Principalmente destacamos las solicitudes de pacientes para primeras consultas externas a Traumatología, Urología, Neurología y Reumatología, que han aumentado, y las peticiones por demora en intervenciones quirúrgicas dirigidas a Traumatología que han disminuido de forma significativa en este ejercicio en un 72%. Y en el caso de las peticiones de pacientes para la realización de pruebas diagnósticas, principalmente reseñar las dirigidas a Radiología (RMN y Ecografías), Digestivo y Neumología.

- En el año 2025, han recaído un total de 1.039 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 Sistema Sanitario Público de Extremadura presentadas por pacientes del SES, por la demora en la resolución de las solicitudes de atención, 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 L.T.R.
- Destacar en sentido favorable, que en este ejercicio se aprecia una disminución en la emisión de Resoluciones (Recomendaciones de la Defensora) de un 17% respecto al año anterior, en concreto, se han formulado 206 Resoluciones menos que en el año 2024, que emitimos un total de 1.245.
- En los siguientes apartados vamos a detallar por áreas de salud y especialidades, las Resoluciones formuladas por la Defensora de los Usuarios durante el año 2025 (Recomendaciones de la Defensora), por la demora en dar respuesta a los expedientes de solicitudes de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
- En el año 2025, a diferencia del ejercicio anterior, es el área de salud de Badajoz donde se concentran la mayoría de las Recomendaciones emitidas por la Defensora de los Usuarios, con un total de 292, seguida del área de salud de Cáceres y área de salud de Mérida, con 288 y 179 Resoluciones, respectivamente; abarcando entre las tres áreas el 73% del total de las resoluciones realizadas en este ejercicio, con 759 resoluciones del total de las 1.039 Resoluciones (Recomendaciones) formuladas por la Defensora en el año 2025.
- Destacar que, en el año 2025, no se han emitido Resoluciones de la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 en el área de salud de Coria (4 Resoluciones en el año 2024).
- El área de salud de Badajoz, con 292 Resoluciones (Recomendaciones) realizadas por la Defensora de los Usuarios, disminuye en un 22% las mismas con respecto al año 2024, con 82 Resoluciones menos. Destacamos, en el Hospital Universitario de Badajoz, las dirigidas a Cirugía Maxilofacial y Cirugía Vasculat, que incrementan las recomendaciones emitidas por la Defensora, y Neurocirugía y Urología que disminuyen las recomendaciones en el año 2025. Estas especialidades continúan, como en el ejercicio anterior, generando el mayor número de Recomendaciones de la Defensora de los usuarios por la demora en dar respuesta a las solicitudes de la Ley 1/2005. Y en el Hospital Perpetuo Socorro, destacamos las recomendaciones realizadas a Traumatología y O.R.L., que generan el 80% de las Recomendaciones emitidas en este centro hospitalario pero que han disminuido las resoluciones en este ejercicio, y Radiología (pruebas diagnósticas) que permanece sin cambios respecto al ejercicio anterior.
- Atendiendo al tipo de asistencia sanitaria especializada solicitada por pacientes del área de salud de Badajoz que han requerido la emisión de Recomendaciones por parte

de la Defensora, corresponden a 209 Resoluciones para Intervenciones quirúrgicas, 48 Resoluciones para Pruebas diagnósticas y 35 Resoluciones para Primeras consultas.

- En el área de salud de Cáceres, se han realizado 288 Resoluciones (Recomendaciones) por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, destacando en sentido favorable la disminución de un 29% de las Recomendaciones de la Defensora en este ejercicio, con 116 Resoluciones menos que en el ejercicio anterior. Traumatología, que continúa como en el ejercicio anterior, entre los servicios que generan el mayor número de recomendaciones de la Defensora de los Usuarios por demora en la resolución de las solicitudes, destaca con una disminución de las recomendaciones emitidas por la Defensora de un 30% respecto al ejercicio anterior. Le sigue Neurocirugía, que también ha reducido en este ejercicio las recomendaciones en un 43%. En sentido desfavorable, se han incrementado las recomendaciones formuladas por la Defensora para Urología, en un 19%, y Cirugía Plástica, en un 60%.
- Atendiendo al tipo de asistencia sanitaria especializada solicitada por pacientes del área de salud de Cáceres que han requerido la emisión de Recomendaciones por parte de la Defensora, corresponden a 155 Resoluciones para Primeras consultas, 114 Resoluciones para Intervenciones quirúrgicas y 19 Resoluciones para Pruebas diagnósticas.
- En el área de salud de Plasencia, con 48 Resoluciones (Recomendaciones) realizadas por la Defensora de los Usuarios, se observa una disminución en las recomendaciones emitidas con respecto al ejercicio anterior de un 29%. Continúan destacando Traumatología, Urología, Digestivo, Cardiología y Dermatología, que han generado el mayor número de Recomendaciones de la Defensora de los Usuarios por la demora en dar respuesta a las solicitudes de atención de la Ley 1/2005.
- Atendiendo al tipo de asistencia sanitaria especializada solicitada por pacientes del área de salud de Plasencia que han requerido la emisión de Recomendaciones por parte de la Defensora, corresponden a 43 Resoluciones para Primeras consultas, 3 Resoluciones para Intervenciones quirúrgicas y 2 Resoluciones para Pruebas diagnósticas.
- En el área de salud de Mérida, se han emitido 179 Resoluciones (Recomendaciones) de la Defensora de los Usuarios, con un incremento muy significativo de un 106% de las Recomendaciones formuladas respecto al ejercicio anterior. Destacamos principalmente, las 42 Resoluciones dirigidas a Radiología, 36 a Dermatología, 33 a Neurología, 26 a Urología y 14 a Traumatología, aumentando en estos servicios las Recomendaciones emitidas por la Defensora. Por otro lado, en el Hospital Tierra de Barros se han emitido 5 Resoluciones de la Defensora, dos resoluciones menos que en el año 2024, principalmente para Traumatología.
- Atendiendo al tipo de asistencia sanitaria especializada solicitada por pacientes del área de salud de Mérida que han requerido la emisión de Recomendaciones por parte de la Defensora, corresponden a 106 Resoluciones para Primeras consultas, 58 Resoluciones para Pruebas diagnósticas y 15 Resoluciones para Intervenciones quirúrgicas.
- En el área de salud de Llerena-Zafra, se han emitido 156 Resoluciones (Recomendaciones) de la Defensora de los Usuarios, destacamos una disminución de un 25% respecto al ejercicio anterior, dirigidas a Radiología, Digestivo, O.R.L, Rehabilitación y Neurocirugía, que son los servicios que generan el mayor número



de Recomendaciones de la Defensora de los usuarios por la demora en dar respuesta a las solicitudes.

- Atendiendo al tipo de asistencia sanitaria especializada solicitada por pacientes del área de salud de Llerena-Zafra que han requerido la emisión de Recomendaciones por parte de la Defensora, corresponden a 86 Resoluciones para Primeras consultas y 70 Resoluciones para Pruebas diagnósticas.
- En el área de salud de Navalmoral de la Mata, se han emitido 7 Resoluciones (Recomendaciones) por la Defensora de los Usuarios, destacando una disminución de las mismas en este ejercicio, principalmente por la demora en la atención sanitaria por Digestivo.
- Atendiendo al tipo de asistencia sanitaria especializada solicitada por pacientes del área de salud de Navalmoral de la Mata que han requerido la emisión de Recomendaciones por parte de la Defensora, corresponden a 3 Resoluciones para Pruebas diagnósticas, 2 Resoluciones para Primeras consultas y 2 Resoluciones para Intervenciones quirúrgicas.
- En el área de salud de Don Benito-Villanueva, se han emitido 69 Resoluciones (Recomendaciones) por la Defensora de los Usuarios, destacando una disminución del 22% de las Recomendaciones realizadas por la Defensora en este ejercicio. En el Hospital Don Benito, Traumatología genera el mayor número de recomendaciones por la demora en la resolución de las solicitudes, al igual que en los últimos años, pero observándose una disminución de las mismas en este ejercicio de un 27%. A diferencia del año anterior, no se han emitido resoluciones dirigidas al Hospital Siberia-Serena.
- Atendiendo al tipo de asistencia sanitaria especializada solicitada por pacientes del área de salud de Don Benito-Villanueva que han requerido la emisión de Recomendaciones por parte de la Defensora, corresponden a 57 Resoluciones para Primeras consultas, 4 Resoluciones para Pruebas diagnósticas y 8 Resoluciones para Intervenciones quirúrgicas.
- Para garantizar los tiempos máximos de respuesta establecidos en el artículo 4 del Título II, dispone en su apartado primero, que la Dirección General competente en materia de asistencia sanitaria del Servicio Extremeño de Salud podrá ofertarle al paciente otros centros del Sistema Sanitario Público de Extremadura, incluido los de otras áreas sanitarias distintas al centro de procedencia, que estime adecuados. Y en su apartado segundo, recoge que en el 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 del Defensor 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.
- Por lo tanto, en los supuestos en los que no se obtiene respuesta por parte de la Dirección General competente a las Resoluciones (Recomendaciones) formuladas por la Defensora de los Usuarios al entender que se ha producido una vulneración del derecho de los pacientes reconocidos en los artículos 4.1 y 5.2 de la Ley de Tiempos de Respuesta, es preciso realizar nuevas actuaciones, concretamente se remiten, a la Dirección General de Asistencia Sanitaria del Servicio Extremeño de Salud, las



Reclamaciones formuladas por los pacientes requiriendo que se preste la atención sanitaria especializada demandada aún no satisfecha y comunicando el empeoramiento de su situación clínica y calidad de vida desde la fecha en que fueron incluidos en el registro de pacientes en lista de espera del SSPE.

- Durante el año 2025, la Institución de la Defensora de los Usuarios ha emitido un 17% menos de Resoluciones (Recomendaciones de la Defensora) por demora en dar respuesta a las solicitudes al amparo de la mencionada Ley 1/2005, y ha tramitado un 12% menos de Reclamaciones que traen causa de esas Recomendaciones dictadas en expedientes de aplicación de la Ley 1/2005, para hacer efectivo el derecho a la protección de la salud de los pacientes a recibir la atención sanitaria especializada que precisan por los distintos servicios médico-quirúrgicos.
- Reconocemos el esfuerzo realizado por los gestores sanitarios del Servicio Extremeño de Salud durante el año 2025, pero esta Institución, como en ejercicios anteriores, reitera el recordatorio de garantizar el derecho de los pacientes extremeños recogido en la normativa autonómica (Ley 1/2005, de 24 de junio, y Decreto 132/2006, de 11 de julio) sobre los plazos máximos de espera, adoptando las medidas organizativas y asistenciales adecuadas, mediante la oferta al paciente y su derivación a otros centros hospitalarios públicos de otras áreas sanitarias distintas al centro de procedencia, aumento o refuerzo de plantilla y de actividad quirúrgica extraordinaria en centros sanitarios públicos, y la derivación del paciente a centros concertados privados, previa oferta al mismo; principalmente en pacientes con una demora quirúrgica excesiva y sin programación de la asistencia sanitaria demandada en un periodo breve y compatible con la protección de la salud, para mejorar su calidad de vida.

SOBRE EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LOS ORGANISMOS REQUERIDOS:

- El artículo 8 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, regulador de la Institución, establece: *“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”.*
- 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 extremeños cuando le surge una situación de conflicto o dificultad con el sistema sanitario. La Oficina de la Defensora de los Usuarios seguirá trabajando en este sentido, estando en disposición de máxima colaboración con la Administración Sanitaria en beneficio de los/as pacientes extremeños/as.
- Podemos expresar que la colaboración proporcionada por el Servicio Extremeño de Salud, puede considerarse buena. Mantener una mayor comunicación y regularidad en la información con la Institución ayuda a la misma a resolver los casos, dar explicaciones con mayor fundamento y celeridad e incluso sugerir algunas mejoras de cara a la atención que reciben los usuarios, pacientes y familiares o allegados de los mismos.
- Sin embargo, este deber de colaboración de los gestores del Servicio Extremeño



de Salud de auxiliar, con carácter preferente, a la Institución de la Defensora de los Usuarios en el ejercicio de sus funciones, como recoge en el Decreto 4/2003, respecto a los tiempos empleados para efectuar las contestaciones por las vías normales, en algunas gerencias de área de salud, consideramos que pueden ser mejorables.

- En algunos expedientes de reclamación, hemos observado que el tiempo para dar respuesta a las reclamaciones gestionadas por la Institución desde algunas gerencias de área son excesivos, demorándose mucho más algunas contestaciones, siendo inadmisibles plazos superiores a los 30-45 días y ha sido necesario recordar a las gerencias de área implicadas, el requerimiento formulado del preceptivo informe solicitado y no contestado en plazo, teniendo que proceder a la emisión de requerimientos reiterados de dichas peticiones a las mismas con el fin de poder dar respuesta desde la Institución al reclamante y la finalización de su expediente de reclamación. Es justo reconocer, que en algunas ocasiones no por demora de respuesta de los responsables de las gerencias de área sino por la dificultad que encontraban en la recopilación de la información o por ausencia de contestación a las cuestiones por parte de los servicios de atención hospitalaria, principalmente en expedientes de reclamación cuyo motivo es la disconformidad con la asistencia sanitaria o con la organización y normas, o en el caso de las reclamaciones por disconformidad con el servicio de transporte sanitario terrestre prestado.
- En el caso de los expedientes de solicitudes al amparo de la Ley 1/2005, se viene detectando un retraso respecto a los tiempos empleados para dar respuesta desde servicios centrales del SES a las mismas, que consideramos no deben demorarse porque vulnera el derecho del paciente a ser atendido en un plazo de tiempo razonable, dado que son pacientes que se encuentran fuera de garantía, principalmente cuando se ha procedido a la emisión de una Resolución de la Defensora (Recomendaciones) para que se proporcione al paciente, en el SES o centro concertado privado, la atención sanitaria especializada demandada; teniendo en cuenta que estas solicitudes están enmarcadas en una normativa vigente, de obligado cumplimiento.
- Solicitamos a los gestores del Servicio Extremeño de Salud que incrementen los esfuerzos para continuar desempeñando las funciones que tenemos encomendadas, entre ellas, resolver los expedientes gestionados desde la Institución de la Defensora de los Usuarios y que no se vea dañado el trabajo de la misma, proporcionando en el menor plazo posible la información solicitada que se les requiere y dando respuesta a la atención sanitaria demandada en las reclamaciones y solicitudes al amparo de la Ley 1/2005.

SOBRE LA DOTACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA:

- Consideramos de enorme importancia este apartado, para comprender las posibilidades de actuación de la Oficina de la Defensora de los Usuarios en función de los recursos que dispone, nuestras limitaciones y debilidades, las decisiones organizativas y forma de gestionar los expedientes, etc.

- Según el artículo 12 del Decreto 4/2003, para el desempeño de sus funciones, el Defensor de los Usuarios contará con una Oficina que estará dotada *“de una estructura administrativa adecuada a las necesidades”*.
- Los recursos humanos siguen siendo claramente uno de los puntos débiles de nuestra Institución. En este sentido, 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 Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura; como así se recoge expresamente en la normativa reguladora vigente mencionada anteriormente de dotar a la Oficina de una estructura administrativa adecuada a las necesidades de la misma.
- Podemos apreciar, teniendo en cuenta la proyección histórica de la misma, un significativo incremento de forma global de los expedientes abiertos en la Institución, lo que tiene su reflejo en un importante aumento de la carga de trabajo y la actividad que se desarrolla en la misma.
- Con la prioridad de darle el valor real y prestigio que merece la Institución, transmitimos en esta Memoria la necesidad de la adecuación de los recursos humanos y materiales de la Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, una estructura administrativa adecuada a las necesidades funcionales actuales, para poder cumplir con las funciones y competencias en el escenario actual en el que nos encontramos, teniendo presente nuestra prioridad de prestar el mejor servicio de atención a los extremeños y extremeñas que se dirigen a nuestra Institución, de conformidad con el Decreto 4/2003, regulador de nuestra Institución.
- Quiero resaltar el enorme esfuerzo que ha realizado la Institución, Defensora y su equipo, a lo largo del año 2025, en el cumplimiento de nuestros deberes y en la elaboración y redacción de esta Memoria durante el primer trimestre del año 2026, teniendo que adaptar y ajustar las actividades de la Oficina de la Defensora de los Usuarios, debido al incremento del volumen de expedientes abiertos, a la realidad de los recursos humanos limitados de los que disponemos, ya que nuestra prioridad es prestar la mejor atención a las personas que se dirigen a nuestra Institución.
- En cuanto a la dotación económica, al no disponer esta Institución de presupuesto propio y, por tanto, no gestionar recursos económicos, no facilitamos información sobre balance económico.
- Sobre los recursos materiales, teniendo en cuenta el importante aumento del volumen de expedientes que se tramitan en la Institución en los últimos años y el tiempo transcurrido desde la creación inicial de la base de datos informática que se utiliza, continuamos trabajando, tras realizar un análisis de situación de las necesidades reales detectadas, con el diseño e integración de una aplicación alternativa que ofrezca una correcta gestión de los diferentes procedimientos, adecuándola al nuevo sistema de registro único de la Junta de Extremadura, y permita su optimización para lograr una mayor eficiencia y celeridad en la gestión diaria de los expedientes, con el objetivo de una oficina sin papeles, en la medida de lo posible; asegurando las máximas garantías de confidencialidad y cumplimiento de la normativa vigente de protección de datos. Esta actuación permitirá la extracción de parámetros estadísticos,

necesarios para la gestión y resolución diaria de los expedientes, y para un análisis y estudio pormenorizado de información, que se detalla y desglosa en la memoria anual de la Defensora.

- Cabe destacar positivamente la importante actividad durante el año 2025 del portal web de la Defensora de los Usuarios del SSPE, que consigue una mejor accesibilidad de los ciudadanos a la Institución, con información y asesoramiento, directo y sencillo, a los usuarios extremeños de forma no presencial, a través de la herramienta de contacto incluida en el portal web de la Defensora de los Usuarios; con la posterior cumplimentación de los modelos de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la LTR en formato autorrellenables, disponibles en el portal web mencionado. Prueba de ello es el incremento del uso de la forma de presentación de las reclamaciones y solicitudes de L.T.R por la vía de correo electrónico que, al igual que en el ejercicio anterior, ha sido la forma más frecuente, representando un 58% del total de las peticiones presentadas en el caso de las reclamaciones y el 74% del total en el caso de solicitudes de L.T.R.

SOBRE LAS LISTAS DE ESPERA EN EXTREMADURA:

- Disminución del número de pacientes en lista de espera quirúrgica en Extremadura un 8% respecto al ejercicio anterior.
- Disminución del tiempo medio de espera en los pacientes extremeños para la realización de una intervención quirúrgica, a 135 días.
- Disminución del número de pacientes en lista de espera para una primera consulta al especialista un 8% respecto al ejercicio anterior.
- Disminución del tiempo medio de espera en los pacientes extremeños para una consulta externa, a 112 días.
- Disminución del número de pacientes extremeños en lista de espera para la realización de una prueba diagnóstica-terapéutica un 23% respecto al ejercicio anterior.
- Disminución del tiempo medio de espera de los pacientes extremeños para la realización de una primera prueba diagnóstica, a 59 días.

LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA

- La lista de espera para ser intervenido quirúrgicamente en el Servicio Extremeño de Salud se situó, a fecha 31 de diciembre de 2025, en 22.404 pacientes, con un descenso del 8% respecto al ejercicio anterior, en el que se registraron 24.467 pacientes. Por tanto, 2.063 pacientes menos pendientes de una intervención quirúrgica en el año 2025.
- El número de pacientes en espera para realizarse una intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes, es de 21 pacientes, con un descenso respecto al ejercicio anterior en el que se observaba 23 pacientes en espera por cada 1.000 habitantes.
- El tiempo medio de espera de los pacientes para ser intervenidos es de 135 días, con una disminución de un 24% respecto al año 2024 que era de 178 días, alejándose del

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, que son 180 días para una intervención quirúrgica.

- Traumatología, al igual que en el ejercicio anterior, continúa siendo la especialidad que más pacientes tiene en espera de una intervención quirúrgica con 6.514 pacientes, representando el 29% del total de pacientes en espera de una operación en el año 2025 y con un descenso del 17%. Le siguen, Oftalmología, Cirugía General y Digestiva, Urología, Otorrinolaringología y Neurocirugía.
- Reseñar favorablemente las especialidades de Cirugía General y Digestiva, Traumatología, Urología, Cirugía Vascular, Cirugía Maxilofacial, Neurocirugía, Dermatología y Cirugía Cardíaca que han reducido el número de pacientes pendientes de intervención quirúrgica en el año 2025, en concreto, un 13%, 17%, 7%, 14%, 16%, 23%, 10% y 18%, respectivamente.
- Ginecología, Cirugía General y Digestiva, Urología, Otorrinolaringología, Oftalmología, Dermatología, Cirugía Pediátrica, Cirugía Torácica y Cirugía Cardíaca, cumplen con el plazo recogido en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada para una intervención quirúrgica.
- Los pacientes que más esperaron para que se le realizara una intervención quirúrgica, al igual que en el ejercicio anterior, se encontraban en lista de espera por Cirugía Maxilofacial, con 248 días de espera, disminuyendo un 27%, pero superando ampliamente el límite máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005. Le siguen de cerca Neurocirugía y Cirugía Vascular, con un tiempo medio de espera de los pacientes de 242 días.
- Cirugía Vascular, Cirugía Plástica y Oftalmología, son las especialidades que han aumentado el tiempo medio de espera de los pacientes para ser intervenidos. En concreto, Cirugía Plástica con una espera media de los pacientes de 45 días más para realizarse una cirugía.
- Destacar en sentido positivo Traumatología, que ha pasado de 261 días de espera de los pacientes para ser intervenidos en el año 2024 a 192 días en el año 2025, y Neurocirugía que ha reducido el tiempo medio para una intervención, un 27%, con 87 días menos de espera, pero superando ambos los 180 días contemplados en la Ley 1/2005
- Badajoz, Cáceres, Navalmoral de la Mata y Plasencia han disminuido el número total de pacientes en espera para una intervención quirúrgica en sus áreas de salud, y Don Benito-Villanueva y Llerena-Zafra mantienen sus cifras prácticamente sin cambios respecto al ejercicio anterior.
- Mérida y Coria, son las áreas de salud que han aumentado el número total de pacientes en espera para una intervención en el año 2025, en un 27% y 4% respectivamente.
- Navalmoral de la Mata es la que más ha reducido el número de pacientes pendientes de intervención quirúrgica respecto al ejercicio anterior, con un descenso del 25%, seguida de Cáceres y Plasencia con una disminución ambas de los pacientes en espera del 17%, y Badajoz, que reduce los pacientes pendientes de una cirugía en un 12% respecto al ejercicio anterior.

- Badajoz, como en el ejercicio anterior, concentra el mayor número de pacientes en espera de una intervención quirúrgica, 7.839 pacientes, seguida de Cáceres, con 5.381 pacientes y Mérida, con 2.933 pacientes esperando una intervención. La mayor parte de los pacientes pendientes de intervención quirúrgica por Traumatología, Cirugía General y Digestiva, Oftalmología, Urología y Neurocirugía, como en el ejercicio anterior. Reseñar Ginecología y Otorrinolaringología que han aumentado el número de pacientes pendientes de una intervención quirúrgica en un 67% y 12%, respectivamente.
- En Cáceres, principalmente los pacientes se encuentran esperando una intervención por Traumatología, Urología, Cirugía General y Digestiva, y Oftalmología. Reseñar las especialidades de Cirugía Plástica y Urología que han incrementado el número de pacientes pendientes de una intervención en un 13% y 5%, respectivamente.
- En Mérida, los pacientes se concentran en las listas de espera quirúrgica para Traumatología, Oftalmología, Cirugía General y Digestiva, y Urología.
- Badajoz, Cáceres, Coria, Don Benito-Villanueva, Navalmoral de la Mata y Plasencia disminuyen la espera de los pacientes para una operación. Llerena-Zafra aumenta el tiempo medio de espera de los pacientes en un 16% y Mérida se mantiene prácticamente sin cambios respecto al ejercicio anterior.
- Cáceres, continúa siendo donde más esperan los pacientes para una intervención quirúrgica, con 203 días, pero observándose una disminución del 18% del tiempo medio de espera, con 45 días menos. Le sigue Badajoz, con 159 días de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica en este ejercicio, destacando una disminución del 27% que se traduce en 59 días menos de espera.
- Destacar en Cáceres, Traumatología, que continúa siendo la especialidad con más tiempo de espera para los pacientes en la realización de una intervención quirúrgica, con 358 días, pero observándose una disminución del 22% respecto al ejercicio anterior, con 102 días menos de espera de los pacientes para intervenir, aunque sigue excediendo casi el doble del límite máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005. Seguida de Neurocirugía, con 230 días de espera de los pacientes, pero con una disminución del 13%, 33 días menos de espera, y de Cirugía Plástica y Reparadora, con 227 días de espera para una intervención, destacando desfavorablemente un incremento del 25%, que se traduce en 45 días más de espera de las pacientes para intervenir.
- Destacar en Badajoz, Neurocirugía, con 269 días de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica, muy excedido del plazo contemplado en la Ley 1/2005, pero reduciendo la espera de los pacientes para intervenir en 130 días y Urología, con 199 días de espera pero que ha disminuido también la espera en 119 días para una operación. Reseñar desfavorablemente el tiempo medio de espera de los pacientes pendientes de intervención quirúrgica por Angiología y Cirugía Vascul, con 242 días de espera, incrementándose un 27% respecto, lo que supone 51 días más de espera de los pacientes.
- Plasencia, con 57 días de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica, destaca en sentido favorable por una disminución del 50% del tiempo medio de espera quirúrgico en este ejercicio, con 58 días menos de espera de los pacientes. Urología, ha pasado de 172 días de espera a 57 días en el año 2025, Traumatología, de 165 días en el año 2024 a 52 días esperando para una operación en este ejercicio, y Dermatología, de 109 días de espera a 45 días de espera de los pacientes para una intervención.

- Llerena-Zafra, incrementa el tiempo medio de espera de los pacientes en un 16%, con 10 días más de espera en este ejercicio, principalmente en las especialidades de Oftalmología y Otorrinolaringología, pero con tiempos por debajo del límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada.
- Por patologías, la mayoría de los pacientes en este ejercicio esperaban para ser intervenidos quirúrgicamente de Catarata, con 2.713 pacientes y una ligera disminución en el número de pacientes de un 3% respecto al ejercicio anterior. Le siguen, 1.583 pacientes pendientes de Prótesis de rodilla, con una disminución del 21% y 710 pacientes, para una intervención quirúrgica de Hernia inguinal.
- Se ha reducido el número de pacientes en espera para una intervención quirúrgica de Catarata, Prótesis de cadera, Prótesis de rodilla, Artroscopia, Varices, Colectectomía, Hallux Valgus, Adeno-amigdalectomía, Hiperplasia Benigna Próstata, Sinus- Pilonidal y Cirugía cardiaca. Sin embargo, se incrementa el número de pacientes en espera de intervención de Hernia inguinal, Túnel Carpiano y Cirugía Coronaria.
- Por patologías, los mayores tiempos lo sufrieron los pacientes que estaban pendientes de una intervención quirúrgica de Artroscopia, con 216 días de espera, con una disminución del 11% respecto al año anterior. Le siguen la Hiperplasia Benigna de Próstata, con 205 días, el Hallux Valgus, con 182 días de espera, y la Prótesis de Rodilla, con 157 días de espera.
- Los mayores tiempos medios de espera de pacientes para una intervención quirúrgica por patologías y áreas de salud, a diferencia del ejercicio anterior, correspondieron al área de salud de Badajoz.

LISTA DE ESPERA PARA PRIMERA CONSULTA A ESPECIALISTA (CONSULTA EXTERNA)

- La lista de espera para primera consulta al especialista en el Servicio Extremeño de Salud, se situó, a fecha de 31 de diciembre de 2025, en 92.290 pacientes, con un descenso del 8% respecto al ejercicio anterior, en el que se registraron 100.116 pacientes. Por tanto, hay 7.826 pacientes menos esperando para una consulta externa en el año 2025. En concreto, 67.152 pacientes en las diez especialidades y 25.138 pacientes en el resto de las especialidades.
- El tiempo medio de espera de los pacientes para una primera consulta al especialista, ha disminuido un 10% respecto al ejercicio anterior con 13 días menos de espera, pasando de 125 días en el año 2024 a 112 días de espera en el año 2025, pero continúa superando el límite máximo que marca la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, que son 60 días para una primera consulta.
- Traumatología es la especialidad que más pacientes del SES tiene esperando para una primera consulta al especialista, con 14.501 pacientes, pero observándose una disminución del 15% respecto al ejercicio anterior que se traduce en 2.592 pacientes menos esperando. Le sigue, Dermatología con 12.890 pacientes en espera y con una reducción del 15%, y Oftalmología con 11.273 pacientes en espera, con un descenso del 17% respecto al ejercicio anterior.

- Dermatología pasa a ser la especialidad con más tiempo de espera de los pacientes, 195 días, con un incremento de un 27% y superando más del triple el tiempo marcado por la Ley 1/2005. Le sigue, Traumatología con 163 días de espera, pero con una disminución en este ejercicio de un 16%, y Neurología, con 127 días de espera.
- Por áreas de salud, Badajoz, Don Benito-Villanueva, Mérida y Cáceres concentran el mayor número de pacientes en espera para una consulta externa, en el año 2025. Mérida y Don Benito-Villanueva aumentan en este ejercicio el número de pacientes esperando para una consulta externa en un 20% y 5%, respectivamente, y Badajoz, Cáceres, Llerena-Zafra, Coria, Plasencia y Navalmoral de la Mata disminuyen en el número de pacientes en espera para una primera consulta al especialista.
- Don Benito-Villanueva, encabeza la lista presentando el mayor número de pacientes en espera para una primera consulta al especialista con 93 pacientes por cada 1.000 habitantes. Seguida en este ejercicio de Plasencia y Mérida, con 73 pacientes por cada 1.000 habitantes.
- Plasencia, es el área de salud que presenta un mayor tiempo medio de espera de los pacientes para una primera consulta al especialista, con 110 días, y con un incremento de un 21%. Se observan 267 días de espera para una consulta a Dermatología, 175 días para Digestivo, 169 días para Cardiología, 164 días para Traumatología y 155 días para Urología. Le sigue Mérida, con 90 días de media de espera de los pacientes y una disminución de un 20%. Destacamos los 290 días de espera para una primera consulta a Dermatología y 212 días a Neurología y 117 días para Urología.
- Badajoz, Cáceres, Don Benito-Villanueva, Llerena-Zafra, Coria y Navalmoral de la Matas, también han disminuido el tiempo de espera de los pacientes para una primera consulta al especialista.
- Son los pacientes de Llerena-Zafra los que más esperan para una primera consulta a Digestivo con 189 días y Otorrinolaringología, con 132 días, superando muy ampliamente el tiempo marcado por la Ley 1/2005. Y los pacientes del área de salud de Don Benito-Villanueva, los que más esperan para una consulta externa con Oftalmología, 144 días, y con Traumatología, 201 días, muy excedido, junto con los 192 días que esperan los pacientes del área de salud de Cáceres.
- Coria y Navalmoral de la Mata, tienen los tiempos de espera más bajos para el acceso de los pacientes a una consulta al especialista, con 19 y 28 días de media, respectivamente, cumpliendo con el plazo marcado en la Ley 1/2005. En Navalmoral de la Mata, destacamos los 76 días que los pacientes esperan para Dermatología y en Coria, los 65 días para una primera consulta a Traumatología.

LISTA DE ESPERA PARA PRUEBA DIAGNÓSTICA/TERAPEÚTICA

- La lista de espera para la realización de una primera prueba diagnósticas en el Servicio Extremeño de Salud se situó, a fecha 31 de diciembre de 2025, en 24.526 pacientes, lo que viene a suponer una disminución del 23% respecto al ejercicio anterior, 7.155 pacientes menos esperando.

- RMN, Ecografía, Mamografía y Endoscopia son las pruebas diagnósticas que han disminuido el número de pacientes en espera para la realización de las mismas. Y TAC, Hemodinámica, Ecocardiografía y Ergometría han aumentado el número de pacientes en espera para la realización de estas pruebas diagnósticas.
- Continúa siendo la Ecografía la prueba que concentra el mayor número de pacientes en espera para realización de una prueba diagnóstica, con 9.859 pacientes, representando el 40% del total de los pacientes en espera, con una disminución significativa de un 41% respecto al ejercicio anterior, con 6.755 pacientes menos esperando.
- Le sigue la Endoscopia, como en el ejercicio anterior, con 5.548 pacientes en espera, representando el 23% del total y con una disminución de un 17%. En tercer lugar, continúa la RMN con 4.189 pacientes esperando, representando el 17% del total y con una disminución del 6%. Y el TAC, ocupando el cuarto lugar al igual que en el ejercicio anterior, con 3.399 pacientes en espera, representando un 14% del total y con un incremento de un 27% respecto al ejercicio anterior.
- El tiempo medio de espera estructural para una primera prueba diagnóstica en Extremadura ha disminuido en este ejercicio un 6% pasando de 68 días en el año 2024 a 59 días en el año 2025.
- Ninguna de las 8 pruebas diagnósticas, cumple el plazo contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, pero destacamos la Ecografía, que es la prueba que más se acerca al plazo, con 38 días para su realización en este ejercicio.
- Destacamos favorablemente la RMN, Ecografía, Mamografía, Endoscopia y Ecocardiografía que han disminuido el tiempo de espera de los pacientes para la realización de estas pruebas, en un 24%, 54%, 28%, 12% y 25%, respectivamente, respecto al ejercicio anterior. Y se incrementa el tiempo medio de espera de los pacientes para la realización del TAC, Hemodinámica y Ergometría, en un 4%, 65% y 51% respectivamente.
- Continúa siendo la endoscopia la prueba con más tiempo de espera para los pacientes, 107 días de espera, con una disminución del 12% respecto al ejercicio anterior, pero superando en 77 días el máximo contemplado en la Ley 1/2005 para una primera prueba diagnóstica. Le sigue, la Ergometría, con 68 días de espera y con un incremento importante del 51%, y la Ecocardiografía, con 63 días de espera de los pacientes para la realización de la misma y un descenso del 25% respecto al ejercicio anterior.
- Por áreas de salud, se observa un incremento del número de pacientes en espera para una primera prueba diagnóstica en Coria y Plasencia. Badajoz, Cáceres, Don Benito-Villanueva, Mérida, Llerena-Zafra y Navalmoral de la Mata disminuyen el número de pacientes en espera para la realización de pruebas diagnósticas-terapéuticas respecto al ejercicio anterior.
- Badajoz, Don Benito-Villanueva y Cáceres, en este orden, son las áreas de salud que concentran el mayor número de pacientes en espera para la realización de una prueba diagnóstica.

- Badajoz con 8.540 pacientes, ha disminuido el número de pacientes en espera en un 9% respecto al ejercicio anterior, con 827 pacientes menos esperando. Destacamos los 4.316 pacientes en espera para la realización de una Ecografía, 1.719 pacientes para Endoscopia y 1.638 pacientes para un TAC.
- Don Benito-Villanueva, ha disminuido los pacientes en espera para la realización de una prueba diagnóstica de un 26%, pasando de 6.149 pacientes en el año 2024 a 4.544 pacientes en el año 2025, principalmente a expensas de los 1.554 pacientes en espera para una Ecografía y los 1.405 pacientes esperando para una Endoscopia.
- Cáceres, con 2.954 pacientes, ha disminuido los pacientes de un 35% respecto al ejercicio anterior, resaltando los pacientes en espera para realizarse una Ecografía, Endoscopia y RMN, abarcando el 74% del total de pacientes en espera.
- Don Benito-Villanueva, es el que presenta el mayor número de pacientes en espera para la realización de una prueba diagnóstica con 34 pacientes por cada 1.000 habitantes. Seguida de Badajoz, con 32 pacientes por cada 1.000 habitantes.
- Coria y Plasencia, son las áreas de salud que presentan el menor número de pacientes en espera para una prueba diagnóstica por cada 1.000 habitantes en el año 2025.
- Navalmoral de la Mata, es la que tiene el mayor tiempo de espera de los pacientes para la realización de una prueba diagnóstica, en concreto, para una Endoscopia, con 161 días de espera (143 días de espera en el año 2024), destacando también los 124 días que esperan los pacientes para una Ergometría; superando ampliamente, en ambas, el plazo máximo de 30 días recogido en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta.
- En Badajoz, reseñamos los 148 días de espera de los pacientes para la realización de una Endoscopia.
- En Don Benito-Villanueva, los pacientes esperan una media de 120 días para la realización de una Endoscopia y 97 días para una Ecocardiografía.
- En Mérida, el mayor tiempo de espera de los pacientes es para la realización de una Ergometría, con 100 días, y 76 días de espera para una Endoscopia.
- En Plasencia, resaltamos los 92 días que esperan los pacientes para la realización de una Ecocardiografía, 74 días para una Endoscopia y 73 días para realizarse una Mamografía.
- En Cáceres, el mayor tiempo de espera de los pacientes es para la realización de una Mamografía con 74 días. Y en Llerena-Zafra destacamos los 70 días que esperan los pacientes para la realización de una RMN.
- Coria, mantiene al igual que en el ejercicio anterior, los tiempos de espera más bajos de los pacientes para la realización de una primera prueba diagnóstica, y en la mayoría de las pruebas dentro del plazo máximo contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta.

ANEXO

LISTAS DE ESPERA EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN EL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA. AÑO 2025

INTRODUCCIÓN

La Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, en el título III, artículo 10, que trata de la información sobre listas de espera, en su punto segundo, 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”*.

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 2025 en la presente Memoria. La coincidencia de fechas en facilitar los datos anuales de las listas de espera sanitarias 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 espera, 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 del Servicio Extremeño de Salud relativa al año 2025, a la fecha de 31 de diciembre de 2025, 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.

Para preparar un análisis posterior, hemos dividido el anexo en tres apartados. Cada apartado corresponde a las listas de espera de intervenciones quirúrgicas, para primeras consultas a especialistas (Consultas externas) y para pruebas diagnósticas/terapéuticas, durante el año 2025.

LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA. AÑO 2025.

En lo que se refiere a la lista de espera quirúrgica, a fecha 31 de diciembre de 2025, según los datos facilitados por el Servicio Extremeño de Salud, **22.404 pacientes** se encontraban en espera de una intervención quirúrgica en Extremadura, lo que viene a suponer un descenso del 8% respecto al ejercicio anterior, con 24.467 pacientes en el año 2024. Por tanto, 2.063 pacientes menos pendientes de una intervención quirúrgica en el año 2025.

De los cuales, 3.587 pacientes sobrepasaban los 180 días de espera, que representa el 16% del total de los pacientes en espera para una intervención quirúrgica y con una disminución del 23% respecto al año 2024 en el que estaban registrados 4.627 pacientes.

El número de pacientes en espera para realizarse una intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes, es de 21 pacientes, con un descenso respecto al ejercicio anterior en el que se observaba 23 pacientes en espera por cada 1.000 habitantes.

En el año 2025, el tiempo medio de espera de los pacientes para ser intervenidos es de 135 días, con una disminución de un 24% respecto al año 2024 que era de 178 días, alejándose del 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, que son 180 días para una intervención quirúrgica.

EXTREMADURA. SES	31/12/ 2018	31/12/ 2019	31/12/ 2020	31/12/ 2021	31/12/ 2022	31/12/ 2023	31/12/ 2024	31/12/ 2025	% Variación
Total pacientes LEQ	21.377	22.602	24.665	24.245	21.786	29.294	24.467	22.404	- 8
Pacientes espera más de 180 días	4.065	4.594	6.859	4.592	4.568	6.504	4.627	3.587	- 23
Tiempo medio de espera en días	118,24	125,06	174,97	145	156	181	178	135	- 24
Pacientes en LE/1000 Hab.	19,92	21	23	22,8	20,6	28	23	21	-9

NÚMERO DE PACIENTES Y TIEMPO MEDIO DE ESPERA PARA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA POR ESPECIALIDADES

En el año 2025, al igual que en el ejercicio anterior, Traumatología, Oftalmología, Cirugía General y Digestiva, Urología, Otorrinolaringología y Neurocirugía, son las especialidades donde encontramos el mayor número de pacientes pendientes de una intervención quirúrgica; abarcando las seis especialidades el 86% del total de pacientes que esperan una operación.



Traumatología, al igual que en el ejercicio anterior, continúa siendo la especialidad que más pacientes tiene en espera de una intervención quirúrgica con 6.514 pacientes, representando el 29% del total de pacientes en espera de una operación en el año 2025 y con un descenso del 17% respecto al ejercicio anterior.

Seguida a distancia de Oftalmología con 4.043 pacientes, Cirugía General y Digestiva con 3.279 pacientes, Urología con 2.332 pacientes, Otorrinolaringología con 1.792 pacientes y Neurocirugía con 1.040 pacientes.

Las especialidades que han aumentado los pacientes en espera de una intervención quirúrgica en este ejercicio son Oftalmología, Otorrinolaringología, Cirugía Plástica, Ginecología, Cirugía Pediátrica y Cirugía Torácica. Destacamos Cirugía Pediátrica con un incremento significativo del 66% del número de pacientes en lista de espera quirúrgica respecto al ejercicio anterior, y Ginecología y Cirugía Plástica con un incremento del 18% y 13%, respectivamente.

Reseñar favorablemente las especialidades de Cirugía General y Digestiva, Traumatología, Urología, Cirugía Vasculuar, Cirugía Maxilofacial, Neurocirugía, Dermatología y Cirugía Cardíaca que han reducido el número de pacientes pendientes de intervención quirúrgica en el año 2025, en concreto, un 13%, 17%, 7%, 14%, 16%, 23%, 10% y 18%, respectivamente.

LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA POR ESPECIALIDADES		
ESPECIALIDADES	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA UNA IQ	TIEMPO MEDIO DE ESPERA EN DÍAS
TRAUMATOLOGÍA	6.514	192
OFTALMOLOGÍA	4.043	68
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA	3.279	103
UROLOGÍA	2.332	136
OTORRINOLARINGOLOGÍA	1.792	92
NEUROCIRUGÍA	1.040	242
GINECOLOGÍA	1.028	67
DERMATOLOGÍA	621	48
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	485	248
CIRUGÍA PLÁSTICA	405	227
ANGIOLOGÍA Y CIRUGÍA VASCULAR	357	242
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	306	59
CIRUGÍA TORÁCICA	155	78
CIRUGÍA CARDIACA	47	93
TOTAL	22.404	135

Y al igual que en el ejercicio anterior, los pacientes que más esperaron para que se le realizara una intervención quirúrgica se encontraban en lista de espera por Cirugía Maxilofacial, con 248 días de espera (338 días en el año 2024), disminuyendo un 27% respecto al ejercicio anterior, en concreto, 90 días menos pero superando ampliamente 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 180 días.

Le siguen de cerca Neurocirugía y Cirugía Vascolar, con un tiempo medio de espera de los pacientes de 242 días. Cirugía Vascolar ha aumentado en este ejercicio el tiempo de espera un 27%, con 51 días más esperando para una intervención quirúrgica. Sin embargo, Neurocirugía ha reducido el tiempo medio para una intervención respecto al año 2024, un 27%, con 87 días menos de espera. Estos tiempos continúan excediendo el tiempo máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta.

En el año 2025, Cirugía Vascolar, Cirugía Plástica y Oftalmología, son las especialidades que han aumentado el tiempo medio de espera de los pacientes para ser intervenidos. En concreto, Cirugía Plástica con una espera media de los pacientes de 45 días más para realizarse una cirugía.

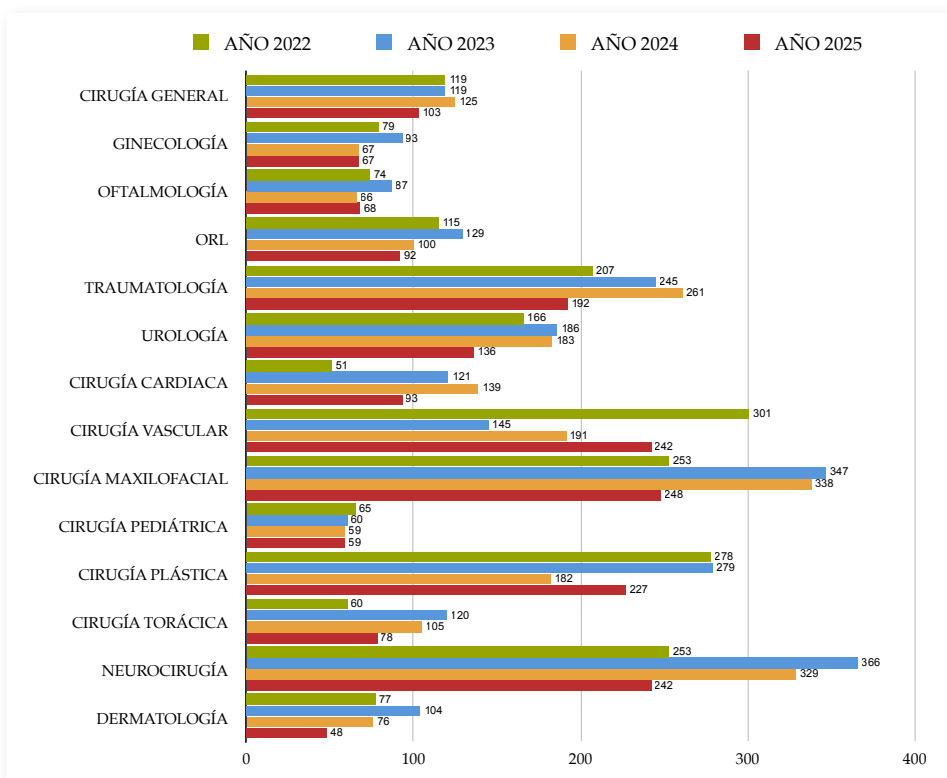
Destacar en sentido positivo Traumatología, que ha pasado de 261 días de espera de los pacientes para ser intervenidos en el año 2024 a 192 días en el año 2025, pero superando los 180 días contemplados en la Ley 1/2005.

Ginecología, Cirugía General y Digestiva, Urología, Otorrinolaringología, Oftalmología, Dermatología, Cirugía Pediátrica, Cirugía Torácica y Cirugía Cardíaca, cumplen con el plazo recogido en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada para una intervención quirúrgica.

Nº DE PACIENTES Y TIEMPO MEDIO PARA IQ POR ESPECIALIDADES					
ESPECIALIDADES	Nº PACIENTES 2024	Nº PACIENTES 2025	DÍAS ESPERA 2024	DÍAS ESPERA 2025	DIFERENCIA DÍAS
TOTAL	24.467	22.404	178	135	-43
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA	3.764	3.279	125	103	-22
GINECOLOGÍA	873	1.028	67	67	0
OFTALMOLOGÍA	3.998	4.043	66	68	+2
OTORRINOLARINGOLOGÍA	1.660	1.792	100	92	-8
TRAUMATOLOGÍA	7.887	6.514	261	192	-69
UROLOGÍA	2.519	2.332	183	136	-47
CIRUGÍA CARDIACA	57	47	139	93	-46

Nº DE PACIENTES Y TIEMPO MEDIO PARA IQ POR ESPECIALIDADES					
ESPECIALIDADES	Nº PACIENTES 2024	Nº PACIENTES 2025	DÍAS ESPERA 2024	DÍAS ESPERA 2025	DIFERENCIA DÍAS
ANGIOLOGÍA Y CIRUGÍA VASCULAR	415	357	191	242	+51
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	574	485	338	248	-90
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	184	306	59	59	0
CIRUGÍA PLÁSTICA	358	405	182	227	+45
CIRUGÍA TORÁCICA	144	155	105	78	-27
NEUROCIRUGÍA	1.346	1.040	329	242	-87
DERMATOLOGÍA	688	621	76	48	-28

TIEMPO MEDIO DE ESPERA EN DÍAS POR ESPECIALIDADES PARA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA



PACIENTES EN LISTA DE ESPERA ESTRUCTURAL QUIRÚRGICA MÁS DE 180 DÍAS EN EXTREMADURA, AÑO 2025.

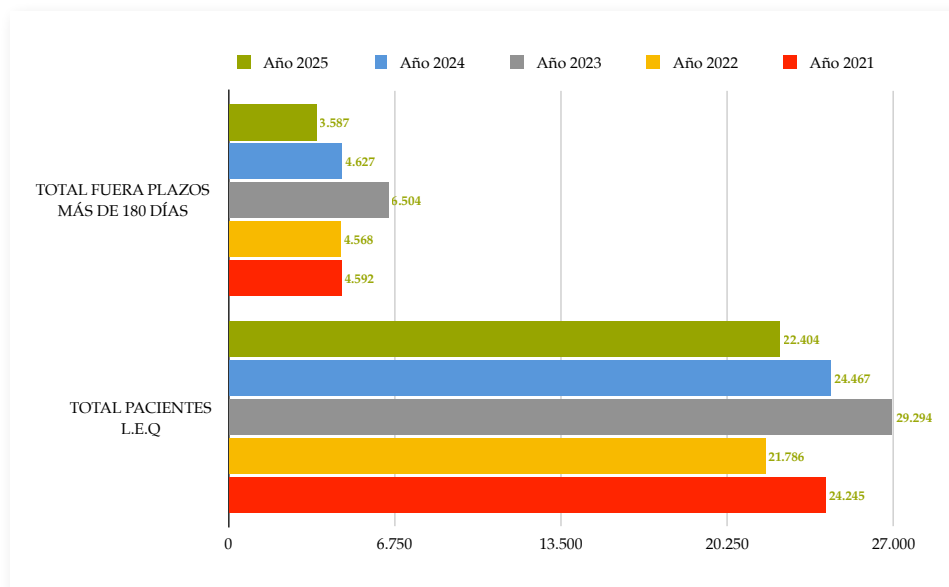
El número de pacientes con más de 180 días de espera para una intervención quirúrgica, a 31 de diciembre de 2025, era de **3.587 pacientes**, representando el 16% del total de los pacientes en espera para una intervención quirúrgica (19% en el año 2024) y con una disminución del 22% respecto al año 2024 en el que estaban registrados 4.627 pacientes.

La mayor parte de estos pacientes con más de 180 días de espera, en concreto el 78%, esperaban para ser intervenidos quirúrgicamente por la especialidad de Traumatología, Urología, Cirugía General y Digestiva, y Neurocirugía.

Continúa siendo Traumatología la especialidad con más pacientes esperando, 1.590 pacientes en el año 2025, representando el 44% del total de pacientes con más de 180 días de espera y con una disminución de un 26% respecto al ejercicio anterior.

Y en el caso de los pacientes con más de 365 días de espera para una intervención quirúrgica, en el año 2025 se encontraban en lista de espera 1.591 pacientes (3.475 pacientes en el año 2024), que supone el 7% del total de pacientes en lista de espera quirúrgica, observándose una disminución del 54% respecto al ejercicio anterior. La mayor parte de estos pacientes, al igual que en el año anterior, esperaban para ser intervenidos por Traumatología, un 47% de ellos, 741 pacientes, y un 14% de los pacientes estaban pendientes de operación por Neurocirugía, con 230 pacientes.

EVOLUCIÓN ANUAL DE PACIENTES EN LEQ



RESUMEN COMPARATIVO EN EL AÑO 2025 DE LA LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA POR ÁREAS DE SALUD Y SERVICIOS (ESPECIALIDADES).

LISTA DE ESPERA ESTRUCTURAL QUIRÚRGICA POR ÁREA DE SALUD		
ÁREAS DE SALUD	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA
	AÑO 2024	AÑO 2025
BADAJOS	8.873	7.839
CÁCERES	6.459	5.381
CORIA	624	652
DON BENITO-VILLANUEVA	1.736	1.728
LLERENA-ZAFRA	1.584	1.577
MÉRIDA	2.303	2.933
NAVALMORAL DE LA MATA	1.206	899
PLASENCIA	1.682	1.395
TOTAL	24.467	22.404

En este ejercicio, Badajoz, Cáceres, Navalmoral de la Mata y Plasencia han disminuido el número total de pacientes en espera para una intervención quirúrgica en sus áreas de salud, y Don Benito-Villanueva y Llerena-Zafra mantienen sus cifras prácticamente sin cambios respecto al ejercicio anterior.

Sin embargo, Mérida y Coria, son las áreas de salud que han aumentado el número total de pacientes en espera para una intervención en el año 2025, en un 27% y 4% respectivamente.

Navalmoral de la Mata es la que más ha reducido el número de pacientes pendientes de intervención quirúrgica respecto al ejercicio anterior, con un descenso del 25%, seguida de Cáceres y Plasencia con una disminución ambas de los pacientes en espera del 17%, y Badajoz, que reduce los pacientes pendientes de una cirugía en un 12% respecto al ejercicio anterior.

Al igual que en el ejercicio anterior, Badajoz es el área de salud que concentra el mayor número de pacientes en espera de una intervención quirúrgica, 7.839 pacientes, seguida de Cáceres, con 5.381 pacientes y Mérida, con 2.933 pacientes esperando una intervención. Es lógico que las áreas de salud de mayor población y que cuentan con servicios de referencia para todos los extremeños y extremeñas, como Badajoz y Cáceres, sean las que mayor número de pacientes concentran en lista de espera quirúrgica.

La mayor parte de los pacientes en espera de intervención quirúrgica en Badajoz, lo estaban para las especialidades de Traumatología, Cirugía General y Digestiva, Oftalmología, Urología y Neurocirugía, como en el ejercicio anterior. En el año 2025, destacar las especialidades de Ginecología y Otorrinolaringología que han aumentado el número de pacientes pendientes de una intervención quirúrgica en un 67% y 12%, respectivamente.

En Cáceres, principalmente los pacientes se encuentran esperando una intervención por el Servicio de Traumatología, Urología, Cirugía General y Digestiva, y Oftalmología. En el año 2025, reseñar las especialidades de Cirugía Plástica y Urología que han incrementado el número de pacientes pendientes de una intervención en un 13% y 5%, respectivamente.

Y en Mérida, los pacientes se concentran en las listas de espera quirúrgica para Traumatología, Oftalmología, Cirugía General y Digestiva, y Urología.

El número de pacientes extremeños en espera para una intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes se ha reducido, pasando de 23 pacientes en LEQ por cada 1.000 habitantes en el ejercicio anterior a 21 pacientes en el año 2025.

Por áreas de salud, Badajoz y Cáceres encabezan la lista presentando el mayor número de pacientes en espera de intervención quirúrgica por cada 1000 habitantes, con 29 pacientes por cada 1.000 habitantes, pero con una reducción en el año 2025 del 12% y 17% respectivamente. Le sigue Merida, con 18 pacientes en LEQ por cada 1.000 habitantes, con un incremento del 29% respecto al ejercicio anterior.

ÁREAS DE SALUD	Nº Pacientes en LEQ/1.000 Habitantes				
	2022	2023	2024	2025	%
Badajoz	27	34	33	29	-12
Cáceres	36	44	35	29	-17
Mérida	11	18	14	18	+29
Don Benito-Villanueva	13	16	13	13	-
Llerena-Zafra	15	20	16	16	-
Coria	14	18	15	16	+7
Plasencia	18	26	16	13	-19
Navalmoral de la Mata	17	24	23	17	-26
Extremadura	21	28	23	21	- 9

Y sobre los tiempos medios de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica, por áreas de salud, en el año 2025 se observa una disminución de la espera de los pacientes en Badajoz, Cáceres, Coria, Don Benito-Villanueva, Navalmoral de la Mata y Plasencia.

Por otro lado, Llerena-Zafra aumenta el tiempo medio de espera de los pacientes en un 16%, con 10 días más de espera en este ejercicio y Mérida se mantiene prácticamente sin cambios respecto al ejercicio anterior.

Continúa siendo Cáceres donde más esperan los pacientes para una intervención quirúrgica, con 203 días, pero observándose una disminución del 18% del tiempo medio de espera de los pacientes respecto al ejercicio anterior, con 45 días menos (248 días en el año 2024), aunque aún supera ampliamente el límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, que son 180 días.

Y al igual que en el ejercicio anterior, le sigue Badajoz, con 159 días de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica en este ejercicio (218 días en el año 2024), destacando una disminución del 27% que se traduce en 59 días menos de espera en el año 2025.

Sigue destacando en Cáceres, Traumatología, que continúa siendo la especialidad con más tiempo de espera para los pacientes en la realización de una intervención quirúrgica, con 358 días, pero observándose una disminución del 22% respecto al ejercicio anterior, con 102 días menos de espera de los pacientes para intervenir (460 días en el año 2024) aunque sigue excediendo casi el doble del límite máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta.

Seguida de la especialidad de Neurocirugía, con 230 días de espera de los pacientes para una intervención, pero con una disminución del 13% respecto al año anterior, 33 días menos de espera, y de Cirugía Plástica y Reparadora, con 227 días de espera para una intervención quirúrgica, destacando desfavorablemente un incremento del 25% respecto al ejercicio anterior, que se traduce en 45 días más de espera de las pacientes para intervenir (182 días en el año 2024).

En el área de salud de Badajoz, destaca el Servicio de Neurocirugía, con 269 días de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica, muy excedido del plazo contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, pero reduciendo la espera de los pacientes para intervenir en 130 días (399 días en el año 2024) y el Servicio de Urología, con 199 días de espera pero que ha disminuido también el tiempo de espera en este ejercicio en 119 días para una operación.

Reseñar desfavorablemente el tiempo medio de espera de los pacientes pendientes de intervención quirúrgica por Angiología y Cirugía Vascul, servicio de referencia para todos los pacientes extremeños y extremeñas, que ha pasado de 191 días en el año 2024 a 242 días de espera en el año 2025, incrementándose un 27% respecto, lo que supone 51 días más de espera de los pacientes.

Plasencia, con 57 días de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica (115 días en el año 2024), destaca en sentido favorable por una disminución del 50% del tiempo medio de espera quirúrgico en este ejercicio, con 58 días menos de espera de los pacientes.

El Servicio de Urología, ha pasado de 172 días de espera a 57 días en el año 2025, Traumatología, de 165 días en el año 2024 a 52 días esperando para una operación en este ejercicio, y Dermatología, de 109 días de espera a 45 días de espera de los pacientes para una intervención.

El área de salud de Llerena-Zafra, incrementa el tiempo medio de espera de los pacientes en un 16%, con 10 días más de espera en este ejercicio, principalmente en las especialidades de Oftalmología y Otorrinolaringología, pero con tiempos por debajo del límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada.



ÁREAS DE SALUD	Tiempo medio espera (días)				
	2022	2023	2024	2025	%
Badajoz	173	208	218	159	-27
Cáceres	214	258	248	203	-18
Mérida	67	64	77	78	+1
Don Benito-Villanueva	90	134	95	84	-12
Llerena-Zafra	53	69	63	73	+16
Coria	76	100	79	62	-22
Plasencia	150	142	115	57	-50
Navalmoral de la Mata	81	133	103	93	-10
Extremadura	156	181	178	135	-24

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 2020, 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 172 días. En el año 2021, descendió significativamente la diferencia a 140 días. En el año 2022, se elevó a 161 días. Y en el año 2023, continúa la tendencia ascendente, siendo la diferencia entre los días que debían esperar los pacientes del área de salud que más esperaba con el que menos lo hacía, de 194 días. En el año 2024, se rompe la tendencia, disminuyendo la diferencia a 185 días. Y en el año 2025, la diferencia entre los días que debían esperar los pacientes del área de salud que más esperaba con el que menos lo hacía, es de 146 días.

NÚMERO DE PACIENTES Y TIEMPO MEDIO DE ESPERA PARA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA POR PATOLOGÍAS (PROCESOS)

En lo que se refiere a la lista de espera quirúrgica por patologías (procesos), al igual que en el año 2024, la mayoría de los pacientes en este ejercicio esperaban para ser intervenidos quirúrgicamente de Catarata, con 2.713 pacientes en espera (2.808 pacientes en el año 2024), con una ligera disminución en el número de pacientes de un 3% respecto al ejercicio anterior.

Le siguen, como en el año anterior, los pacientes pendientes de una intervención quirúrgica de Prótesis de rodilla, con 1.583 pacientes en lista de espera quirúrgica, con una disminución del 21% respecto al año 2024 y en tercer lugar a distancia, a diferencia del ejercicio anterior, los pacientes en espera de una intervención quirúrgica de Hernia inguinal, con 710 pacientes.



En el año 2025, se ha reducido el número de pacientes en espera para una intervención quirúrgica de Catarata, Prótesis de cadera, Prótesis de rodilla, Artroscopia, Varices, Colectectomía, Hallux Valgus, Adeno-amigdalectomía, Hiperplasia Benigna Próstata, Sinus- Pilonidal y Cirugía cardiaca. Sin embargo, se incrementa el número de pacientes en espera de intervención de Hernia inguinal, Túnel Carpiano y Cirugía Coronaria.

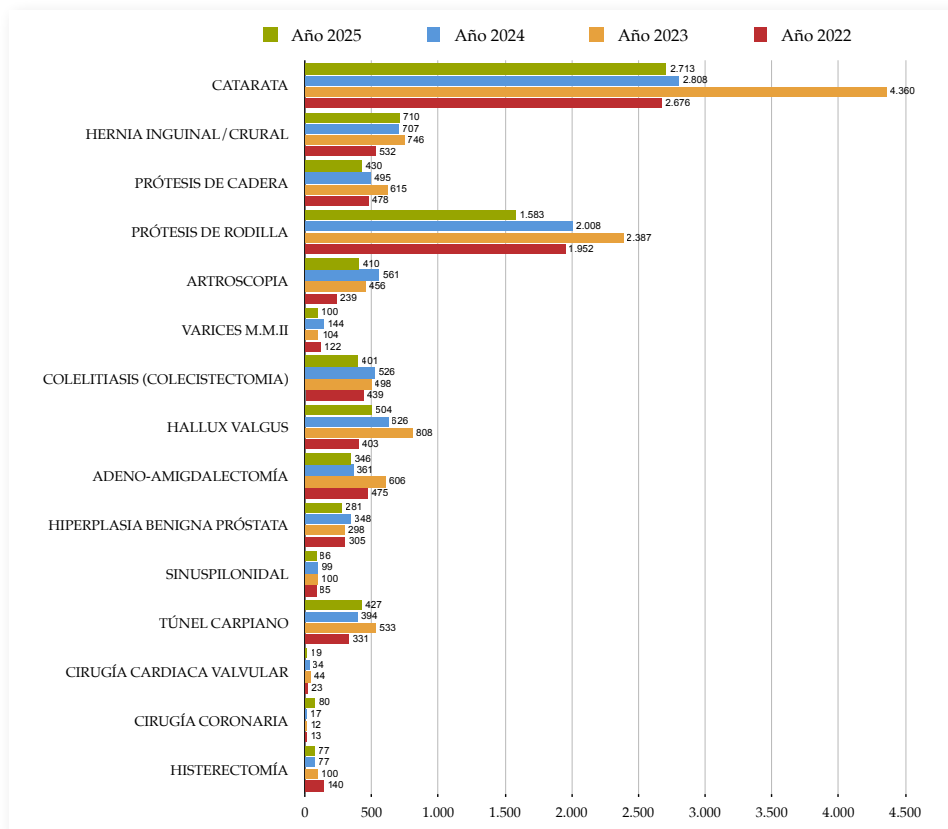
PROCESOS (PATOLOGÍAS)	PACIENTES LEQ 2024	PACIENTES LEQ 2025	MEDIA DÍAS ESPERA 2024	MEDIA DÍAS ESPERA 2025
CATARATA	2.808	2.713	61	66
HERNIA INGUINAL/CRURAL	707	710	83	76
PRÓTESIS DE CADERA	495	430	221	145
PRÓTESIS DE RODILLA	2.008	1.583	254	157
ARTROSCOPIA	561	410	243	216
VARICES M.M.II	144	100	104	86
COLECISTECTOMÍA	526	401	183	116
HALLUX VALGUS	626	504	274	182
ADENO-AMIGDALECTOMÍA	361	346	83	87
HIPERPLASIA BENIGNA PRÓSTATA	348	281	220	205
SINUS PILONIDAL	99	86	64	70
TÚNEL CARPIANO	394	427	92	77
CIRUGÍA CARDIACA VALVULAR	34	19	128	97
CIRUGÍA CORONARIA	17	80	178	83
HISTERECTOMÍA	77	77	79	79

En cuanto al tiempo medio de espera de los pacientes por patologías, a diferencia del ejercicio anterior, los mayores tiempos lo sufrieron los pacientes que estaban pendientes de una intervención quirúrgica de Artroscopia, con 216 días de espera, con una disminución del 11% respecto al año anterior, 27 días menos, pero superando el límite máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada de 180 días.

Le siguen la Hiperplasia Benigna de Próstata, con 205 días (220 días en el año 2024), el Hallux Valgus, con 182 días de espera (274 días en el año 2024), y la Prótesis de Rodilla, con 157 días de espera (254 días en el año 2024).

Destacando en sentido favorable que, en el año 2025, se ha reducido el tiempo medio de espera de los pacientes para la realización de una intervención quirúrgica de Hernia inguinal, Prótesis de Cadera, Prótesis de Rodilla, Artroscopia, Varices, Colectectomía, Hallux Valgus, Hiperplasia Benigna de Próstata, Túnel Carpiano, Cirugía Cardiaca y Cirugía Coronaria.

Número de pacientes en espera de intervención quirúrgica por procesos



Los mayores tiempos medios de espera de pacientes para una intervención quirúrgica por patologías y áreas de salud, a diferencia del ejercicio anterior, correspondieron al área de salud de Badajoz.

En concreto, con 293 días de espera, para la realización de la intervención quirúrgica de la Hiperplasia Benigna Próstata, superando excesivamente el límite máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada. Le siguen, la Artroscopia, con 243 días de espera para una intervención, Hallux Valgus con 205 días, Prótesis de Cadera con 187 días y Prótesis de Rodilla con 181 días de espera.

En el área de salud de Cáceres, los pacientes que más esperaron para una intervención quirúrgica lo hicieron para operarse de Prótesis de Rodilla con 271 días, seguida de la Artroscopia, con 254 días de espera y el Hallux Valgus, con 239 días de espera de los pacientes.

Y en el área de salud de Navalmoral de la Mata, destacamos los 207 días de espera de los pacientes para una operación de Adeno-amigdalectomía, y el área de salud de Mérida, con 204 días de espera para la realización de una Artroscopia.



LISTA DE ESPERA PARA PRIMERAS CONSULTAS A ESPECIALISTAS (CONSULTAS EXTERNAS). AÑO 2025

En lo que se refiere a las consultas externas, a fecha 31 de diciembre de 2025, según los datos facilitados por el Servicio Extremeño de Salud, **92.290 pacientes** se encontraban en espera de una primera consulta al especialista, lo que viene a suponer un descenso del 8% respecto al ejercicio anterior, con 100.116 pacientes en el año 2024. Por tanto, hay 7.826 pacientes menos esperando para una consulta externa en el año 2025.

En concreto, 67.152 pacientes (75.152 pacientes en el año 2024) en las diez especialidades recogidas en la tabla que se muestra a continuación y 25.138 pacientes (24.964 pacientes en el año 2024) en el resto de las especialidades.

De los cuales, 4.081 pacientes estaban fuera de garantía al superar los 60 días que recoge la Ley 1/2005 para una primera consulta en todas las especialidades (4.086 pacientes en el año 2024) y 2.627 pacientes esperaban más de 60 días de espera para una consulta externa en las diez especialidades recogidas en la tabla, con una ligera disminución del 3% respecto al ejercicio anterior donde se encontraban 2.709 pacientes.

Y 65.275 pacientes se encontraban sin fecha asignada para una primera consulta (68.275 pacientes en el año 2024), con una disminución de un 4% respecto al ejercicio anterior y 49.765 pacientes se encontraban sin fecha asignada para una primera consulta en las diez especialidades recogidas en la tabla (54.578 pacientes en el año 2024), con una disminución respecto al ejercicio anterior de un 9%.

En relación al tiempo medio de espera de los pacientes para una primera consulta al especialista, ha disminuido un 10% respecto al ejercicio anterior con 13 días menos de espera, pasando de 125 días en el año 2024 a 112 días de espera en el año 2025, pero continúa superando el límite máximo que marca la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, que son 60 días para una primera consulta.

NÚMERO DE PACIENTES Y TIEMPO MEDIO DE ESPERA PARA CONSULTAS EXTERNAS

ESPECIALIDADES	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA PRIMERA CONSULTA 2024	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA PRIMERA CONSULTA 2025	TIEMPO ESPERA EN DÍAS 2024	TIEMPO ESPERA EN DÍAS 2025
Ginecología	3.714	2.303	90	43
Oftalmología	13.557	11.273	93	83
Traumatología	17.093	14.501	193	163
Dermatología	15.199	12.890	154	195
Otorrinolaringología	8.998	8.360	128	91
Neurología	4.190	5.814	81	127
Cirugía general	3.258	2.954	50	35
Urología	2.964	3.396	81	96
Digestivo	4.318	3.793	194	123
Cardiología	1.861	1.868	87	78
Total	75.152	67.152	115	103
Resto de especialidades	24.964	25.138	96	76
TOTAL	100.116	92.290	125	112

Destacar que, en el año 2025, se ha reducido el número de pacientes en espera para una primera consulta al especialista de Ginecología, Oftalmología, Traumatología, Otorrinolaringología, Dermatología, Cirugía general y Digestivo.

Sin embargo, Neurología y Urología son las especialidades que en este ejercicio incrementan el número de pacientes en espera para acceder a una consulta externa. Y Cardiología se mantiene prácticamente sin cambios respecto al año anterior.

Continúa siendo Traumatología la especialidad que más pacientes del SES tiene esperando para una primera consulta al especialista, con 14.501 pacientes, pero observándose una disminución del 15% respecto al ejercicio anterior que se traduce en 2.592 pacientes menos esperando.

Le sigue, al igual que en el ejercicio anterior, Dermatología con 12.890 pacientes en espera para una primera consulta al especialista y con una reducción del número de pacientes en un 15%, con 2.309 pacientes menos esperando. Y, en tercer lugar, continúa la especialidad de Oftalmología con 11.273 pacientes en espera para consulta externa, que también ha descendido el número de pacientes en un 17% respecto al ejercicio anterior, con 2.284 pacientes menos esperando.

Respecto al tiempo medio de espera de los pacientes para una consulta externa, Dermatología, Neurología y Urología son las especialidades que han aumentado el tiempo de espera de los pacientes para acceder al especialista en este ejercicio.

Y a diferencia del ejercicio anterior, Dermatología pasa a ser la especialidad con más tiempo de espera de los pacientes, 195 días, con un incremento de un 27% del tiempo de espera, 41 días más esperando, y superando más del triple el tiempo marcado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada para una primera consulta en atención sanitaria especializada.

Le sigue, Traumatología con 163 días de espera para una primera consulta, pero con una disminución en este ejercicio de un 16% del tiempo de espera de los pacientes, con 30 días menos, aunque continúa superando considerablemente el plazo contemplado en la Ley de Tiempos de Respuesta.

Y en tercer y cuarto lugar, se encuentran Neurología, con 127 días de espera, aumentando el tiempo de espera de los pacientes en un significativo 57% en este ejercicio, que se traduce en 46 días más de espera, y Digestivo, con 123 días de espera, observándose una disminución del tiempo de espera del 37% en el año 2025, con 71 días menos de espera de los pacientes; ambas especialidades exceden más del doble del límite máximo que marca la Ley 1/2005.

Destacamos Ginecología, que ha reducido de forma significativa el tiempo de espera de los pacientes para una primera consulta en un significativo 52% respecto al ejercicio anterior, pasando a 43 días de espera en el año 2025 y Cirugía general, disminuyendo el tiempo de espera de los pacientes en un 30% respecto al año anterior.

Ginecología y Cirugía general son las únicas especialidades que cumplen el plazo marcado por la Ley 1/2005, con un tiempo medio de espera de los pacientes para una primera consulta de 43 días y 35 días.

RESUMEN COMPARATIVO EN EL AÑO 2025 DE PACIENTES PARA PRIMERA CONSULTA AL ESPECIALISTA EN LAS ÁREAS DE SALUD

ÁREAS DE SALUD	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA PRIMERA CONSULTA 2024	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA PRIMERA CONSULTA 2025	Nº PACIENTES /1.000 HABITANTES 2024	Nº PACIENTES /1.000 HABITANTES 2025
BADAJOS	15.909	13.789	59	51
MÉRIDA	10.132	12.090	61	73
DON BENITO-VILLANUEVA	11.819	12.393	89	93
LLERENA-ZAFRA	9.018	6.979	92	72
CÁCERES	13.399	11.180	72	60
CORIA	3.620	1.020	86	25
PLASENCIA	8.171	7.814	77	73
NAVALMORAL DE LA MATA	3.084	1.887	59	36
EXTREMADURA	75.152	67.152	71	64

En el año 2025, se observa un descenso en el número de pacientes en espera para una primera consulta al especialista en Badajoz, Cáceres, Llerena-Zafra, Coria, Plasencia y Navalmoral de la Mata.

Sin embargo, Mérida y Don Benito-Villanueva aumentan en este ejercicio, en sus áreas de salud, el número de pacientes esperando para una consulta externa en un 20% y 5%, respectivamente.

En cifras absolutas, Badajoz, Don Benito-Villanueva, Mérida y Cáceres concentran el mayor número de pacientes en espera para una consulta externa, en el año 2025.

Destacamos el área de salud de Coria que ha disminuido de forma significativa en un 72% el número de pacientes en espera, con 2.600 pacientes menos esperando, principalmente para una primera consulta a Ginecología y Dermatología, y el área de salud de Navalmoral de la Mata que ha disminuido el número de pacientes en un 39% respecto al ejercicio anterior, principalmente para una primera consulta a Dermatología y Otorrinolaringología.

El número de pacientes en espera para una primera consulta al especialista por cada 1.000 habitantes en Extremadura, ha disminuido pasando de 71 pacientes por cada 1.000 habitantes en el año 2023 a 64 pacientes por cada 1.000 habitantes en este ejercicio.

Por áreas de salud, Don Benito-Villanueva, encabeza la lista presentando el mayor número de pacientes en espera para una primera consulta al especialista con 93 pacientes por cada 1.000 habitantes. Seguida en este ejercicio de Plasencia y Mérida, con 73 pacientes por cada 1.000 habitantes.

Coria y Navalmoral de la Mata, son las áreas de salud con el menor número de pacientes en espera para una primera consulta con el especialista por cada 1.000 habitantes.

PACIENTES EN ESPERA DE PRIMERA CONSULTA MÁS DE 60 DÍAS POR ÁREAS DE SALUD		
ÁREAS DE SALUD	NÚMERO DE PACIENTES AÑO 2024	NÚMERO DE PACIENTES AÑO 2025
TOTAL	2.709	2.627
BADAJOS	1.815	1.471
MÉRIDA	93	15
DON BENITO-VILLANUEVA	141	40
LLERENA-ZAFRA	20	138
CÁCERES	409	596
CORIA	9	95
PLASENCIA	106	137
NAVALMORAL DE LA MATA	116	135

De los 67.152 pacientes en espera para una primera consulta al especialista en las diez especialidades recogidas, 2.627 pacientes esperaban más de 60 días para ser atendidos en consulta externa, representando un 4% del total de pacientes y con una ligera disminución del 3% respecto al ejercicio anterior.

Y en el caso de pacientes en espera de más de 90 días para una primera consulta al especialista en las diez especialidades recogidas se observan 4.190 pacientes, lo que representa el 6% del total de pacientes, con una reducción del 43% respecto al ejercicio anterior.

En el año 2025, destacamos una disminución en el número de pacientes que esperaban más de 60 días para ser atendidos en una primera consulta con el especialista en las áreas de salud de Badajoz, Mérida y Don Benito-Villanueva con una reducción respecto al ejercicio anterior del 19%, 84% y 72%, respectivamente.

En Llerena-Zafra y Coria, se observa un aumento muy significativo en el número de pacientes con más de 60 días de espera para una consulta externa respecto al ejercicio anterior en las diez especialidades recogidas, principalmente a expensas de los pacientes esperando para la especialidad de Traumatología.

En Cáceres, Plasencia y Navalmoral de la Mata, también se observa un incremento del número de pacientes que esperaban más de 60 días para ser atendidos en una primera consulta con el especialista, en un 46%, 29% y 16% respectivamente, en comparación con el ejercicio anterior.

TIEMPO MEDIO DE ESPERA POR ESPECIALIDAD PARA PRIMERA CONSULTA POR ÁREA DE SALUD											
ÁREA DE SALUD	GINE	OFTAL	TRAU	DERMA	ORL	NEURO	CIRUG	UROL	DIGEST	CARDIO	TOTAL
BADAJOS	59	29	25	83	114	55	43	52	44	34	54
MÉRIDA	20	30	114	290	56	212	24	117	30	10	90
DON BENITO-VILLANUEVA	33	144	201	17	79	96	33	50	31	12	70
LLERENA-ZAFRA	34	85	36	40	132	109	29	26	189	36	72
CÁCERES	29	66	192	34	49	42	28	21	56	25	54
CORIA	3	12	65	23	1	-	25	23	4	16	19
PLASENCIA	20	31	164	267	28	75	12	155	175	169	110
NAVALMORAL DE LA MATA	11	45	15	76	9	-	42	12	26	20	28

Por áreas de salud, en este ejercicio, es Plasencia la que presenta un mayor tiempo medio de espera de los pacientes para una primera consulta al especialista, con 110 días, con un incremento de un 21% respecto al ejercicio anterior, que se traduce en 20 días más de espera, excediendo casi el doble del periodo máximo establecido de los 60 días recogidos en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada para una consulta externa.

Se observan 267 días de espera para una primera consulta a Dermatología (199 días en el año 2024), 175 días de espera para Digestivo, 169 días para Cardiología (149 días en el año 2024), 164 días para una consulta con Traumatología y 155 días para Urología.

Le sigue Mérida, con 90 días de media de espera de los pacientes, pero con una disminución de un 20% respecto al ejercicio anterior, que se traduce en 22 días menos de espera, aunque excediendo el periodo máximo establecido de los 60 días recogidos en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada para una consulta externa.

Destacamos los 290 días de espera para una primera consulta a Dermatología (172 días en el año 2024) y 212 días para acceder a una consulta a Neurología (117 días en el año 2024) y 117 días para Urología (102 días en el año 2024).

El resto de las áreas de salud, Badajoz, Cáceres, Don Benito-Villanueva, Llerena-Zafra, Coria y Navalmoral de la Matas, también han disminuido el tiempo de espera de los pacientes para una primera consulta al especialista.

Son los pacientes de Llerena-Zafra los que más esperan para una primera consulta a Digestivo con 189 días y Otorrinolaringología, con 132 días, superando muy ampliamente el tiempo marcado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta.

Y los pacientes del área de salud de Don Benito-Villanueva, los que más esperan para una consulta externa con Oftalmología, 144 días, y con Traumatología, 201 días, muy excedido, junto con los 192 días que esperan los pacientes del área de salud de Cáceres (259 días en el año 2024).

Coria y Navalmoral de la Mata, tienen los tiempos de espera más bajos para el acceso de los pacientes a una consulta al especialista, con 19 y 28 días de media, respectivamente, cumpliendo con el plazo marcado en la Ley 1/2005 de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada. En Navalmoral de la Mata, destacamos los 76 días que los pacientes esperan para Dermatología (294 días en el año 2024) y en Coria, los 65 días para una primera consulta a Traumatología (121 días en el año 2024).

LISTA DE ESPERA PARA PRUEBAS DIAGNÓSTICAS / TERAPEÚTICAS. AÑO 2025

En lo que se refiere a la lista de espera para pruebas diagnósticas, a fecha 31 de diciembre de 2025, según los datos facilitados por el Servicio Extremeño de Salud, **24.526 pacientes** se encontraban en espera de una primera prueba diagnóstica/terapéutica en Extremadura, lo que viene a suponer una disminución del 23% respecto al ejercicio anterior (31.681 pacientes en el año 2024), 7.155 pacientes menos esperando.

En el año 2025, la RMN, Ecografía, Mamografía y Endoscopia son las pruebas diagnósticas que han disminuido el número de pacientes en espera para la realización de las mismas.

Y el TAC, Hemodinámica, Ecocardiografía y Ergometría han aumentado el número de pacientes en espera para la realización de estas pruebas diagnósticas.

Como en años anteriores, continúa siendo la Ecografía la prueba que concentra el mayor número de pacientes en espera para realización de una prueba diagnóstica, con 9.859 pacientes, representando el 40% del total de los pacientes en espera, con una disminución significativa de un 41% respecto al ejercicio anterior, lo que se traduce en 6.755 pacientes menos esperando.

Le sigue la Endoscopia, al igual que en el ejercicio anterior, con 5.548 pacientes en espera para la realización de la misma, representando el 23% del total de los pacientes en espera y con una disminución de un 17% respecto al ejercicio anterior, 1.151 pacientes menos esperando su realización.

En tercer lugar, continúa como en el año 2024, la RMN con 4.189 pacientes esperando la realización de dicha prueba, representando el 17% del total de los pacientes en espera y con una disminución del 6% respecto al ejercicio anterior, con 251 pacientes menos esperando.

Y el TAC, ocupa el cuarto lugar al igual que en el ejercicio anterior, con 3.399 pacientes en espera para la realización de esta prueba diagnóstica, representando un 14% del total de los pacientes en espera y con un incremento de un 27% respecto al ejercicio anterior, lo que supone 713 pacientes más en espera en el año 2025 para la realización de la prueba.

NÚMERO DE PACIENTES EN ESPERA PARA UNA PRIMERA PRUEBA DIAGNÓSTICA					
PRUEBAS	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025
TAC	4.155	1.732	2.605	2.686	3.399
RMN	3.888	2.380	4.352	4.440	4.189
ECOGRAFÍA	11.108	7.514	15.488	16.614	9.859
MAMOGRAFÍA	492	141	476	473	429
ENDOSCOPIA	6.493	5.897	7.264	6.699	5.548
HEMODINÁMICA	60	16	37	37	109
ECOCARDIOGRAFÍA	797	311	506	606	702
ERGOMETRÍA	257	104	166	126	291
TOTAL	27.250	18.095	30.894	31.681	24.526

Son las pruebas diagnósticas-terapéuticas donde más se supera 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 al tratarse del plazo más corto, 30 días naturales.

El tiempo medio de espera estructural para una primera prueba diagnóstica en Extremadura ha disminuido en este ejercicio un 6% pasando de 68 días en el año 2024 a 59 días en el año 2025.

Ninguna de las 8 pruebas diagnósticas recogidas en la tabla, cumple el plazo contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, pero destacamos la Ecografía, que es la prueba que más se acerca al plazo, con 38 días para su realización en este ejercicio.

En el año 2025, destacamos favorablemente la RMN, Ecografía, Mamografía, Endoscopia y Ecocardiografía que han disminuido el tiempo de espera de los pacientes para la realización de estas pruebas, en un 24%, 54%, 28%, 12% y 25%, respectivamente, respecto al ejercicio anterior.

Sin embargo, se observa un incremento del tiempo medio de espera de los pacientes para la realización del TAC, Hemodinámica y Ergometría, en un 4%, 65% y 51% respectivamente.

Continúa siendo la endoscopia la prueba con más tiempo de espera para los pacientes, 107 días de espera, observándose una disminución del 12% respecto al ejercicio anterior, que se traduce en 15 días menos de espera de los pacientes, pero superando en 77 días el máximo contemplado en la Ley 1/2005 para una primera prueba diagnóstica.

Le sigue, en el año 2025, la Ergometría, con 68 días de espera de los pacientes, y con un incremento importante del 51% respecto al ejercicio anterior, con 23 días más de espera, y la Ecocardiografía, con 63 días de espera de los pacientes para la realización de la misma y un descenso del 25% respecto al ejercicio anterior, con 21 días menos de espera.



TIEMPO MEDIO EN DÍAS DE ESPERA DE PACIENTES PARA PRIMERA PRUEBA DIAGNÓSTICA					
PRUEBAS	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025
TAC	65	37	48	45	47
RMN	64	41	75	62	47
ECOGRAFÍA	57	52	73	82	38
MAMOGRAFÍA	62	33	72	76	55
ENDOSCOPIA	117	133	155	122	107
HEMODINÁMICA	32	12	23	26	43
ECOCARDIOGRAFÍA	63	73	65	84	63
ERGOMETRÍA	39	36	65	45	68

En el año 2025, nos encontramos, ordenadas de mayor a menor días de espera de los pacientes para su realización, las siguientes pruebas diagnósticas: Endoscopia 107 días, Ergometría 68 días, Ecocardiografía 63 días, Mamografía 55 días, TAC y RMN 47 días, Hemodinámica 43 días y Ecografía 38 días.

RESUMEN COMPARATIVO EN EL AÑO 2025 DE PACIENTES PARA PRUEBA DIAGNÓSTICA EN LAS ÁREAS DE SALUD.

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	1.638	680	4.316	62	1.719	-	89	36	8.540	32
MERIDA	274	315	1.212	47	637	-	137	154	2.776	17
DON BENITO-VILLANUEVA	369	1.009	1.554	58	1.405	-	144	5	4.544	34
LLERENA-ZAFRA	470	1.201	871	18	135	-	86	68	2.849	29
CACERES	343	629	923	220	639	109	83	8	2.954	16
CORIA	54	82	97	3	72	-	4	-	312	7
PLASENCIA	151	107	103	14	655	-	115	15	1.160	11
NAVALMORAL DE LA MATA	100	166	783	7	286	-	44	5	1.391	26
EXTREMADURA	3.399	4.189	9.859	429	5.548	109	702	291	24.526	23



En el año 2025, se observa un incremento del número de pacientes en espera para una primera prueba diagnóstica en Coria y Plasencia.

En sentido favorable, Badajoz, Cáceres, Don Benito-Villanueva, Mérida, Llerena-Zafra y Navalmoral de la Mata disminuyen el número de pacientes en espera para la realización de pruebas diagnósticas/terapéuticas respecto al ejercicio anterior.

Badajoz, Don Benito-Villanueva y Cáceres, en este orden, son las áreas de salud que concentran el mayor número de pacientes en espera para la realización de una prueba diagnóstica.

El área de salud de Badajoz con 8.540 pacientes, ha disminuido el número de pacientes en espera en un 9% respecto al ejercicio anterior, con 827 pacientes menos esperando. Destacamos los 4.316 pacientes en espera para la realización de una Ecografía (4.927 pacientes en el año 2024), 1.719 pacientes para Endoscopia (1.629 pacientes en el año 2024) y 1.638 pacientes para un TAC (1.137 pacientes en el año 2024).

Le sigue, como en el ejercicio anterior, Don Benito-Villanueva, en el que se observa una disminución de los pacientes en espera para la realización de una prueba diagnóstica de un 26%, pasando de 6.149 pacientes en el año 2024 a 4.544 pacientes en el año 2025, principalmente a expensas de los 1.554 pacientes en espera para una Ecografía y los 1.405 pacientes esperando para una Endoscopia.

En tercer lugar, en este ejercicio, se encuentra Cáceres, con 2.954 pacientes en espera y una disminución de los pacientes de un 35% respecto al ejercicio anterior, resaltando los pacientes en espera para realizarse una Ecografía, Endoscopia y RMN, abarcando el 74% del total de pacientes en espera.

El número de pacientes en espera para una prueba diagnóstica por cada 1.000 habitantes en Extremadura, ha disminuido pasando de 30 pacientes por cada 1.000 habitantes en el año 2024 a 23 pacientes por cada 1.000 habitantes en el año 2025.

Por áreas de salud, en este ejercicio, es Don Benito-Villanueva el que presenta el mayor número de pacientes en espera para la realización de una prueba diagnóstica con 34 pacientes por cada 1.000 habitantes. Seguida de Badajoz, con 32 pacientes por cada 1.000 habitantes.

Coria y Plasencia, son las áreas de salud que presentan el menor número de pacientes en espera para una prueba diagnóstica por cada 1.000 habitantes en el año 2025.

PACIENTES EN ESPERA MÁS DE 30 DÍAS PARA PRUEBA DIAGNÓSTICA					
PRUEBAS	Nº PACIENTES AÑO 2021	Nº PACIENTES AÑO 2022	Nº PACIENTES AÑO 2023	Nº PACIENTES AÑO 2024	Nº PACIENTES AÑO 2025
TAC	622	243	256	314	142
RMN	382	93	273	170	172
ECOGRAFÍA	1.583	562	1.198	489	731
MAMOGRAFÍA	88	29	39	47	20
ENDOSCOPIA	91	82	97	89	149
HEMODYNÁMICA	3	1	3	2	-
ECOCARDIOGRAFÍA	56	10	74	46	51
ERGOMETRÍA	51	8	42	12	34
TOTAL	2.876	1.028	1.982	1.169	1.299

Respecto al número de pacientes con más de 30 días de espera para la realización de una prueba diagnóstica, en el año 2025 se observa un aumento de un 11% respecto al ejercicio anterior, pasando de 1.169 pacientes a 1.299 pacientes en el año 2025.

En este ejercicio, destacamos un aumento del número de pacientes con más de 30 días de espera para la realización de la RMN, Ecografía, Endoscopia, Ecocardiografía y Ergometría.

DÍAS DE ESPERA POR ÁREA DE SALUD PARA PRUEBA DIAGNÓSTICA								
ÁREA DE SALUD	TAC	RMN	ECOGRAFÍA	MAMOGRAFÍA	ENDO	HEMO	ECOC	ERGO
BADAJOS	49	40	40	22	148	-	39	29
MÉRIDA	15	21	24	18	76	-	65	100
DON BENITO-VILLANUEVA	54	42	34	45	120	-	97	31
LLERENA-ZAFRA	62	70	44	54	27	-	33	27
CÁCERES	45	42	36	74	38	43	27	13
CORIA	23	32	15	17	17	-	20	-
PLASENCIA	36	27	29	73	74	-	92	42
NAVALMORAL DE LA MATA	46	33	52	59	161	-	53	124
EXTREMADURA	47	47	38	55	107	43	63	68

Por áreas de salud, Navalmoral de la Mata, es la que tiene el mayor tiempo de espera de los pacientes para la realización de una prueba diagnóstica, en concreto, para una Endoscopia, con 161 días de espera (143 días de espera en el año 2024), destacando también los 124 días que esperan los pacientes para una Ergometría; superando ampliamente, en ambas, el plazo máximo de 30 días recogido en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta.

En el área de salud de Badajoz, reseñamos los 148 días de espera de los pacientes para la realización de una Endoscopia (170 días en el año 2024).

Y en Don Benito-Villanueva, los pacientes esperan una media de 120 días para la realización de una Endoscopia (100 días en el año 2024) y 97 días para una Ecocardiografía.

En Mérida, el mayor tiempo de espera de los pacientes es para la realización de una Ergometría, con 100 días, y 76 días de espera para una Endoscopia.

En el área de salud de Plasencia, resaltamos los 92 días que esperan los pacientes para la realización de una Ecocardiografía, 74 días para una Endoscopia y 73 días para realizarse una Mamografía.

En Cáceres, el mayor tiempo de espera de los pacientes es para la realización de una Mamografía con 74 días. Y en Llerena-Zafra destacamos los 70 días que esperan los pacientes para la realización de una RMN.

Destacamos que el área de salud de Coria, mantiene al igual que en el ejercicio anterior, los tiempos de espera más bajos de los pacientes para la realización de una primera prueba diagnóstica, y en la mayoría de las pruebas dentro del plazo máximo contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta.



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