

# Memoria 2024

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



# *Memoria* **2024**



*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](mailto:defensor.usuarios.sspe@salud-juntaex.es)

**Edita:****JUNTA DE EXTREMADURA**

Consejería de Salud y Servicios Sociales

Mérida, 2025

**Impresión:** Rotulex**Depósito Legal:** BA-183-2025

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 2024**





# ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN .....</b>	<b>11</b>
<b>ACTIVIDAD AÑO 2024. EXPEDIENTES ABIERTOS EN LA OFICINA DE LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA .....</b>	<b>17</b>
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS .....</b>	<b>21</b>
<b>1.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS .....</b>	<b>21</b>
1.1.1 NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL.....	21
1.1.2 FORMA DE PRESENTACIÓN .....	26
1.1.3 DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR ÁREAS DE SALUD Y CENTROS SANITARIOS.....	27
1.1.4 DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES SEGÚN NIVEL ASISTENCIAL .....	31
1.1.5 MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES .....	32
1.1.6 DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES GESTIONADAS Y ATENDIDAS .....	34
1.1.7 ESTADO DE LOS EXPEDIENTES FECHA 31 DE DICIEMBRE 2024..	40
1.1.8 FORMAS DE CIERRE.....	41
<b>1.2 ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO .....</b>	<b>43</b>
1.2.1 ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES ACEPTADOS 2024 .....	44
• Área de Salud de Badajoz .....	47
• Área de Salud de Cáceres .....	47
• Área de Salud de Coria .....	49
• Área de Salud de Don Benito-Villanueva.....	50
• Área de Salud de Llerena-Zafra.....	52
• Área de Salud de Mérida .....	54
• Área de Salud de Navalmoral de la Mata .....	57
• Área de Salud de Plasencia .....	58
• Otros .....	60





1.2.2. ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES RECHAZADOS 2024 .....	61
• Área de Salud de Badajoz .....	61
• Área de Salud de Cáceres .....	63
• Área de Salud de Coria .....	63
• Área de Salud de Don Benito-Villanueva .....	63
• Área de Salud de Llerena-Zafra .....	63
• Área de Salud de Mérida .....	63
• Área de Salud de Navalmoral de la Mata .....	64
• Área de Salud de Plasencia .....	64
• Otros .....	64
1.2.3 RESOLUCIONES DE LA DEFENSORA AÑO 2024 (RECOMENDACIONES) .....	64

## 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 ..... 67

2.1 ANÁLISIS ESTADÍSTICOS .....	69
2.1.1 SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES FECHA 31 DICIEMBRE 2024 .....	69
2.1.2 DISTRIBUCIÓN MENSUAL .....	71
2.1.3 DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS DE SALUD .....	73
2.1.4 DISTRIBUCIÓN SEGÚN ATENCIÓN SANITARIA SOLICITADA .....	77
2.1.5 DISTRIBUCIÓN DE LAS SOLICITUDES POR CENTROS SANITARIOS .....	78
2.2 ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO .....	79
2.2.1 ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO DE LAS SOLICITUDES ABIERTAS DURANTE EL AÑO 2024 .....	79
• Área de Salud de Badajoz .....	80
• Área de Salud de Cáceres .....	84
• Área de Salud de Coria .....	86
• Área de Salud de Don Benito-Villanueva .....	87
• Área de Salud de Llerena-Zafra .....	89
• Área de Salud de Mérida .....	91
• Área de Salud de Navalmoral de la Mata .....	93
• Área de Salud de Plasencia .....	94
2.2.2 RESOLUCIONES DE LA DEFENSORA AÑO 2024 (RECOMENDACIONES) .....	96





<b>CAPÍTULO III</b>	
<b>AGRADECIMIENTOS DE LOS PACIENTES Y FAMILIARES AL PERSONAL DEL SES .....</b>	<b>107</b>
<b>CAPÍTULO IV</b>	
<b>OTRAS ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA.....</b>	<b>111</b>
4.1 ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.....	111
<b>CAPÍTULO V</b>	
<b>DEBER DE COLABORACIÓN DE LOS ORGANISMOS REQUERIDOS .....</b>	<b>115</b>
<b>CAPÍTULO VI</b>	
<b>DOTACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA.....</b>	<b>119</b>
6.1. RECURSOS HUMANOS .....	119
6.2. RECURSOS MATERIALES .....	121
6.3. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y SOLICITUDES DE L.T.R. ....	123
6.4. DIFUSIÓN .....	127
6.5. POLÍTICA DE CALIDAD DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA.....	128
<b>CAPÍTULO VII</b>	
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>137</b>
<b>ANEXO</b>	
<b>LISTAS DE ESPERAS EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN EL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA. AÑO 2024 .....</b>	<b>169</b>



## PRESENTACIÓN

La Oficina de la Defensora de los Usuarios, servicio público a disposición de las personas de la Comunidad Autónoma de Extremadura, es el órgano encargado de velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios en el Sistema Sanitario Público de Extremadura, informando, asesorando y gestionando las reclamaciones, sugerencias y solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de 4 de junio, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada en Extremadura, contribuyendo a mejorar el sistema sanitario público, la atención y calidad de la atención, ya que promueve medidas que aumentan la calidad de los servicios y facilita subsanar las deficiencias detectadas.

Es un elemento sensor de los usuarios y pacientes de la sanidad extremeña sobre la calidad percibida en los servicios sanitarios, y en sus demandas y aspiraciones ante los responsables sanitarios, aportando transparencia y mejorando la relación entre la administración sanitaria extremeña y los usuarios, así como la satisfacción de los mismos.

Dando cumplimiento al mandato establecido en el artículo 16 de la Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura, desarrollada por el Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, se publica esta Memoria de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura 2024, que resume las actividades realizadas por la Oficina de la Defensora de los Usuarios desde el 1 de enero de 2024 hasta el 31 de diciembre de 2024, 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. La memoria que es pública, también será expuesta, junto a las anteriores, en el apartado correspondiente de publicaciones de nuestro portal web institucional.

Es importante ver la Memoria, como una oportunidad de mejora. Este documento permite obtener información objetiva y precisa del Sistema Sanitario Público en Extremadura y, por otra parte, que los representantes de los diferentes partidos políticos de la Asamblea de Extremadura, profesionales sanitarios, asociaciones de pacientes y familiares, asociaciones de consumidores y usuarios, y cualquier ciudadano, pueda acceder a la información y hacer uso de ella de manera rápida y práctica.

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 usuarios y pacientes del Servicio Extremeño de Salud que encontraron una dificultad con el sistema sanitario, solicitando nuestra asistencia y mediación. 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.

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 7.107 expedientes en el año 2024, de los cuales 2.732 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 4.375 a reclamaciones y sugerencias.

Se aprecia un incremento del 21% de los expedientes incoados en la Institución en este ejercicio, 1.228 expedientes más respecto al ejercicio anterior, en el que se gestionaron 5.879 expedientes.

Por ello, quiero resaltar el valor del trabajo desarrollado por el personal del Servicio Extremeño de Salud (SES), su excelencia profesional y entrega al servicio de los pacientes extremeños y agradecer a la Administración sanitaria y responsables de la gestión sanitaria, su colaboración, sensibilidad y disposición de esfuerzo en la solución de conflictos, sin la cual hubiese sido imposible el ejercicio de las funciones que nos fueron encomendadas.

Los datos que se muestran en esta Memoria, están extraídos de la base de datos informática existente que suministra un amplio conjunto de parámetros que definen la actividad de la Institución de forma anual, en este caso, durante el año 2024. Obviamente, como consecuencia de lo delicada que es la información que manejamos, en aras de la adecuada confidencialidad, toda la información contenida en este documento respeta lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en el tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, en particular el artículo 4, apartado 5 referido al proceso de seudonimización, que establece el tratamiento de datos personales de manera tal, que ya no puedan atribuirse a un interesado sin utilizar información adicional, siempre que dicha información adicional figure por separado y esté sujeta a medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar que los datos personales no se atribuyan a una persona física identificada o identificable.

Es importante aclarar que la presente Memoria 2024 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.

Estoy segura que los lectores de esta Memoria entienden que es imposible trasladar la implicación y el trabajo realizado por la Defensora y su equipo en la atención diaria a los usuarios y usuarias, pacientes y familiares que nos han requerido, en un Documento. Por ello, quiero resaltar el enorme esfuerzo realizado por la Institución, en el cumplimiento de nuestras funciones y la elaboración de esta Memoria durante el año 2024, unido al incremento progresivo de la actividad 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.

De nuevo, quiero dejar constancia de mi más sincero agradecimiento personal e institucional a mi equipo en la Oficina, a Francisco Dávila Hidalgo, Maria Dolores Pirón Hurtado y Yesica González Sandez, por la profesionalidad, humanidad y entrega, que siempre van más allá de sus obligaciones en el trabajo diario, y en particular, en su

implicación en la elaboración de la Memoria de la Institución. Mencionar también que, desde el mes de mayo, hemos contado con el apoyo de Arturo Crespo Valerio.

Durante el año 2024, 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, fax, etc. Nos encontramos con frecuencia situaciones donde los usuarios desconocen sus derechos y libertades en materia sanitaria, solo perciben una situación de conflicto. Las cuantiosas normativas referidas a los derechos sanitarios y las múltiples y complejas situaciones que se les presenta a los mismos, han hecho que la Oficina de la Defensora de los Usuarios se haya convertido en un referente a la hora de acceder a información sanitaria y donde los ciudadanos extremeños acuden a solicitar consejo.

Se han atendido unas 12.529 llamadas telefónicas, con un incremento del 13% respecto al ejercicio anterior en cuestiones relacionadas con la preocupación de los usuarios y pacientes por su salud, con finalidad informativa, de asesoramiento a las personas sobre cuestiones relacionadas con su salud, dudas, consultas, peticiones, dificultades o problemas con el sistema sanitario, solicitud de información sobre la situación de sus expedientes, 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, etc.

Otra vía de comunicación importante ha sido por correo electrónico, se han recibido y contestado de manera personalizada, una media estimada de 9.716 correos electrónicos, un incremento del 21% 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.

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

El documento que se presenta, consiste en una Memoria relativa al año 2024, resumiendo toda la actividad realizada por la Institución durante el año mencionado. 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 2024.

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 2024.

En el capítulo primero, recogemos los datos generales sobre reclamaciones y sugerencias, para posteriormente dar cuenta individualizada de cada uno de ellos y explicar las resoluciones realizadas. Viene a cumplir lo dictado en el Artículo 21 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, anteriormente mencionado. En el año 2024, se incoaron 4.375 expedientes de reclamaciones y sugerencias en la Oficina de la Defensora de los usuarios, en concreto, 4.350 reclamaciones y 25 sugerencias presentadas por los usuarios extremeños, observándose un incremento del 35% 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 de manera general e individualizada, realizando un dibujo preciso de qué especialidades, áreas de salud, centros sanitarios y tipos de solicitud de L.T.R. son las que se han presentado por los pacientes extremeños. Destacar un aumento de las solicitudes del 4% respecto al ejercicio anterior, pasando de 2.631 solicitudes en el año 2023 a 2.732 solicitudes presentadas por los pacientes extremeños en el año 2024.

Reconocemos el esfuerzo realizado por los gestores sanitarios del Servicio Extremeño de Salud durante el año 2024, pero esta Institución, como en ejercicios anteriores, reitera el recordatorio sobre el deber legal de que se cumplan los plazos máximos de espera previstos en la normativa autonómica (Ley 1/2005, de 24 de junio, y Decreto 132/2006, de 11 de julio) garantizando los mismos mediante la oferta al paciente y su derivación a otros centros del Sistema Sanitario Público de Extremadura, incluido los de otras áreas sanitarias distintas al centro de procedencia, así como traslada al SES que en los casos de incumplimiento, pacientes fuera de garantía y sin programación de la asistencia sanitaria demandada en un periodo breve y compatible con la protección de la salud, principalmente pacientes con una demora quirúrgica excesiva, debe adoptar las medidas organizativas y asistenciales pertinentes para resolver las mismas, ya sea mediante el aumento de la actividad quirúrgica extraordinaria en centros sanitarios públicos o de la derivación del paciente a centros concertados privados, previa oferta al mismo; a fin de garantizar su derecho.

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 2024.

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

En el capítulo sexto, facilitamos información sobre datos internos de nuestra Oficina, los recursos materiales y humanos con los que dispuso durante el año 2024, 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 sobre el sistema de información sobre lista de espera, en su artículo 10.2, que el Defensor de los Usuarios del SSPE comparecerá, anualmente, ante la Comisión de Sanidad de la Asamblea para informar sobre los tiempos de espera en el ámbito de dicho sistema sanitario. En cumplimiento de la norma, introducimos la información sobre las Listas de Espera en atención especializada en el SSPE del año 2024 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 las peticiones de aplicación de la Ley 1/2005 que generan.

Manifiesto 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 2024. 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 y asistencia.

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

**Eva María Molinero San Antonio.**

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





## ACTIVIDAD AÑO 2024. EXPEDIENTES ABIERTOS EN LA OFICINA DE LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA

En el año 2024, los ciudadanos extremeños se han dirigido a la Institución de la Defensora de los Usuarios solicitando nuestra asistencia dando lugar a la apertura de 7.107 expedientes, de los cuales 2.732 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 4.375 a reclamaciones y sugerencias.

En consecuencia, se aprecia un incremento del 21% de los expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los Usuarios en el año 2024, 1.228 expedientes más respecto al ejercicio anterior, en el que se gestionaron 5.879 expedientes. Este aumento de expedientes abiertos en la Institución responde a un incremento tanto de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005 como de reclamaciones y sugerencias durante el año 2024.

Destacar 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, un aumento del 4% de las mismas respecto al ejercicio anterior, pasando de 2.631 solicitudes de pacientes en el año 2023 a 2.732 solicitudes en el año 2024.

Y en lo que se refiere a las reclamaciones y sugerencias, reseñar en este ejercicio un incremento del 35% de las mismas, pasando de 3.248 en el año 2023 a 4.375 reclamaciones y sugerencias presentadas por usuarios/as y pacientes extremeños en la Institución en el año 2024.

Durante el año 2024, 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 proporcionar 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.

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, registros, correo postal, fax, etc. Como, por ejemplo, los 9.716 mensajes electrónicos contestados de manera personalizada y las 12.529 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 L.T.R (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.

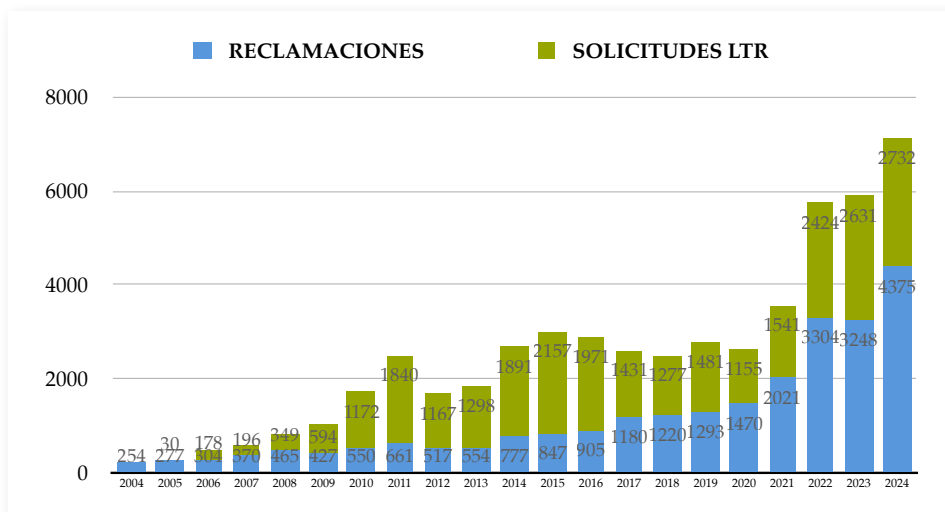
	RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	SOLICITUDES L.T.R	TOTAL EXPEDIENTES	VARIACIÓN
AÑO 2003	150	-	200	-
AÑO 2004	254	-	254	+ 27%
AÑO 2005	277	30	307	+ 20%
AÑO 2006	304	178	482	+ 57%
AÑO 2007	370	196	566	+ 17%
AÑO 2008	465	349	814	+ 43%
AÑO 2009	427	594	1.021	+ 25%
AÑO 2010	550	1.172	1.722	+ 68%
AÑO 2011	661	1.840	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	<b>4.375</b>	<b>2.732</b>	<b>7.107</b>	<b>+ 21%</b>

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 2024, se observa un incremento de un 21% de forma global de los expedientes abiertos en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, a expensas del aumento tanto de solicitudes al amparo de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura como de reclamaciones y sugerencias.

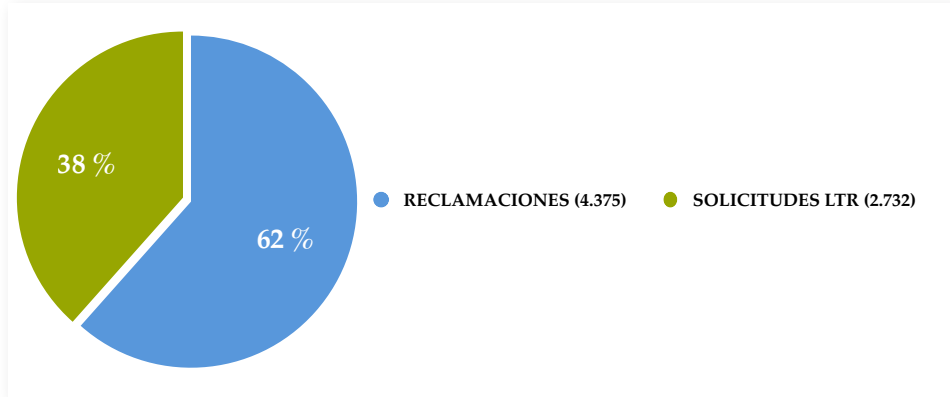
En relación a las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, continúa la tendencia ascendente observada desde el año 2020, incrementándose en este ejercicio los expedientes abiertos en la Institución por este derecho un 4%, con 2.732 solicitudes de pacientes extremeños en el año 2024. Son las primeras consultas a especialistas, la atención sanitaria más reclamada por los pacientes en estas solicitudes, seguida por las solicitudes de atención por demora en intervenciones quirúrgicas y, en tercer lugar, para la realización de pruebas diagnósticas/terapéuticas.

Y sobre las reclamaciones y sugerencias, destacar un aumento de las mismas del 35% respecto al ejercicio anterior, con 4.375 reclamaciones y sugerencias en el año 2024 en la Oficina de la Defensora de los Usuarios. Continúa reclamándose más a la atención especializada que a la atención primaria, siendo la disconformidad por lista de espera y citaciones el motivo más reclamado, abarcando un 83% del total de las reclamaciones en el año 2024, a diferencia del año 2023 que representaba el 76% del total, y con un aumento significativo de las reclamaciones por este motivo de un 46% respecto al ejercicio anterior.



En el siguiente gráfico se muestra la distribución de los expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los Usuarios durante el año 2024, reflejando que las solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en atención sanitaria especializada absorben el 38% de actividad de la Institución en este ejercicio, frente al 62% de las reclamaciones y sugerencias.

### ACTIVIDAD DEFENSORA USUARIOS 2024

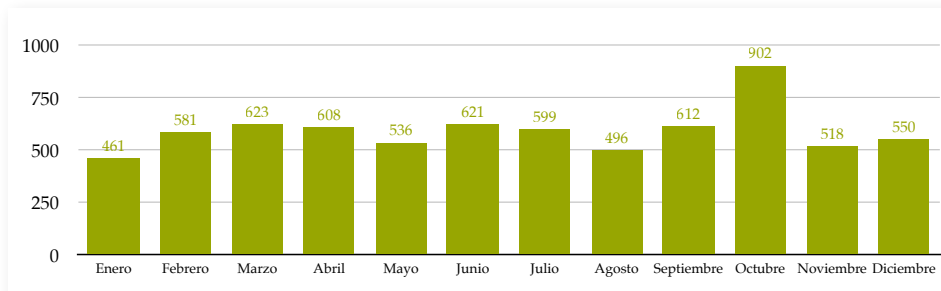


### DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE EXPEDIENTES DEL AÑO 2024

La distribución de la actividad de la Oficina de la Defensora de los Usuarios, durante el año 2024, 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 octubre con 902 expedientes incoados y el mes de enero en el que menos expedientes se abrieron en la Institución, con 461 expedientes. El total de los 7.107 expedientes incoados durante el año 2024 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 .....	461 expedientes	Julio .....	599 expedientes
Febrero .....	581 expedientes	Agosto .....	496 expedientes
Marzo .....	623 expedientes	Septiembre .....	612 expedientes
Abril .....	608 expedientes	Octubre .....	902 expedientes
Mayo .....	536 expedientes	Noviembre .....	518 expedientes
Junio .....	621 expedientes	Diciembre .....	550 expedientes



# CAPÍTULO I

## RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

### 1.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS AÑO 2024

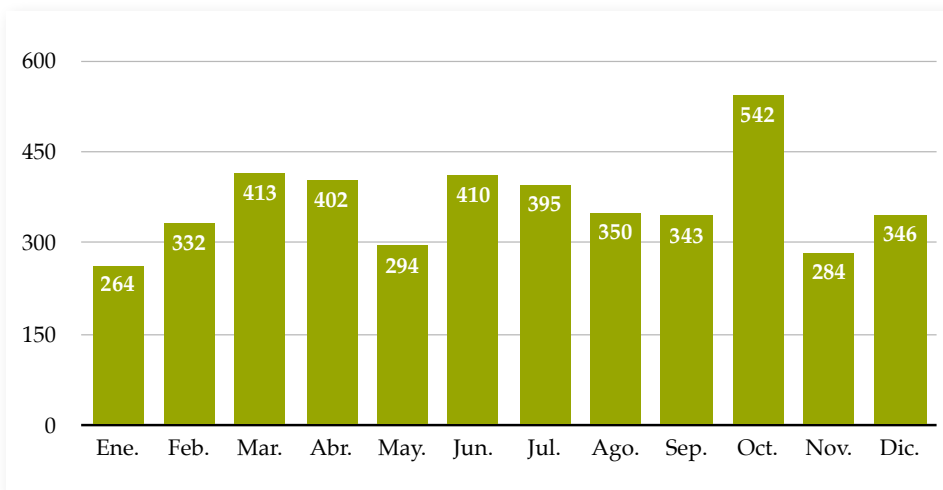
En este apartado se facilitan datos sobre número y tipo de reclamaciones y sugerencias incoadas en la Institución durante el año 2024. No incluimos las solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta, que trataremos en el capítulo II.

#### 1.1.1 NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL

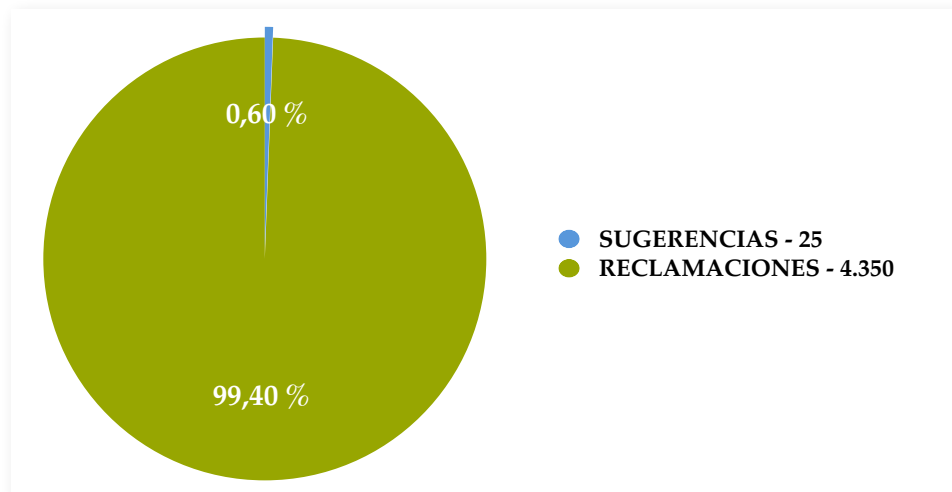
Durante el ejercicio 2024, se incoaron 4.375 expedientes de reclamaciones y sugerencias en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, con un incremento del 35% respecto al ejercicio anterior, pasando de 3.248 reclamaciones y sugerencias en el año 2023 a 4.375 reclamaciones y sugerencias en el año 2024.

Presentó una distribución estacional, siendo el mes de enero, con 264 expedientes, el de menor actividad, y octubre con 542 expedientes, el mes en el que más reclamaciones se recibieron. La apertura de los 4.375 expedientes incoados durante el año 2024 de reclamaciones y sugerencias, se repartió de la siguiente manera:

*Actividad mensual de las reclamaciones. Año 2024*



### Tipos de Expedientes



En el año 2024, se incoaron 4.375 expedientes de reclamaciones y sugerencias en la Oficina de la Defensora de los usuarios, en concreto, 4.350 reclamaciones y 25 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 25 expedientes de sugerencia fueron los siguientes:

- 154/24. Usuario del área de salud de Coria. Presenta sugerencia, como paciente ingresado en la cuarta planta (Hematología) del Hospital San Pedro de Alcántara de Cáceres, para que se revise la comida que se proporciona a los pacientes con objeto de mejorar la misma y hacer más llevadera la estancia de las personas durante su ingreso hospitalario. Traslada agradecimiento a todo el personal sanitario por la gran profesionalidad y trato durante su estancia en dicha planta.
- 800/24. Usuaria del área de salud de Badajoz. Presenta sugerencias, tras acceder por primera vez a un quirófano para realizarse una cesárea por el Servicio de Obstetricia y Ginecología del Hospital Materno Infantil, sobre la atención recibida en relación al acompañamiento y técnica “piel con piel” con el objetivo de que “la experiencia sea más humana”.
- 936/24. Usuaria del área de salud de Badajoz. Presenta sugerencia como familiar de paciente ingresado por urgencias en centro hospitalario, Hospital Universitario de Badajoz, tras el extravío de objetos personales, para que se adopten medidas al respecto y evitar que estas situaciones se repitan.
- 1085/24. Usuario del área de salud de Cáceres. Presenta sugerencia solicitando se estudie la posibilidad de que el Hospital Universitario de Cáceres y otros centros hospitalarios

citasen a los pacientes del entorno rural más alejado a horas menos intempestivas y no tan madrugadoras, con el fin de facilitar la vida a muchos extremeños y extremeñas que viven en municipios alejados de los centros hospitalarios como Valencia de Alcántara, Alía, Guadalupe y Cañamero, y tienen que desplazarse en transporte público o coche.

- 1267/24. Usuario del área de salud de Cáceres. Presenta sugerencia para que se estudie la viabilidad de poner cartelería en los centros de salud y hospitales (también en página web de salud extremadura) de información al usuario para cancelar las citas programadas si no es posible acudir a ellas y los beneficios que aporta al realizar esta acción, con objeto de no provocar un aumento de las listas de espera.
- 1308/24. Usuaría del área de salud de Badajoz. Presenta sugerencia, como hija de paciente oncológico del Hospital Universitario de Badajoz, para mejorar la atención a pacientes oncológicos, principalmente los que viven en zonas rurales y reciben tratamiento de quimioterapia, para que se reduzcan los tiempos de espera para entrar en la consulta de oncología y en la remisión desde farmacia hospitalaria del tratamiento que precisan para su administración.
- 1309/24. Usuaría del área de salud de Naval Moral de la Mata. Presenta sugerencia dirigida al SES para que se habilite en la App del CSOnline la posibilidad de acceder a los datos clínicos de pacientes menores, que habitualmente no tienen documento nacional de identidad para disponer de certificado electrónico (como suele ser el caso del intervalo de edad de recién nacido a 5 años), a través de la tarjeta sanitaria de los progenitores, o bien, se permita acceder con los datos de la tarjeta sanitaria del menor.
- 1698/24. Usuaría del área de salud de Cáceres. Presenta sugerencia como paciente en seguimiento por el Servicio de Neurología del Hospital Universitario de Cáceres en tratamiento actual con Eptinezumab, para que se revisen los protocolos sobre dicho fármaco indicado en la profilaxis de la migraña crónica en adultos con objeto de ampliar la financiación más tiempo, para continuar mejorando la calidad de vida de pacientes y reducir el número de días con migraña.
- 1711/24. Usuaría del área de salud de Cáceres. Presenta sugerencia, como paciente en seguimiento por el Servicio de Neurología en el Hospital San Pedro de Alcántara de Cáceres por migraña crónica en tratamiento con bótox cada 3 meses mediante citación directamente desde secretaría de neurología, para valorar la posibilidad de habilitar un correo electrónico con objeto de facilitar la accesibilidad del paciente a quien gestiona la cita en el caso de precisar un cambio de la cita programada por causa justificada, refiriendo dificultad actualmente por otras vías (telefónica, en persona, admisión).
- 1875/24. Usuaría del área de salud de Badajoz. Presenta sugerencia como hija de paciente, por la situación vivida con su padre, por la organización y gestión del protocolo de acompañamiento aplicado en pacientes mayores y dependientes que acuden al servicio de urgencias del Hospital Perpetuo Socorro de Badajoz, solicitando se revise dicho protocolo, conforme al artículo 13 de la Ley 3/2005 de información sanitaria y autonomía del paciente.
- 1990/24. Usuaría del área de salud de Mérida. Presenta sugerencia dirigida a la Gerencia del área de salud de Mérida (S. Admisión) como paciente derivada a centro concertado privado Clínica San Miguel para la realización de prueba diagnóstica programada y que posteriormente fue reprogramada para otro día y hora, comunicándole la clínica

que no tenían constancia de la reprogramación y que seguía apareciendo la cita inicial; con objeto de que “se mejore la coordinación entre los servicios del SES y las clínicas concertadas, para que cuando se produzca una reprogramación de citas se lo comuniquen y no suceda como en mi caso”.

- 2023/24. Usuario del área de salud de Plasencia. Presenta sugerencia, como paciente con cita programada en el Servicio de Cirugía Maxilofacial del Hospital Universitario de Badajoz y con realización previa de prueba diagnóstica en Plasencia para su valoración en dicho servicio, siendo avisado por el S. Radiodiagnóstico de no poder realizar la prueba por avería, contactando el paciente con el teléfono 900100737 para anular cita en maxilofacial e informándole que no era posible con menos de 72 h y que contactara directamente con el S. Cirugía Maxilofacial, refiriendo la imposibilidad de contactar telefónicamente tras reiterados intentos y durante varios días, sin respuesta y sin poder anular la cita, sugiriendo que se atienda dicho teléfono con objeto de solucionar estos incidentes o que se gestione directamente por el centro hospitalario dada la dificultad de los pacientes para su resolución.
- 2081/24. Usuaría del área de salud de Badajoz. Presenta sugerencia, como hija de paciente ingresado en la planta de medicina interna del Hospital Perpetuo Socorro, para que se incrementen los recursos humanos de Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería, principalmente los fines de semana, para garantizar una atención de calidad a los pacientes mayores y dependientes. Traslada agradecimiento por la atención y trato refiriendo “en la mayoría de los profesionales sanitarios es muy buena en general, tanto sus servicios profesionales como de afecto”.
- 2127/24. Usuaría del área de salud de Badajoz. Presenta sugerencia, como usuaria y profesional del SES, dirigida al Hospital Materno Infantil de Badajoz, para que se valore la posibilidad de incluir en el programa para Cocina-Dietista una nueva opción, de dieta vegetariana, con objeto de poder proporcionar a las mujeres sanas ingresadas para dar a luz dicha dieta cuando lo solicitan (como sí se contempla, por ejemplo, la dieta musulmana).
- 2149/24. Usuario del área de salud de Plasencia. Presenta sugerencia solicitando se cuente en el Hospital Virgen del Puerto “con un espacio aconfesional donde personas de diferentes religiones y creencias espirituales puedan realizar sus mitos y ceremonias en un entorno seguro y respetuoso”.
- 2563/24. Usuaría del área de salud de Badajoz. Presenta sugerencia, como paciente oncológica, para mejorar la decoración de la sala de espera del CICAB (Centro de investigación clínica del área de salud de Badajoz) en el Hospital Universitario de Badajoz, con objetos y colores más alegres que la conviertan en un espacio más acogedor para pacientes y familiares.
- 2705/24. Usuario del área de salud de Cáceres. Presenta sugerencia dirigida al equipo de salud mental ubicado en el centro de especialidades Luis de Toro, por la gestión del protocolo de información aplicado para los familiares de pacientes adultos, dada la situación vivida con su madre, solicitando “se le facilite información específica con el fin de poder gestionar adecuadamente el cuidado de la paciente”.
- 2970/24. Usuaría del área de salud de Plasencia. Presenta sugerencia dirigida a atención primaria, centro de salud La Data, en relación con la atención recibida en el



mismo por varios médicos de familia refiriendo no sustitución de su médico que lleva varios meses de baja, solicitando “sea sustituido mi médico de AP para que se ofrezca una calidad en la asistencia” y se valore la posibilidad en atención primaria en aquellos pacientes con consultas programadas que no acuden y no son anuladas previamente por los mismos “se les pueda llamar la atención de lo incívico de su conducta”.

- 3102/24. Usuaria del área de salud de Mérida. Presenta sugerencia dirigida al Servicio de Obstetricia y Ginecología del Hospital de Mérida para que se estudie la posibilidad de omitir el trámite de remitir a las mujeres embarazadas, que tienen que someterse a una interrupción voluntaria del embarazo por motivos médicos, al personal administrativo que se encuentra en la planta donde están los recién nacidos para rellenar documento que precisan con datos personales y poder realizarlo dirigiéndolas directamente a la trabajadoras sociales para su cumplimentación allí, con objeto de “dar un trato más humano y empático a este tipo de situaciones”.
- 3233/24. Usuario del área de salud de Naval Moral de la Mata. Presenta sugerencia reiterada dirigida al SES, como paciente de 40 años con cardiopatía congénita en tratamiento crónico con Sintrom, por los pacientes que toman diariamente anticoagulantes orales como es su caso, para que se pueda habilitar en la App del CSOnline el proceso de monitorización de los mismos que permita su realización en domicilio y la remisión de los datos por pacientes al centro sanitario, trasladándose a los mismos por esta misma vía la pauta de dosis de tratamiento que precisan, pudiendo valorarse su aplicación en pilotaje en pacientes de edad media y con manejo de tecnologías, lo que reduciría la hiperfrecuentación en atención primaria y la afectación laboral-personal de los pacientes.
- 3379/24. Usuario del área de salud de Badajoz. Presenta sugerencia, en relación con la anulación de su cita presencial en el Hospital Universitario de Badajoz, tras una sola llamada telefónica desde el centro hospitalario el mismo día de la cita programada, solicitando se realice más de un intento de contacto telefónico desde el hospital al paciente/familiar del paciente (en este caso, progenitor del menor) o se realice también a otro contacto que conste en la historia clínica Jara a tal efecto (otro progenitor, familiar), con objeto de evitar en la medida de lo posible la asistencia innecesaria a una cita presencial programada que ha sido anulada.
- 3415/24. Usuaria del área de salud de Llerena-Zafra. Presenta sugerencia dirigida a atención primaria, a medicina de familia del centro de salud de Granja de Torrehermosa, para que se preste “una mayor empatía hacia los pacientes y una adecuada atención, que se les escuche y respete”.
- 3754/24. Usuaria del área de salud de Cáceres. Presenta sugerencia, como usuaria del SES con 56 años y discapacidad auditiva, para que se incluya una dirección de correo electrónico en la página web saludextremadura del SES, donde se traslada a las personas la información sobre los programas de cribado, en concreto, de la campaña del programa de detección precoz del cáncer de mama (<https://saludextremadura.ses.es/web/deteccion-precoz-de-cancer>), con objeto de poder comunicarse con la unidad de gestión del programa dada la imposibilidad de contactar telefónicamente por su discapacidad auditiva, para consultas y citaciones mamografía pendiente/cambios.
- 3976/24. Usuario del área de salud de Cáceres. Presenta sugerencia dirigida al Hospital San Pedro de Alcántara, para que se adopten las medidas necesarias de control que

no permitan fumar en la puerta del servicio de urgencias y en el túnel de acceso a urgencias pediátricas del centro hospitalario a la que acudió con su hija, refiriendo “que se encontró un montón de gente fumando y el suelo lleno de residuos”.

- 4024/24. Usuario del área de salud de Badajoz. Presenta sugerencia, en relación con la accesibilidad a los centros de salud (Ciudad Jardín y Cerro del Viento) a través del sistema de cita previa (saludextremadura-CSONline-gestión de citas), para que se valore la realización de cambios en la misma refiriendo la demora de 4-5 días como mínimo en la obtención de una cita con el médico de familia; acudiendo en algunos casos los pacientes por urgencias al centro de salud, PAC, etc., para su resolución, sin anulación de las mismas en el sistema.

### 1.1.2 FORMA DE PRESENTACIÓN

La vía más frecuente utilizada por los usuarios 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 2024, a través del correo electrónico institucional de la Defensora de los Usuarios.

De los 4.375 expedientes abiertos de reclamaciones y sugerencias en el año 2024, la mayoría de las personas continuaron utilizando el correo electrónico para hacernos llegar su reclamación y sugerencia a la Institución, en 2.992 ocasiones, representando un 68% del total y con un aumento del 40% respecto al ejercicio anterior.

La segunda forma de presentación de las reclamaciones y sugerencias más utilizada por los usuarios, al igual que en el ejercicio anterior, fue por escrito. En 1.286 casos se presentaron las reclamaciones por escrito (correo postal o a través de registro electrónico), con un incremento del 24% y abarcando un 29% del total de expedientes abiertos en la Oficina de la Defensora de los Usuarios.

Seguidas a distancia, de la atención personal directa, audiencias, ocupando el tercer lugar al igual que en ejercicio anterior, y con un aumento de un 27% respecto al ejercicio anterior. A través de las mismas, las reclamaciones se presentaron en 81 ocasiones, abarcando el 2% del total de reclamaciones. Y el cuarto lugar, lo ocupa la presentación de reclamaciones y sugerencias por vía FAX, fue la forma menos frecuente de presentación de las reclamaciones, en 16 reclamaciones, lo que representa el 1% del total de las reclamaciones presentadas, la mayoría procedentes de zonas rurales.

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

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 82% del total y con un incremento del 29% respecto al ejercicio anterior; lo que responde principalmente a la celeridad en esta forma de presentación y el uso cada vez mayor en la población extremeña.

AÑO 2024	AUDIENCIAS	C. ELETRÓNICO	ESCRITO	FAX
TOTAL	81	2.992	1.286	16
PORCENTAJE	2%	68%	29%	1%

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

Continúa reclamándose más a la atención especializada que a la atención primaria, 3.932 de los expedientes incoados frente a la atención primaria que recibió 290 reclamaciones.

Los motivos más reclamados fueron nuevamente la disconformidad por Lista de espera y citaciones, en 3.613 casos (2.470 casos en el año 2023), abarcando un 83% del total de las reclamaciones, a diferencia del año 2023 que representaba un 76% del total de las mismas, y con un aumento de reclamaciones por este motivo de un 46% respecto al ejercicio anterior. Se incluyen en este grupo las reclamaciones de los usuarios del SES que consideran excesivo el tiempo en recibir atención sanitaria, independientemente de que se trate de fallos por citación o por listas de espera. Principalmente, citación para consultas sucesivas de control-seguimiento en distintas especialidades y/o realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento. No se incluyen aquí las solicitudes de asistencia 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.

En segundo lugar, y distanciado del anterior, la disconformidad con la organización y normas en centros sanitarios en 425 casos, representando un 10% del total de las reclamaciones y manteniéndose sin cambios respecto al ejercicio anterior. Es un grupo heterogéneo, transmitiendo principalmente en sus reclamaciones los desacuerdos que muestran sobre normas o sistemas organizativos en los centros sanitarios y las peticiones que formulan usuarios/as y pacientes en el funcionamiento de los mismos, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria. Comprenden cuestiones diversas sobre los circuitos organizativos del sistema sanitario, discrepancias con procedimientos administrativos/protocolos/normas en los centros sanitarios, dificultades de accesibilidad relacionadas con la atención telefónica, problemática de las citaciones y su relación administrativa, gestiones de solicitud de libre elección de especialista y segunda opinión médica, disconformidad con rechazo de consulta a especialista, discrepancias entre áreas de salud, etc.

Y, en tercer lugar, por la disconformidad con la atención personal y/o sanitaria, en 266 casos, observándose un incremento de las reclamaciones de pacientes por este motivo de un 12% respecto al ejercicio anterior y representando un 6% del total de reclamaciones en el año 2024 (7% en el año 2023). Se incluyen en este grupo las reclamaciones de los usuarios que consideran un trato personal no adecuado o la percepción por la insatisfacción del mismo (falta de empatía, atención no humanizada) o por mala o deficiente asistencia sanitaria producida por actuaciones humanas incluidos errores médicos, no achacables directamente a la organización.

ÁREA DE SALUD RECLAMADA	POBLACIÓN REFERENCIA	RECLAMACIONES AÑO 2022	RECLAMACIONES AÑO 2023	RECLAMACIONES AÑO 2024	PORCENTAJE X 1.000 HAB.
BADAJOS	269.366	765	632	675	1/ 399
CÁCERES	187.369	358	379	737	1/ 254
CORIA	41.952	20	20	36	1/ 1.165
DON BENITO-VVA	133.092	184	156	203	1/ 656
LLERENA-ZAFRA	97.820	780	578	655	1/ 149
MÉRIDA	165.751	743	990	1.554	1/ 107
NAVALMORAL DE LA MATA	52.562	54	49	58	1/ 906
PLASENCIA	106.769	258	332	304	1/ 351
OTROS	-	142	112	153	-

En el año 2024, se observa un incremento de las reclamaciones presentadas por los usuarios y pacientes en el Área de salud de Badajoz, Cáceres, Coria, Don Benito-Villanueva, Llerena-Zafra, Mérida y Navalmoral de la Mata.

Sin embargo, en este ejercicio, el Área de salud de Plasencia ha disminuido las reclamaciones en un 8% respecto al año 2023, pasando a ocupar en este ejercicio el cuarto lugar entre las más reclamadas ajustada a la población de referencia, con 1 reclamación por cada 351 habitantes y la quinta posición en cifras absolutas; abarcando el 7% del total de las reclamaciones (10% en el año 2023), con 304 reclamaciones.

Como en el ejercicio anterior, son los ciudadanos del Área de salud de Mérida los que han presentado mayor número de reclamaciones en cifras absolutas, con 1.554 reclamaciones (990 reclamaciones en el año 2023) y en proporción a la población de referencia, con 1 reclamación por cada 107 habitantes; representando el 36% del total de las reclamaciones incoadas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios en el año 2024.

Por tanto, es Mérida el que más reclamaciones genera, en cifras absolutas y ajustadas a la población, de toda la Comunidad Autónoma de Extremadura, con un incremento significativo del 57% respecto al ejercicio anterior. Los pacientes refieren en el 94% de sus reclamaciones la demora en recibir atención sanitaria, ya sea por lista de espera o fallos de citación (anulaciones y reprogramaciones), con un incremento significativo del 66% respecto al ejercicio anterior, predominando las dirigidas a las especialidades de Oftalmología, Neurología, Urología, Cardiología, Rehabilitación, Dermatología, Neumología y Oncología para citación de consultas sucesivas y realización de pruebas de control por Radiología (Ecografías, TAC, RMN, mamografías) y Digestivo (Colonoscopias). Destacando en este ejercicio las reclamaciones reiteradas de los pacientes

para su control-seguimiento por Oftalmología y Oncología, y por demora para iniciar el tratamiento por Rehabilitación (Fisioterapia hospitalaria).

Seguida en este ejercicio, en cifras absolutas, en segundo lugar, del Área de salud de Cáceres, con 737 reclamaciones y, en tercer lugar, por el Área de salud de Badajoz, con 675 reclamaciones.

Y ajustadas a la población de referencia, son Mérida, Llerena-Zafra y Cáceres las áreas de salud en las que se presentaron más reclamaciones por pacientes extremeños durante el año 2024.

El Área de salud de Llerena-Zafra, con 655 reclamaciones, continúa ocupando en el año 2024 el segundo lugar entre las más reclamadas ajustada a la población, con 1 reclamante por cada 149 habitantes y pasa a ocupar el cuarto lugar en cifras absolutas, abarcando el 15% del total de las reclamaciones y con un aumento de las mismas del 13% respecto al ejercicio anterior.

El área de salud de Cáceres, con 737 reclamaciones, ha incrementado de forma muy significativa las reclamaciones en su área un 94% respecto al ejercicio anterior, pasando a ocupar el tercer lugar entre las más reclamadas ajustada a la población de referencia, con 1 reclamación por cada 254 habitantes y la segunda posición en cifras absolutas; representando el 17% del total de las reclamaciones presentadas por los usuarios extremeños en la Institución.

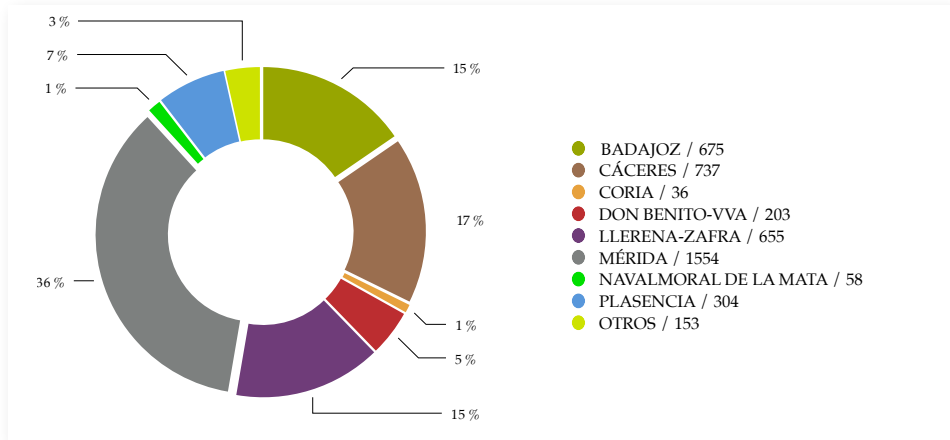
En este ejercicio, en el Área de Salud de Badajoz se observa un incremento de las reclamaciones, pasando de 632 reclamaciones en el ejercicio anterior a 675 reclamaciones en el año 2024, lo que supone un aumento del 7% de las mismas, representando el 15% del total de las reclamaciones, pero ocupando el quinto lugar entre las más reclamadas en proporción a la población de referencia, con 1 reclamante cada 399 habitantes y el tercer lugar en cifras absolutas.

Asimismo, el Área de Salud de Don Benito-Villanueva ha aumentado las reclamaciones en su área, en concreto, un 30% respecto al ejercicio anterior, abarcando el 5% del total de las reclamaciones en el año 2024, con 203 reclamaciones, y continúa ocupando como en el ejercicio anterior el sexto lugar en cifras absolutas y ajustadas a población, con 1 reclamante por cada 656 habitantes.

El Área de Salud de Navalmoral, representando el 1% del total de las reclamaciones abiertas en la Institución, ha incrementado en este ejercicio un 18% las mismas, pero sigue siendo, junto con Coria, las áreas de salud menos reclamadas por pacientes extremeños, ocupando la séptima posición en proporción a la población de referencia, con 1 reclamante cada 906 habitantes y en cifras absolutas.

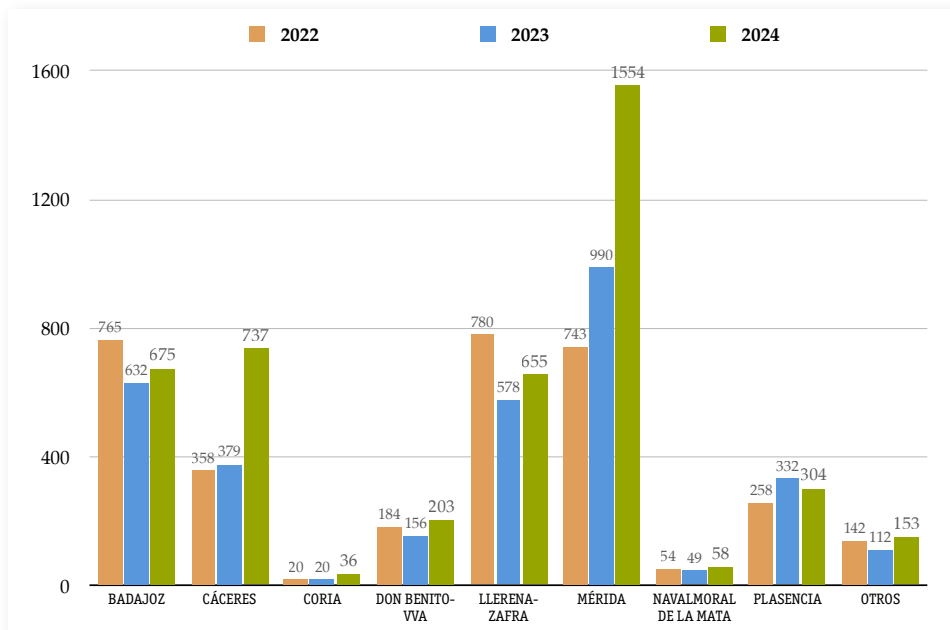
Y el Área de Salud de Coria, con un aumento del 80% de las reclamaciones en el año 2024, continúa siendo en este ejercicio el área de salud menos reclamada por los usuarios extremeños, con menor porcentaje de reclamantes, con 1 reclamante por cada 1.165 habitantes y abarcando un 1% del total de las reclamaciones, con 36 reclamaciones en este ejercicio.

## Año 2024



Los tres centros hospitalarios que más reclamaciones han generado en la Oficina de la Defensora de los usuarios, durante el año 2024, son el Hospital de Mérida con 1.466 reclamaciones, Hospital de Zafra con 598 reclamaciones y Hospital Universitario de Cáceres con 351 reclamaciones, por este orden.

Y sobre reclamaciones de atención primaria, las áreas de salud más reclamadas son el área de salud de Badajoz, abarcando el 26% del total de las reclamaciones, el área de salud de Cáceres, abarcando el 19% del total, el área de salud de Plasencia, representando el 17% del total y el área de salud de Mérida, que abarca el 15% 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. Por tanto, el mayor número de reclamaciones han sido generadas en los centros de atención especializada, como son los centros hospitalarios y centros de especialidades, abarcando la atención especializada el 90% del total de las reclamaciones abiertas en la Oficina de la Defensora de los usuarios en el año 2024, con 3.932 expedientes (86% en el año 2023), y apreciándose un incremento del 41% de las reclamaciones respecto al ejercicio anterior.

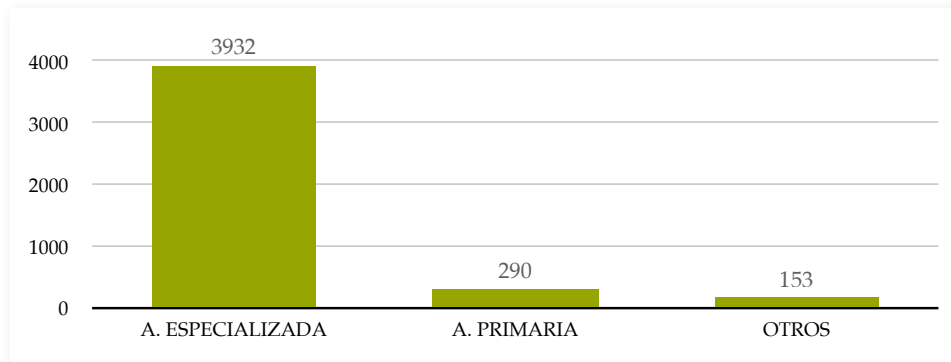
Las reclamaciones tienen por motivo en su mayoría la disconformidad de los pacientes por la lista de espera y citaciones, el motivo más reclamado en 3.613 casos (2.470 en el año 2023), abarcando un 83% del total de las reclamaciones dirigidas a la Defensora de los Usuarios en este ejercicio, a diferencia del año anterior en el que representaba el 76% del total y con un aumento significativo de reclamaciones por este motivo de un 46% respecto al ejercicio anterior.

En este grupo se incluyen las reclamaciones de pacientes extremeños que consideran excesivo el tiempo en recibir atención sanitaria, principalmente por lista de espera para acceder a las consultas sucesivas de revisión de sus patologías en las distintas especialidades (especialmente las dirigidas a Oftalmología, Neurología, Cardiología, Traumatología, Digestivo, Rehabilitación y Urología) o realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento (Radiología, Digestivo y Medicina Nuclear, principalmente), y por demora para iniciar el tratamiento de fisioterapia, así como por dificultades en el sistema de citaciones (anulaciones y reprogramaciones). No se incluyen aquí las solicitudes de asistencia 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.

Por otro lado, Atención Primaria, pilar fundamental del sistema sanitario público, en este ejercicio recibió 290 reclamaciones de usuarios/as dirigidas a centros sanitarios de atención primaria, representando el 7% del total de las reclamaciones abiertas en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2024 (344 reclamaciones en el año 2023, 11% en el año 2023). En concreto, ha pasado de recibir 344 reclamaciones en el año 2023 a 290 reclamaciones en el ejercicio actual, lo que supone un descenso del 16% de las reclamaciones presentadas por pacientes extremeños en la Institución respecto al ejercicio anterior. En concreto, resaltar las reclamaciones causadas principalmente por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria, deficiencias en recursos humanos y demora para iniciar el tratamiento de fisioterapia indicado en los centros de salud. Las más reclamadas, por áreas de salud, son Badajoz abarcando un 26% del total de las reclamaciones, Cáceres con un 19% del total, Plasencia con el 17% del total y Mérida, representando el 15% del total de las reclamaciones en atención primaria.

El apartado de Otros, con 153 casos, corresponde a aquellas reclamaciones, que, aun teniendo un contenido asistencial, son genéricas y no están referidas a un centro asistencial determinado o no se 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 terrestre, desacuerdos con las derivaciones sanitarias, solicitudes de reintegro de gastos, etc.

## Año 2024



### 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 grupo simples que resultan más fáciles de interpretar. Estos grupos que hemos considerado son:

- Disconformidad por deficiencias estructurales y personales. Se refieren a las peticiones de los usuarios cuando consideran que existen deficiencias materiales o humanas.
- Disconformidad por 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 pacientes extremeños, en el ejercicio 2024, fueron nuevamente la disconformidad por Lista de espera y citaciones, en 3.613 casos, abarcando un 83% del total de las reclamaciones (76% en el año 2023) y destacando un incremento significativo de reclamaciones por esta causa respecto al ejercicio anterior de un 46%.



Se incluyen en este grupo las reclamaciones de pacientes extremeños que consideran excesivo el tiempo en recibir atención sanitaria, independientemente de que se trate de fallos por citación o por lista de espera, principalmente para acceder a las consultas sucesivas de revisión de sus patologías en las distintas especialidades (especialmente las dirigidas a Oftalmología, Neurología, Cardiología, Traumatología, Digestivo, Rehabilitación y Urología) o realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento (Radiología, Digestivo y Medicina Nuclear, principalmente), así como por demora para iniciar el tratamiento de fisioterapia indicado en los centros sanitarios. No se incluyen aquí las solicitudes de asistencia 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, al igual que en el ejercicio anterior, como motivo de reclamación aquellas generadas por la disconformidad con la Organización y Normas en 425 casos (426 casos en el año 2023), representando un 10% del total de las reclamaciones y manteniéndose sin cambios respecto al ejercicio anterior con un mínimo descenso del 0,3%.

Principalmente, reclamaciones en las que los usuarios se ven afectados por lo que consideran deficiencias en la organización sanitaria, es decir, desacuerdos que muestran 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, comprendiendo cuestiones diversas sobre los circuitos organizativos del sistema sanitario, discrepancias con procedimientos administrativos/protocolos/normas en los centros sanitarios, dificultades de accesibilidad relacionadas con la atención telefónica, problemática de las citaciones y su relación administrativa, gestiones de solicitud de libre elección de especialista y segunda opinión médica, disconformidad con rechazo de consulta a especialista, discrepancias entre áreas de salud, etc.

Continúan en tercer lugar en este ejercicio, las reclamaciones por la disconformidad con la Atención personal y/o sanitaria, en 266 casos, observándose un incremento del 12% respecto al año anterior y representando un 6% del total de las reclamaciones presentadas por los usuarios en la Oficina de la Defensora.

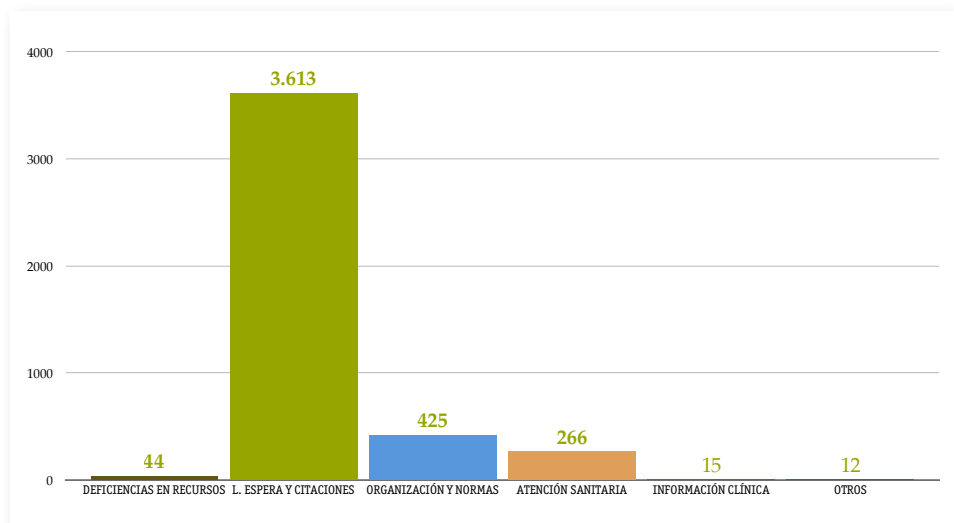
Se incluyen en este grupo las reclamaciones de pacientes y familiares que consideran un trato personal no adecuado o la percepción por la insatisfacción del mismo (falta de empatía, atención no humanizada) o por mala o deficiente asistencia sanitaria producida por actuaciones humanas incluidos errores médicos, no achacables directamente a la organización.

Y ocupando el cuarto lugar en los motivos reclamados, nos encontramos las deficiencias estructurales y personales, es decir, las peticiones de pacientes cuando consideran que existen deficiencias materiales o humanas 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. En el año 2024, se registraron 44 reclamaciones, abarcando un 1% del total de las reclamaciones (3% en el año 2023) y con una disminución del 57% por esta causa respecto al ejercicio anterior.



GRUPO	DENOMINACIÓN	RECLAMACIONES AÑO 2022	RECLAMACIONES AÑO 2023	RECLAMACIONES AÑO 2024
GRUPO I	Deficiencias estructurales y personales	183	103	44
GRUPO II	Lista de espera y citaciones	2.276	2.470	3.613
GRUPO III	Organización y normas	575	426	425
GRUPO IV	Atención personal y/o asistencial	253	238	266
GRUPO V	Disconformidad con la información	12	5	15
GRUPO VI	Otras	5	6	12

### Año 2024



### 1.1.6 DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: GESTIONADAS Y ATENDIDAS

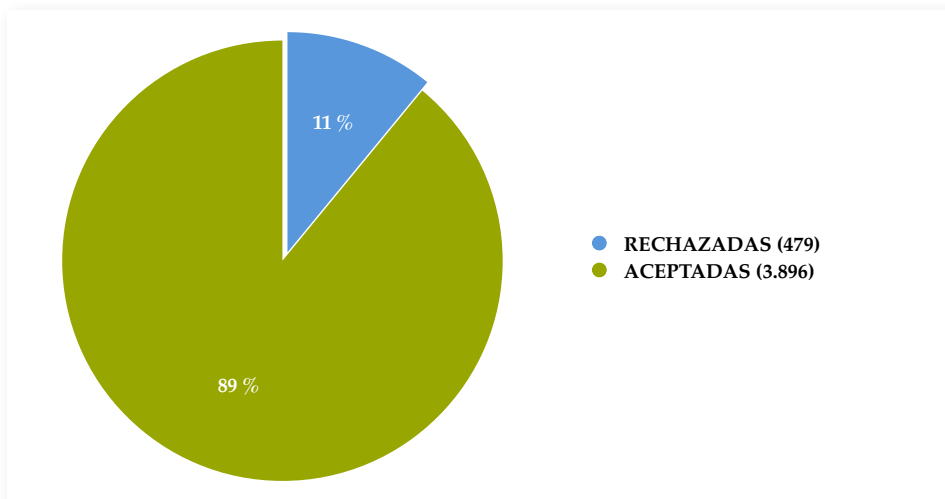
A fecha 31 de diciembre de 2024, de los 4.375 expedientes de reclamaciones y sugerencias abiertos en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, 3.896 expedientes fueron aceptados por considerarnos competentes en el procedimiento y procedimos a su recepción, análisis, tramitación y gestión, un 89% del total de expedientes de reclamaciones y sugerencias (87% en el año 2023), con un incremento del 38% respecto al ejercicio anterior.

Las 479 reclamaciones restantes, se consideraron rechazadas en primera instancia, al no ser competentes según la normativa reguladora, procediendo a recepcionarlas y atenderlas, un 11% 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.

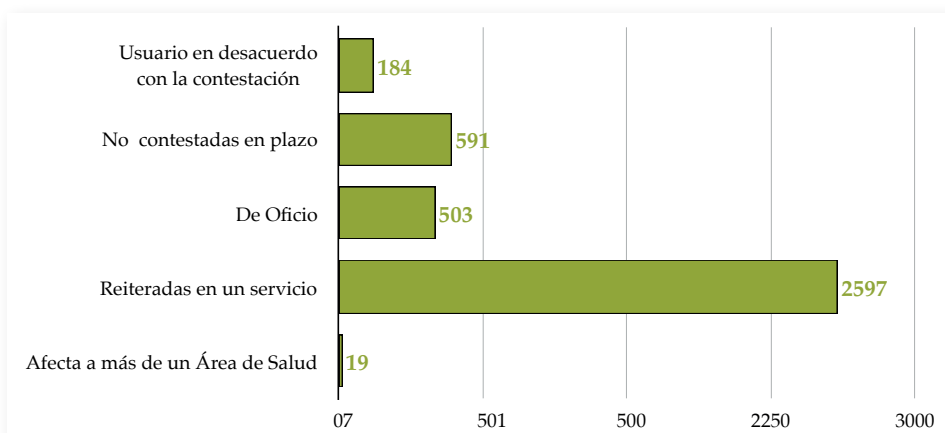
### *Año 2024*



### *MOTIVOS DE ACEPTACIÓN*

Las causas por las que se admitieron a trámite las 3.896 reclamaciones y sugerencias fueron las siguientes:

#### *RECLAMACIONES ACEPTADAS (COMPETENTES EN EL PROCEDIMIENTO)*



## PRIMERA INSTANCIA: 3.121 EXPEDIENTES

- Por afectar a más de 1 área de salud: ..... 19 expedientes.
- Por ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo centro/servicio..... 2.597 expedientes.
- De oficio ..... 503 expedientes.

(1 expediente de reclamación presentada por asociaciones de consumidores y usuarios)

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..... 2 expedientes informativos.

PRIMERA INSTANCIA AÑO 2024			
Afecta a más de un área de salud	Reiteradas en un Servicio	De oficio	Informativa
19	2.597	503	2

En el año 2024, se incoaron en la Oficina de la Defensora de los Usuarios 2.597 expedientes de reclamaciones en las que nos hicimos competentes en primera instancia por ser reclamaciones que se presentan de forma reiterada sobre un mismo centro, servicio médico-quirúrgico, unidad o personal; entendiéndose reiteración cuando se presenten más de tres reclamaciones sobre el mismo objeto por tres usuarios distintos, con un aumento significativo del 41% respecto al ejercicio anterior y representando un 83% del total de reclamaciones aceptadas en primera instancia y un 67% del total de las reclamaciones aceptadas a trámite en la Institución en este ejercicio.

La Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura procedió en este ejercicio, en base al artículo 18 de la Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura y artículo 8 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, a la apertura de oficio de dos expedientes informativos en relación con reclamaciones recibidas/noticias publicadas en los medios de comunicación regionales, solicitando al organismo competente correspondiente informe sobre dicha cuestión y las medidas que se estaban adoptando al respecto para la resolución del mismo.

- Dirección General de Asistencia Sanitaria. Expediente 2554/24. Motivo: Noticias aparecidas en distintos medios de comunicación regionales, sobre la pretensión de modificación/una próxima modificación del servicio que prestan las ambulancias en los Puntos de Atención Continuada (PAC) del Servicio Extremeño de Salud

respecto al cambio de las guardias presenciales que actualmente realizan los conductores de las ambulancias en los centros de salud a un régimen de localización (no presencial). Solicitamos informe detallado sobre los hechos y circunstancias mencionadas en dichas noticias y sobre la situación actual y, en su caso, sobre la modificación del pliego de características técnicas y la posible repercusión que tendría en los usuarios y pacientes del Servicio Extremeño de Salud en la posible demora de tiempo en la atención de avisos (tiempo de activación 15 minutos). Se recibe escrito de respuesta de la Dirección General de Asistencia Sanitaria del SES, Subdirector de Atención Primaria, de fecha 8/08/2024, informando, ante la difusión en los medios del comunicado realizado por Ambuvital, sobre dicha cuestión y comunicando que el SES no ha realizado ningún cambio en el pliego de transporte sanitario terrestre como para que la empresa cambie su relación contractual con los trabajadores.

- Gerencia del Área de Salud de Mérida. Expediente 3091/24. Motivo: Reclamaciones numerosas de pacientes del área de salud de Mérida dirigidas al Servicio de Oftalmología del Hospital de Mérida por demora en la citación de consultas sucesivas de control-seguimiento para revisión de sus patologías. Solicitamos informe detallado sobre el motivo que ha generado las mismas, la situación actual y las medidas que se están adoptando para su resolución. Se recibe escrito de respuesta del Gerente del área de salud de Mérida, de fecha 28/11/2024, informando de forma detallada, con un análisis de la situación sobre los motivos que han generado un incremento de reclamaciones de pacientes por demora en consultas sucesivas en la especialidad de oftalmología y las medidas que se están tomando para incrementar el número de pacientes atendidos.

## SEGUNDA INSTANCIA: 775 EXPEDIENTES

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

SEGUNDA INSTANCIA AÑO 2024	
No contestadas en plazo por el S.A.U	Desacuerdo con la contestación (resolución no satisfactoria)
591	184

En el año 2024, se abrieron en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, 775 expedientes de reclamación (520 expedientes en el año 2023), 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, destacando un aumento significativo de un 49% respecto al año anterior y abarcando el 20% del total de las reclamaciones aceptadas a trámite en la Institución en este ejercicio.

Sobre los 591 expedientes de reclamación en los que nos hicimos competentes en segunda instancia por ser reclamaciones no contestadas en plazo por los Servicios de Atención al Usuario, reseñar un aumento importante de un 60% de las reclamaciones respecto al ejercicio anterior.

En este ejercicio, Cáceres, Mérida y Llerena-Zafra destacan sobre el resto de áreas de salud, lo que supone el 82% del total de las reclamaciones por este motivo.

Sin embargo, en el área de salud de Llerena-Zafra, a diferencia del año 2023, se observa una disminución de las reclamaciones no contestadas en plazo de un 21% respecto al ejercicio anterior. Asimismo, Plasencia también disminuye las reclamaciones por este motivo en este ejercicio en un 25%.

Por otro lado, Cáceres y Mérida aumentan de forma muy significativa las reclamaciones en este ejercicio, pasando de 47 a 214 reclamaciones y de 68 a 140 reclamaciones; incrementándose también las reclamaciones en el resto de las áreas de salud.

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 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
BADAJOS	54	37	53
CÁCERES	11	47	214
CORIA	0	0	3
DON BENITO - VILLANUEVA	21	22	25
LLERENA-ZAFRA	123	162	128
MÉRIDA	27	68	140
NAVALMORAL DE LA MATA	4	1	4
PLASENCIA	13	32	24
<b>TOTAL</b>	<b>253</b>	<b>369</b>	<b>591</b>

Y en relación con las 184 reclamaciones aceptadas en segunda instancia por la Institución 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), destacar un aumento del 22% de las mismas respecto al ejercicio anterior.

Al igual que en el ejercicio anterior, Badajoz, Plasencia y Cáceres, junto con Mérida que se une en el año 2024, destacan sobre el resto de áreas de Salud, abarcando el 86% del total de reclamaciones por resolución no satisfactoria de los pacientes a su reclamación por el S.A.U, pero destacando en el caso del área de salud de Cáceres un descenso de las mismas en este ejercicio del 17%.

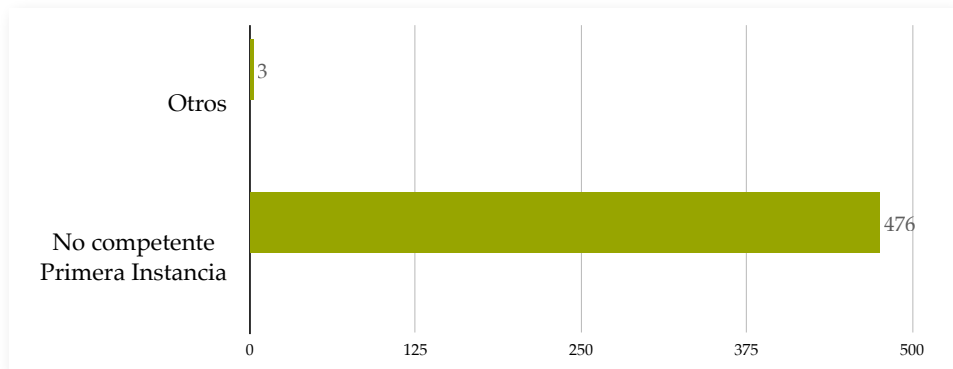
También disminuye las reclamaciones con resoluciones no satisfactorias para los usuarios en el año 2024, el área de salud de Don Benito-Villanueva y Llerena-Zafra, incrementándose en el resto de áreas de salud como son Badajoz, Plasencia, Mérida y Navalmoral de la Mata. El área de salud de Coria permanece sin cambios respecto al año anterior.

ÁREA DE SALUD PROCEDENCIA	RECLAMACIONES CON RESOLUCIÓN NO SATISFACTORIA		
	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
BADAJOZ	52	39	56
CÁCERES	21	35	29
CORIA	1	1	1
DON BENITO - VILLANUEVA	7	10	6
LLERENA-ZAFRA	9	18	11
MÉRIDA	16	12	27
NAVALMORAL DE LA MATA	1	1	4
PLASENCIA	30	35	46
OTROS	-	-	4
<b>TOTAL</b>	<b>137</b>	<b>151</b>	<b>184</b>

### **RECLAMACIONES RECHAZADAS: CAUSAS DE RECHAZO DE TRAMITACIÓN**

Como ya hemos comentado, nuestra Institución rechazó la tramitación de las reclamaciones en 479 ocasiones, un 11% del total, realizando una atención de las mismas y remitiéndolas al órgano competente que corresponda para que sean resultas, aunque se mantiene un seguimiento de las mismas. 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 476 ocasiones. Por otro lado, hemos rechazado en 3 ocasiones por otras causas (2 vía judicial y 1 no fundada). 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)



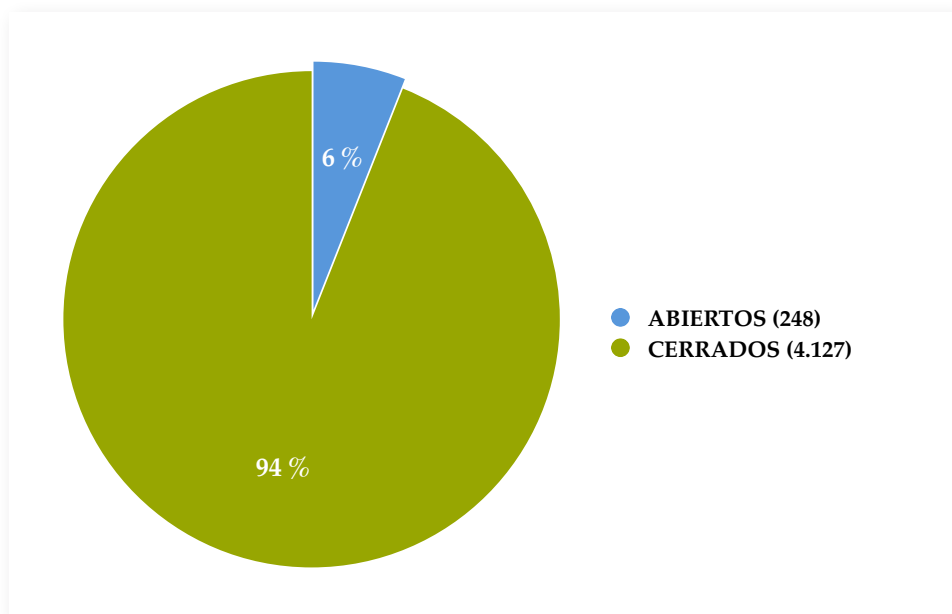
#### 1.1.7 ESTADO DEL PROCEDIMIENTO FECHA 31 DICIEMBRE 2024

Al cerrar el ejercicio, a 31 de diciembre de 2024, del total de las 4.375 reclamaciones y sugerencias incoadas en la Oficina de la Defensora, se encontraban 4.127 expedientes finalizados y 248 en instrucción, un 6% (4% en el año 2023). Estos últimos, se trataban principalmente de expedientes abiertos, en fase de instrucción, procediéndose desde la Institución a realizar un segundo 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	16
CÁCERES	43
CORIA	4
DON BENITO-VILLANUEVA	15
LLERENA-ZAFRA	6
MÉRIDA	118
NAVALMORAL	6
PLASENCIA	4
OTROS	36
<b>TOTAL</b>	<b>248</b>

Los Expedientes que se mencionaron anteriormente y que encontraban en fase de instrucción al cierre del ejercicio 2024, 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.



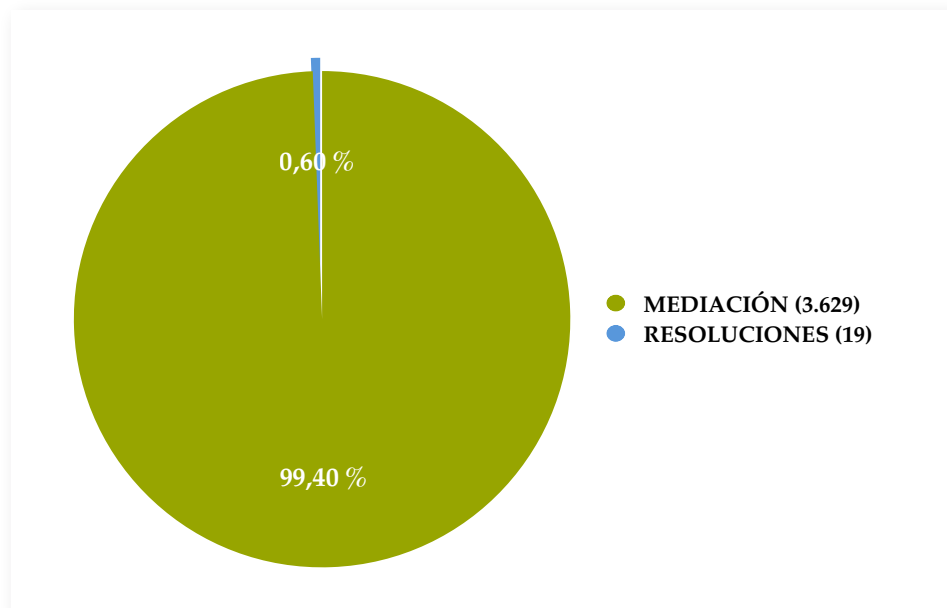


### 1.1.8 FORMA DE CIERRE

En el año 2024, de las 3.896 reclamaciones en las que nos hicimos competentes, quitando los 248 expedientes que se encontraban en fase de instrucción al cierre del ejercicio 2024 detallados anteriormente, la forma más frecuente de finalizar la tramitación de los 3.648 expedientes fue mayoritariamente a través de la mediación. En 3.629 ocasiones, un 99,4% de los expedientes tramitados, se finalizó con el acuerdo de ambas partes, usuario/a y Servicio Extremeño de Salud.

En 19 ocasiones, un 0,6%, 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 36 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 2024

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 aquellas 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 2024 sobre las reclamaciones incoadas en la Institución.

### 1.2.1. ANÁLISIS DE LA RECLAMACIONES ACEPTADAS EN EL AÑO 2024

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 trascurrió entre la recepción de la reclamación en nuestra Oficina, su alta en la base de datos, su estudio y la realización de los escritos pertinentes para su

notificación y derivación al órgano competente es de 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 15% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2024 (19% en el año 2023).

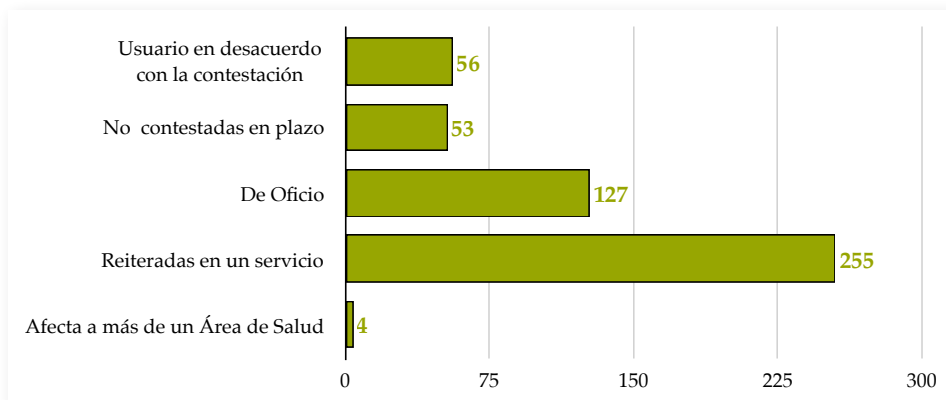
En concreto, se presentaron 675 reclamaciones, lo que supone un incremento de un 7% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 495 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 73% de las reclamaciones en el área de salud de Badajoz.

Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 255 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, abarcando el 51% de las reclamaciones, 127 expedientes abiertos por la vía de oficio, el 26% de

las reclamaciones, 4 expedientes por afectar a más de 1 área de salud, un 1% de las reclamaciones y 109 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario o con resolución no satisfactoria para el usuario, un 22% de las reclamaciones.

La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 32 días.

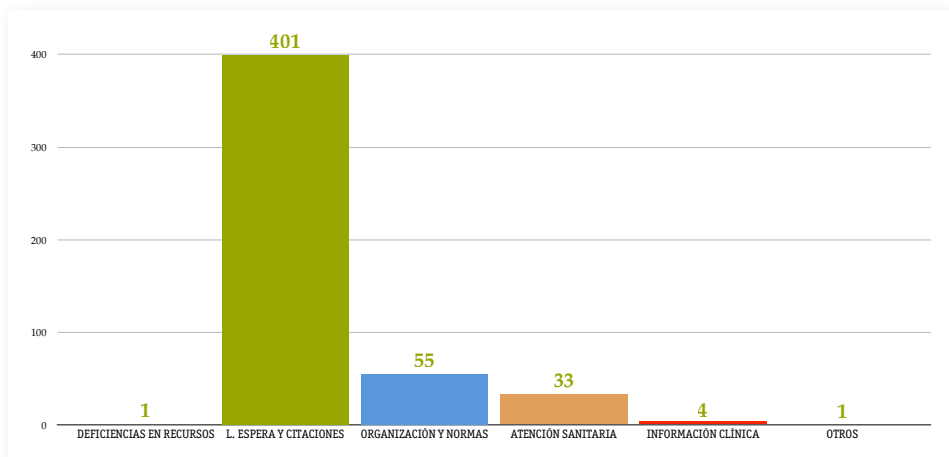
### RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS



El 81% de las reclamaciones aceptadas presentadas por pacientes del área de salud de Badajoz, tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, observándose un incremento del 15% de las reclamaciones por este motivo respecto al ejercicio anterior; siendo cerradas la mayoría por mediación.

Continúan dirigiéndose reclamaciones de los pacientes del área de salud de Badajoz a determinados servicios de atención especializada para citación de consultas para revisión de sus patologías como Oftalmología, Otorrinolaringología, Neurología y Angiología y Cirugía Vascular, y realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento por Radiología (RMN, Ecografía), Digestivo (Colonoscopia) y Medicina Nuclear (PET-TAC). Destacando en este ejercicio las reclamaciones reiteradas de los pacientes para la realización de intervenciones quirúrgicas aún pendientes en las especialidades de Neurocirugía, Cirugía Maxilofacial, Traumatología, Urología, y Angiología y Cirugía Vascular.

Le siguen muy alejadas, con un 11% de las reclamaciones aquellas generadas, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, por disconformidad con la organización y normas en los mismos destacando una disminución de un 32% respecto al ejercicio anterior, y con un 7% las reclamaciones por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria, que en el año 2024 han aumentado un 10% respecto al ejercicio anterior; siendo cerradas la mayoría por mediación.



ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ	Reclamaciones aceptadas
Hospital Universitario de Badajoz	253
Hospital Perpetuo Socorro	151
Hospital Materno Infantil	52
Otros	39
<b>TOTAL</b>	<b>495</b>

Es el Hospital Universitario de Badajoz con 253 reclamaciones, el centro sanitario más reclamado en el área de salud de Badajoz, bajando un puesto en este ejercicio pasando a ser el cuarto centro hospitalario que más reclamaciones ha generado en la Oficina de la Defensora de los Usuarios. El 83% de las reclamaciones dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones. Los pacientes refieren en sus reclamaciones la demora en las citas de revisión de sus patologías principalmente dirigidas a las especialidades de Neurología y Angiología y Cirugía Vascul ar (abarcando el 12% en el año 2024 y observándose una reducción del 54% respecto al ejercicio anterior) y para la realización de pruebas diagnósticas de control en Radiología (RMN) y Digestivo (Colonoscopia) y Medicina Nuclear (PET-TAC) así como reclamaciones principalmente para intervenciones quirúrgicas aún pendientes de Neurocirugía.

En el Hospital Perpetuo Socorro, el 83% de las reclamaciones dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, predominando en las especialidades de Oftalmología y Otorrinolaringología y para la realización de pruebas diagnósticas de seguimiento por Radiología (Ecografía, RMN). Y en el Hospital Materno Infantil, reclamaciones para citas sucesivas pendientes principalmente dirigidas a Ginecología y Neurología pediátrica, reseñando en sentido positivo una disminución de las reclamaciones al Centro Extremeño de Reproducción Humana Asistida (CERHA), centro de referencia regional que se encuentra ubicado en el Hospital Materno Infantil, de un 48% respecto al ejercicio anterior.

Y en el grupo de Otros, resaltar las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria, lista de espera en la atención a pacientes en los equipos de salud mental por psiquiatra/psicólogo/a con demora de citaciones y anulaciones de citas programadas debido a la falta de recursos humanos en los mismos y elevada demanda asistencial, y disconformidad con la organización y normas.

## ÁREA DE SALUD DE CÁCERES

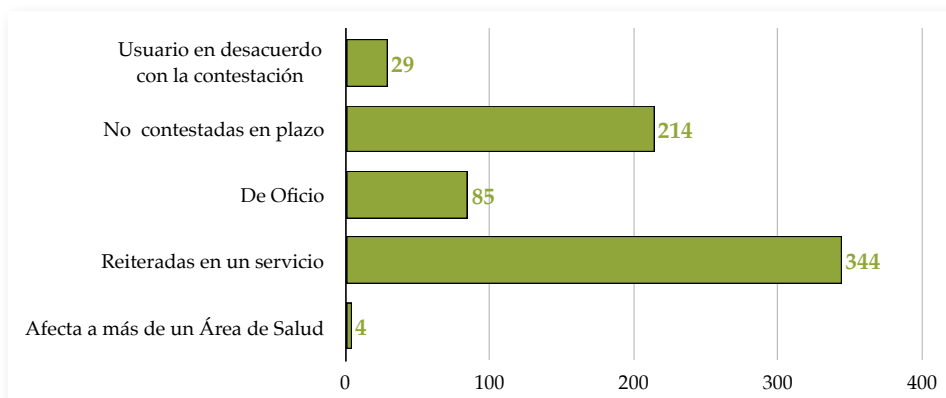
El área de salud de Cáceres genera el 17% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2024 (12% en el año 2023), pasando a ocupar el tercer lugar entre las áreas de salud más reclamadas ajustada a la población de referencia, con 1 reclamación por cada 254 habitantes.

En concreto, se presentaron 737 reclamaciones, lo que supone un incremento muy significativo de un 94% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 676 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 92% de las reclamaciones en el área de salud de Cáceres.

Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 344 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, abarcando el 51% de las reclamaciones, 85 expedientes abiertos por la vía de oficio, el 13% de las reclamaciones, 243 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario o con resolución no satisfactoria para el usuario, un 36% de las reclamaciones y 4 expedientes por afectar a más de 1 área de salud.

La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 43 días.

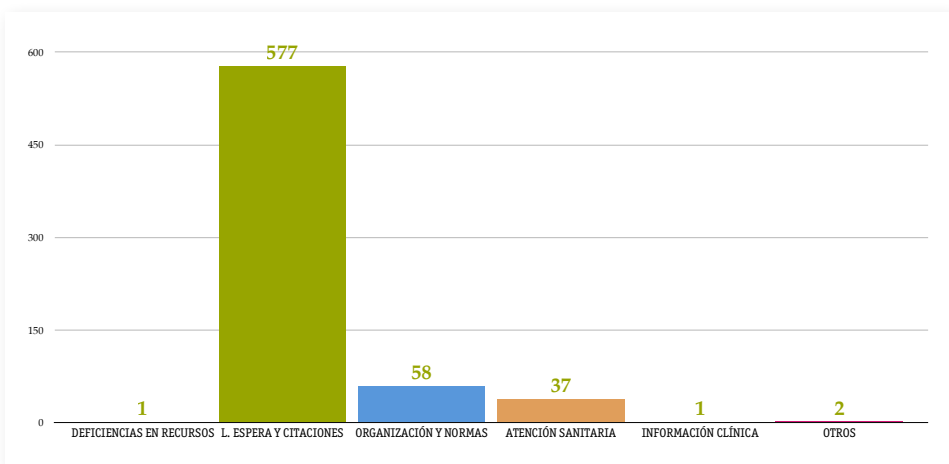
### RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS



El 85% de las reclamaciones aceptadas presentadas por los usuarios del área de salud de Cáceres, tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, observándose un incremento muy significativo de las mismas en este ejercicio de un 147%, pasando de 234 reclamaciones en el año 2023 a 577 reclamaciones por este motivo en el año 2024; siendo cerradas la mayoría por mediación.

Continúan dirigiéndose reclamaciones de pacientes del área de salud de Cáceres a determinados servicios de atención especializada para citación de consultas para revisión de sus patologías como Traumatología, Neurología, Cardiología, Oftalmología y Endocrinología y realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento por Radiología (RMN, Ecografía) y Medicina Nuclear (Gammagrafía). Destacando en este ejercicio las reclamaciones reiteradas de los pacientes para la realización de intervenciones quirúrgicas aún pendientes en las especialidades de Traumatología, Neurocirugía y Urología.

Le siguen muy alejadas, con un 9% de las reclamaciones aquellas generadas, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, por disconformidad con la organización y normas en los mismos apreciándose un aumento del 18% respecto al ejercicio anterior, y con un 5% las reclamaciones por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria con un leve incremento del 9% en este ejercicio; siendo cerradas la mayoría por mediación.



ÁREA DE SALUD DE CÁCERES	RECLAMACIONES ACEPTADAS
Hospital Universitario de Cáceres	326
Hospital San Pedro de Alcántara	309
Centro de Alta Resolución de Trujillo	9
Otros	32
<b>TOTAL</b>	<b>676</b>

Es el Hospital Universitario de Cáceres con 326 reclamaciones, el centro sanitario más reclamado en el área de salud de Cáceres y pasa a ocupar el tercer lugar como centro hospitalario en cuanto al número de reclamaciones generadas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios en el año 2024. El 83% de las reclamaciones dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones. Los pacientes refieren en sus reclamaciones principalmente la demora en las citas de revisión de sus patologías principalmente dirigidas a las especialidades de Neurología (abarcando el 27% en el año 2024), Traumatología (para consultas e intervenciones





quirúrgicas aún pendientes, abarcando el 29% en el año 2024), Oftalmología y Urología, así como reclamaciones para intervenciones quirúrgicas aún pendientes principalmente de Traumatología.

En el Hospital San Pedro de Alcántara destacamos las reclamaciones para citas sucesivas dirigidas a Cardiología, Endocrinología, Reumatología Alergología Neurología y Neumología y para realización de pruebas diagnósticas de control por el Servicio de Medicina Nuclear (Gammagrafía).

Y en el grupo de Otros, resaltar las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria por disconformidad de los pacientes con la atención personal y/o sanitaria en los mismos y lista de espera en unidades de fisioterapia de atención primaria por demora en el tratamiento de los pacientes.

## ÁREA DE SALUD CORIA

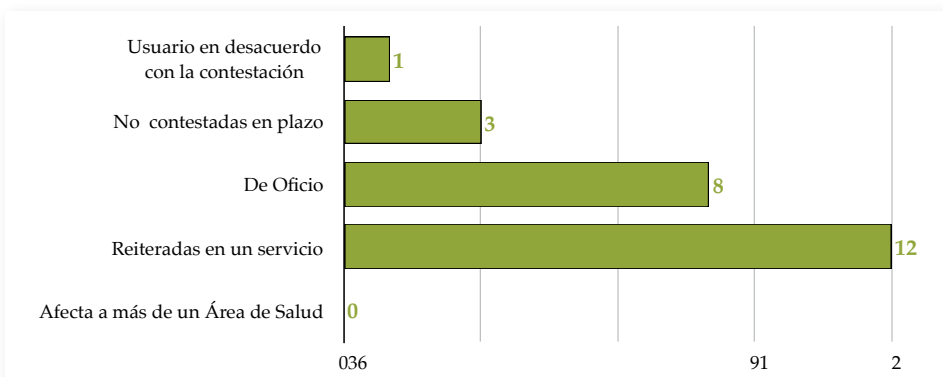
El área de salud de Coria continúa generando solo el 1% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2024.

En concreto, se presentaron 36 reclamaciones, observándose un incremento importante de un 80% respecto al año anterior pero destacando que continua siendo en este ejercicio el área de salud menos reclamada por los usuarios extremeños, de las cuales en 24 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento.

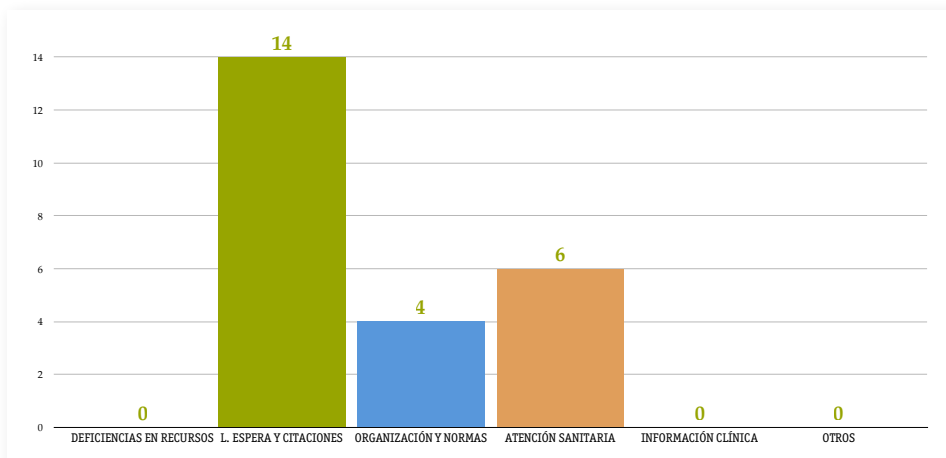
Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 12 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, abarcando el 50% de las reclamaciones, 8 expedientes abiertos por la vía de oficio, el 33% de las reclamaciones y 4 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario o con resolución no satisfactoria para el usuario, un 17% de las reclamaciones.

La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 22 días.

### RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS



De los dieciocho expedientes abiertos dirigidos al Hospital Ciudad de Coria, el 67% de las reclamaciones presentadas por los usuarios tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, para citación de consultas sucesivas principalmente en las especialidades de Ginecología, Neurología, Traumatología y Medicina Interna, seguidas de cuatro reclamaciones por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria y dos reclamaciones por disconformidad con la organización y normas. Y, por otro lado, se abrieron seis 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	18
Otros	6
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

## ÁREA DE SALUD DON BENITO – VILLANUEVA

El área de salud de Don Benito-Villanueva continúa generando el 5% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2024 y ocupando, como en el ejercicio anterior, el sexto lugar en cifras absolutas y ajustadas a población, con 1 reclamante por cada 656 habitantes.

En concreto, se presentaron 203 reclamaciones, lo que supone un incremento del 30% de las reclamaciones respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 183 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento.

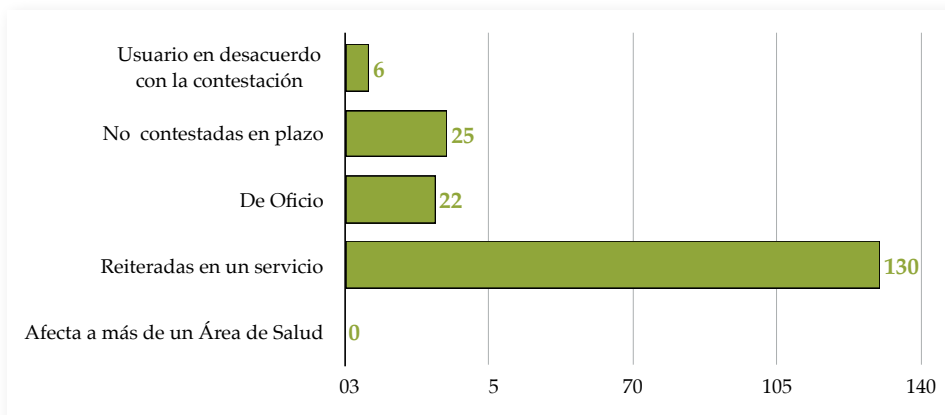
Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 130 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, abarcando el 71% de las reclamaciones, 22 expedientes abiertos por la vía de oficio, el 12% de las



reclamaciones y 31 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.

La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 38 días.

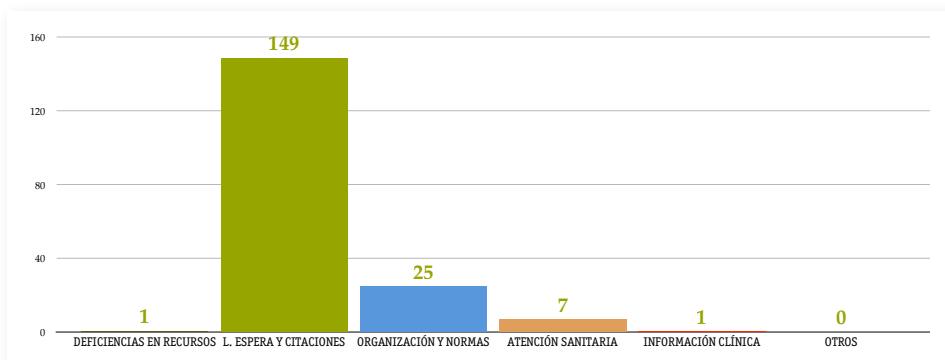
#### RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS



El 81% de las reclamaciones aceptadas presentadas por los usuarios del área de salud de Don Benito-Villanueva, tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, observándose un incremento del 31% de las reclamaciones por este motivo respecto al ejercicio anterior; siendo cerradas la mayoría por mediación.

Continúan dirigiéndose reclamaciones de los pacientes del área de salud de Don Benito-Villanueva a determinados servicios de atención especializada como Oftalmología, Traumatología, Digestivo, Urología y Neumología para citación de consultas para revisión de sus patologías.

Le siguen muy alejadas, con un 14% de las reclamaciones aquellas generadas, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, por disconformidad con la organización y normas en los mismos, y con un 4% las reclamaciones por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria que se mantienen sin cambios 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	162
Hospital Siberia-Serena	10
Otros	11
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>

El Hospital Don Benito-Villanueva con 162 reclamaciones, acapara el 89% de las reclamaciones presentadas por pacientes en el área de salud de Don Benito-Villanueva y continúa ocupando, en este ejercicio, el octavo lugar como centro hospitalario que más reclamaciones ha generado en la Oficina de la Defensora de los Usuarios. Los pacientes refieren en sus reclamaciones la demora asistencial para las consultas de revisión de sus patologías principalmente en las especialidades de Oftalmología, Traumatología, Digestivo, Urología y Neumología.

Al Hospital Siberia-Serena solo se han dirigido un 5% de las reclamaciones registradas en el área de salud Don Benito-Villanueva, por dificultad para acceder a las citas de revisión de sus patologías principalmente en Traumatología y Urología.

Y en el grupo de Otros, resaltar las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria con una reducción de un 62% respecto al ejercicio anterior, principalmente por disconformidad con la organización y normas en los mismos.

## ÁREA DE SALUD LLERENA-ZAFRA

El área de salud de Llerena-Zafra genera el 15% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2024 y continúa ocupando, como en el ejercicio anterior, el segundo lugar entre las áreas más reclamadas ajustada a la población de referencia, con 1 reclamante por cada 149 habitantes.

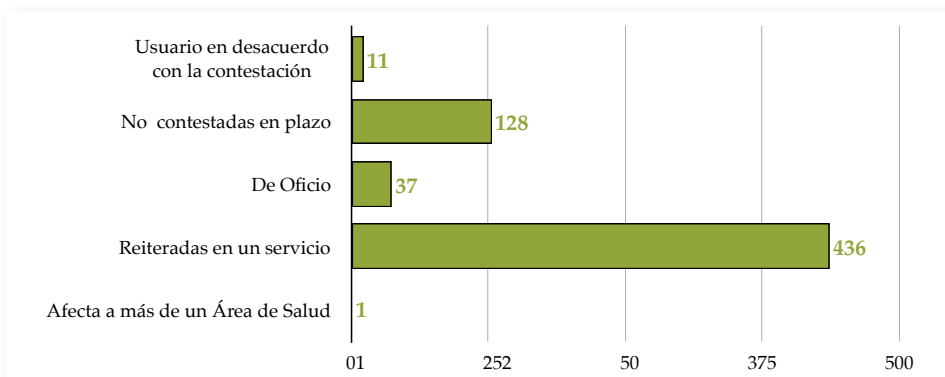
En concreto, se presentaron 655 reclamaciones, lo que supone un incremento de un 13% respecto al ejercicio anterior (578 reclamaciones en el año 2023), de las cuales en 613 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 94% del total las reclamaciones abiertas en la Institución dirigidas al área de salud de Llerena-Zafra.

Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 436 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, abarcando el 71% de las reclamaciones y con un incremento del 39% respecto al ejercicio anterior, 37 expedientes abiertos por la vía de oficio, el 6% de las reclamaciones, 1 expediente por afectar a más de 1 área de salud y 139 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.

La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 43 días.



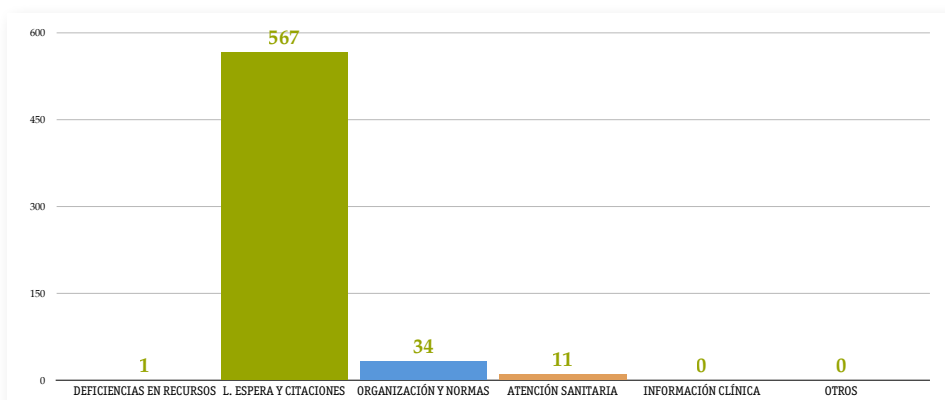
### RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS



Al igual que en el ejercicio anterior, el 92% de las reclamaciones aceptadas presentadas por pacientes del área de salud de Llerena-Zafra tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, observándose un incremento de las reclamaciones por este motivo de un 11% en el año 2024, con 567 reclamaciones; siendo cerradas la mayoría por mediación.

Continúan dirigiéndose reclamaciones de los pacientes del área de salud de Llerena-Zafra a determinados servicios de atención especializada para citación de consultas para revisión de sus patologías principalmente en las especialidades de Traumatología, Neurología, Otorrinolaringología, Digestivo, Urología y Neumología, así como para la realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento por Digestivo (Colonoscopia) y Radiología (Ecografía). Destacando en este ejercicio las reclamaciones reiteradas de los pacientes para primeras pruebas diagnósticas por Digestivo y primeras consultas a Neurocirugía aún pendientes.

Le siguen muy a distancia, con un 6% de las reclamaciones, aquellas generadas, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, por disconformidad con la organización y normas destacando un incremento de las mismas de un 17% respecto al ejercicio anterior. Y, en tercer lugar, las reclamaciones por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria que representan un mínimo 2%; siendo cerradas la mayoría por mediación.



ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA	RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE
Hospital de Zafra	569
Hospital de Llerena	33
Otros	11
<b>TOTAL</b>	<b>613</b>

Es el Hospital de Zafra con 569 reclamaciones, el centro sanitario más reclamado en el área de salud de Llerena-Zafra y continúa siendo en este ejercicio el segundo centro hospitalario, por detrás del Hospital de Mérida, que más reclamaciones de pacientes ha generado en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, en el año 2024.

En 532 reclamaciones, abarcando el 93% de las reclamaciones, los pacientes refieren la demora en las citas de revisión de sus patologías principalmente dirigidas a las especialidades de Traumatología, Otorrinolaringología, Neurología, Digestivo, Urología y Neumología, y la realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento por Digestivo (Colonoscopia) y Radiología (Ecografía), así como reclamaciones reiteradas de los pacientes para primeras pruebas diagnósticas por Digestivo y primeras consultas a Neurocirugía aún pendientes.

El Hospital de Llerena, abarca el 5% de las reclamaciones en el área de salud Llerena-Zafra, destacando que el 91% de las reclamaciones dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la disconformidad de pacientes por la lista de espera y citaciones, principalmente para consultas de revisión de sus patologías por Neurología, Traumatología y Neumología.

Y en el grupo de Otros, resaltar las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria y por lista de espera en la atención de los pacientes para recibir tratamiento en las unidades de fisioterapia.

## ÁREA DE SALUD MÉRIDA

El área de salud de Mérida produce el 36% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2024 (30% en el año 2023) y continúa siendo el área de salud que más reclamaciones genera, en cifras absolutas y ajustadas a la población de referencia, de toda la Comunidad Autónoma de Extremadura, observándose un incremento significativo de las reclamaciones de un 57% respecto al ejercicio anterior.

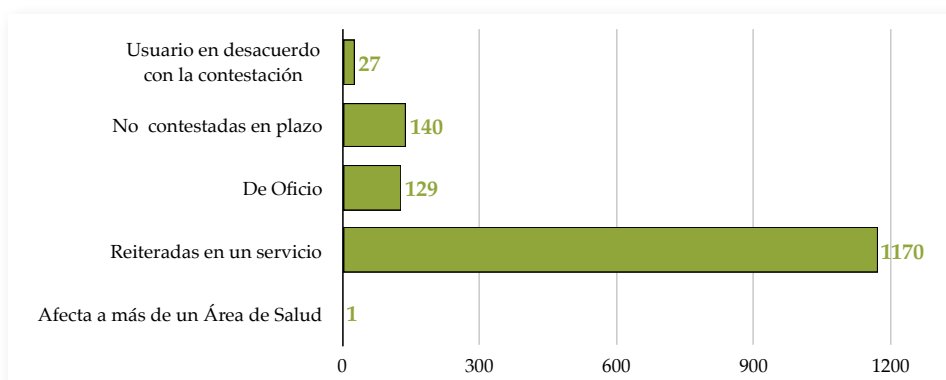
En concreto, se presentaron 1.554 reclamaciones, de las cuales en 1.468 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 94% de las reclamaciones en el área de salud de Mérida.

Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 1.170 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, abarcando el 80% de las reclamaciones y con un importante aumento del 64% en este ejercicio, 129

expedientes abiertos por la vía de oficio, el 9% de las reclamaciones y con un incremento del 6% respecto al ejercicio anterior, 167 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario o con resolución no satisfactoria para el usuario, un 11% de las reclamaciones y con un incremento muy significativo del 109%, 1 expediente por afectar a más de 1 área de salud y 1 expediente informativo.

La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 38 días.

### RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS

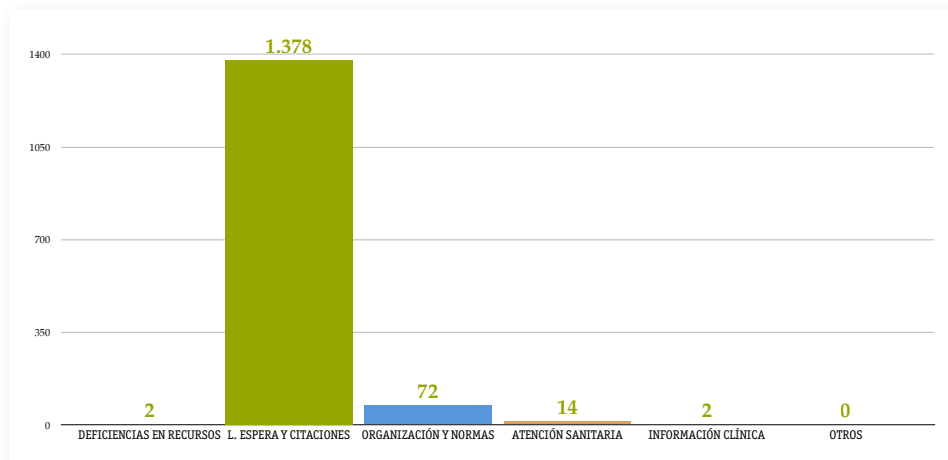


El 94% de las reclamaciones aceptadas presentadas por pacientes del área de salud de Mérida tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, observándose un incremento significativo de las reclamaciones por este motivo de un 66% respecto al ejercicio anterior; siendo cerradas la mayoría por mediación.

Continúan dirigiéndose reclamaciones reiteradas de los pacientes del área de salud de Mérida a determinados servicios de atención especializada como Oftalmología, Neurología, Urología, Cardiología, Rehabilitación, Dermatología, Neumología y Oncología para citación de consultas de revisión de sus patologías y realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento por Radiología (Ecografía, TAC, RMN, Mamografía) y Digestivo (Colonoscopia).

Destacando en este ejercicio las reclamaciones reiteradas de pacientes para su control-seguimiento por Oncología y Oftalmología, y por demora de los pacientes para iniciar el tratamiento indicado por Rehabilitación (Fisioterapia hospitalaria).

Le siguen muy a distancia, con un 5% de las reclamaciones, aquellas generadas por disconformidad con la organización y normas, en las que los usuarios se ven afectados por lo que consideran deficiencias en la organización sanitaria, es decir, desacuerdos que muestran 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, y con un 1% las reclamaciones por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria; siendo cerradas la mayoría por mediación.



ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA	RECLAMACIONES ACEPTADAS
Hospital de Mérida	1.404
Hospital de Tierra de Barros	42
Otros	22
<b>TOTAL</b>	<b>1.468</b>

El Hospital de Mérida, con 1.404 reclamaciones, es el centro hospitalario que más reclamaciones genera en la Oficina de la Defensora de los Usuarios en el año 2024, abarcando el 96% del total de las reclamaciones dirigidas al área de salud de Mérida y con un significativo incremento de las mismas en un 65% respecto al ejercicio anterior.

Los pacientes refieren en el 95% de sus reclamaciones la demora en las citas de revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas, ya sea por lista de espera o por fallos de citación (anulaciones y reprogramaciones), predominando las dirigidas a las especialidades de Oftalmología, Neurología, Urología, Cardiología, Rehabilitación, Dermatología, Neumología y Oncología, así como para la realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento por Radiología (Ecografía, TAC, RMN, Mamografía) y Digestivo (Colonoscopia).

El Hospital Tierra de Barros, abarca el 3% de las reclamaciones, apreciándose en este ejercicio un aumento de un 50% respecto al año anterior y destacando principalmente en un 86% las reclamaciones de pacientes para citación de consultas sucesivas de revisión de sus patologías por Cardiología, Neurología y Ginecología.

Y en el grupo de Otros, representando el 1% del total de las reclamaciones, destacar las reclamaciones reiteradas de pacientes dirigidas a centros de atención primaria por lista de espera en las unidades de fisioterapia, por demora en el tratamiento que precisan, y por disconformidad con la organización y normas.





## ÁREA DE SALUD NAVALMORAL DE LA MATA

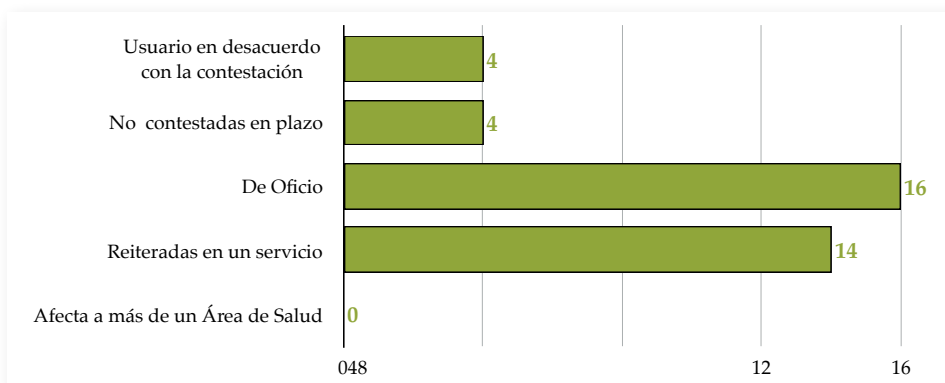
El área de salud de Navalmoral de la Mata genera solo el 1% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2024 (2% en el año 2023).

En concreto, se presentaron 58 reclamaciones, observándose un aumento de las mismas del 18% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 38 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 66% del total las reclamaciones en el área de salud de Navalmoral de la Mata.

Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 14 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico servicio/unidad, abarcando el 37% de las reclamaciones, 16 expedientes abiertos por la vía de oficio, el 42% 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 21% de las reclamaciones.

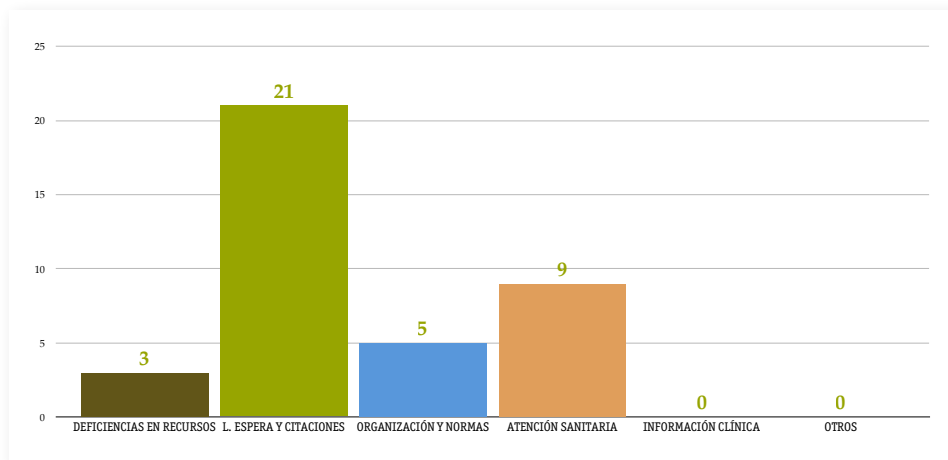
La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 36 días.

### RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS



El 55% 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/o citaciones, es decir, la demora asistencial para consultas sucesivas con especialistas y/o pruebas diagnósticas de control, manteniéndose sin cambios respecto al ejercicio anterior; siendo cerradas la mayoría por mediación.

Le siguen, con un 24%, aquellas reclamaciones generadas por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, un 13% por disconformidad con la organización y normas, y un 8% por deficiencias estructurales y personales; siendo cerradas la mayoría por mediación.



ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA	RECLAMACIONES ACEPTADAS
Hospital Campo Arañuelo	34
Otros	4
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>

El Hospital Campo Arañuelo, con 34 reclamaciones, abarca el 89% de las reclamaciones del área de salud de Navalmoral de la Mata. Los pacientes refieren en el 62% de sus reclamaciones la demora en las citas de revisión de sus patologías, principalmente dirigidas a la especialidad de Cardiología. El 35% de las reclamaciones tienen por motivo la disconformidad con la atención personal y sanitaria, y la organización y normas, y en un 3% por deficiencias en recursos.

En el grupo de Otros, abarcando el 11% de las reclamaciones en el área de salud, resaltar las reclamaciones de pacientes dirigidas a centros de atención primaria por disconformidad por deficiencias estructurales y personales en zonas rurales.

## ÁREA DE SALUD PLASENCIA

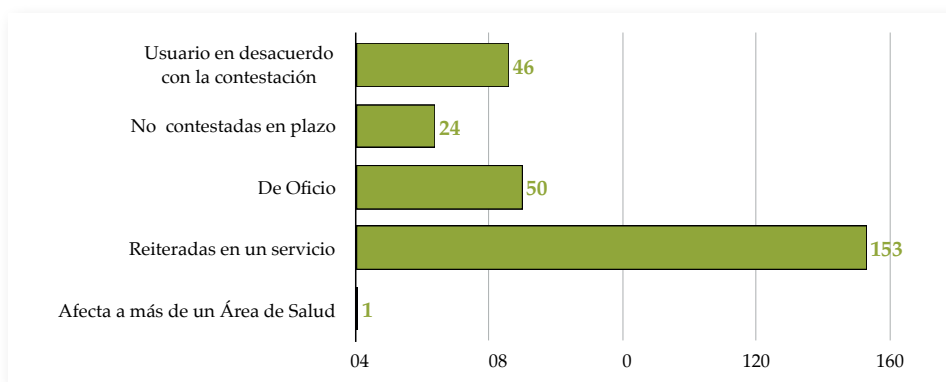
El área de salud de Plasencia genera el 7% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2024, ocupando en este ejercicio el cuarto lugar entre las áreas más reclamadas en proporción a la población de referencia, con 1 reclamante cada 351 habitantes.

En concreto, se presentaron 304 reclamaciones, observándose una disminución de las reclamaciones de un 8% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 274 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 90% de las reclamaciones del área de salud de Plasencia.

Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 153 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, abarcando el 56% de las reclamaciones y con una reducción del 26% de las mismas, 50 expedientes abiertos por la vía de oficio, el 18% de las reclamaciones, 1 expediente por afectar a más de 1 área de salud y 70 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.

La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 32 días.

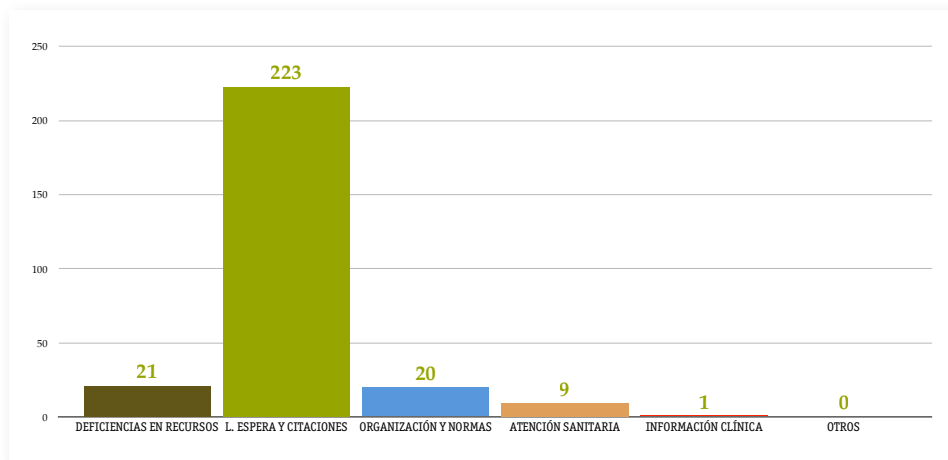
### RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS



El 81% de las reclamaciones aceptadas presentadas por pacientes del área de salud de Plasencia tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones (66% en el año 2023) con un incremento de un 13% de las reclamaciones por este motivo respecto al ejercicio anterior, principalmente por demora asistencial para revisiones de sus patologías en distintos especialistas; siendo cerradas la mayoría por mediación.

Resaltar que continúan dirigiéndose reclamaciones de los pacientes del área de salud de Plasencia a determinados servicios de atención especializada como Oftalmología, Neumología, Neurología, Ginecología y Urología para citación de consultas sucesivas de control-seguimiento y valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas, así como reclamaciones para intervenciones quirúrgicas aún pendientes principalmente por el Servicio de Traumatología.

Le siguen muy a distancia, con un 8% de las reclamaciones, aquellas generadas por deficiencias de recursos humanos en centros de atención primaria en zonas rurales (24% en el año 2023), en concreto, para matrona, medicina de familia y pediatría, y con un 7% de las reclamaciones por disconformidad con la organización y normas, en la que los usuarios se ven afectados por lo que consideran deficiencias en la organización sanitaria principalmente, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria; siendo cerradas la mayoría por mediación.



ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA	RECLAMACIONES ACEPTADAS
Hospital Virgen del Puerto	242
Otros	32
<b>TOTAL</b>	<b>274</b>

El Hospital Virgen del Puerto, con 242 reclamaciones, abarca el 88% de las reclamaciones dirigidas al área de salud de Plasencia, bajando a ocupar el sexto lugar, en este ejercicio, en el orden de los centros hospitalarios que más reclamaciones generan en la Oficina de la Defensora de los Usuarios en el año 2024.

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 principalmente la demora en las citas de revisión de sus patologías en las especialidades de Oftalmología (abarca el 43% de las reclamaciones), Neumología, Urología, Cardiología, Neurología y Ginecología, así como reclamaciones para intervenciones quirúrgicas aún pendientes principalmente por Traumatología.

Y en el grupo de Otros, que en este ejercicio abarca un 12% de las reclamaciones de los usuarios en el área de salud de Plasencia (31% en el año 2023), resaltamos las reclamaciones de pacientes dirigidas a centros de atención primaria por deficiencias en recursos humanos, en concreto, matrona, medicina de familia y pediatría, principalmente en Nuñomoral y Plasencia II, y por disconformidad con la organización y normas.

## OTROS

En el año 2024, la Oficina de la Defensora de los usuarios procedió a la apertura de 153 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 (30 reclamaciones abiertas en el año 2024, con una reducción del 45% 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 125 ocasiones, el 82% 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 2024**

En el año 2024, la Oficina de la Defensora de los usuarios rechazó la tramitación de las reclamaciones en 479 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 476 ocasiones y en 3 ocasiones por otra causa (2 vía judicial y 1 no fundada). 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 2024 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	72
Hospital Perpetuo Socorro	50
Hospital Materno Infantil	22
Otros	36
<b>TOTAL</b>	<b>180</b>

### ÁREA DE SALUD CÁCERES

ÁREA DE SALUD DE CÁCERES	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital Universitario de Cáceres	25
Hospital San Pedro de Alcántara	11
Centro de Alta Resolución de Trujillo	1
Otros	24
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>

### ÁREA DE SALUD CORIA

ÁREA DE SALUD DE CORIA	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital de Coria	7
Otros	5
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>

### ÁREA DE SALUD DON BENITO –VILLANUEVA

ÁREA DE SALUD DE DON BENITO-VILLANUEVA	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital Don Benito-Villanueva de la Serena	8
Hospital Siberia-Serena	3
Otros	9
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

### ÁREA DE SALUD LLERENA–ZAFRA

ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital de Zafra	29
Hospital de Llerena	-
Otros	13
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>

### ÁREA DE SALUD MÉRIDA

ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital de Mérida	62
Hospital Tierra de Barros	4
Otros	20
<b>TOTAL</b>	<b>86</b>



## ÁREA DE SALUD NAVALMORAL DE LA MATA

ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital Campo Arañuelo	12
Otros	8
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

## ÁREA DE SALUD PLASENCIA

ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital Virgen del Puerto	12
Otros	18
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

## OTROS

OTROS	RECLAMACIONES RECHAZADAS
SES	13
SEPAD	11
Otros	4
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>

En el año 2024, 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 el Servicio Extremeño de Promoción de la Autonomía personal y Atención a la Dependencia.

### **1.2.3 RESOLUCIONES FORMULADAS, EN EL AÑO 2024, POR LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA EN RELACIÓN CON LAS RECLAMACIONES Y OTRAS ACTUACIONES.**

Durante el año 2024, 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 19 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 Cáceres:** 1 Resolución dirigida a atención primaria:

- Expediente 1214/24, dirigida a la Unidad de Fisioterapia del Centro de Salud de Mejostilla por demora en la citación del paciente para iniciar el tratamiento de fisioterapia en atención primaria, solicitando adelanto de la cita programada.

**Área de Salud de Mérida:** 17 Resoluciones en atención especializada.

- Expediente 1619/24: 1 Resolución dirigida al Servicio de Dermatología por demora en la citación de consulta sucesiva.
- Expedientes 22290/24, 2440/24 y 2564/24: 3 Resoluciones dirigidas al Servicio de Oftalmología por demora en la citación de consultas sucesivas.
- Expedientes: 2729/24, 2629/24, 2500/24, 2356/24, 2330/24, 2329/24, 2055/24, 1562/24, 1563/24, 3081/24, 3014/24, 2477/24 y 1957/24: 13 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-2347/23**

Motivo: La interesada, en síntesis, reclama en nombre de su hijo, menor de edad, con una discapacidad del 66% y trastornos de conducta, por resolución no satisfactoria de la gerencia de área a su reclamación previa presentada por la misma por disconformidad con el trato prestado a su hijo, paciente ingresado en el Servicio de Psiquiatría del Hospital Virgen del Puerto de Plasencia, el día xx/xx/2023 refiriendo no estar de acuerdo con el “método de contención” y solicitando que “esto no se volviera a repetir ni para mí, ni para nadie”.

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

- 1.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Plasencia, aun comprendiendo y admitiendo las dificultades de trabajo del Servicio de Psiquiatría (Unidad de Hospitalización Breve) del Hospital Virgen del Puerto, se revise y actualice el Protocolo de Contención Mecánica de las Unidades de Hospitalización de la Red de Salud Mental de Extremadura (aprobado en junio 2017) de aplicación en la misma, en coordinación por la Subdirección de Salud Mental y Programas Asistenciales del

Servicio Extremeño de Salud para garantizar la seguridad de pacientes, familiares y profesionales, mejora continua de la calidad en las contenciones mecánicas prevenir complicaciones derivadas de la contención mecánica.

- 2.- Consideramos, dar traslado de esta Resolución emitida al Servicio Extremeño de Salud, en concreto a la Subdirección de Salud Mental de la Dirección General de Asistencia Sanitaria, para su conocimiento y a los efectos oportunos de las recomendaciones emitidas en la misma.
- 3.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Plasencia, se continúe y asegure el cumplimiento de los aspectos éticos-legales de la contención mecánica, establecidos en el mencionado Protocolo.
- 4.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Plasencia, que se incrementen los esfuerzos tendentes a asegurar una atención más humanizada a los familiares de los pacientes con enfermedad mental en sus relaciones con los diversos dispositivos, como expresión de un servicio de calidad y satisfactorio para los mismos. Entre otras actuaciones, la necesidad de mantener, en todo caso, un trato personal humano, amable, comprensivo y empático con los mismos.
- 5.- Agradecer de antemano su colaboración, entendiendo que si la Gerencia del Área de Salud de Plasencia, en el plazo de un mes desde su recepción, no comunica razones por las cuales no acepte la presente resolución, se considerará aceptada por su parte.
- 6.- Recordar a la Gerencia del Área de Salud de Plasencia, 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.

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

El día 27 de septiembre de 2005, se publica el Decreto 228/2005, por el que se regula el contenido, organización y funcionamiento del Registro de Pacientes en Lista de Espera del Sistema Sanitario Público de Extremadura y se crea el fichero de datos de carácter personal del citado registro. Tiene por objeto la regulación del contenido, organización y funcionamiento del Registro de Pacientes en Lista de Espera del Sistema Sanitario Público de Extremadura. En el mismo se desarrolla el contenido del Registro 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, para aquellos casos de sospecha fundamentada en criterios clínicos de enfermedad oncológica, serán atendidos dentro de un plazo máximo de 15 días naturales.

Durante el ejercicio 2024, desde la Institución de la Defensora de los Usuarios se han tramitado 68 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 (69 solicitudes en el año 2023).

En concreto, 49 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 malignos), 5 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 14 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 2024**

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.

Las 2.732 solicitudes de asistencia de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R) que se recibieron en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2024, supone un aumento del 4% respecto al ejercicio anterior, donde se presentaron 2.631 solicitudes de asistencia; pudiendo radicar en distintos factores o motivos, pero que, sin embargo, responde a un derecho de los pacientes extremeños recogido en la Ley siendo de obligado cumplimiento.

En concreto, en el año 2024, se observa un incremento de las solicitudes incoadas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios por demora en la atención sanitaria especializada para primeras consultas a especialistas y una disminución de las solicitudes de asistencia para pruebas diagnósticas-terapéuticas e intervenciones quirúrgicas.

Reconocemos el esfuerzo realizado por los gestores sanitarios del Servicio Extremeño de Salud durante el año 2024, pero esta Institución, como en ejercicios anteriores, reitera el recordatorio sobre el deber legal de que se cumplan los plazos máximos de espera previstos en la normativa autonómica (Ley 1/2005, de 24 de junio, y Decreto 132/2006, de 11 de julio) garantizando los mismos mediante la oferta al paciente y su derivación a otros centros del Sistema Sanitario Público de Extremadura, incluido los de otras áreas sanitarias distintas al centro de procedencia, así como traslada al SES que en los casos de incumplimiento, pacientes fuera de garantía y sin programación de la asistencia sanitaria demandada en un periodo breve y compatible con la protección de la salud, principalmente pacientes con una demora quirúrgica excesiva, debe adoptar las medidas organizativas y asistenciales pertinentes para resolver las mismas, ya sea mediante el aumento de la actividad quirúrgica extraordinaria en centros sanitarios públicos o de la derivación del paciente a centros concertados privados, previa oferta al mismo; a fin de garantizar su derecho.

El siguiente cuadro compara los años 2020, 2021, 2022, 2023 y 2024 de los tres tipos de expedientes de solicitudes de asistencia que tramitamos en la Institución.

TIPO DE ASISTENCIA SANITARIA RECLAMADA	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
PRIMERAS CONSULTAS	452	539	897	1.057	1.288
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	252	454	674	697	664
INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	451	548	853	877	780
<b>TOTAL</b>	1.155	1.541	2.424	2.631	2.732

Sobre el tipo de atención sanitaria reclamada por los pacientes en las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, al igual que en el ejercicio anterior, en el año 2024 son las primeras consultas a especialistas las que acumulan más solicitudes de asistencia L.T.R. presentadas por los pacientes extremeños ante la Defensora de los Usuarios, con un aumento demandando las mismas de un 22% respecto al ejercicio anterior y generando el 47% del total de las solicitudes de asistencia gestionadas en la Institución en este ejercicio (40% en el año 2022).

En segundo lugar, y alejadas de la anterior, le siguen las solicitudes de asistencia para intervenciones quirúrgicas que continúan ocupando el segundo lugar pero que, en este ejercicio, se aprecia una disminución de las mismas de un 11% respecto al año 2023, abarcando el 29% del total de las solicitudes de L.T.R. (33% en el año 2023).

Y, en tercer lugar, al igual que en el ejercicio anterior, las solicitudes de atención por demora en pruebas diagnósticas-terapéuticas, pero destacando una disminución de las mismas de un 5% respecto al ejercicio anterior, y generando el 24% del total de las solicitudes de asistencia presentadas por los pacientes extremeños (27% en el año 2023).

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, de tiempos de respuesta en atención sanitaria especializada. Seguida, en este ejercicio, de Cáceres y Badajoz.

En el año 2024, se observa un aumento de las solicitudes de asistencia de L.T.R. de los pacientes del área de salud de Llerena-Zafra, Cáceres, Coria y Don Benito-Villanueva.

La media de tiempo que trascurrió 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 2.732 solicitudes de asistencia de Ley de Tiempos de Respuesta presentadas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios por los pacientes extremeños y gestionadas por la misma al órgano competente del Servicio Extremeño de Salud, la Dirección General de Asistencia Sanitaria, para su resolución, se denegaron 74 solicitudes de asistencia (36 solicitudes rechazadas en el año 2023). Las 74 peticiones denegadas desde el Servicio Extremeño de Salud fueron justificadas por la Dirección General de Asistencia Sanitaria debidas 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 49 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 2 casos.
- Otras causas en 23 ocasiones (no consta orden clínica asistencial de petición, no consta estar incluido en el registro de pacientes de lista de espera quirúrgica, estar en situación el paciente de NPT, salida de lista de espera quirúrgica por decisión médica, inasistencia injustificada, e-consulta rechazada-no procede comunicada a su MAP que no sabía el paciente, etc.).

De las 2.658 solicitudes de asistencia de L.T.R aceptadas, en 1.413 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 quirúrgica de la intervención pendiente.

Y en 1.245 ocasiones, principalmente solicitudes de asistencia de los pacientes para intervenciones quirúrgicas y primeras consultas a especialistas, 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 el incremento de las mismas respecto al ejercicio anterior en un 42%; de lo que damos cuenta en el correspondiente apartado 2.2.2 de la memoria.

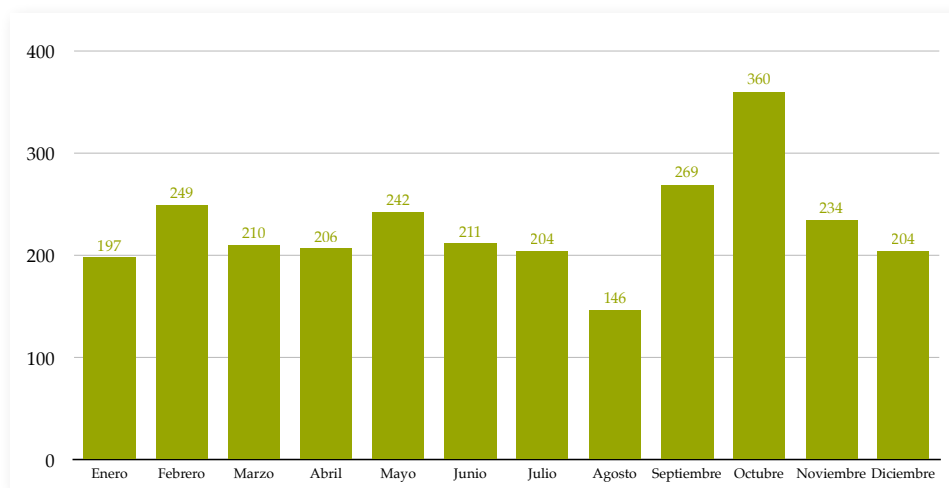
### **2.1.2. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LAS SOLICITUDES**

En el año 2024, la distribución mensual de las solicitudes de atención al amparo de la Ley 1/2005, varió respecto al ejercicio anterior, siendo en este ejercicio el mes de agosto donde menos solicitudes se recibieron en la Oficina de la Defensora de los usuarios con 146 solicitudes, y en el caso del mes en el que más solicitudes de atención se presentaron, fue el mes de octubre, al igual que en el ejercicio anterior, con 360 solicitudes.

La distribución fue la siguiente:

Enero .....	197 expedientes	Julio .....	204 expedientes
Febrero .....	249 expedientes	Agosto .....	146 expedientes
Marzo .....	210 expedientes	Septiembre .....	269 expedientes
Abril .....	206 expedientes	Octubre .....	360 expedientes
Mayo .....	242 expedientes	Noviembre .....	234 expedientes
Junio .....	211 expedientes	Diciembre .....	204 expedientes

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



Sobre la forma de presentación de las solicitudes de asistencia por los pacientes, la mayoría de los expedientes se han abierto a través de correo electrónico, que continúa ocupando el primer lugar en este ejercicio, con 2.248 casos, entendible por el conocimiento de los pacientes del portal web de la Defensora de los Usuarios y abarcando el 82% del total de las solicitudes presentadas, con un incremento del 29% 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 asistencia se realizó por escrito/registro electrónico, en 477 casos, la mayoría procedentes de zonas rurales, representando un 17% del total de las solicitudes presentadas y con una disminución del 46% respecto al ejercicio anterior. Le siguen de lejos, la vía FAX y las audiencias.

AÑO 2024	AUDIENCIAS	C. ELECTRÓNICO	ESCRITO	FAX
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>2.248</b>	<b>477</b>	<b>1</b>
<b>PORCENTAJE</b>	-	17%	82%	-



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

ÁREA DE PROCEDENCIA	SOLICITUDES LTR AÑO 2021	SOLICITUDES LTR AÑO 2022	SOLICITUDES LTR AÑO 2023	SOLICITUDES LTR AÑO 2024
BADAJEZ	618 (40%)	987 (41%)	831 (32%)	828 (30%)
CÁCERES	273 (18%)	413 (17%)	537 (20%)	656 (24%)
CORIA	1 (0,06%)	4 (0,1%)	5 (0,5%)	11 (0,2%)
DON BENITO-VILLANUEVA	83 (5%)	81 (3%)	130 (5%)	158 (6%)
LLERENA-ZAFRA	159 (10%)	305 (13%)	506 (19%)	545 (20%)
MÉRIDA	181 (12%)	380 (16%)	337 (13%)	325 (12%)
NAVALMORAL DE LA MATA	15 (1%)	35 (1%)	39 (1,5%)	27 (0,8%)
PLASENCIA	211 (14%)	219 (9%)	246 (9%)	182 (7%)
<b>TOTAL</b>	<b>1.541</b>	<b>2.424</b>	<b>2.631</b>	<b>2.732</b>

Sobre la distribución de las solicitudes de asistencia sanitaria según la procedencia de las áreas de salud, en cifras absolutas, Badajoz continúa siendo el área de salud que más solicitudes de asistencia L.T.R ha generado, seguida de Cáceres y Llerena-Zafra.

En este ejercicio, se registra un aumento de las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 presentadas por pacientes por demoras en la atención sanitaria especializada en el Área de salud de Cáceres, Coria, Don Benito-Villanueva y Llerena-Zafra.

Badajoz y Mérida, al igual que en el ejercicio anterior, también reducen las solicitudes de asistencia de los pacientes en un 0,4% y 4% respectivamente. Destacar una ruptura en la tendencia ascendente de las solicitudes de asistencia L.T.R observada desde el año 2021, con una disminución en este ejercicio de las mismas en el Área de Salud de Navalmoral de la Mata y Plasencia, en un 31% y 26% respectivamente.

El **Área de salud de Badajoz** representa el 30% del total de solicitudes presentadas por los 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, apreciándose en este ejercicio un ligero descenso de las solicitudes de asistencia de pacientes en un 0,4%, con 828 solicitudes en este ejercicio y sigue ocupando la primera posición en cifras absolutas.

Contiene el Hospital Universitario de Badajoz, en el que se aprecia un descenso de las solicitudes de pacientes del 14% respecto al ejercicio anterior, con 456 expedientes tramitados (529 solicitudes en el año 2023), principalmente por la demanda de pacientes para intervenciones quirúrgicas dirigidas a Cirugía Maxilofacial, Urología, Neurocirugía, Angiología y Cirugía Vasculare y Cirugía Coloproctológica, y para pruebas diagnósticas por Radiología, Medicina Nuclear y Digestivo. Y el Hospital Perpetuo Socorro, resaltando un aumento de las solicitudes en este ejercicio de un 19%, a expensas de solicitudes para primeras consultas externas a Otorrinolaringología y Oftalmología, e intervenciones quirúrgicas dirigidas a Traumatología.

El **Área de salud de Cáceres**, continua la tendencia observada desde el año 2021 de incremento de solicitudes de L.T.R, en concreto, en el año 2024 con un aumento del 22% de las mismas respecto al ejercicio anterior (30% en el año 2023), con 656 peticiones de los pacientes, abarcando esta área el 22% del total de solicitudes de L.T.R presentadas por los pacientes extremeños. Continúa ocupando la segunda posición en cifras absolutas pero pasando a ocupar, en este ejercicio, el segundo lugar entre las más reclamadas ajustada a la población, con 1 reclamante por cada 286 habitantes.

Contiene el Hospital Universitario de Cáceres, centro sanitario más reclamado por demoras en la atención sanitaria especializada en Extremadura, con 578 peticiones y un aumento de solicitudes de un 29% respecto al ejercicio anterior, a expensas de primeras consultas externas, con un aumento muy significativo del 165%, e intervenciones quirúrgicas, aunque apreciándose una disminución de solicitudes de un 15% en el año 2024.

Destacar desfavorablemente que continúa la tendencia ascendente en solicitudes de asistencia de pacientes dirigidas al Servicio de Traumatología, con un aumento significativo del 56% de las peticiones respecto al ejercicio anterior. La mayoría de los expedientes por demora para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas, con 347 peticiones, 197 solicitudes tramitadas para consultas externas, con un incremento muy importante de un 267% respecto al ejercicio anterior (54 solicitudes en el año 2023) y 150 peticiones para intervenciones quirúrgicas, con un descenso en este ejercicio de un 11% (168 solicitudes en el año 2023). El Servicio de Traumatología continúa siendo el servicio más reclamado del SES por pacientes extremeños por demora en el cumplimiento de la Ley 1/2005.

Y el Hospital San Pedro de Alcántara, apreciándose una disminución de las solicitudes de pacientes de un 12%, fundamentalmente por peticiones de pacientes para pruebas diagnósticas dirigidas al Servicio de Medicina Nuclear y para primeras consultas a Rehabilitación.

El **Área de salud de Llerena-Zafra**, con 545 peticiones, sigue siendo el área de salud donde se dirigen el mayor número de solicitudes de asistencia sanitaria por incumplimiento de plazos de los pacientes extremeños, en proporción a la población de referencia, destacando un incremento de las solicitudes de un 8% respecto al año anterior, con 1 reclamante por cada 179 habitantes, y abarcando el 20% del total de solicitudes gestionadas en la Oficina de la Defensora.

Se concentran mayoritariamente las solicitudes en el Hospital de Zafra, con 495 peticiones, que continúa ocupando la segunda posición de los centros hospitalarios más reclamados por los pacientes en la aplicación de la Ley 1/2005, con un aumento en las peticiones del 8% respecto al ejercicio anterior. Se dirigen a pruebas diagnósticas, destacando el Servicio de Radiología, con un incremento de las peticiones del 33% en el año 2024, con 116 solicitudes tramitadas, principalmente reclamando la realización de Ecografías. Y también a primeras consultas externas al Servicio de Rehabilitación, con 68 peticiones y un aumento del 8% en este ejercicio, Servicio de Dermatología, con 50 peticiones y un aumento muy significativo de un 85%, Servicio de Digestivo, con 43 peticiones, Servicio de O.R.L., con 40 peticiones y Servicio de Neurocirugía, con 38 peticiones solicitudes tramitadas.

Por tanto, ajustadas a la población de referencia, son Llerena-Zafra y Cáceres, las más demandadas por los pacientes extremeños por incumplimiento de plazos en atención sanitaria especializada y, por tanto, las que generan más solicitudes de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en atención sanitaria especializada.

Destacamos el descenso de solicitudes de L.T.R en el **Área de salud de Mérida**, de un 4% respecto al ejercicio anterior, representando el 12% del total de solicitudes, pero ocupando en el año 2024 el cuarto lugar en cifras absolutas y ajustada a población de referencia. Contiene el Hospital de Mérida, que baja a la quinta posición como hospital más reclamado por demoras en atención sanitaria especializada en este ejercicio, apreciándose un descenso de las solicitudes de pacientes en el mismo de un 3% respecto al año anterior, con 311 peticiones dirigidas al mismo, reduciéndose las solicitudes por demoras para la realización de pruebas diagnósticas en un 30% y aumentándose las solicitudes para consultas externas e intervenciones quirúrgicas.

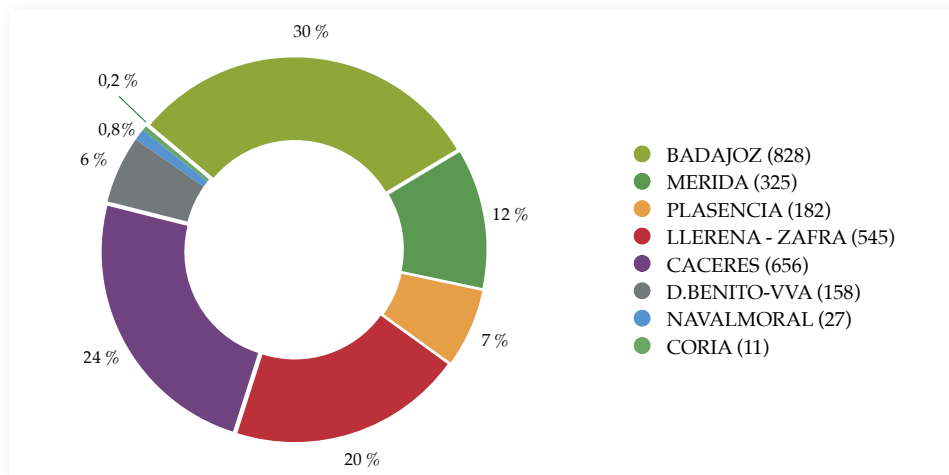
El **Área de salud de Don Benito-Villanueva**, continúa ocupando la sexta posición como área de salud más reclamada, tanto en cifras absolutas como ajustadas a la población de referencia, abarcando el 6% del total de solicitudes gestionadas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios durante el año 2024, con 158 peticiones, con un incremento de las solicitudes de asistencia dirigidas al mismo de un 22%. La mayoría de las peticiones van dirigidas al Hospital de Don Benito-Villanueva, que ha aumentado las solicitudes en un 21%, con 148 peticiones, a expensas del incremento en un 50% de las solicitudes para primeras consultas externas y en un 8% para intervenciones quirúrgicas, principalmente dirigidas al Servicio de Traumatología. Resaltando una disminución de las solicitudes de pacientes para pruebas diagnósticas de un 14% respecto al ejercicio anterior.

En el **Área de salud de Plasencia**, se observa una disminución del 26% de las solicitudes presentadas por los pacientes en el año 2024, abarcando el 7% del total de solicitudes de asistencia incoadas en la Oficina de la Defensora de los usuarios, con 182 peticiones, y pasando a ocupar en este ejercicio el quinto lugar en cifras absolutas y en proporción a la población de referencia. Contiene el Hospital Virgen del Puerto, que continúa siendo el sexto centro hospitalario más reclamado por demoras de atención sanitaria especializada al amparo de la Ley 1/2005 en el año 2024, resaltando la disminución en las solicitudes de pacientes para primeras consultas a especialistas en un 12%, para pruebas diagnósticas con una reducción significativa del 71% y en las intervenciones quirúrgicas que han descendido en un 26% respecto al ejercicio anterior.

El **Área de salud de Navalmoral de la Mata**, representa el 0,8% del total de solicitudes de L.T.R, resaltando una ruptura en la tendencia ascendente de las solicitudes de asistencia L.T.R observada desde el año 2021, con una disminución en este ejercicio de un 31% de las mismas y continúa siendo una de las áreas de salud menos reclamada, junto con Coria, tanto en cifras absolutas como en proporción a la población de referencia.

Y el **Área de salud de Coria**, abarcando el 0,2% del total de las solicitudes, ha incrementado en un 120% las solicitudes de asistencia en este ejercicio, pero sigue manteniéndose con cifras bajas, 11 expedientes tramitados en este ejercicio y continúa siendo el área de salud menos reclamada por los pacientes extremeños, en cifras absolutas y ajustadas a la población.

## Expedientes L.T.R Áreas Salud



Por tanto, sobre la distribución de las solicitudes de asistencia sanitaria 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 Cáceres y Badajoz, 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 de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en atención sanitaria especializada.

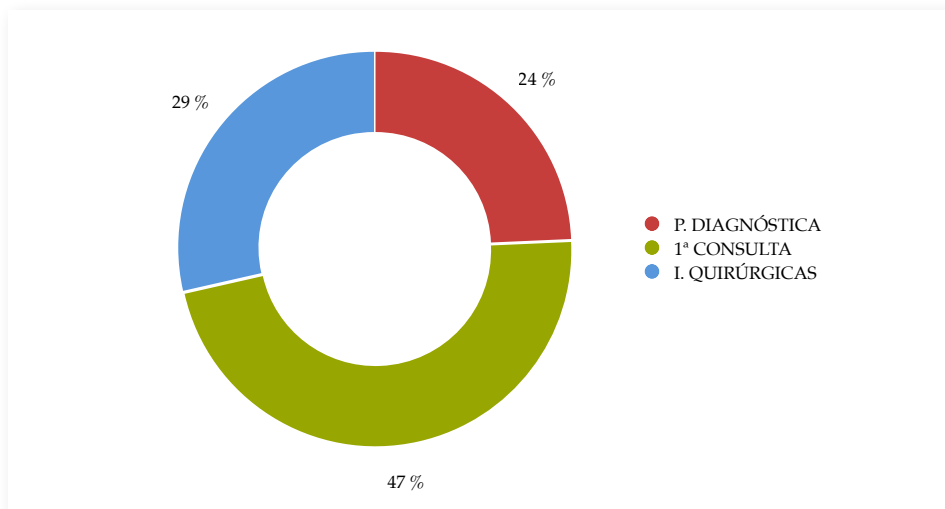
Por tanto, Llerena-Zafra continúa siendo en este ejercicio el área de salud más demandada por demora en los tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada por pacientes del SES, con un incremento de las solicitudes de asistencia registradas del 8% respecto al ejercicio anterior.

ÁREA RECLAMADA	POBLACIÓN REFERENCIA	EXPEDIENTES AÑO 2023	EXPEDIENTES AÑO 2024	PORCENTAJE X 1.000 HAB.
BADAJEZ	269.366	831	828	1/325
CÁCERES	187.369	537	656	1/286
CORIA	41.952	5	11	1/3.814
DON BENITO-VILLANUEVA	133.092	130	158	1/842
LLERENA- ZAFRA	97.820	506	545	1/179
MÉRIDA	165.751	337	325	1/510
NAVALMORAL DE LA MATA	52.562	39	27	1/1.947
PLASENCIA	106.769	246	182	1/587
TOTAL	1.054.681	2.631	2.732	1/386

### 2.1.4. DISTRIBUCIÓN SEGÚN LA ATENCIÓN SANITARIA SOLICITADA

En el año 2024, con relación al tipo de atención sanitaria especializada solicitada, obtenemos los siguientes datos:

- Para **Primera Consulta** a especialistas en 1.288 ocasiones, abarcando un 47%.
- Para **Prueba Diagnóstica** en en 664 ocasiones, abarcando un 24%.
- Para realización de **Intervención quirúrgica** en 780 ocasiones, abarcando un 29%.



En el año 2024, se observa un aumento de las solicitudes de atención abiertas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios por demora en la atención sanitaria especializada de pacientes para primeras consultas a especialistas, pero con una disminución de las solicitudes en este ejercicio para intervenciones quirúrgicas y pruebas diagnósticas/terapéuticas.

Sobre el tipo de atención sanitaria reclamada por los pacientes en las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, al igual que en el ejercicio anterior, son las primeras consultas a especialistas las que acumulan más solicitudes de asistencia L.T.R presentadas por los pacientes extremeños, con un aumento de las mismas de un 22% respecto al ejercicio anterior (18% en el año 2023) y generando el 47% del total de las solicitudes de asistencia presentadas por los pacientes extremeños en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, con 1.288 peticiones.

Seguidas, al igual que en el ejercicio anterior, con 780 peticiones, por las solicitudes de asistencia de pacientes para intervenciones quirúrgicas que siguen ocupando el segundo lugar, con una disminución de las solicitudes de un 11% respecto al ejercicio anterior y abarcando el 29% del total de las solicitudes de asistencia presentadas por los pacientes extremeños en la Institución.

Y el tercer lugar, lo ocupan las solicitudes de atención por demora en la realización de pruebas diagnósticas-terapéuticas, con 664 peticiones, observándose una disminución

en las mismas de un 5% respecto al ejercicio anterior y generando el 24% 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 2023	AÑO 2024	VARIACIÓN
PRIMERAS CONSULTAS	1.057	1.288	+ 22%
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	697	664	- 5%
INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	877	780	- 11%
TOTAL	2.631	2.732	+ 4%

### 2.1.5. DISTRIBUCIÓN DE LAS SOLICITUDES POR CENTROS SANITARIOS

En relación con las solicitudes presentadas por los pacientes por centros sanitarios, los tres centros hospitalarios que más solicitudes de atención sanitaria especializada L.T.R han generado en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2024, son el Hospital Universitario de Cáceres con 578 reclamaciones, Hospital de Zafra con 495 reclamaciones y Hospital Universitario de Badajoz con 456 reclamaciones, por este orden.

A diferencia del ejercicio anterior, el **Hospital Universitario de Cáceres**, con 578 peticiones, es el centro sanitario más reclamado por demoras en la atención sanitaria especializada en Extremadura, abarcando el 21% del total de las solicitudes y con un aumento de las mismas de un 29% en el año 2024. Principalmente, a expensas de solicitudes de los pacientes para la realización de intervenciones quirúrgicas, representando el 45% del total de solicitudes en el centro hospitalario y para primeras consultas a especialistas, abarcando un 44% del total, fundamentalmente en ambas dirigidas a la especialidad de Traumatología.

El **Hospital de Zafra**, continúa ocupando la segunda posición de los centros hospitalarios más reclamados por los pacientes en la aplicación de la Ley 1/2005, con 495 peticiones, con un aumento en las peticiones del 8% respecto al ejercicio anterior y abarcando el 18% del total, principalmente a expensas de solicitudes para primeras consultas a especialistas, representando el 64% del total de solicitudes en el centro hospitalario.

El tercer lugar, en este ejercicio, lo ocupa el **Hospital Universitario de Badajoz**, centro sanitario más reclamado en el año 2023 que ha disminuido las solicitudes de ley de tiempos de respuesta en un 14% en este ejercicio, con 456 peticiones y representando el 17% del total de solicitudes, principalmente por las solicitudes de asistencia presentadas por pacientes por demora en intervenciones quirúrgicas, abarcando el 52% del total de solicitudes en el centro hospitalario.

Y en cuarto lugar en el año 2024, se encuentra el **Hospital Perpetuo Socorro**, que ocupaba la quinta posición en el año anterior, observándose un aumento de las solicitudes en este centro sanitario de un 19% y abarcando el 13% del total, principalmente a expensas de solicitudes para primeras consultas externas e intervenciones quirúrgicas.

Ocupando la quinta posición por centros hospitalarios en este ejercicio, se encuentra el **Hospital de Mérida**, que ha disminuido un 3% las solicitudes de aplicación de la Ley

1/2005 en el año 2024, bajando una posición en la lista de centros sanitarios respecto al ejercicio anterior y abarcando el 11% del total de las solicitudes, principalmente dirigidas para primeras consultas a especialistas y pruebas diagnósticas.

### SOLICITUDES DE ASISTENCIA L.T.R POR CENTROS SANITARIOS

CENTRO HOSPITALARIO	AÑO 2023	CENTRO HOSPITALARIO	AÑO 2024
H. UNIVERSITARIO BADAJOZ	529	H. UNIVERSITARIO CÁCERES	578
H. ZAFRA	457	H. ZAFRA	495
H. UNIVERSITARIO CÁCERES	448	H. UNIVERSITARIO BADAJOZ	456
H. MÉRIDA	320	H. PERPETUO SOCORRO	344
H. PERPETUO SOCORRO	290	H. MÉRIDA	311
H. VIRGEN DEL PUERTO	246	H. VIRGEN DEL PUERTO	182
H. DON BENITO	122	H. DON BENITO	148
H. SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	89	H. SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	78
H. LLERENA	49	H. LLERENA	50
H. CAMPO ARAÑUELO	39	H. MATERNO INFANTIL	28
H. TIERRA DE BARROS	17	H. CAMPO ARAÑUELO	27
H. MATERNO INFANTIL	12	H. TIERRA DE BARROS	14
H. SIBERIA-SERENA	8	H. CIUDAD DE CORIA	11
H. CIUDAD DE CORIA	5	H. SIBERIA-SERENA	10
<b>TOTAL</b>	<b>2.631</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2.732</b>

## 2.2. ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO DE LAS SOLICITUDES DE APLICACIÓN DE LA LEY DE TIEMPOS DE RESPUESTA EN ATENCIÓN SANITARIA ESPECIALIZADA AÑO 2024.

### 2.2.1. EXPEDIENTES ABIERTOS DE APLICACIÓN DE LA LEY 1/2005 DURANTE EL AÑO 2024, POR ÁREAS DE SALUD, TIPO DE ATENCIÓN SANITARIA, CENTROS SANITARIOS Y ESPECIALIDADES

Sobre el total de los 2.732 expedientes abiertos de solicitudes de asistencia presentadas por pacientes en la Institución al amparo de la Ley 1/2005 durante el año 2024, por áreas de salud de procedencia y tipo de solicitud de atención sanitaria especializada demandada, observamos los siguientes datos:

- **TOTAL, DE SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DE ATENCIÓN SANITARIA DEMANDADA:** Primeras Consultas: 47%; Pruebas Diagnósticas: 24%; Intervenciones quirúrgicas: 29%.
- **ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ:** Primeras Consultas: 32%; Pruebas Diagnósticas: 25%; Intervenciones quirúrgicas: 43%.
- **ÁREA DE SALUD DE CÁCERES:** Primeras Consultas: 45%; Pruebas Diagnósticas: 16%; Intervenciones quirúrgicas: 39%.



- **ÁREA DE SALUD DE CORIA:** Primeras Consultas: 82%; Pruebas Diagnósticas: 0%; Intervenciones quirúrgicas: 18%.
- **ÁREA DE SALUD DE DON BENITO-VILLANUEVA:** Primeras Consultas: 56%; Pruebas Diagnósticas: 17%; Intervenciones quirúrgicas: 27%.
- **ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA:** Primeras Consultas: 62%; Pruebas Diagnósticas: 34%; Intervenciones quirúrgicas: 4%.
- **ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA:** Primeras Consultas: 52%; Pruebas Diagnósticas: 35%; Intervenciones quirúrgicas: 13%.
- **ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA:** Primeras Consultas: 30%; Pruebas Diagnósticas: 33%; Intervenciones quirúrgicas: 37%.
- **ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA:** Primeras Consultas: 67%; Pruebas Diagnósticas: 7%; Intervenciones quirúrgicas: 26%

### ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE BADAJOZ	88	75	150	142	291	239	529	456
HOSPITAL PERPETUO SOCORRO	140	170	55	66	95	108	290	344
HOSPITAL MATERNO INFANTIL	5	18	2	4	5	6	12	28
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>	<b>263</b>	<b>207</b>	<b>212</b>	<b>391</b>	<b>353</b>	<b>831</b>	<b>828</b>

El Área de salud de Badajoz, en cifras absolutas, es el más reclamado por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley 1/2005 por los pacientes extremeños, pero bajando a ocupar en este ejercicio el tercer lugar ajustada a la población de referencia, por detrás del Área de salud de Llerena-Zafra y Cáceres.

En el año 2024, en 828 ocasiones, los ciudadanos que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta estaban referidas a centros de atención sanitaria especializada que pertenecían al área de salud de Badajoz, manteniéndose la tendencia descendente que se observaba ya en el ejercicio anterior, con un mínimo descenso en este ejercicio del 0,4% de solicitudes de asistencia. Abarca el 30% de todas las solicitudes de asistencia L.T.R incoadas en la Institución durante el año 2024.

En el Área de salud de Badajoz, en este ejercicio, destacan las solicitudes de pacientes reclamando la demora en la programación de intervenciones quirúrgicas, representando el 43% del total.





Se observa un aumento en las solicitudes de L.T.R para primeras consultas y pruebas diagnósticas, en un 13% y 2% respectivamente, y una disminución en las solicitudes para intervenciones quirúrgicas del 10% respecto al ejercicio anterior.

### **Hospital Universitario de Badajoz. Solicitudes LTR tramitadas: 456**

El Hospital Universitario de Badajoz, abarca el 55% del total de las solicitudes en el área, observándose un descenso de solicitudes de L.T.R en atención sanitaria especializada presentadas por pacientes en este centro sanitario en un 14% respecto al ejercicio anterior, a expensas de la reducción de las solicitudes de primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas en este centro hospitalario.

A diferencia del año anterior, ha bajado en el orden de los centros hospitalarios más reclamados por los pacientes por demoras en la atención sanitaria especializada, pasando a ocupar el tercer lugar en el año 2024, principalmente por la demanda de pacientes para intervenciones quirúrgicas dirigidas a Cirugía Maxilofacial, Urología, Neurocirugía, Angiología y Cirugía Vascul y Cirugía Coloproctológica, y pruebas diagnósticas por Radiología, Medicina Nuclear y Digestivo.

Se observa un incremento muy significativo de solicitudes de asistencia L.T.R. en primeras consultas a especialistas dirigidas a Neurología, en un 225% respecto al ejercicio anterior y en sentido favorable un descenso importante de solicitudes de asistencia L.T.R. en consultas externas dirigidas a Angiología y Cirugía Vascul de un 49% respecto al ejercicio anterior, con 24 solicitudes tramitadas en el año 2024.

En concreto, destacar las solicitudes para la realización de intervenciones quirúrgicas, en Cirugía Maxilofacial con 59 peticiones, Urología con 53 peticiones, Neurocirugía, con 50 peticiones, Cirugía Vascul con 35 peticiones y Cirugía Coloproctológica, con 24 peticiones. Reseñar en sentido favorable el descenso de solicitudes, en el año 2024, en Cirugía Maxilofacial y Neurocirugía, en un 23% y 40% respectivamente y en sentido desfavorable, el aumento de solicitudes en Cirugía Coloproctológica y Cirugía Vascul, en un 41% y 13% respectivamente.

Y en solicitudes para pruebas diagnósticas, destacar el Servicio de Medicina Nuclear, apreciándose un incremento muy significativo de solicitudes de los pacientes de un 87% en este ejercicio. Sin embargo, Radiología y Digestivo, han reducido las solicitudes en un 8% y 54% respectivamente en el año 2024.



ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
<b>RADIOLOGÍA</b>				
RMN		27		27
ECOGRAFIA		16		16
TAC		7		7
RX		23		23
MAMOGRAFÍA		1		1
<b>DIGESTIVO</b>	5	17	-	22
<b>ALERGOLOGÍA</b>	3	-	-	3
<b>MEDICINA NUCLEAR</b>	-	43	-	43
<b>DERMATOLOGÍA</b>	4	-	-	4
<b>NEUROCIRUGÍA</b>	1	-	50	51
<b>CARDIOLOGÍA</b>	-	3	-	3
<b>NEUROPSICOLOGÍA</b>	5	-	-	5
<b>NEUROLOGÍA</b>	13	-	-	13
<b>MAXILOFACIAL</b>	3	-	59	62
<b>UROLOGÍA</b>	4	-	53	57
<b>ENDOCRINOLOGÍA</b>	6	-	-	6
<b>NEUROFISIOLOGÍA</b>	-	3	-	3
<b>ANESTESIOLOGÍA</b>	1	-	-	1
<b>CIRUGÍA GENERAL</b>	1	-	7	8
<b>NEUMOLOGÍA</b>	5	2	-	7
<b>C. COLOPROCTOLÓGICA</b>	-	-	24	24
<b>C. HEPATOBILIAR</b>	-	-	11	11
<b>CIRUGÍA VASCULAR</b>	24	-	35	59
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>142</b>	<b>239</b>	<b>456</b>

### Hospital Perpetuo Socorro. Solicitudes LTR tramitadas: 344

El Hospital Perpetuo Socorro, que ocupaba la quinta posición en el año anterior, pasa a ocupar en este ejercicio el cuarto lugar en los centros hospitalarios más reclamados por los pacientes extremeños en la aplicación de la Ley 1/2005, abarca el 42% del total de las solicitudes en el área y observándose un aumento de las solicitudes en este centro sanitario de un 19%, principalmente a expensas del aumento de solicitudes para primeras consultas externas e intervenciones quirúrgicas.

En concreto, sobre las solicitudes en relación con la demora para primeras consultas a especialistas, con 170 peticiones, se aprecia un aumento de las mismas respecto al ejercicio anterior de un 21%, principalmente dirigidas al Servicio de Otorrinolaringología, con un incremento del 108% (77 peticiones) y Oftalmología, con un incremento del 56% (28 peticiones).

Y en el caso de las solicitudes de asistencia LTR para intervenciones quirúrgicas, destacar desfavorablemente un incremento de las mismas dirigidas al Servicio de Traumatología de un 32% respecto al ejercicio anterior, con 91 peticiones (102 peticiones en total, para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas, con un aumento total del 40%).



Reseñar un aumento de las solicitudes de asistencia para la realización de pruebas diagnósticas, a expensas principalmente del Servicio de Radiología que ha incrementado las solicitudes de los pacientes en un 30% respecto al ejercicio anterior, con 61 peticiones (RMN y Ecografías).

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
<b>RADIOLOGÍA</b>				
RMN		25		25
ECOGRAFIA		26		16
TAC		6		5
RX		3		1
<b>TRAUMATOLOGÍA</b>	11	-	91	102
<b>O.R.L</b>	77	-	9	86
<b>REHABILITACIÓN</b>	11	-	-	11
<b>OFTALMOLOGÍA</b>	28	-	3	31
<b>GINECOLOGÍA</b>	2	-	-	2
<b>NEUROFISIOLOGÍA</b>	-	4	-	4
<b>DERMATOLOGÍA</b>	19	-	-	19
<b>UNIDAD DEL DOLOR</b>	19	-	-	19
<b>GENÉTICA</b>	-	1	-	1
<b>CIRUGÍA MAMA</b>	1	-	3	4
<b>CIRUGÍA GENERAL</b>	2	-	2	4
<b>TOTAL</b>	<b>170</b>	<b>66</b>	<b>108</b>	<b>344</b>

#### Hospital Materno Infantil. Solicitudes LTR tramitadas: 28

En el año 2024, en 28 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 un incremento del 133% respecto al ejercicio anterior, a expensas de solicitudes para primeras consultas externas a Ginecología y CERHA.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
<b>RADIOLOGÍA</b>				
RMN		1		1
ECOGRAFÍA		1		1
<b>GINECOLOGÍA</b>	10	-	2	12
<b>DIGESTIVO</b>	-	2	-	2
<b>NEUMOLOGÍA</b>	1	-	-	1
<b>O.R.L</b>	1	-	-	1
<b>C.E.R.H.A</b>	6	-	4	10
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>28</b>

## ÁREA DE SALUD DE CÁCERES

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE CÁCERES	96	254	48	65	304	259	448	578
HOSPITAL SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	29	38	52	40	8	0	89	78
<b>TOTAL</b>	<b>125</b>	<b>292</b>	<b>100</b>	<b>105</b>	<b>312</b>	<b>259</b>	<b>537</b>	<b>656</b>

El Área de salud de Cáceres, experimenta un incremento de un 22% de las solicitudes por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley 1/2005 en el año 2024, abarcando el 24% del total de solicitudes abiertas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios y ocupando la segunda posición, en cifras absolutas y ajustada a la población de referencia en este ejercicio.

En 656 ocasiones, los ciudadanos 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.

En este ejercicio, destacan las solicitudes de pacientes reclamando la demora en la citación de primeras consultas a especialistas, representando el 45% del total, seguidas de las intervenciones quirúrgicas, abarcando el 39% del total de las peticiones.

Cabe destacar un aumento muy significativo en las solicitudes de L.T.R. para primeras consultas de un 134% respecto al ejercicio anterior, pasando de 125 peticiones a 292 peticiones en el año 2024.

En sentido positivo, se observa una disminución en las solicitudes de pacientes para intervenciones quirúrgicas de un 17% respecto al ejercicio anterior.

### Hospital Universitario de Cáceres. Solicitudes LTR tramitadas: 578

El Hospital Universitario de Cáceres, con 578 peticiones, es el centro sanitario más reclamado por demoras en la atención sanitaria especializada en Extremadura, abarcando el 88% del total de las solicitudes en el área y con un aumento de las mismas de un 29% respecto al ejercicio anterior.

Principalmente, por solicitudes de los pacientes para la realización de intervenciones quirúrgicas, representando el 45% del total de solicitudes en este hospital y para primeras consultas a especialistas, abarcando el 44% del total.

En sentido positivo, destacar una disminución de las solicitudes de los pacientes para intervenciones quirúrgicas de un 15% respecto al año anterior. Y se mantiene la tendencia creciente apreciada en el año anterior en las peticiones de los pacientes para primeras consultas a especialistas, en este ejercicio de una forma muy significativa con un aumento del 165%, dirigidas principalmente a Traumatología y, a distancia, a Oftalmología.

Destacar desfavorablemente que continúa la tendencia ascendente en solicitudes de asistencia de pacientes dirigidas al Servicio de Traumatología, con un aumento significativo del 56% de las peticiones respecto al ejercicio anterior. La mayoría de los expedientes por demora para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas, con 347 peticiones, 197 solicitudes tramitadas para consultas externas, con un incremento muy importante de un 267% respecto al ejercicio anterior (54 solicitudes en el año 2023) y 150 peticiones para intervenciones quirúrgicas, con un descenso en este ejercicio de un 11% (168 solicitudes en el año 2023).

El Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Cáceres continúa siendo el servicio más reclamado por los pacientes extremeños del Servicio Extremeño de Salud, el que más solicitudes de asistencia ha generado en el año 2024 por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley 1/2005.

Cabe destacar también en las solicitudes de asistencia tramitadas para intervenciones quirúrgicas, las dirigidas al Servicio de Neurocirugía, con un incremento del 25% en este ejercicio, y Servicio de Urología, con un descenso de las mismas de un 38% respecto al ejercicio anterior.

Y en el caso de las solicitudes de pacientes para pruebas diagnósticas, principalmente son peticiones para Digestivo, con un aumento del 42% respecto al ejercicio anterior, y Radiología (Ecografías).

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
<b>RADIOLOGIA</b>				
RMN		6		6
ECOGRAFIA		10		10
TAC		4		4
RX		1		1
MAMOGRAFÍA		4		4
<b>CIRUGÍA GENERAL</b>	2	-	19	21
<b>URLOGÍA</b>	2	1	26	29
<b>NEUROCIRUGÍA</b>	5	-	40	45
<b>TRAUMATOLOGÍA</b>	197	-	150	347
<b>DIGESTIVO</b>	-	27	-	27
<b>CARDIOLOGÍA</b>	-	2	-	2
<b>O.R.L</b>	6	2	2	10
<b>OFTALMOLOGÍA</b>	25	-	10	35
<b>NEUROFISIOLOGÍA</b>	-	8	-	8
<b>GINECOLOGÍA</b>	-	-	2	2
<b>CIRUGÍA TORÁCICA</b>	-	-	3	3
<b>CIRUGÍA PLÁSTICA</b>	-	-	7	7
<b>NEUROLOGÍA</b>	5	-	-	5
<b>DERMATOLOGÍA</b>	12	-	-	12
<b>TOTAL</b>	<b>254</b>	<b>65</b>	<b>259</b>	<b>578</b>

### Hospital San Pedro de Alcántara. Solicitudes LTR tramitadas: 78

Este centro hospitalario, abarca el 12% del total de las solicitudes en el área, con 78 solicitudes de asistencia por incumplimiento de la Ley 1/2005, apreciándose una disminución de las solicitudes de pacientes de un 12% respecto al ejercicio anterior, fundamentalmente por peticiones de pacientes en relación con la demora para la realización de pruebas diagnósticas dirigidas al Servicio de Medicina Nuclear y para primeras consultas a Rehabilitación.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
<b>RADIOLOGÍA</b>				
RMN		2		2
ECOGRAFÍA		2		2
TAC		1		1
MAMOGRAFÍA		1		1
<b>MEDICINA NUCLEAR</b>	-	31	-	31
<b>UNIDAD DEL DOLOR</b>	1	-	-	1
<b>NEUMOLOGÍA</b>	1	3	-	4
<b>HEMATOLOGÍA</b>	1	-	-	1
<b>ALERGOLOGÍA</b>	2	-	-	2
<b>ANESTESIOLOGIA Y R.</b>	2	-	-	2
<b>GERIATRIA</b>	7	-	-	7
<b>ENDOCRINOLOGÍA</b>	7	-	6	13
<b>REHABILITACIÓN</b>	14	-	-	14
<b>REUMATOLOGÍA</b>	3	-	2	5
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>40</b>	<b>8</b>	<b>78</b>

### ÁREA DE SALUD DE CORIA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
<b>HOSPITAL CIUDAD DE CORIA</b>	5	9	0	0	0	2	5	11
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>11</b>

El Área de salud de Coria, abarca el 0,2% del total de las solicitudes incoadas en la Oficina de la Defensora, incrementándose de forma muy significativa en este ejercicio las solicitudes de asistencia en un 120% respecto al año anterior, pero manteniéndose con cifras bajas, 11 peticiones. Continúa siendo el área de salud menos reclamada por los pacientes extremeños, en cifras absolutas y ajustadas a la población.

En el año 2024, destacan las solicitudes de pacientes reclamando la demora en la citación de primeras consultas a especialistas, representando el 82% del total, y de intervenciones quirúrgicas, abarcando el 18% del total.

### Hospital Ciudad de Coria. Solicitudes LTR tramitadas: 11

En el Hospital Ciudad de Coria, en el año 2024, se observa un aumento en las solicitudes de L.T.R de los pacientes para primeras consultas externas e intervenciones quirúrgicas, dirigidas principalmente al Servicio de Traumatología, que abarca el 82% de las solicitudes en este centro, con 9 peticiones, 7 para primeras consultas y 2 para intervenciones quirúrgicas.

### ÁREA DE SALUD DE DON BENITO - VILLANUEVA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
HOSPITAL DON BENITO	54	81	29	25	39	42	122	148
HOSPITAL SIBERIA-SERENA	6	8	1	2	1	0	8	10
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>89</b>	<b>30</b>	<b>27</b>	<b>40</b>	<b>42</b>	<b>130</b>	<b>158</b>

El Área de salud de Don Benito-Villanueva, continúa ocupando la sexta posición como área de salud más reclamada, tanto en cifras absolutas como ajustadas a la población de referencia, abarcando el 6% del total de solicitudes gestionadas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios durante el año 2024, con 158 peticiones y apreciándose un incremento de las solicitudes dirigidas al mismo de un 22% respecto al ejercicio anterior.

En este ejercicio, destacan las solicitudes de pacientes reclamando la demora en la citación de primeras consultas a especialistas, representando el 56% del total.

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. La mayoría de las peticiones van dirigidas a este centro hospitalario, un 94% del total del área. En concreto, 148 solicitudes al Hospital de Don Benito y 10 solicitudes al Hospital de Siberia-Serena.

Se observa un aumento en las solicitudes de L.T.R para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas, en un 48% y 5% respectivamente, y una disminución en las solicitudes de los pacientes para intervenciones quirúrgicas de un 10% respecto al ejercicio anterior.

### Hospital de Don Benito-Villanueva. Solicitudes LTR tramitadas: 148

El Hospital de Don Benito-Villanueva, ha aumentado las solicitudes de L.T.R en atención sanitaria especializada de los pacientes en un 21% respecto al ejercicio anterior, con 148 peticiones, principalmente a expensas del incremento en un 50% de las solicitudes para primeras consultas externas y en un 8% para intervenciones quirúrgicas dirigidas a este centro sanitario. Resaltar una disminución de las solicitudes de pacientes para pruebas diagnósticas de un 14% respecto al ejercicio anterior.



Cabe destacar, el incremento significativo de solicitudes de pacientes dirigidas al Servicio de Traumatología en un 68% respecto al ejercicio anterior, con 89 peticiones. En concreto, 56 peticiones para primeras consultas con un incremento muy importante de las mismas de un 195%, pasando de 19 peticiones en el año 2023 a 56 peticiones en el año 2024, y para intervenciones quirúrgicas, que disminuyen en este ejercicio las mismas en un ligero 3% respecto al año anterior, con 33 peticiones.

En pruebas diagnósticas resaltar las solicitudes de pacientes para la realización de las mismas por Radiología y Digestivo.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
<b>RADIOLOGÍA</b>				
RMN		9		9
ECOGRAFIA		4		4
RX		2		2
<b>GINECOLOGÍA</b>	1	-	1	2
<b>DIGESTIVO</b>	3	10	-	13
<b>OFTALMOLOGÍA</b>	9	-	2	11
<b>ENDOCRINOLOGÍA</b>	1	-	-	1
<b>UROLOGÍA</b>	1	-	-	1
<b>O.R.L</b>	-	-	4	4
<b>CIRUGÍA GENERAL</b>	3	-	2	5
<b>NEUROPSICOLOGÍA</b>	2	-	-	2
<b>REHABILITACIÓN</b>	1	-	-	1
<b>UNIDAD DEL DOLOR</b>	4	-	-	4
<b>TRAUMATOLOGÍA</b>	56	-	33	89
<b>TOTAL</b>	<b>81</b>	<b>25</b>	<b>42</b>	<b>148</b>

### Hospital Siberia-Serena. Solicitudes LTR tramitadas: 10

En el Hospital Siberia-Serena, cabe destacar un aumento de las solicitudes por demora en atención sanitaria especializada en este ejercicio de un 25% respecto al año anterior. Los pacientes que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley 1/2005, lo hicieron principalmente por demora para primeras consultas a especialistas, en concreto, al Servicio de Traumatología, en un 88% del total de las mismas.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
<b>TRAUMATOLOGÍA</b>	7	-	-	7
<b>NEUMOLOGÍA</b>	1	2	-	3
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>10</b>





## ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
HOSPITAL ZAFRA	310	317	119	157	28	21	457	495
HOSPITAL LLERENA	21	19	24	28	4	3	49	50
<b>TOTAL</b>	<b>331</b>	<b>336</b>	<b>143</b>	<b>185</b>	<b>32</b>	<b>24</b>	<b>506</b>	<b>545</b>

El Área de salud de Llerena–Zafra, con 545 peticiones, sigue siendo el área de salud donde se dirigen el mayor número de solicitudes de asistencia sanitaria por incumplimiento de plazos de pacientes extremeños, en proporción a la población de referencia.

Cabe destacar, en este ejercicio, un incremento de las solicitudes en la misma de un 8% 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 representa el 91% del total de las solicitudes en el área, a diferencia del Hospital de Llerena, que abarca el 9% de las mismas.

En este ejercicio, destacan las solicitudes de pacientes reclamando la demora en la citación de primeras consultas a especialistas, representando el 62% del total de peticiones del área.

Se observa un aumento en las solicitudes de L.T.R para primeras consultas y pruebas diagnósticas, en un 2% y 29% respectivamente, y una disminución en las solicitudes para intervenciones quirúrgicas del 25% respecto al ejercicio anterior.

### Hospital de Zafra. Solicitudes LTR tramitadas: 495

El Hospital de Zafra, continúa ocupando la segunda posición de los centros hospitalarios más reclamados por los pacientes en la aplicación de la Ley 1/2005, generando 495 peticiones, con un aumento en las peticiones del 8% respecto al ejercicio anterior, principalmente a expensas de solicitudes para primeras consultas a especialistas, representando el 64% del total, y para pruebas diagnósticas, abarcando el 32% del total.

Se incrementa la demanda de pacientes para pruebas diagnósticas, con un incremento del 32% de las solicitudes respecto al ejercicio anterior, destacando el Servicio de Radiología, con un incremento de las peticiones del 33% en el año 2024, con 116 solicitudes tramitadas, principalmente reclamando la realización de Ecografías.

Resaltar las solicitudes de L.T.R para primeras consultas dirigidas al Servicio de Rehabilitación, con 68 peticiones y un aumento del 8% en este ejercicio, Servicio de Dermatología, con 50 peticiones y un aumento muy significativo de un 85%, Servicio de Digestivo, con 43 peticiones, Servicio de O.R.L, con 40 peticiones y Servicio de Neurocirugía, con 38 peticiones solicitudes tramitadas.

Y en el caso de las solicitudes de pacientes para intervenciones quirúrgicas, principalmente son peticiones para Neurocirugía y Traumatología.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGIA		96		96
ECOGRAFIA		12		12
TAC		7		7
MAMOGRAFÍA		1		1
ALERGOLOGÍA	15	-	-	15
DERMATOLOGÍA	50	-	-	50
MEDICINA INTERNA	2	-	-	2
TRAUMATOLOGÍA	5	-	6	11
REHABILITACIÓN	68	-	-	68
CARDIOLOGÍA	-	1	-	1
DIGESTIVO	43	11	-	54
NEUMOLOGÍA	3	8	-	11
NEUROCIRUGÍA	38	-	8	46
UROLOGÍA	1	7	-	8
CIRUGÍA GENERAL	1	-	1	2
O.R.L	40	-	1	41
REUMATOLOGÍA	4	-	-	4
OFTALMOLOGÍA	23	-	2	25
ENDOCRINOLOGÍA	5	-	-	5
GINECOLOGÍA	3	-	3	6
HEMATOLOGÍA	3	-	-	3
NEUROFISIOLOGÍA	-	14	-	14
NEUROLOGÍA	13	-	-	13
<b>TOTAL</b>	<b>317</b>	<b>157</b>	<b>21</b>	<b>495</b>

#### Hospital de Llerena. Solicitudes LTR tramitadas: 50

En el Hospital de Llerena, se observa un incremento de un 2% de las solicitudes de asistencia en este ejercicio, a expensas de las solicitudes para pruebas diagnósticas. Resaltar una disminución en las solicitudes de pacientes para intervenciones quirúrgicas y primeras consultas a especialistas.

En concreto, destacamos las solicitudes al amparo de la Ley 1/2005 dirigidas a pruebas diagnósticas, principalmente al Servicio de Radiología, abarcando el 93% del total de las mismas y reclamando la realización de RMN. Y respecto a las solicitudes de pacientes para consultas externas, reseñar las dirigidas al Servicio de Rehabilitación, en un 53% de las mismas.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA RMN		20		20
ANESTESIA Y R.	1	-	-	1
CIRUGIA GENERAL	1	.	1	2
DERMATOLOGÍA	4	-	-	4
DIGESTIVO	4	3	-	7
GINECOLOGÍA	-	-	2	2
HEMATOLOGÍA	2	-	-	2
NEUROFISIOLOGÍA	-	1	-	1
NEUROLOGÍA	5	-	-	5
OFTALMOLOGÍA	1	-	-	1
O.R.L	-	-	1	1
REHABILITACIÓN	1	-	-	1
TRAUMATOLOGÍA	2	-	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>	<b>24</b>	<b>4</b>	<b>49</b>

## ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
HOSPITAL MÉRIDA	138	161	155	108	27	42	320	311
HOSPITAL TIERRA DE BARROS	7	8	9	6	1	0	17	14
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>169</b>	<b>164</b>	<b>114</b>	<b>28</b>	<b>42</b>	<b>337</b>	<b>325</b>

El Área de salud de Mérida, continua en sentido favorable el descenso de solicitudes observado en el ejercicio anterior, con una disminución de un 4% de las solicitudes por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley 1/2005 en el año 2024, abarcando el 12% del total de solicitudes abiertas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, con 325 peticiones de pacientes, y ocupando la cuarta posición, en cifras absolutas y ajustada a la población de referencia en este ejercicio.

En este ejercicio, destacan las solicitudes de pacientes reclamando la demora en la citación de primeras consultas a especialistas, representando el 52% del total.

Contiene el Hospital de Mérida, concentrándose la mayoría de las solicitudes de asistencia en este centro hospitalario, abarcando el 96% del total de solicitudes del área, con 311 peticiones y 14 solicitudes de asistencia dirigidas al Hospital de Tierra de Barros.

Se observa una disminución en las solicitudes de L.T.R para pruebas diagnósticas, en un 30% respecto al ejercicio anterior, y un aumento en las solicitudes de asistencia para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas de un 17% y 50% respectivamente.

## Hospital de Mérida. Solicitudes LTR tramitadas: 311

Cabe destacar en este centro sanitario, que baja a la quinta posición como hospital más reclamado por demoras en atención sanitaria especializada en este ejercicio, un descenso de las solicitudes de pacientes en el mismo de un 3% respecto al año anterior, con 311 peticiones dirigidas al mismo, principalmente solicitudes para primeras consultas a especialistas y pruebas diagnósticas.

En el año 2024, se han reducido las solicitudes de asistencia L.T.R por demoras para la realización de pruebas diagnósticas contempladas en la Ley 1/2005 en un 30% y se han aumentado las solicitudes de asistencia para consultas externas e intervenciones quirúrgicas.

Resaltar en las solicitudes de asistencia tramitadas para pruebas diagnósticas, las dirigidas al Servicio de Radiología, con 82 peticiones, principalmente para Ecografías, y un incremento de las solicitudes de pacientes por demora en intervenciones quirúrgicas, fundamentalmente dirigidas al Servicio de Traumatología, que ha pasado de 7 peticiones en el año 2023 a 22 peticiones en este ejercicio.

Y en solicitudes de pacientes para primeras consultas a especialistas, cabe destacar principalmente las dirigidas al Servicio de Dermatología, con 52 peticiones, Servicio de Urología, con 23 peticiones, y Servicio de Neurología, con 21 peticiones.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
<b>RADIOLOGÍA</b>				
RMN		19		19
TAC		18		18
ECOGRAFIA		34		34
MAMOGRAFÍA		1		1
RX		10		10
<b>ALERGOLOGÍA</b>	6	-	-	6
<b>UROLOGÍA</b>	23	-	10	33
<b>HEMATOLOGÍA</b>	2	-	-	2
<b>TRAUMATOLOGÍA</b>	14	-	22	36
<b>DERMATOLOGÍA</b>	52	-	-	52
<b>CARDIOLOGÍA</b>	2	3	-	5
<b>DIGESTIVO</b>	3	16	-	19
<b>REHABILITACIÓN</b>	17	-	-	17
<b>NEUMOLOGÍA</b>	-	1	-	1
<b>CIRUGÍA GENERAL</b>	3	-	6	9
<b>REUMATOLOGÍA</b>	1	-	-	1
<b>NEUROFISIOLOGÍA</b>	-	6	-	6
<b>NEUROLOGÍA</b>	21	-	-	21
<b>NEUROPSICOLOGÍA</b>	7	-	-	7
<b>OFTALMOLOGÍA</b>	3	-	2	5
<b>O.R.L</b>	6	-	2	8
<b>MEDICINA INTERNA</b>	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>161</b>	<b>108</b>	<b>42</b>	<b>311</b>

### Hospital Tierra de Barros. Solicitudes LTR tramitadas: 14

El Hospital Tierra de Barros, solo abarca el 4% de las solicitudes del área, observándose en este ejercicio un descenso de solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 del 18% respecto al año anterior, principalmente solicitudes para primeras consultas a especialistas en distintos servicios como Dermatología y Traumatología y para pruebas diagnósticas dirigidas al Servicio de Radiología (Ecografías).

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA ECOGRAFÍA		6		6
DERMATOLOGÍA	3	-	-	3
NEUROLOGÍA	2	-	-	2
TRAUMATOLOGÍA	3	-	-	3
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>14</b>

### ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
HOSPITAL CAMPO ARAÑUELO	19	8	11	9	9	10	39	27
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>39</b>	<b>27</b>

El Área de salud de Navalmoral de la Mata, representa el 0,8% del total de solicitudes de L.T.R gestionadas en la Oficina de la Defensora, resaltando una ruptura en la tendencia ascendente de las solicitudes de asistencia L.T.R observada desde el año 2021, con una disminución en este ejercicio de un 31% de las mismas y continúa siendo una de las áreas de salud menos reclamada, junto con Coria, tanto en cifras absolutas como en proporción a la población de referencia, ocupando la séptima posición.

En este ejercicio, destacan las solicitudes de pacientes reclamando la demora en la programación de intervenciones quirúrgicas, representando el 37% del total.

### Hospital Campo Arañuelo. Solicitudes LTR tramitadas: 27

En este ejercicio, en el Hospital Campo Arañuelo se observa una disminución en las solicitudes de L.T.R para primeras consultas y pruebas diagnósticas en un 58% y 18% y un incremento de las solicitudes de pacientes para la realización de intervenciones quirúrgicas de un 11% respecto al ejercicio anterior.



Destacar las solicitudes por demora para intervenciones quirúrgicas, a expensas del Servicio de Traumatología, seguida de las solicitudes para pruebas diagnósticas dirigidas al Servicio de Radiología (Ecografías) y de las peticiones para primeras consultas externas, principalmente dirigidas al Servicio de Dermatología y Medicina Interna.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA ECOGRAFÍA		7		7
DIGESTIVO	-	2	-	2
CIRUGÍA GENERAL	-	-	1	1
REHABILITACIÓN	1	-	-	1
TRAUMATOLOGÍA	1	-	8	9
MEDICINA INTERNA	2	-	-	2
DERMATOLOGÍA	3	-	-	3
O.R.L	-	-	1	1
REUMATOLOGÍA	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>27</b>

## ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024
HOSPITAL VIRGEN DEL PUERTO	139	122	42	12	65	48	246	182
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>122</b>	<b>42</b>	<b>12</b>	<b>65</b>	<b>48</b>	<b>246</b>	<b>182</b>

El Área de salud de Plasencia, abarca el 7% del total de solicitudes de asistencia incoadas en la Oficina de la Defensora de los usuarios, observándose una disminución del 26% de las solicitudes de los pacientes en el año 2024, con 182 peticiones, y pasando a ocupar en este ejercicio el quinto lugar en cifras absolutas y en proporción a la población de referencia.

En este ejercicio, destacan las solicitudes de pacientes reclamando la demora en la citación de primeras consultas a especialistas, representando el 67% del total.

Cabe destacar una disminución en las solicitudes de L.T.R para primeras consultas externas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas.

**Hospital Virgen del Puerto. Solicitudes LTR tramitadas: 182**



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 el año 2024.

Resaltar la disminución en las solicitudes de pacientes para primeras consultas a especialistas en un 12%, para pruebas diagnósticas con una reducción significativa del 71% y en las intervenciones quirúrgicas que han descendido en un 26% respecto al ejercicio anterior.

Cabe destacar en este hospital, en solicitudes de pacientes para primeras consultas externas, el Servicio de Oftalmología con 32 solicitudes tramitadas y con una reducción de un 29%, seguido de Reumatología, Dermatología y Endocrinología.

Resaltar en las solicitudes dirigidas a intervenciones quirúrgicas el Servicio de Traumatología, con 25 solicitudes de L.T.R y una disminución del 49% en este ejercicio, y el Servicio de Urología, que ha incrementado las peticiones, con 18 solicitudes en este ejercicio.

Y en el caso de las solicitudes para la realización de pruebas diagnósticas, principalmente van dirigidas al Servicio de Digestivo y Neumología.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGIA RX		1		1
DIGESTIVO	6	7	-	13
TRAUMATOLOGÍA	8	-	25	33
CARDIOLOGÍA	3	-	-	3
UROLOGÍA	2	-	18	20
GINECOLOGÍA	6	-	-	6
DERMATOLOGÍA	11	-	-	11
NEUROLOGÍA	7	-	-	7
OFTALMOLOGÍA	32	-	5	37
NEUMOLOGÍA	9	3	-	12
ENDOCRINOLOGÍA	10	-	-	10
REUMATOLOGÍA	17	-	-	17
NEUROFISIOLOGÍA	-	1	-	1
NEFROLOGÍA	1	-	-	1
NEUROPSICOLOGÍA	2	-	-	2
REHABILITACIÓN	8	-	-	8
<b>TOTAL</b>	<b>122</b>	<b>12</b>	<b>48</b>	<b>182</b>

### **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 2024.**

En el año 2024, han recaído un total de 1.245 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 desfavorable que en este ejercicio se aprecia un incremento en la emisión de Resoluciones (Recomendaciones de la Defensora) de un 42% respecto al año anterior, en concreto, se han formulado 368 Resoluciones más que en el año 2023, que emitimos un total de 877 Resoluciones.

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 2024 (Recomendaciones de la Defensora), por la demora en dar respuesta a expedientes de solicitudes de la Ley 1/2005 sobre atención sanitaria especializada.

En el año 2024, a diferencia del ejercicio anterior, es el Área de salud de Cáceres donde se han concentrado la mayoría de las Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios, con un total de 404, seguida del Área de salud de Badajoz y Área de salud de Llerena-Zafra, con 374 y 209 Resoluciones, respectivamente; abarcando entre las tres áreas el 79% del total de las resoluciones realizadas en este ejercicio, con 987 resoluciones del total de las 1.245 Resoluciones formuladas por la Defensora (Recomendaciones) en el año 2024.

Atendiendo al tipo de asistencia sanitaria solicitada por los pacientes, de las 8 áreas de salud, que han requerido la emisión de Resoluciones por parte de la Defensora de los Usuarios en el año 2024 (Recomendaciones), corresponden 579 a Primeras Consultas a especialistas, 180 a Pruebas Diagnósticas y 486 a Intervenciones Quirúrgicas, que se distribuyen del siguiente modo:

#### **RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE CÁCERES**

En el año 2024, se han realizado un total de 404 Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura en el Área de salud de Cáceres, distribuidas por especialidades y centros sanitarios de la siguiente forma:





RESOLUCIONES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE CÁCERES	
TRAUMATOLOGÍA	291
UROLOGÍA	16
DIGESTIVO	2
ANESTESIOLOGÍA Y R.	3
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA	11
OFTALMOLOGÍA	6
NEUROCIRUGÍA	37
O.R.L	2
NEUROFISIOLOGÍA	2
CIRUGÍA TORÁCICA	2
RADIOLOGÍA	1
DERMATOLOGÍA	2
GINECOLOGÍA	1
CIRUGÍA PLÁSTICA Y REPARADORA	5
<b>TOTAL</b>	<b>381</b>

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	
ALERGOLOGÍA	1
GERIATRÍA	1
GINECOLOGÍA	1
MEDICINA NUCLEAR	10
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA	1
REHABILITACIÓN	2
RADIOLOGÍA	1
NEUMOLOGÍA	1
ENDOCRINOLOGÍA	1
TRAUMATOLOGÍA	4
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>

Destacamos el incremento de 159 Resoluciones que se han realizado, en el año 2024, en el Área de salud de Cáceres, principalmente dirigidas al Servicio de 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 la demora en la resolución de las solicitudes de atención L.T.R., seguido por Neurocirugía, Urología, Cirugía General y Digestiva, y Medicina Nuclear. En sentido positivo destacar que los servicios de Urología y Cirugía Plástica y Reparadora han disminuido las Resoluciones emitidas en este ejercicio en relación al año anterior.

Atendiendo al tipo de asistencia sanitaria especializada solicitada por los pacientes del Área de salud de Cáceres que han requerido la emisión de Resoluciones por parte de la Defensora en el año 2024, se distribuyen del siguiente modo:



**184 Resoluciones emitidas correspondientes a primeras consultas, 19 Resoluciones emitidas correspondientes a Pruebas diagnósticas y 201 Resoluciones emitidas correspondientes a Intervenciones Quirúrgicas.**

### RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA

En el año 2024, destacar que han disminuido las resoluciones emitidas con respecto al ejercicio anterior, pasando de 86 Resoluciones a 68 Resoluciones que se han emitido 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, distribuidas por especialidades y centro sanitario de la siguiente forma:

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL VIRGEN DEL PUERTO	
TRAUMATOLOGÍA	20
DIGESTIVO	8
GINECOLOGÍA	3
REUMATOLOGÍA	2
DERMATOLOGÍA	5
ENDOCRINOLOGÍA	2
UROLOGÍA	9
CARDIOLOGÍA	2
NEUMOLOGÍA	3
NEUROLOGÍA	1
OFTALMOLOGÍA	8
REHABILITACIÓN	5
<b>TOTAL</b>	<b>68</b>

Cabe destacar que los servicios de Traumatología, Urología, Digestivo y Oftalmología son los que más Resoluciones han generado, el mayor número de recomendaciones de la Defensora de los usuarios por la demora en la resolución de las solicitudes de atención de la Ley 1/2005.

Atendiendo al tipo de asistencia sanitaria especializada solicitada por los pacientes del Área de salud de Plasencia que han requerido la emisión de Resoluciones por parte de la Defensora en el año 2024, se distribuyen del siguiente modo:

**36 Resoluciones emitidas correspondientes a primeras consultas, 5 Resoluciones emitidas correspondientes a Pruebas diagnósticas y 27 Resoluciones emitidas correspondientes a Intervenciones Quirúrgicas.**

### RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ

En el año 2024, se han emitido por la Defensora de los Usuarios 374 Resoluciones 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, aumentando en un total de 64 Resoluciones más con respecto al año 2023, que se detallan a continuación por especialidades y centros sanitarios:



RESOLUCIONES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE BADAJOZ	
CIRUGÍA COLOPROCTOLÓGICA	15
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA	5
ANGIOLOGÍA Y CIRUGIA VASCULAR	43
CIRUGÍA HEPATOBILIAR	7
DIGESTIVO	7
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	41
NEUMOLOGÍA	1
NEUROCIRUGÍA	42
NEUROLOGÍA	1
NEUROPSICOLOGÍA	3
RADIOLOGÍA	14
MEDICINA NUCLEAR	6
UROLOGÍA	28
DERMATOLOGÍA	1
ENDOCRINOLOGÍA	4
TRAUMATOLOGÍA	5
O.R.L	4
ANESTESIOLOGÍA Y R.	1
CARDIOLOGÍA	1
<b>TOTAL</b>	<b>229</b>

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL PERPETUO SOCORRO	
OFTALMOLOGÍA	8
O.R.L	38
CIRUGÍA DE MAMA	1
REHABILITACIÓN	1
TRAUMATOLOGÍA	58
DERMATOLOGÍA	4
RADIOLOGÍA	15
UNIDAD DEL DOLOR	11
GINECOLOGÍA	1
GENÉTICA	1
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>



RESOLUCIONES DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL	
C.E.R.H.A.	1
GINECOLOGÍA	6
TOTAL	7

Destacamos en las Resoluciones realizadas en el Área de salud de Badajoz, principalmente, en el Hospital Universitario de Badajoz las dirigidas al Servicio de Angiología y Cirugía Vascular, Servicio de Cirugía Maxilofacial, Servicio de Neurocirugía y Servicio de Urología, que continúan como en el ejercicio anterior entre los servicios que generan mayor número de recomendaciones de la Defensora de los usuarios por la demora en la resolución de las solicitudes de la Ley 1/2005. Y en el Hospital Perpetuo Socorro, reseñar en este ejercicio el incremento de las resoluciones en el Servicio de Traumatología y Servicio de O.R.L., y las dirigidas al Servicio de Radiología (pruebas diagnósticas).

Atendiendo al tipo de asistencia sanitaria especializada solicitada por los pacientes del Área de salud de Badajoz que han requerido la emisión de Resoluciones por parte de la Defensora en el año 2024, se distribuyen del siguiente modo:

**102 Resoluciones emitidas correspondientes a primeras consultas, 45 Resoluciones emitidas correspondientes a Pruebas diagnósticas y 227 Resoluciones emitidas correspondientes a Intervenciones Quirúrgicas.**

### RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA

En el año 2024, se han emitido 87 Resoluciones 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. Destacamos que las Recomendaciones de la Defensora en esta área de salud se han incrementado notablemente desde el año 2021, concretamente, en ese año se emitieron 13 Resoluciones, pasando a 19 en el año 2022 y 52 en el año 2023. Las 90 Resoluciones que se han emitido, en este ejercicio, en el Área de salud de Mérida se detallan a continuación por especialidades y hospitales:



RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DE MÉRIDA	
O.R.L	1
DERMATOLOGÍA	24
CARDIOLOGÍA	1
DIGESTIVO	10
MEDICINA INTERNA	1
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVO	2
NEUROLOGÍA	2
RADIOLOGÍA	19
REHABILITACIÓN	1
UROLOGÍA	9
NEUROPSICOLOGÍA	4
HEMATOLOGÍA CLÍNICA	1
TRAUMATOLOGÍA	5
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL TIERRA DE BARROS	
DERMATOLOGÍA	2
ALERGOLOGÍA	1
RADIOLOGÍA	2
NEUROLOGÍA	1
TRAUMATOLOGÍA	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

Destacamos en las Resoluciones realizadas por la demora en recibir respuesta a las solicitudes de atención L.T.R en el Área de salud de Mérida, principalmente, las 24 Resoluciones dirigidas al Servicio de Dermatología del Hospital de Mérida, frente a ninguna Resolución emitida en el año 2023. Por otro lado, en el Hospital Tierra de Barros se han emitido 7 Resoluciones de la Defensora, frente al año 2023, en el que se emitieron 2 Resoluciones.

Atendiendo al tipo de asistencia sanitaria especializada solicitada por los pacientes del Área de salud de Mérida que han requerido la emisión de Resoluciones por parte de la Defensora en el año 2024, se distribuyen del siguiente modo:

**52 Resoluciones emitidas correspondientes a primeras consultas, 30 Resoluciones emitidas correspondientes a Pruebas diagnósticas y 5 Resoluciones emitidas correspondientes a Intervenciones Quirúrgicas.**



## RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA

En el año 2024 se han emitido en el Área de salud de Llerena-Zafra, 209 Resoluciones tanto en el Hospital de Llerena, como en el de Zafra. Se detallan a continuación por especialidades y centro sanitario las Resoluciones emitidas:

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DE ZAFRA	
DIGESTIVO	29
UROLOGÍA	4
NEUROCIRUGÍA	21
OFTALMOLOGÍA	2
RADIOLOGÍA	53
REHABILITACIÓN	31
NEUROFISIOLOGÍA	2
UNIDAD DOLOR	1
NEUROLOGÍA	1
O.R.L	24
NEUMOLOGÍA	3
DERMATOLOGÍA	18
ALERGOLOGÍA	6
TRAUMATOLOGÍA	1
<b>TOTAL</b>	<b>196</b>

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DE LLERENA	
NEUROLOGÍA	1
DERMATOLOGÍA	1
RADIOLOGÍA	6
ALERGOLOGÍA	1
REHABILITACIÓN	4
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

Destacamos, en el año 2024, un incremento de las Resoluciones realizadas en el Área de salud de Llerena-Zafra, pasando de 140 Resoluciones en el año 2023 a 209 Resoluciones en el año 2024. Principalmente, se han dirigido al Servicio de Radiología, Servicio de Rehabilitación, Servicio de Digestivo, Servicio de O.R.L y Servicio de Neurocirugía, entre los servicios que generan mayor número de recomendaciones de la Defensora de los usuarios por la demora en la resolución de las solicitudes de atención L.T.R.



Atendiendo al tipo de asistencia sanitaria especializada solicitada por los pacientes del Área de salud de Llerena-Zafrá que han requerido la emisión de Resoluciones por parte de la Defensora en el año 2024, se distribuyen del siguiente modo:

**135 Resoluciones emitidas correspondientes a primeras consultas, 73 Resoluciones emitidas correspondientes a Pruebas diagnósticas y 1 Resolución emitida correspondiente a Intervención Quirúrgica.**

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

En el Área de salud de Navalmoral de la Mata se han emitido 11 Resoluciones por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que se detallan a continuación por especialidades y centro hospitalario:

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL CAMPO ARAÑUELO	
REUMATOLOGÍA	1
MEDICINA INTERNA	1
DERMATOLOGÍA	3
RADIOLOGÍA	2
TRAUMATOLOGÍA	4
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

Cabe destacar, en este ejercicio, un aumento en el número de Resoluciones realizadas en el Área de salud de Navalmoral de la Mata, pasando de 7 Resoluciones en 2023 a 11 Resoluciones en el año 2024. Principalmente, por demora en la atención sanitaria del Servicio de Traumatología y Dermatología, con 4 y 3 Resoluciones, respectivamente.

Atendiendo al tipo de asistencia sanitaria especializada solicitada por los pacientes del Área de salud de Navalmoral de la Mata que han requerido la emisión de Resoluciones por parte de la Defensora en el año 2024, se distribuyen del siguiente modo:

**5 Resoluciones emitidas correspondientes a primeras consultas, 2 Resoluciones emitidas correspondientes a Pruebas diagnósticas y 4 Resoluciones emitidas correspondientes a Intervenciones Quirúrgicas.**

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

En el Área de salud de Coria se han emitido 4 Resoluciones por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que se detallan a continuación por especialidades y centro sanitario:



RESOLUCIONES DEL HOSPITAL CAMPO ARAÑUELO	
DERMATOLOGÍA	1
TRAUMATOLOGÍA	3
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

Resaltando, en este ejercicio, se han emitido 4 Resoluciones en el Área de Salud de Coria, frente a ninguna en el ejercicio 2023. En cuanto a servicios médico-quirúrgicos, cuya demora en la atención sanitaria especializada han motivado la emisión de las Resoluciones, destaca el Servicio de Traumatología, que abarca el 75% de las mismas.

Atendiendo al tipo de asistencia sanitaria especializada solicitada por los pacientes del Área de salud de Navalmoral de la Mata que han requerido la emisión de Resoluciones por parte de la Defensora en el año 2024, se distribuyen del siguiente modo:

**Las 4 resoluciones emitidas han correspondido a primeras consultas a especialistas.**

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

Destacamos que, en el año 2024, en el Área de salud de Don Benito-Villanueva se han emitido 88 Resoluciones por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que se detallan a continuación por especialidades y centros sanitarios:

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DON BENITO	
TRAUMATOLOGÍA	63
DIGESTIVO	5
RADIOLOGÍA	1
OFTALMOLOGÍA	5
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVO	2
O.R.L	1
UNIDAD DEL DOLOR	1
NEUROPSICOLOGÍA	1
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL SIBERIA- SERENA	
TRAUMATOLOGÍA	6
RADIOLOGÍA	1
ORL	1
NEUROPSICOLOGÍA	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>





Destacamos que en el año 2024 han aumentado las Resoluciones realizadas en el Área de Salud de Don Benito-Villanueva, concretamente se ha pasado de emitir un total de 37 Resoluciones en el año 2023 a emitir 88 Resoluciones en este ejercicio. A diferencia de los dos años anteriores, este año sí se han emitido Resoluciones dirigidas al Hospital Siberia-Serena. Por lo que respecta al servicio que genera mayor número de recomendaciones de la Defensora de los usuarios por la demora en la resolución de las solicitudes de atención L.T.R., al igual que en los últimos tres años, van dirigidas al Servicio de Traumatología, seguido a distancia de Oftalmología y Digestivo.

Atendiendo al tipo de asistencia sanitaria especializada solicitada por los pacientes del Área de salud de Don Benito-Villanueva que han requerido la emisión de Resoluciones por parte de la Defensora en el año 2024, se distribuyen del siguiente modo:

**61 Resoluciones emitidas correspondientes a primeras consultas, 6 Resoluciones emitidas correspondientes a Pruebas diagnósticas y 21 Resoluciones emitidas correspondientes a 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 se preste la asistencia 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 2024, la Institución de la Defensora de los Usuarios ha tenido que emitir, en este ejercicio, un 42% más de Resoluciones (Recomendaciones de la Defensora) por demora en dar respuesta a las solicitudes de asistencia emitidas al amparo de

la mencionada Ley 1/2005 y un 32% más de Reclamaciones, que traen causa de esas resoluciones 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 2024, pero esta Institución, como en ejercicios anteriores, reitera el recordatorio sobre el deber legal de que se cumplan los plazos máximos de espera previstos en la normativa autonómica (Ley 1/2005, de 24 de junio, y Decreto 132/2006, de 11 de julio) garantizando los mismos mediante la oferta al paciente y su derivación a otros centros del Sistema Sanitario Público de Extremadura, incluido los de otras áreas sanitarias distintas al centro de procedencia, así como traslada al SES que en los casos de incumplimiento, pacientes fuera de garantía y sin programación de la asistencia sanitaria demandada en un periodo breve y compatible con la protección de la salud, principalmente pacientes con una demora quirúrgica excesiva, debe adoptar las medidas organizativas y asistenciales pertinentes para resolver las mismas, ya sea mediante el aumento de la actividad quirúrgica extraordinaria en centros sanitarios públicos o de la derivación del paciente a centros concertados privados, previa oferta al mismo; a fin de garantizar su derecho.

# 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 a las gerencias de área de salud implicadas, responsables de los servicios médico-quirúrgicos/unidades y coordinadores/as de los centros de salud del Servicio Extremeño de Salud para su conocimiento. Lo que permitirá seguir avanzando para brindar una mejor atención, trato y humanización.

En el año 2024, se han recibido en la Oficina de la Defensora de los usuarios **18 agradecimientos** de usuarios/as, pacientes, familiares y allegados manifestando su agradecimiento al personal del Servicio Extremeño de Salud, por su trabajo y atención personal. Destacar como dato positivo en el año 2024 que se han recibido 9 agradecimientos más, con respecto al ejercicio anterior.



AGRADECIMIENTOS AÑO 2024	GERENCIA DE ÁREA DE SALUD	ATENCIÓN PRIMARIA CENTRO SANITARIO	ATENCIÓN ESPECIALIZADA CENTRO HOSPITALARIO Y ESPECIALIDAD	OTROS
1/24	BADAJEZ	<b>Centro de Salud Cerro Gordo</b>		
2/24	PLASENCIA		<b>Hospital Virgen del Puerto de Plasencia</b> Unidad de Urgencias	
3/24	MÉRIDA		<b>Hospital de Mérida</b> Servicio de Obstetricia y Ginecología	
4/24	CÁCERES		<b>Hospital San Pedro de Alcántara de Cáceres</b> Servicio de Obstetricia y Ginecología	
5/24	CÁCERES		<b>Hospital Universitario de Cáceres</b> Servicio de Otorrinolaringología	
6/24	CÁCERES		<b>Hospital Universitario de Cáceres</b> Servicio de Urgencias Pediátricas	
7/24	BADAJEZ		<b>Hospital Perpetuo Socorro de Badajoz</b> Servicio de Oftalmología	
8/24	SERVICIO EXTREMEÑO DE SALUD			<b>Dirección General de Recursos Humanos</b> Subdirección de Administración de personal y Prevención de Riesgos Laborales
9/24	PLASENCIA	<b>Centro de Salud de Aldeanueva del Camino</b>		
10/24	BADAJEZ		<b>Hospital Materno Infantil de Badajoz</b> Servicio de UCI Pediátrica Servicio de Oncología Pediátrica Servicio de Cirugía Pediátrica	



AGRADECIMIENTOS AÑO 2024	GERENCIA DE ÁREA DE SALUD	ATENCIÓN PRIMARIA CENTRO SANITARIO	ATENCIÓN ESPECIALIZADA CENTRO HOSPITALARIO Y ESPECIALIDAD	OTROS
11/24	BADAJEZ	Centro de Salud Zona Centro		
12/24	BADAJEZ		Hospital Universitario de Badajoz Servicio de Urgencias	
13/24	BADAJEZ	Centro de Salud Cerro del Viento		
14/24	CÁCERES		Hospital Universitario de Cáceres Servicio de Traumatología	
15/24	CÁCERES		Hospital Universitario de Cáceres Servicio de Pediatría	
16/24	CÁCERES		Hospital San Pedro de Alcántara Servicio de Ginecología y Obstetricia	
17/24	BADAJEZ	Centro de Salud Zona Centro		
18/24	BADAJEZ		Hospital Universitario de Badajoz Servicio de Urgencias	



# 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 cada vez más.

Durante el año 2024, nuestra Institución ha mantenido esta actividad, en la medida de lo posible, dada la carga de trabajo debido al incremento 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.

<b>DÍA 22 DE MARZO:</b>	Asistencia como miembro a la reunión del Consejo Extremeño de Salud, en la sala multiusos del III Milenio en Mérida, a las 10:30 horas.
<b>DÍA 10 DE ABRIL:</b>	Asistencia como miembro a la reunión del Consejo Regional de Pacientes de Extremadura, en la sala multiusos del III Milenio en Mérida, a las 10:00 horas.
<b>DÍA 11 DE ABRIL:</b>	Reunión con el Director Gerente del Servicio Extremeño de Salud y Director General de Asistencia Sanitaria del Servicio Extremeño de Salud, a las 9:00 horas.
<b>DÍA 16 DE ABRIL:</b>	Entrevista en Canal Extremadura Radio. Programa sin Letra Pequeña.



<b>DÍA 18 DE ABRIL:</b>	Asistencia como miembro a la reunión del Consejo Regional de Pacientes de Extremadura, en la sala 0 de la Consejería de Salud y Servicios Sociales, a las 10:30 horas.
<b>DÍA 24 DE ABRIL:</b>	Asistencia a la Reunión del Comité Técnico del Plan de Salud de Extremadura 2021-2028, en el salón de actos del Hospital de Mérida, a las 12:00 horas.
<b>DÍA 29 DE ABRIL:</b>	Entrevista en Canal Extremadura Radio. Programa sin Letra Pequeña.
<b>DÍA 30 DE ABRIL:</b>	Acto de reconocimiento a jubilados y fallecidos del Servicio Extremeño de Salud durante el año 2023, en el Palacio de Congresos de Mérida, a las 12:00 horas.
<b>DÍA 13 DE MAYO:</b>	Entrevista en Onda Cero Cáceres Radio. Programa más de uno.
<b>DÍA 21 DE JUNIO:</b>	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 2023, a las 10:00 horas.
<b>DÍA 17 DE JULIO:</b>	Reunión con el Gerente del área de salud de Badajoz en el Hospital Universitario de Badajoz, a las 8:30 horas.
<b>DÍA 13 DE SEPTIEMBRE:</b>	Reunión con la Subdirectora de Atención Especializada de la Dirección General de Asistencia Sanitaria del Servicio Extremeño de Salud, a las 9:00 horas.
<b>DÍA 18 DE OCTUBRE:</b>	Acto Conmemorativo con motivo del “Día Mundial del Cáncer de Mama” de la Asociación Oncológica Extremeña, en la Sala Autonomía de la Asamblea de Extremadura, a las 11:00 horas.
<b>DÍA 22 DE OCTUBRE:</b>	XVI Foro de Enfermedades Raras y sin diagnóstico. Extremadura, organizado por la Delegación Extremeña de la Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER) en el Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Badajoz, a las 16:00 horas.
<b>DÍA 22 DE OCTUBRE:</b>	II Foro Hispano-Luso sobre cáncer de pulmón organizado por la Asociación Oncológica Extremeña en el Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Badajoz, a las 17:00 horas.
<b>DÍA 6 DE NOVIEMBRE:</b>	Clausura. Conferencia. Humanización de la dependencia y promoción de la autonomía organizada por la Asociación Oncológica Extremeña, en el Ilustre Colegio Oficial de Farmacéuticos de Badajoz, a las 9:00 horas.
<b>DÍA 13 DE NOVIEMBRE:</b>	Reunión con la Subdirectora de Salud Mental de la Dirección General de Asistencia Sanitaria del Servicio Extremeño de Salud, a las 9:00 horas.





<b>DÍA 29 DE NOVIEMBRE:</b>	Acto institucional del Día Mundial frente al SIDA organizado por el Comité Autnómico Ciudadano Antisida de la Comunidad Autónoma de Extremadura (CAEX) en la Plaza de España de Mérida, a las 11:00 h.
<b>DÍA 2 DE DICIEMBRE:</b>	Reunión con el Subdirector de Sistemas de Información de la Dirección Gerencia del Servicio Extremeño de Salud, a las 9:00 horas.
<b>DÍA 3 DE DICIEMBRE:</b>	Asistencia a la Reunión del Comité Técnico del Plan de Salud de Extremadura 2021-2028, en el salón de actos del Hospital de Mérida, a las 10:00 horas.
<b>DÍA 4 DE DICIEMBRE:</b>	Reunión con el Gerente del área de salud de Mérida, en el Hospital de Mérida, a las 12:00 horas.

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 2024, 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, fax, etc. Como, por ejemplo, los 9.716 mensajes electrónicos contestados de manera personalizada y las 12.529 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 incoado un 21% más de expedientes respecto al ejercicio anterior, en concreto, 1.228 expedientes más. Este aumento responde a un incremento tanto de solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, con un aumento del 4% de las peticiones abiertas en este ejercicio, como de reclamaciones y sugerencias, con un incremento del 35% de las mismas en el año 2024.

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 y, por tanto, requieren de una mayor celeridad en la gestión y resolución de sus expedientes; 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 mismo, entre otros motivos.

En estos casos, se considera que la situación es prioritaria, ya que debe entenderse que no permiten demoras, y que la dilación que se produciría con una tramitación ordinaria, podría ocasionar un perjuicio al usuario. Por ello, desde la Institución, se ha incrementado la labor de dar celeridad al inicio de la tramitación, adelantando la información al Servicio Extremeño de Salud y realizando gestiones directas, vía telefónica o por correo electrónico, con los responsables de la gestión sanitaria del Servicio Extremeño de Salud, 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 paciente; siendo, en muchas ocasiones, cerrados por mediación. Es una manera ágil y eficiente de acelerar soluciones a las reclamaciones y peticiones que presentan pacientes extremeños.

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 pacientes extremeños.

Al respecto, podemos expresar que la colaboración proporcionada por el Servicio Extremeño de Salud, puede considerarse buena, con respecto a mantener una mayor y más fluida comunicación y regularidad en la información con la Institución; lo cual, 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 SES de auxiliar, con carácter preferente, a la Institución de la Defensora de los Usuarios en el ejercicio de sus funciones, respecto a los tiempos empleados en el caso de las reclamaciones para efectuar las contestaciones por las vías normales, pueden considerarse excesivos en algunas gerencias de área de salud, siendo inadmisibles plazos superiores a los 30-45 días; reflejándose los mismos en el apartado 1.2.1 respecto a las reclamaciones.

En algunos expedientes de reclamación, hemos observado que se han demorado mucho más algunas contestaciones y ha sido necesario por esta Institución, recordar al organismo competente en cuestión el requerimiento formulado del preceptivo informe solicitado y no contestado en plazo, con requerimientos reiterados de dichas peticiones en algunas gerencias de áreas de salud. Es cierto, 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 falta de contestación a las cuestiones por parte de los jefes de servicios de atención hospitalaria, principalmente en expedientes de reclamación cuyo motivo es la disconformidad con la asistencia sanitaria o con la organización y normas. Y en otras ocasiones, ha sido necesario solicitar una ampliación de la información facilitada puesto que resultaba insuficiente para la resolución de la reclamación, a la vista de las alegaciones formuladas por el reclamante.

Y en el caso de los expedientes de solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, se viene detectando un retraso respecto a los tiempos empleados para efectuar las contestaciones desde servicios centrales del SES, que consideramos no deben demorarse dado que su retraso vulnera el derecho del paciente a ser atendido en un plazo de tiempo razonable, recordando el deber de auxiliar de forma preferente a la Defensora de los Usuarios, principalmente cuando se emiten Resoluciones (Recomendaciones de la Defensora) sobre los mismos; teniendo en cuenta que las solicitudes de los pacientes están enmarcadas en una legislación vigente y de obligado cumplimiento.

Por ello, requerimos a los gestores del Servicio Extremeño de Salud que incrementen los esfuerzos para seguir cumpliendo con las funciones que tenemos encomendadas, entre ellas, resolver los expedientes gestionados por la Oficina y que no se vea dañado el trabajo de la Institución, proporcionando en el menor plazo posible la información solicitada que se les requiere dado que los tiempos de respuesta pueden ser claramente mejorables, así como su predisposición favorable a aceptar la mediación cuando surge en los usuarios y pacientes extremeños una situación de conflicto o dificultad con el sistema sanitario, en aras de resolución de las reclamaciones.



# 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 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 dotar a la misma de una estructura administrativa



adecuada a las necesidades funcionales actuales, de conformidad con el Decreto 4/2003, regulador de nuestra Institución.

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 7.107 expedientes, de los cuales 2.732 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 4.375 a reclamaciones y sugerencias. En consecuencia, se aprecia un incremento del 21% de los expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los Usuarios en el año 2024, 1.228 expedientes más respecto al ejercicio anterior, en el que se gestionaron 5.879 expedientes. Este aumento de expedientes abiertos en la Institución responde a un incremento tanto de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005 como de reclamaciones y sugerencias durante el año 2024.

Destacar 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, un aumento del 4% de las mismas respecto al ejercicio anterior, pasando de 2.631 solicitudes de pacientes en el año 2023 a 2.732 solicitudes en el año 2024.

Y en lo que se refiere a las reclamaciones y sugerencias, reseñar en este ejercicio un incremento del 35% de las mismas, pasando de 3.248 en el año 2023 a 4.375 reclamaciones y sugerencias presentadas por usuarios/as y pacientes extremeños en la Institución en el año 2024.

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, fax, etc. Como, por ejemplo, los 9.716 mensajes electrónicos contestados de manera personalizada y las 12.529 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 la política de facilitar escucha activa, atención, cercanía, facilidad de comunicación y comprensión total de la dimensión de las peticiones que se formulan, sobre todo en el caso de usuarios con edad avanzada, así como información y asesoramiento a todos aquellos usuarios que lo han requerido, principalmente en materia de derechos de los 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.

Quiero resaltar el enorme esfuerzo que ha realizado la Institución, Defensora y su equipo, durante el año 2024 en el cumplimiento de nuestros deberes y en la elaboración y redacción de esta Memoria, ya que nuestra prioridad ha sido prestar la mejor atención a las personas que se dirigen a nuestra Institución.

Durante el año 2024, la Institución ha podido contar desde el mes de mayo de 2024 con el apoyo de una persona, un administrativo, que se ha incorporado dando soporte a los



recursos humanos ya existentes, Defensora de los Usuarios y su equipo formado por tres personas, un jefe de negociado asuntos generales defensa de los usuarios sistema sanitario, una asesora jurídica, y una auxiliar administrativa, personal funcionario interino.

Cabe destacar 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.

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.

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, sin embargo, a la hora de resolver dependemos siempre de la voluntad, impulso y posibilidades de los gestores responsables de la Administración sanitaria, situación que los ciudadanos deben conocer y la Administración sanitaria continuar colaborando y potenciando al máximo para seguir cumpliendo con las funciones que la legislación nos encomienda.

Con estas justificaciones, y la prioridad de darle el valor real y prestigio que merece la Institución, se hace necesaria la adecuación de los recursos humanos y materiales para poder cumplir con nuestras funciones y competencias en el escenario que nos encontramos actualmente, 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, se está 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 2024 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 4.375 expedientes abiertos de reclamaciones y sugerencias en el año 2024, la mayoría de las personas continuaron utilizando el correo electrónico para hacernos llegar su reclamación y sugerencia a la Institución, en 2.992 ocasiones, representando un 68% del total y con un aumento del 40% 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 las solicitudes por los pacientes, en este ejercicio, con 2.248 casos, abarcando el 82% del total de las peticiones presentadas, con un incremento del 29% respecto al año anterior; lo que responde principalmente a la celeridad en esta forma de presentación y el uso cada vez mayor en la población extremeña.

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



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

Durante el año 2024, 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 o correo postal, por correo electrónico o por el procedimiento de presencia personal y directa en la Institución con posterior ratificación por escrito. En otras ocasiones, las solicitudes se han recibido por vía fax. 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 aquélla. Desde la Oficina de la Defensora de los Usuarios, se notifica la resolución a los interesados, así como a la Dirección Gerencia del Servicio Extremeño de Salud.

## 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 results 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 2024, 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 2024 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 registrada 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.

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..

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 mes 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 2024, 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 12.529 llamadas telefónicas, con un incremento del 13% respecto al año 2023 que se atendieron 11.088 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 2024, una media estimada de 9.716 correos electrónicos, un incremento del 21% respecto al ejercicio anterior que eran 8.030 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, que ayuda a mejorar el sistema sanitario y da transparencia al mismo.
- Destacar que detrás de cada expediente, cifra o dato recogido en esta memoria, encontramos a usuarios y pacientes del Servicio Extremeño de Salud (SES), que están reclamando salud, el bien más preciado para los mismos. Son personas que acuden a nosotros con problemas y dificultades con el sistema sanitario, en busca de respuestas, solicitando nuestro asesoramiento, 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 SES y facilitando el medio propicio que permita una adecuada información y educación sanitaria.
- 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.
- Nuestra función es velar por los derechos y libertades de los ciudadanos en materia sanitaria, fundamentalmente, atendiendo y gestionando las reclamaciones y sugerencias, así como las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en Atención Sanitaria Especializada en Extremadura del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R.), que presentan los usuarios y pacientes, 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 propuestas de mejoras en el sistema sanitario. Es una garantía de la calidad asistencial y una pieza fundamental y única en el cumplimiento de la L.T.R.
- 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 7.107 expedientes en el año 2024, de los cuales 2.732 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 4.375 a reclamaciones y sugerencias.

- En consecuencia, se aprecia un incremento del 21% de los expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los Usuarios en el año 2024, 1.228 expedientes más respecto al ejercicio anterior, en el que se gestionaron 5.879 expedientes. Este aumento de expedientes abiertos en la Institución responde a un incremento tanto de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005 como de reclamaciones y sugerencias durante el año 2024.
- Destacar 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, un aumento del 4% de las mismas respecto al ejercicio anterior, pasando de 2.631 solicitudes de pacientes en el año 2023 a 2.732 solicitudes en el año 2024.
- Y en lo que se refiere a las reclamaciones y sugerencias, reseñar en este ejercicio un incremento del 35% de las mismas, pasando de 3.248 en el año 2023 a 4.375 reclamaciones y sugerencias. En concreto, 4.350 reclamaciones y 25 sugerencias presentadas por los usuarios y pacientes extremeños en la Institución en el año 2024 (18 sugerencias en el año 2023).
- Destacar que el año 2024, se han recibido en la Oficina de la Defensora, 18 agradecimientos escritos (9 agradecimientos en el año 2023) de usuarios/as, pacientes, familiares y allegados manifestando su gratitud al personal del Servicio Extremeño de Salud, por su trabajo y atención personal. 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 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 vía más frecuente utilizada por las personas para acceder a la Oficina de la Defensora de los Usuarios en la presentación de las reclamaciones y sugerencias continúa siendo, en el año 2024, a través del correo electrónico institucional de la Defensora. De los 4.375 expedientes abiertos, la mayoría de los usuarios extremeños continuaron utilizando el correo electrónico, en 2.992 ocasiones, representando un 68% del total. Asimismo, en la presentación de las 2.732 solicitudes de asistencia por los pacientes, la mayoría de los expedientes se abrieron a través de correo electrónico, en 2.248 casos, abarcando el 82% del total de las solicitudes presentadas.
- Durante el año 2024, hemos continuado trabajando con la finalidad de facilitar escucha activa, atención, trato humano cercano y empático, facilidad y adecuación de los canales de comunicación más adecuados según la persona 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.

- Se han atendido unas 12.529 llamadas telefónicas, con un incremento del 13% respecto al ejercicio anterior en cuestiones relacionadas con la preocupación de usuarios y pacientes por su salud, con finalidad informativa, de asesoramiento a las personas sobre cuestiones relacionadas con su salud, dudas, consultas, peticiones, dificultades o problemas con el sistema sanitario, solicitud de información sobre la situación de sus expedientes, 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, etc. 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, optando por ayudarles por otras vías para su resolución.
- Otra vía de comunicación importante ha sido por correo electrónico, se han recibido y contestado de manera personalizada, una media estimada de 9.716 correos electrónicos, un incremento del 21% 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 sanitario-jurídico, seguimiento de expedientes y por otro tipo de consultas relacionadas con el sistema sanitario.
- 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/solicitudes 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 SES, por el esfuerzo y la inmensa labor que continúan desarrollando por las personas enfermas, motivándoles a seguir trabajando día a día con ilusión y vocación de servicio a las personas; así como agradecer a la Administración sanitaria y responsables de la gestión sanitaria, su colaboración, sensibilidad y disposición de esfuerzo en la solución de conflictos, sin la cual hubiese sido imposible el ejercicio de las funciones que nos fueron encomendadas.
- Recordar enérgicamente a los usuarios, pacientes y familiares, el deber de los mismos de responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el SES y de mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro sanitario y, especialmente, a los profesionales que prestan su servicio en los mismos; manifestando nuestra rotunda condena y rechazo como Institución a cualquier forma de violencia en el ámbito sanitario dirigida a los profesionales de la salud (Cero agresiones).
- Es necesario aunar esfuerzos entre todos los implicados, gestores sanitarios, profesionales del SES y pacientes, consiguiendo una unidad de acción, con el objetivo de lograr una atención de calidad en la sanidad extremeña; es una responsabilidad de todos.

- Es preciso que los gestores sanitarios del SES incrementen los esfuerzos en las medidas adoptadas con objeto de reducir la demora asistencial de los pacientes en las revisiones médicas de sus patologías y pruebas diagnósticas de control-seguimiento en los centros hospitalarios y especialidades detectadas y reiteradas en las reclamaciones de los usuarios y pacientes extremeños a la Institución, y que las citas sucesivas para los mismos se encuentren en un intervalo razonable que no sea muy excedido al indicado por el especialista en su plan de seguimiento; priorizando las pruebas y consultas de control-seguimiento de las pacientes oncológicas.
- Por otra parte, se insta a que se articulen las medidas organizativas y herramientas oportunas que mejoren la accesibilidad telefónica de los pacientes con los centros hospitalarios, en la relación de los pacientes con el hospital en el sentido de facilitar su información y gestión sobre cuestiones relacionadas con sus citaciones en atención sanitaria especializada (anulaciones, modificaciones, reprogramaciones, etc.), como puede ser, un teléfono de referencia para el paciente, disponible, en una franja horaria.
- Reconocemos el esfuerzo realizado por los gestores sanitarios del Servicio Extremeño de Salud durante el año 2024, pero esta Institución, como en ejercicios anteriores, reitera el recordatorio sobre el deber legal de que se cumplan los plazos máximos de espera previstos en la normativa autonómica (Ley 1/2005, de 24 de junio, y Decreto 132/2006, de 11 de julio) garantizando los mismos mediante la oferta al paciente y su derivación a otros centros del Sistema Sanitario Público de Extremadura, incluido los de otras áreas sanitarias distintas al centro de procedencia, así como traslada al SES que en los casos de incumplimiento, pacientes fuera de garantía y sin programación de la asistencia sanitaria demandada en un periodo breve y compatible con la protección de la salud, principalmente pacientes con una demora quirúrgica excesiva, debe adoptar las medidas organizativas y asistenciales pertinentes para resolver las mismas, ya sea mediante el aumento de la actividad quirúrgica extraordinaria en centros sanitarios públicos o de la derivación del paciente a centros concertados privados, previa oferta al mismo; a fin de garantizar su derecho.
- Desde la Institución se pone de manifiesto, la preocupación, incertidumbre e inquietud que afecta a los pacientes y sus familiares, en el caso de aquellos que llevan un largo periodo de tiempo transcurrido desde su inclusión en el registro de pacientes en lista de espera quirúrgica del SSPE, una vez establecida la indicación de la intervención por facultativos responsables de especialidades, con alta demanda asistencial y excesiva demora quirúrgica, sin saber o tener conocimiento sobre su situación en lista de espera o de forma aproximada sobre la fecha o periodo de tiempo en que previsiblemente se llevará a cabo la intervención que fue indicada tiempo atrás, recordando al SES que adopte las medidas pertinentes para proporcionar al paciente la información personalizada, de acuerdo, con las garantías de la información que debe facilitarse a los pacientes, contemplada en el punto 2 del artículo 4 del Real Decreto 605/2003, de 23 de mayo, por el que se establecen medidas para el tratamiento homogéneo de la información sobre las listas de espera en el Sistema Nacional de Salud: *“Cada ciudadano tendrá acceso a la información personalizada sobre la espera prevista en relación con su proceso asistencial, que será proporcionada por su servicio de salud”*.

## **SOBRE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:**

- Durante el ejercicio 2024, se incoaron 4.375 expedientes de reclamaciones y sugerencias en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, con un incremento del 35% respecto al ejercicio anterior, pasando de 3.248 reclamaciones y sugerencias en el año 2023 a 4.375 reclamaciones y sugerencias en el año 2024. En concreto, 4.350 reclamaciones y 25 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.
- Continúa reclamándose más a la atención especializada que a la atención primaria, 3.932 de los expedientes incoados frente a la atención primaria que recibió 290 reclamaciones. El mayor número de reclamaciones han sido generadas en los centros de atención especializada, abarcando la atención especializada el 90% del total de las reclamaciones abiertas en la Oficina de la Defensora de los usuarios y con un incremento del 41% de las reclamaciones respecto al ejercicio anterior. Atención Primaria, representa el 7% del total de las reclamaciones abiertas en la Oficina de la Defensora, con un descenso del 16% de las reclamaciones, resaltando las reclamaciones causadas principalmente por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria, deficiencias en recursos humanos y demora para iniciar el tratamiento de fisioterapia indicado en los centros de salud.
- Los motivos más reclamados fueron nuevamente la disconformidad por Lista de espera y citaciones, en 3.613 casos, abarcando un 83% del total de las reclamaciones, a diferencia del año 2023 que representaba un 76% del total de las mismas, y destacando un incremento significativo de reclamaciones por esta causa respecto al ejercicio anterior de un 46%. Se incluyen en este grupo las reclamaciones de pacientes extremeños que consideran excesivo el tiempo en recibir atención sanitaria, independientemente de que se trate de fallos por citación o por lista de espera, principalmente para acceder a las consultas sucesivas de revisión de sus patologías en las distintas especialidades (especialmente las dirigidas a Oftalmología, Neurología, Cardiología, Traumatología, Digestivo, Rehabilitación y Urología) o realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento (Radiología, Digestivo y Medicina Nuclear, principalmente), así como por demora para iniciar el tratamiento de fisioterapia indicado en los centros sanitarios.
- En segundo lugar, y distanciado del anterior, la disconformidad con la organización y normas en centros sanitarios en 425 casos, representando un 10% del total de las reclamaciones y manteniéndose sin cambios respecto al ejercicio anterior con un mínimo descenso del 0,3%. Es un grupo heterogéneo, transmitiendo principalmente en sus reclamaciones los desacuerdos que muestran sobre normas o sistemas organizativos en los centros sanitarios y las peticiones que formulan usuarios/as y pacientes en el funcionamiento de los mismos, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria. Comprenden cuestiones diversas sobre los circuitos organizativos del sistema sanitario, discrepancias con procedimientos administrativos/protocolos/normas en los centros sanitarios, dificultades de accesibilidad relacionadas con la atención telefónica,

problemática de las citaciones y su relación administrativa, gestiones de solicitud de libre elección de especialista y segunda opinión médica, disconformidad con rechazo de consulta a especialista, discrepancias entre áreas de salud, etc.

- Continúan en tercer lugar en este ejercicio, las reclamaciones por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria, en 266 casos, observándose un incremento del 12% respecto al año anterior y representando un 6% del total de las reclamaciones. Se incluyen en este grupo las reclamaciones de pacientes y familiares que consideran un trato personal no adecuado o la percepción por la insatisfacción del mismo (falta de empatía, atención no humanizada) o por mala o deficiente asistencia sanitaria producida por actuaciones humanas incluidos errores médicos, no achacables directamente a la organización.
- Y ocupando el cuarto lugar, las deficiencias estructurales y personales, es decir, las peticiones de pacientes cuando consideran que existen deficiencias materiales o humanas 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. En el año 2024, se registraron 44 reclamaciones, abarcando un 1% del total de las reclamaciones y con una disminución del 57% por esta causa respecto al ejercicio anterior.
- Por áreas de salud, se observa un incremento de las reclamaciones presentadas por los usuarios y pacientes en Badajoz, Cáceres, Coria, Don Benito-Villanueva, Llerena-Zafra, Mérida y Navalmoral de la Mata.
- En el año 2024, Plasencia ha disminuido las reclamaciones en un 8%, pasando a ocupar en este ejercicio el cuarto lugar entre las más reclamadas ajustada a la población de referencia, con 1 reclamación por cada 351 habitantes y la quinta posición en cifras absolutas; abarcando el 7% del total de las reclamaciones.
- Como en el ejercicio anterior, son los ciudadanos del Área de salud de Mérida los que han presentado mayor número de reclamaciones en cifras absolutas, con 1.554 reclamaciones (990 reclamaciones en el año 2023) y en proporción a la población de referencia, con 1 reclamación por cada 107 habitantes; representando el 36% del total de las reclamaciones incoadas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios en el año 2024.
- Por tanto, es Mérida el que más reclamaciones genera, en cifras absolutas y ajustadas a la población, de toda la Comunidad Autónoma de Extremadura, con un incremento significativo del 57% respecto al ejercicio anterior. Los pacientes refieren en el 94% de sus reclamaciones la demora en recibir atención sanitaria, ya sea por lista de espera o fallos de citación (anulaciones y reprogramaciones), con un incremento significativo del 66% respecto al ejercicio anterior, predominando las dirigidas a las especialidades de Oftalmología, Neurología, Urología, Cardiología, Rehabilitación, Dermatología, Neumología y Oncología para citación de consultas sucesivas y realización de pruebas de control por Radiología (Ecografías, TAC, RMN, mamografías) y Digestivo (Colonoscopias). Destacando en este ejercicio las reclamaciones reiteradas de los pacientes para su control-seguimiento por Oftalmología y Oncología, y por demora para iniciar el tratamiento por Rehabilitación (Fisioterapia hospitalaria). Seguida en este ejercicio, en cifras absolutas, en segundo lugar, de Cáceres, con 737 reclamaciones y, en tercer lugar, de Badajoz, con 675 reclamaciones.

- Y ajustadas a la población de referencia, son Mérida, Llerena-Zafra y Cáceres las áreas de salud en las que se presentaron más reclamaciones por pacientes extremeños durante el año 2024.
- Los tres centros hospitalarios que más reclamaciones han generado en la Oficina de la Defensora de los usuarios, durante el año 2024, son el Hospital de Mérida con 1.466 reclamaciones, Hospital de Zafra con 598 reclamaciones y Hospital Universitario de Cáceres con 351 reclamaciones, por este orden.
- Y sobre reclamaciones de atención primaria, las áreas de salud más reclamadas son el área de salud de Badajoz, abarcando el 26% del total de las reclamaciones, el área de salud de Cáceres, abarcando el 19% del total, el área de salud de Plasencia, representando el 17% del total y el área de salud de Mérida, que abarca el 15% del total de las reclamaciones en atención primaria.
- De los 4.375 expedientes de reclamaciones y sugerencias abiertos en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, 3.896 expedientes fueron aceptados por considerarnos competentes en el procedimiento, procediendo a su recepción, análisis, tramitación y gestión, un 89% del total de expedientes de reclamaciones y sugerencias (87% en el año 2023), con un incremento del 38% respecto al ejercicio anterior. Las 479 reclamaciones restantes, se consideraron rechazadas en primera instancia, al no ser competentes según la normativa reguladora, procediendo a recepcionarlas y atenderlas, un 11% del total de las reclamaciones
- Las causas por las que se admitieron a trámite las 3.896 reclamaciones y sugerencias fueron en primera instancia, con 3.121 casos, por afectar a más de un área de salud 19 expedientes, por ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo centro/servicio 2.597 expedientes, de oficio 503 expedientes, y 2 expedientes informativos; y en segunda instancia, en 775 casos, por no ser contestada en plazo por el Servicio de Atención Usuario 591 expedientes y por desacuerdo del usuario con la resolución de la Gerencia de área 184 expedientes.
- En 479 ocasiones, un 11% del total, se consideraron rechazadas al no ser competentes según la normativa reguladora, realizando una atención de las mismas y remitiéndolas al órgano competente que corresponda para que sean resueltas; manteniéndose un seguimiento de las mismas. El motivo más frecuente fue eludir 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 476 ocasiones. Por otro lado, hemos rechazado en 3 ocasiones por otras causas (2 vía judicial y 1 no fundada). Se debe entender las limitaciones de nuestra Institución. Tenemos unas limitaciones legales y otras de medios.
- Al cerrar el ejercicio, a 31 de diciembre de 2024, del total de las 4.375 reclamaciones y sugerencias incoadas en la Oficina de la Defensora, se encontraban 4.127 expedientes finalizados y 248 en instrucción, un 6% (4% en el año 2023). Estos últimos, se trataban principalmente de expedientes abiertos, en fase de instrucción, procediéndose desde la Institución a realizar un segundo 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 3.896 reclamaciones en las que nos hicimos competentes, quitando los 248 expedientes que se encontraban en fase de instrucción al cierre del ejercicio 2024 detallados anteriormente, la forma más frecuente de finalizar la tramitación de los 3.648 expedientes fue mayoritariamente a través de la mediación. En 3.629 ocasiones, un 99,4% de los expedientes tramitados, se finalizó con el acuerdo de ambas partes, usuario/a y SES. En 19 ocasiones, un 0,6%, 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 36 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 15% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios. Se presentaron 675 reclamaciones, lo que supone un incremento de un 7%, de las cuales en 495 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 73% de las reclamaciones en el área de salud de Badajoz. Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 255 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, abarcando el 51% de las reclamaciones, 127 expedientes abiertos por la vía de oficio, el 26% de las reclamaciones, 4 expedientes por afectar a más de 1 área de salud, un 1% de las reclamaciones y 109 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario o con resolución no satisfactoria para el usuario, un 22% de las reclamaciones. La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 32 días.
- El 81% de las reclamaciones aceptadas presentadas, tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, observándose un incremento del 15% de las reclamaciones; siendo cerradas la mayoría por mediación. Continúan dirigiéndose reclamaciones de los pacientes a determinados servicios de atención especializada para citación de consultas para revisión de sus patologías como Oftalmología, Otorrinolaringología, Neurología y Angiología y Cirugía Vascul ar, y realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento por Radiología (RMN, Ecografía), Digestivo (Colonoscopia) y Medicina Nuclear (PET-TAC). Destacando en este ejercicio las reclamaciones reiteradas de los pacientes para la realización de intervenciones quirúrgicas aún pendientes en las especialidades de Neurocirugía, Cirugía Maxilofacial, Traumatología, Urología, y Angiología y Cirugía Vascul ar.
- El Hospital Universitario de Badajoz, es el centro sanitario más reclamado en el área de salud de Badajoz, bajando un puesto en este ejercicio pasando a ser el cuarto centro hospitalario que más reclamaciones ha generado en la Oficina de la Defensora de los Usuarios. El 83% de las reclamaciones dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones. Los pacientes refieren



la demora en las citas de revisión de sus patologías principalmente dirigidas a las especialidades de Neurología y Angiología y Cirugía Vascul ar (abarcando el 12% en el año 2024 y observándose una reducción del 54% respecto al ejercicio anterior) y para la realización de pruebas diagnósticas de control en Radiología (RMN) y Digestivo (Colonoscopia) y Medicina Nuclear (PET-TAC) así como reclamaciones principalmente para intervenciones quirúrgicas aún pendientes de Neurocirugía.

- En el Hospital Perpetuo Socorro, el 83% de las reclamaciones dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, predominando en las especialidades de Oftalmología y Otorrinolaringología y para la realización de pruebas diagnósticas de seguimiento por Radiología (Ecografía, RMN). Y en el Hospital Materno Infantil, reclamaciones para citas sucesivas pendientes principalmente dirigidas a Ginecología y Neurología pediátrica, reseñando en sentido positivo una disminución de las reclamaciones al CERHA, de un 48% respecto al ejercicio anterior.
- En el grupo de Otros, resaltar las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria, lista de espera en la atención a pacientes en los equipos de salud mental por psiquiatra/psicólogo/a con demora de citaciones y anulaciones de citas programadas debido a la falta de recursos humanos en los mismos y elevada demanda asistencial, y disconformidad con la organización y normas.
- El área de salud de Cáceres genera el 17% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora, pasando a ocupar el tercer lugar entre las áreas de salud más reclamadas ajustada a la población de referencia, con 1 reclamación por cada 254 habitantes. Se presentaron 737 reclamaciones, con un incremento muy significativo de un 94%, de las cuales en 676 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 92% de las reclamaciones en el área de salud de Cáceres. Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 344 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, abarcando el 51% de las reclamaciones, 85 expedientes abiertos por la vía de oficio, el 13% de las reclamaciones, 243 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario o con resolución no satisfactoria para el usuario, un 36% de las reclamaciones y 4 expedientes por afectar a más de 1 área de salud. La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 43 días.
- El 85% de las reclamaciones aceptadas presentadas, tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, observándose un incremento muy significativo de un 147%, pasando de 234 reclamaciones en el año 2023 a 577 reclamaciones por este motivo en el año 2024; siendo cerradas la mayoría por mediación. Continúan dirigiéndose reclamaciones a determinados servicios de atención especializada para citación de consultas para revisión de sus patologías como Traumatología, Neurología, Cardiología, Oftalmología y Endocrinología y realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento por Radiología (RMN, Ecografía) y Medicina Nuclear (Gammagrafía). Destacando en este ejercicio las reclamaciones reiteradas de los pacientes para la realización de intervenciones quirúrgicas aún pendientes en las especialidades de Traumatología, Neurocirugía y Urología.

- El Hospital Universitario de Cáceres, es el centro sanitario más reclamado en el área de salud de Cáceres y pasa a ocupar el tercer lugar como centro hospitalario en cuanto al número de reclamaciones generadas en la Oficina de la Defensora. El 83% de las reclamaciones tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones. Los pacientes refieren principalmente la demora en las citas de revisión de sus patologías principalmente dirigidas a las especialidades de Neurología (abarcando el 27% en el año 2024), Traumatología (para consultas e intervenciones quirúrgicas aún pendientes, abarcando el 29% en el año 2024), Oftalmología y Urología, así como reclamaciones para intervenciones quirúrgicas aún pendientes principalmente de Traumatología.
- En el Hospital San Pedro de Alcántara destacamos las reclamaciones para citas sucesivas dirigidas a Cardiología, Endocrinología, Reumatología Alergología Neurología y Neumología y para realización de pruebas diagnósticas de control por el Servicio de Medicina Nuclear (Gammagrafía).
- Y en el grupo de Otros, resaltar las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria por disconformidad de los pacientes con la atención personal y/o sanitaria en los mismos y lista de espera en unidades de fisioterapia de atención primaria por demora en el tratamiento de los pacientes.
- 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. Se presentaron 36 reclamaciones, observándose un incremento importante de un 80% pero destacando que continúa siendo en este ejercicio el área de salud menos reclamada por los usuarios extremeños, de las cuales en 24 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento. Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 12 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, abarcando el 50% de las reclamaciones, 8 expedientes abiertos por la vía de oficio, el 33% de las reclamaciones y 4 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. La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 22 días.
- De los dieciocho expedientes abiertos dirigidos al Hospital Ciudad de Coria, el 67% de las reclamaciones presentadas tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, para citación de consultas sucesivas principalmente para Ginecología, Neurología, Traumatología y Medicina Interna, seguidas de cuatro reclamaciones por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria y dos reclamaciones por disconformidad con la organización y normas. Y, por otro lado, se abrieron seis 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 continúa generando el 5% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora y ocupando, como en el ejercicio anterior, el sexto lugar en cifras absolutas y ajustadas a población, con 1 reclamante por cada 656 habitantes. Se presentaron 203 reclamaciones, lo que supone un incremento del 30%, de las cuales en 183 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento. Las

causas por las que se admitieron a trámite fueron en 130 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, abarcando el 71% de las reclamaciones, 22 expedientes abiertos por la vía de oficio, el 12% de las reclamaciones y 31 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. La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 38 días.

- El 81% de las reclamaciones aceptadas presentadas, tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, observándose un incremento del 31% de las reclamaciones; siendo cerradas la mayoría por mediación. Continúan dirigiéndose reclamaciones de los pacientes del área de salud de Don Benito-Villanueva a determinados servicios de atención especializada como Oftalmología, Traumatología, Digestivo, Urología y Neumología para citación de consultas para revisión de sus patologías.
- El Hospital Don Benito-Villanueva, acapara el 89% de las reclamaciones presentadas por pacientes en el área de salud de Don Benito-Villanueva y continúa ocupando, en este ejercicio, el octavo lugar como centro hospitalario que más reclamaciones ha generado en la Oficina de la Defensora. Los pacientes refieren la demora asistencial para las consultas de revisión de sus patologías principalmente en Oftalmología, Traumatología, Digestivo, Urología y Neumología. Al Hospital Siberia-Serena solo se han dirigido un 5% de las reclamaciones registradas en el área de salud Don Benito-Villanueva, por dificultad para acceder a las citas de revisión de sus patologías principalmente en Traumatología y Urología.
- Y en el grupo de Otros, resaltar las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria con una reducción de un 62% respecto al ejercicio anterior, principalmente por disconformidad con la organización y normas en los mismos.
- El área de salud de Llerena-Zafra genera el 15% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora y continúa ocupando, como en el ejercicio anterior, el segundo lugar entre las áreas más reclamadas ajustada a la población de referencia, con 1 reclamante por cada 149 habitantes. Se presentaron 655 reclamaciones, lo que supone un incremento de un 13%, de las cuales en 613 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 94% del total. Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 436 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, abarcando el 71% de las reclamaciones y con un incremento del 39% respecto al ejercicio anterior, 37 expedientes abiertos por la vía de oficio, el 6% de las reclamaciones, 1 expediente por afectar a más de 1 área de salud y 139 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. La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 43 días.
- Al igual que en el ejercicio anterior, el 92% de las reclamaciones aceptadas presentadas tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, con un incremento de las reclamaciones de un 11%; siendo cerradas la mayoría por mediación. Continúan dirigiéndose reclamaciones a determinados servicios de atención especializada para citación de consultas para revisión de sus patologías principalmente a Traumatología,



Neurología, Otorrinolaringología, Digestivo, Urología y Neumología, así como para la realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento por Digestivo (Colonoscopia) y Radiología (Ecografía). Destacando en este ejercicio las reclamaciones reiteradas de los pacientes para primeras pruebas diagnósticas por Digestivo y primeras consultas a Neurocirugía aún pendientes.

- El Hospital de Zafra, es el centro sanitario más reclamado en el área de salud de Llerena-Zafra y continúa siendo en este ejercicio el segundo centro hospitalario que más reclamaciones ha generado en la Oficina de la Defensora. Los pacientes refieren en el 93% de las reclamaciones la demora en las citas de revisión principalmente dirigidas a Traumatología, Otorrinolaringología, Neurología, Digestivo, Urología y Neumología, y para la realización de pruebas diagnósticas de control por Digestivo (Colonoscopia) y Radiología (Ecografía), así como reclamaciones reiteradas para primeras pruebas diagnósticas por Digestivo y primeras consultas a Neurocirugía aún pendientes. El Hospital de Llerena, abarca el 5% de las reclamaciones en el área de salud Llerena-Zafra, destacando que el 91% de las reclamaciones tenían por motivo la disconformidad por la lista de espera y citaciones, principalmente para consultas de revisión por Neurología, Traumatología y Neumología.
- Y en el grupo de Otros, resaltar las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria y por lista de espera en la atención de los pacientes para recibir tratamiento en las unidades de fisioterapia.
- El área de salud de Mérida produce el 36% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora (30% en el año 2023) y continúa siendo el área de salud que más reclamaciones genera, en cifras absolutas y ajustadas a la población de referencia, de toda la Comunidad Autónoma de Extremadura, observándose un incremento significativo de las reclamaciones de un 57% respecto al ejercicio anterior. Se presentaron 1.554 reclamaciones, de las cuales en 1.468 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 94% de las reclamaciones en el área de salud de Mérida. Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 1.170 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, abarcando el 80% de las reclamaciones y con un importante aumento del 64% en este ejercicio, 129 expedientes abiertos por la vía de oficio, el 9% de las reclamaciones y con un incremento del 6% respecto al ejercicio anterior, 167 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario o con resolución no satisfactoria para el usuario, un 11% de las reclamaciones y con un incremento muy significativo del 109%, 1 expediente por afectar a más de 1 área de salud y 1 expediente informativo. La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 38 días.
- El 94% de las reclamaciones aceptadas tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, con un incremento significativo de un 66%; siendo cerradas la mayoría por mediación. Continúan dirigiéndose reclamaciones reiteradas de pacientes del área de salud de Mérida a Oftalmología, Neurología, Urología, Cardiología, Rehabilitación, Dermatología, Neumología y Oncología para citación de consultas de revisión de sus patologías y realización de pruebas diagnósticas de seguimiento por Radiología (Ecografía, TAC, RMN, Mamografía) y Digestivo (Colonoscopia).



Destacando las reclamaciones reiteradas de pacientes para su control-seguimiento por Oncología y Oftalmología, y por demora de los pacientes para iniciar el tratamiento indicado por Rehabilitación (Fisioterapia hospitalaria).

- El Hospital de Mérida, es el centro hospitalario que más reclamaciones genera en la Oficina de la Defensora de los Usuarios en el año 2024, abarcando el 96% del total de las reclamaciones del área y con un significativo incremento de las mismas en un 65%. Los pacientes refieren en el 95% de sus reclamaciones la demora en las citas de revisión y valoración de pruebas diagnósticas, ya sea por lista de espera o por fallos de citación, predominando las dirigidas a Oftalmología, Neurología, Urología, Cardiología, Rehabilitación, Dermatología, Neumología y Oncología, así como para la realización de pruebas diagnósticas de control por Radiología (Ecografía, TAC, RMN, Mamografía) y Digestivo (Colonoscopia). El Hospital Tierra de Barros, abarca el 3% de las reclamaciones, con un aumento de un 50% y destacando principalmente en un 86% las reclamaciones para citación de consultas sucesivas de revisión por Cardiología, Neurología y Ginecología.
- Y en el grupo de Otros, representando el 1% del total de las reclamaciones, destacar las reclamaciones reiteradas de pacientes dirigidas a centros de atención primaria por lista de espera en las unidades de fisioterapia, por demora en el tratamiento que precisan, y por disconformidad con la organización y normas.
- 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 58 reclamaciones, observándose un aumento del 18%, de las cuales en 38 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 66% del total las reclamaciones. Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 14 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico servicio/unidad, abarcando el 37% de las reclamaciones, 16 expedientes abiertos por la vía de oficio, el 42% 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 21% de las reclamaciones. La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 36 días.
- El 55% de las reclamaciones aceptadas presentadas tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, es decir, la demora asistencial para consultas sucesivas con especialistas y/o pruebas diagnósticas de control, manteniéndose sin cambios respecto al ejercicio anterior; siendo cerradas la mayoría por mediación.
- El Hospital Campo Arañuelo, abarca el 89% de las reclamaciones del área de salud de Navalmoral de la Mata. Los pacientes refieren en el 62% de sus reclamaciones la demora en las citas de revisión de sus patologías, principalmente dirigidas a Cardiología. El 35% de las reclamaciones tienen por motivo la disconformidad con la atención personal y sanitaria, y la organización y normas, y en un 3% por deficiencias en recursos.
- En el grupo de Otros, abarcando el 11% de las reclamaciones en el área de salud, resaltar las reclamaciones de pacientes dirigidas a centros de atención primaria por disconformidad por deficiencias estructurales y personales en zonas rurales.



- El área de salud de Plasencia genera el 7% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora, ocupando en este ejercicio el cuarto lugar entre las áreas más reclamadas en proporción a la población de referencia, con 1 reclamante cada 351 habitantes. Se presentaron 304 reclamaciones, con una disminución de un 8%, de las cuales en 274 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 90% de las reclamaciones del área. Las causas por las que se admitieron a trámite fueron en 153 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico/unidad, abarcando el 56% de las reclamaciones y con una reducción del 26% de las mismas, 50 expedientes abiertos por la vía de oficio, el 18% de las reclamaciones, 1 expediente por afectar a más de 1 área de salud y 70 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. La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 32 días.
- El 81% de las reclamaciones aceptadas presentadas tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones con un incremento de un 13% de las reclamaciones, principalmente por demora asistencial para revisiones de sus patologías en distintas especialistas; siendo cerradas la mayoría por mediación. Resaltar que continúan dirigiéndose reclamaciones a determinados servicios de atención especializada como Oftalmología, Neumología, Neurología, Ginecología y Urología para citación de consultas sucesivas de control y valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas, así como reclamaciones para intervenciones quirúrgicas aún pendientes principalmente por el Servicio de Traumatología.
- El Hospital Virgen del Puerto, abarca el 88% de las reclamaciones dirigidas al área de salud de Plasencia, bajando a ocupar el sexto lugar, en este ejercicio, en el orden de los centros hospitalarios que más reclamaciones generan 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 principalmente la demora en las citas de revisión por Oftalmología (abarca el 43% de las reclamaciones), Neumología, Urología, Cardiología, Neurología y Ginecología, así como reclamaciones para intervenciones quirúrgicas aún pendientes principalmente por Traumatología.
- Y en el grupo de Otros, que en este ejercicio abarca un 12% de las reclamaciones de los usuarios en el área de salud de Plasencia (31% en el año 2023), resaltamos las reclamaciones de pacientes dirigidas a centros de atención primaria por deficiencias en recursos humanos, en concreto, matrona, medicina de familia y pediatría, principalmente en Nuñomoral y Plasencia II, y por disconformidad con la organización y normas.
- Durante el año 2024, 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 19 Resoluciones con recomendaciones correspondientes a reclamaciones formuladas por pacientes del Servicio Extremeño de Salud por diversos motivos, 18 Resoluciones emitidas 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 emitida por disconformidad con la atención personal.



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

- Durante el ejercicio 2024, se recibieron 2.732 solicitudes de asistencia de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R) en la Oficina de la Defensora de los usuarios, con un aumento del 4% respecto al ejercicio anterior, donde se presentaron 2.631 solicitudes de asistencia.
- Se observa un incremento de las solicitudes incoadas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios por demora en la atención sanitaria especializada para primeras consultas a especialistas, con un aumento de las mismas de un 22% respecto al ejercicio anterior y generando el 47% del total de las solicitudes de asistencia presentadas, y una disminución de las solicitudes de asistencia para pruebas diagnósticas-terapéuticas, con una disminución de un 5% y generando el 24% del total de las solicitudes presentadas y para intervenciones quirúrgicas, con una disminución de un 11% y abarcando el 29% del total de las solicitudes de asistencia presentadas.
- Se han tramitado 68 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, 49 solicitudes demandando intervenciones quirúrgicas, 5 solicitudes para primeras consultas a especialistas, consultas externas programadas y no urgentes, por sospecha fundamentada en criterios clínicos de enfermedad oncológica y 14 solicitudes primeras pruebas diagnósticas-terapéuticas, al tratarse de casos de sospecha fundamentada en criterios clínicos de enfermedad oncológica.
- Sobre el tipo de atención sanitaria reclamada por los pacientes en las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, al igual que en el ejercicio anterior, son las primeras consultas a especialistas las que acumulan más solicitudes, con un aumento demandando las mismas de un 22% respecto al ejercicio anterior y generando el 47% del total de las solicitudes de asistencia gestionadas en la Institución. Seguidas, alejadas de la anterior, por las solicitudes para intervenciones quirúrgicas que continúan ocupando el segundo lugar pero que, en este ejercicio, se aprecia una disminución de las mismas de un 11%, abarcando el 29% del total de las solicitudes de L.T.R. Y, en tercer lugar, al igual que en el ejercicio anterior, las solicitudes por demora en pruebas diagnósticas-terapéuticas, pero destacando una disminución de un 5% y generando el 24% del total de las solicitudes de asistencia presentadas por los pacientes extremeños.
- Se observa un aumento de las solicitudes de asistencia de L.T.R de los pacientes del área de salud de Llerena-Zafra, Cáceres, Coria y Don Benito-Villanueva.
- En cifras absolutas, Badajoz continúa siendo el área de salud que más solicitudes de asistencia L.T.R ha generado, seguida de Cáceres y Llerena-Zafra.
- Ajustadas a la población de referencia, Llerena-Zafra, con un incremento de las solicitudes del 8% respecto al ejercicio anterior, seguida de Cáceres y Badajoz, 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



de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en atención sanitaria especializada.

- Por centros hospitalarios, son el Hospital Universitario de Cáceres con 578 reclamaciones, Hospital de Zafra con 495 reclamaciones y Hospital Universitario de Badajoz con 456 reclamaciones, los que más solicitudes de L.T.R han generado en la Oficina de la Defensora de los usuarios.
- El Hospital Universitario de Cáceres, con 578 peticiones, es el centro sanitario más reclamado por demoras en la atención sanitaria especializada en Extremadura, abarcando el 21% del total de las solicitudes y con un aumento de las mismas de un 29%. Principalmente, a expensas de solicitudes para la realización de intervenciones quirúrgicas, representando el 45% del total de solicitudes en el centro hospitalario y para primeras consultas a especialistas, abarcando un 44% del total, fundamentalmente en ambas dirigidas a Traumatología.
- El Hospital de Zafra, continúa ocupando la segunda posición de los centros hospitalarios más reclamados por los pacientes en la aplicación de la Ley 1/2005, con 495 peticiones, con un aumento en las peticiones del 8% y abarcando el 18% del total, principalmente a expensas de solicitudes para primeras consultas a especialistas, representando el 64% del total de solicitudes en el centro hospitalario.
- El Hospital Universitario de Badajoz, centro sanitario más reclamado en el año 2023 que ha disminuido las solicitudes de ley de tiempos de respuesta en un 14% en este ejercicio, con 456 peticiones y representando el 17% del total de solicitudes, principalmente por las solicitudes de asistencia presentadas por demora en intervenciones quirúrgicas, abarcando el 52% del total de solicitudes en el centro hospitalario.
- De las 2.732 solicitudes de asistencia de Ley de Tiempos de Respuesta presentadas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios por los pacientes extremeños y gestionadas por la misma al órgano competente del SES para su resolución, se denegaron 74 solicitudes, y de las 2.658 solicitudes aceptadas, 1.413 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 quirúrgica de la intervención pendiente.
- En 1.245 ocasiones, principalmente solicitudes de asistencia de los pacientes para intervenciones quirúrgicas y primeras consultas especialistas, 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 el incremento de las mismas respecto al ejercicio anterior en un 42%.
- El área de salud de Badajoz, en cifras absolutas, es el más reclamado por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley 1/2005 por los pacientes extremeños, pero bajando a ocupar en este ejercicio el tercer lugar ajustada a la población de



referencia, manteniéndose la tendencia descendente que se observaba ya en el año anterior, con un mínimo descenso en este ejercicio del 0,4% y abarcando el 30% de todas las solicitudes de asistencia L.T.R incoadas en la Institución, con 828 solicitudes. Se observa un aumento en las solicitudes de L.T.R para primeras consultas y pruebas diagnósticas, en un 13% y 2% respectivamente, y una disminución en las solicitudes para intervenciones quirúrgicas del 10% respecto al ejercicio anterior.

- Contiene el Hospital Universitario de Badajoz, con 456 solicitudes, abarcando el 55% del total de las solicitudes en el área, observándose un descenso de solicitudes en un 14% respecto al ejercicio anterior, a expensas de la reducción de las solicitudes de primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas en este centro hospitalario. Ha pasado a ocupar el tercer lugar en la lista de centros hospitalarios más reclamados, principalmente por la demanda de pacientes para intervenciones quirúrgicas dirigidas a Cirugía Maxilofacial, Urología, Neurocirugía, Angiología y Cirugía Vascul ar y Cirugía Coloproctológica, y pruebas diagnósticas por Radiología, Medicina Nuclear y Digestivo.
- Reseñar en sentido favorable el descenso de solicitudes para intervenciones quirúrgicas, en Cirugía Maxilofacial y Neurocirugía, en un 23% y 40% respectivamente, y en sentido desfavorable, el aumento de solicitudes en Cirugía Coloproctológica y Cirugía Vascul ar, en un 41% y 13% respectivamente.
- Cabe destacar en el Hospital Perpetuo Socorro, un aumento de las solicitudes en este centro sanitario de un 19%, principalmente a expensas del aumento de solicitudes para primeras consultas externas, dirigidas a Otorrinolaringología y Oftalmología, y para intervenciones quirúrgicas dirigidas a Traumatología.
- El área de salud de Cáceres, experimenta un incremento de un 22% de las solicitudes por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley 1/2005, abarcando el 24% del total de solicitudes abiertas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios y ocupando la segunda posición, en cifras absolutas y ajustada a la población de referencia, con 656 solicitudes. Destacan las solicitudes de pacientes reclamando la demora en la citación de primeras consultas a especialistas, representando el 45% del total, seguidas de las intervenciones quirúrgicas, abarcando el 39% del total de las peticiones. Cabe destacar un aumento muy significativo en las solicitudes de L.T.R para primeras consultas de un 134% respecto al ejercicio anterior. Y en sentido positivo, una disminución en las solicitudes de pacientes para intervenciones quirúrgicas de un 17% respecto al ejercicio anterior.
- Contiene el Hospital Universitario de Cáceres, con 578 peticiones, centro sanitario más reclamado por demoras en la atención sanitaria especializada en Extremadura, abarcando el 88% del total de las solicitudes en el área y con un aumento de un 29% respecto al ejercicio anterior. Principalmente, por solicitudes de los pacientes para la realización de intervenciones quirúrgicas, representando el 45% del total de solicitudes en este hospital y para primeras consultas a especialistas, abarcando el 44% del total.
- En sentido positivo, destacar una disminución de las solicitudes de los pacientes para intervenciones quirúrgicas de un 15% respecto al año anterior. Y se mantiene la tendencia creciente apreciada en el año anterior en las peticiones para primeras

consultas a especialistas, de forma muy significativa con un aumento del 165%, dirigidas principalmente a Traumatología y Oftalmología.

- Destacar desfavorablemente que continúa la tendencia ascendente de solicitudes dirigidas a Traumatología, con un aumento significativo del 56% de las peticiones. La mayoría de los expedientes por demora para primeras consultas, con un incremento muy importante de un 267%, y para intervenciones quirúrgicas, con un descenso en este ejercicio de un 11% de las solicitudes.
- El Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Cáceres continúa siendo el servicio más reclamado por los pacientes extremeños del Servicio Extremeño de Salud, el que más solicitudes de asistencia ha generado en el año 2024 por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley 1/2005.
- Destacar en el Hospital San Pedro de Alcántara, una disminución de las solicitudes de pacientes de un 12% respecto al ejercicio anterior, fundamentalmente por peticiones para la realización de pruebas diagnósticas dirigidas al Servicio de Medicina Nuclear y para primeras consultas a Rehabilitación.
- El área de salud de Coria, abarca el 0,2% del total de las solicitudes incoadas en la Oficina de la Defensora, incrementándose de forma muy significativa las solicitudes de asistencia en un 120% respecto al año anterior, pero manteniéndose con cifras bajas. Continúa siendo el área de salud menos reclamada por los pacientes extremeños, en cifras absolutas y ajustadas a la población. Destacan las solicitudes de pacientes reclamando la demora en la citación de primeras consultas a especialistas, representando el 82% del total, y de intervenciones quirúrgicas, abarcando el 18% del total. Contiene el Hospital Ciudad de Coria, con un aumento en las solicitudes de L.T.R para primeras consultas externas e intervenciones quirúrgicas, dirigidas principalmente al Servicio de Traumatología, que abarca el 82% de las solicitudes en este centro.
- El área de salud de Don Benito-Villanueva, continúa ocupando la sexta posición como área de salud más reclamada, tanto en cifras absolutas como ajustadas a la población de referencia, abarcando el 6% del total de solicitudes gestionadas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, con 158 peticiones y apreciándose un incremento de las solicitudes dirigidas al mismo de un 22%. Se observa un aumento en las solicitudes de L.T.R para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas, en un 48% y 5% respectivamente, y una disminución en las solicitudes de los pacientes para intervenciones quirúrgicas de un 10% respecto al ejercicio anterior.
- Contiene el Hospital de Don Benito-Villanueva, aumentando las solicitudes en un 21% respecto al ejercicio anterior, principalmente a expensas del incremento en un 50% de las solicitudes para primeras consultas externas y en un 8% para intervenciones quirúrgicas dirigidas a este centro sanitario. Resaltar una disminución de las solicitudes de pacientes para pruebas diagnósticas de un 14%.
- Cabe destacar, el incremento significativo de solicitudes de pacientes dirigidas a Traumatología en un 68% respecto al ejercicio anterior. En concreto, para primeras consultas con un incremento muy importante de las mismas de un 195% y para intervenciones quirúrgicas, que disminuyen en un ligero 3% respecto al año anterior.

- El área de salud de Llerena–Zafra, con 545 peticiones, sigue siendo el área de salud donde se dirigen el mayor número de solicitudes de asistencia sanitaria por incumplimiento de plazos de pacientes extremeños, en proporción a la población de referencia. Cabe destacar, en este ejercicio, un incremento de las solicitudes de un 8%, abarcando el 20% del total de solicitudes gestionadas en la Oficina de la Defensora. Se observa un aumento en las solicitudes de L.T.R para primeras consultas y pruebas diagnósticas, en un 2% y 29% respectivamente, y una disminución en las solicitudes para intervenciones quirúrgicas del 25% respecto al ejercicio anterior.
- Contiene el Hospital de Zafra, que continúa ocupando la segunda posición de los centros hospitalarios más reclamados por los pacientes en la aplicación de la Ley 1/2005, generando 495 peticiones, con un aumento del 8%, principalmente a expensas de solicitudes para primeras consultas externas, representando el 64% del total, y para pruebas diagnósticas, abarcando el 32% del total. Se incrementa la demanda de pacientes para pruebas diagnósticas, con un incremento del 32%, principalmente para Radiología, fundamentalmente reclamando la realización de Ecografías. Resaltar las solicitudes de L.T.R para primeras consultas dirigidas a Rehabilitación, Dermatología, Digestivo, O.R.L y Neurocirugía. Y en el caso de las solicitudes de pacientes para intervenciones quirúrgicas, principalmente son peticiones para Neurocirugía y Traumatología. Destacar en el Hospital de Llerena, un incremento de un 2% de las solicitudes, principalmente para pruebas diagnósticas en Radiología, abarcando el 93% del total de las mismas y reclamando la realización de RMN. Y respecto a las solicitudes de pacientes para consultas externas, reseñar las dirigidas a Rehabilitación.
- El área de salud de Mérida, continua en sentido favorable el descenso de solicitudes observado en el ejercicio anterior, con una disminución de un 4% de las solicitudes, abarcando el 12% del total de solicitudes abiertas en la Oficina de la Defensora, con 325 peticiones, y ocupando la cuarta posición, en cifras absolutas y ajustada a la población de referencia. Se observa una disminución en las solicitudes de L.T.R para pruebas diagnósticas, en un 30%, y un aumento en las solicitudes de asistencia para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas de un 17% y 50% respectivamente.
- Contiene el Hospital de Mérida, que baja a la quinta posición como hospital más reclamado por demoras en atención sanitaria especializada, con un descenso de un 3% respecto al año anterior, con 311 peticiones, principalmente solicitudes para primeras consultas a especialistas y pruebas diagnósticas. Se han reducido las solicitudes por demoras para la realización de pruebas diagnósticas en un 30% y se han aumentado las solicitudes de asistencia para consultas externas e intervenciones quirúrgicas. Resaltar las solicitudes para pruebas diagnósticas dirigidas a Radiología, principalmente para Ecografías, y un incremento de las solicitudes para intervenciones quirúrgicas, fundamentalmente para Traumatología. Y en solicitudes para primeras consultas a especialistas, las dirigidas a Dermatología, Urología y Neurología. Destacar en el Hospital Tierra de Barros, un descenso de solicitudes del 18%, principalmente para primeras consultas externas en distintos servicios como Dermatología y Traumatología y para pruebas diagnósticas dirigidas a Radiología (Ecografías).
- El área de salud de Navalmoral de la Mata, representa el 0,8% del total de solicitudes de L.T.R gestionadas en la Oficina de la Defensora, resaltando una ruptura en la tendencia

ascendente de las solicitudes de asistencia L.T.R observada desde el año 2021, con una disminución de un 31% de las mismas y continúa siendo una de las áreas de salud menos reclamada, junto con Coria, tanto en cifras absolutas como en proporción a la población de referencia, ocupando la séptima posición. En este ejercicio, destacan las solicitudes de pacientes reclamando la demora en la programación de intervenciones quirúrgicas, representando el 37% del total.

- Contiene el Hospital Campo Arañuelo, con una disminución en las solicitudes de L.T.R para primeras consultas y pruebas diagnósticas en un 58% y 18%, y un incremento de las solicitudes de pacientes para la realización de intervenciones quirúrgicas de un 11%. Destacar las solicitudes por demora para intervenciones quirúrgicas, a expensas de Traumatología, seguida de las solicitudes para pruebas diagnósticas a Radiología (Ecografías) y para primeras consultas externas, principalmente dirigidas a Dermatología y Medicina Interna.
- El área de salud de Plasencia, abarca el 7% del total de solicitudes de asistencia incoadas en la Oficina de la Defensora de los usuarios, con una disminución del 26% de las solicitudes, con 182 peticiones, y pasando a ocupar en este ejercicio el quinto lugar en cifras absolutas y en proporción a la población de referencia. Cabe destacar una disminución en las solicitudes de L.T.R para primeras consultas externas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas.
- Contiene el Hospital Virgen del Puerto, que continúa siendo el sexto centro hospitalario más reclamado por demoras de atención sanitaria especializada al amparo de la Ley 1/2005 en el año 2024. Resaltar la disminución en solicitudes para primeras consultas a especialistas en un 12%, para pruebas diagnósticas con una reducción significativa del 71% y en las intervenciones quirúrgicas un descenso de un 26%. Cabe destacar en solicitudes de pacientes para primeras consultas externas, las dirigidas a Oftalmología, Reumatología, Dermatología y Endocrinología, y en las solicitudes para intervenciones quirúrgicas, las dirigidas a Traumatología y Urología. Y en el caso de las solicitudes para la realización de pruebas diagnósticas, principalmente van dirigidas a Digestivo y Neumología.
- Respecto al pronunciamiento por parte de la Defensora de una Resolución con Recomendaciones, sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del SSPE presentadas por pacientes extremeños, por la demora en la resolución de las mismas indicando al Servicio Extremeño de Salud la obligación de resolver la solicitud y ofrecer al solicitante la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados, al haberse superado los plazos previstos para su atención sanitaria especializada, así como la necesidad de reducir los tiempos de tramitación de las mismas, en el año 2024, se realizaron un total de 1.245 Resoluciones con Recomendaciones emitidas por la Defensora de los Usuarios.
- Destacar en sentido desfavorable que en este ejercicio se aprecia un incremento en la emisión de Resoluciones (Recomendaciones de la Defensora) de un 42% respecto al año anterior, en concreto, se han formulado 368 Resoluciones más que en el año 2023, que emitimos un total de 877 Resoluciones.

- Es el Área de salud de Cáceres donde se han concentrado la mayoría de las Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios, con un total de 404, seguida del Área de salud de Badajoz y Área de salud de Llerena-Zafra, con 374 y 209 Resoluciones, respectivamente; abarcando entre las tres áreas el 79% del total de las resoluciones realizadas en este ejercicio, con 987 resoluciones del total de las 1.245 Resoluciones formuladas por la Defensora (Recomendaciones) en el año 2024.
- Atendiendo al tipo de asistencia sanitaria solicitada por los pacientes, de las 8 áreas de salud, que han requerido la emisión de Resoluciones por parte de la Defensora de los Usuarios (Recomendaciones), corresponden 579 a Primeras Consultas a especialistas, 180 a Pruebas Diagnósticas y 486 a Intervenciones Quirúrgicas.
- Destacamos el incremento de 159 Resoluciones que se han realizado en el Área de salud de Cáceres, principalmente dirigidas al Servicio de 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 la demora en la resolución de las solicitudes de atención L.T.R., seguido por Neurocirugía, Urología, Cirugía General y Digestiva, y Medicina Nuclear. En sentido positivo destacar que los servicios de Urología y Cirugía Plástica y Reparadora han disminuido las Resoluciones emitidas en este ejercicio en relación al año anterior.
- Destacamos en las Resoluciones realizadas en el Área de salud de Badajoz, principalmente, en el Hospital Universitario de Badajoz las dirigidas al Servicio de Angiología y Cirugía Vasculard, Servicio de Cirugía Maxilofacial, Servicio de Neurocirugía y Servicio de Urología, que continúan como en el ejercicio anterior entre los servicios que generan mayor número de recomendaciones de la Defensora de los usuarios por la demora en la resolución de las solicitudes de la Ley 1/2005. Y en el Hospital Perpetuo Socorro, reseñar en este ejercicio el incremento de las resoluciones en el Servicio de Traumatología y Servicio de O.R.L., y las dirigidas al Servicio de Radiología (pruebas diagnósticas).
- Destacamos un incremento de las Resoluciones realizadas en el Área de salud de Llerena-Zafra, pasando de 140 Resoluciones en el año 2023 a 209 Resoluciones en el año 2024. Principalmente, se han dirigido al Servicio de Radiología, Servicio de Rehabilitación, Servicio de Digestivo, Servicio de O.R.L y Servicio de Neurocirugía, entre los servicios que generan mayor número de recomendaciones de la Defensora de los usuarios por la demora en la resolución de las solicitudes de atención L.T.R.
- 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.

- 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 se preste la asistencia 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 2024, la Institución de la Defensora de los Usuarios ha tenido que emitir, en este ejercicio, un 42% más de Resoluciones (Recomendaciones de la Defensora) por demora en dar respuesta a las solicitudes de asistencia emitidas al amparo de la mencionada Ley 1/2005 y un 32% más de Reclamaciones, que traen causa de esas resoluciones 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 2024, pero esta Institución, como en ejercicios anteriores, reitera el recordatorio sobre el deber legal de que se cumplan los plazos máximos de espera previstos en la normativa autonómica (Ley 1/2005, de 24 de junio, y Decreto 132/2006, de 11 de julio) garantizando los mismos mediante la oferta al paciente y su derivación a otros centros del Sistema Sanitario Público de Extremadura, incluido los de otras áreas sanitarias distintas al centro de procedencia, para alcanzar una mayor equidad, así como traslada al SES que en los casos de incumplimiento, pacientes fuera de garantía y sin programación de la asistencia sanitaria demandada en un periodo breve y compatible con la protección de la salud, principalmente pacientes con una demora quirúrgica excesiva, debe adoptar las medidas organizativas y asistenciales pertinentes para resolver las mismas, ya sea mediante el aumento de la actividad quirúrgica extraordinaria en centros sanitarios públicos o de la derivación del paciente a centros concertados privados, previa oferta al mismo; a fin de garantizar su derecho

## **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 pacientes extremeños.

- Podemos expresar que la colaboración proporcionada por el Servicio Extremeño de Salud, puede considerarse buena, con respecto a mantener una mayor y más fluida comunicación y regularidad en la información con la Institución; lo cual, 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 SES de auxiliar, con carácter preferente, a la Institución de la Defensora de los Usuarios en el ejercicio de sus funciones, respecto a los tiempos empleados en el caso de las reclamaciones para efectuar las contestaciones por las vías normales, pueden considerarse excesivos en algunas gerencias de área de salud, siendo inadmisibles plazos superiores a los 30-45 días.
- En el caso de los expedientes de reclamación, hemos observado que en algunos expedientes se han demorado mucho más algunas contestaciones y ha sido necesario por esta Institución, recordar al organismo competente en cuestión el requerimiento formulado del preceptivo informe solicitado y no contestado en plazo, con requerimientos reiterados de dichas peticiones en algunas gerencias de áreas de salud. Es cierto, 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 falta de contestación a las cuestiones por parte de los jefes de servicios de atención hospitalaria, principalmente en expedientes de reclamación cuyo motivo es la disconformidad con la asistencia sanitaria o la organización y normas.
- En el caso de los expedientes de solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, se viene detectando un retraso respecto a los tiempos empleados para efectuar las contestaciones desde servicios centrales del SES, que consideramos no deben demorarse dado que su retraso vulnera el derecho del paciente a ser atendido en un plazo de tiempo razonable, recordando el deber de auxiliar de forma preferente a la Defensora de los Usuarios, principalmente cuando se emiten Resoluciones (Recomendaciones de la Defensora) sobre los mismos; teniendo en cuenta que las solicitudes de los pacientes están enmarcadas en una legislación vigente y de obligado cumplimiento.
- Requerimos a los gestores del Servicio Extremeño de Salud que incrementen los esfuerzos para seguir cumpliendo con las funciones que tenemos encomendadas, entre ellas, resolver los expedientes gestionados por la Oficina y que no se vea dañado el trabajo de la Institución, proporcionando en el menor plazo posible la información solicitada que se les requiere dado que los tiempos de respuesta pueden ser claramente mejorables, así como su predisposición favorable a aceptar la mediación cuando surge en los usuarios y pacientes extremeños una situación de conflicto o dificultad con el sistema sanitario, en aras de resolución de las reclamaciones.

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

- 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. Todo ello, teniendo en cuenta la proyección histórica de la misma, con 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 estas justificaciones, y la prioridad de darle el valor real y prestigio que merece la Institución, se hace necesaria la adecuación de los recursos humanos y materiales para poder cumplir con nuestras funciones y competencias en el escenario que nos encontramos actualmente, 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.
- Durante el año 2024, la Institución ha podido contar desde el mes de mayo de 2024 con el apoyo de una persona, un administrativo, que se ha incorporado dando soporte a los recursos humanos ya existentes, Defensora de los Usuarios y su equipo formado por tres personas, un jefe de negociado asuntos generales defensa de los usuarios sistema sanitario, una asesora jurídica, y una auxiliar administrativa, personal funcionario interino.
- En el aspecto económico, al no disponer nuestra Institución de un presupuesto propio y por tanto, no gestionar recursos económicos, no facilitamos información sobre los gastos.
- 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, se está 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 facilitará 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 2024 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 ha sido la forma más frecuente de presentación, representando un 68% del total y con un aumento del 40% respecto al ejercicio anterior en el caso de las reclamaciones y un 82% del total de las peticiones presentadas, con un incremento del 29% respecto al año anterior, en el caso de las solicitudes de la Ley 1/2005.

### **SOBRE LAS LISTAS DE ESPERA EN EXTREMADURA:**

- Disminución del número de pacientes en lista de espera quirúrgica en Extremadura, un 16% respecto al ejercicio anterior.
- Disminución del tiempo medio de espera en los pacientes extremeños para la realización de una intervención quirúrgica a 178 días.
- Incremento del número de pacientes en lista de espera para una primera consulta al especialista, un 2% respecto al ejercicio anterior.
- Aumento, del tiempo medio de espera en los pacientes extremeños para una consulta externa, a 125 días.
- Incremento del número de pacientes extremeños en lista de espera para la realización de una prueba diagnóstica/terapéutica en un 3%.
- Disminución del tiempo medio de espera de los pacientes extremeños para la realización de una primera prueba diagnóstica a 68 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 2024, en 24.467 pacientes, con un descenso del 16% respecto al ejercicio anterior, en el que se registraron 29.294 pacientes. Por tanto, 4.827 pacientes menos pendientes de una intervención quirúrgica en el año 2024.
- El número de pacientes en espera para realizarse una intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes, es de 23 pacientes, con un descenso respecto al ejercicio anterior en el que se observaba 28 pacientes en espera por cada 1.000 habitantes.
- El tiempo medio de espera de los pacientes para ser intervenidos es de 178 días, con una ligera disminución de un 2% respecto al año 2023 que era de 181 días, pero muy cerca 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, 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 87% del total de pacientes que esperan una operación.

- Traumatología, continúa siendo la especialidad que más pacientes tiene en espera de una intervención quirúrgica con 7.887 pacientes, representando el 32% del total de pacientes en espera pero con un ligero descenso del 17% respecto al ejercicio anterior.
- Los pacientes que más esperaron para que se le realizara una intervención quirúrgica se encontraban en espera de una operación por Cirugía Maxilofacial, con 338 días, disminuyendo en un ligero 3% respecto al ejercicio anterior pero superando ampliamente el límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005. Le sigue Neurocirugía, con 329 días, reduciendo en 37 días en este ejercicio el tiempo medio para una intervención aunque continúa excediendo ampliamente el tiempo máximo de espera.
- Traumatología, Cirugía Vascolar, Cirugía General y Digestiva y Cirugía Cardíaca, son las especialidades que han aumentado el tiempo medio de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica.
- Cirugía General y Digestiva, Cirugía Vascolar, Cirugía Torácica y Dermatología, son las especialidades que han aumentado los pacientes en espera de una intervención quirúrgica en este ejercicio son. Destacamos Cirugía Torácica y Cirugía Vascolar con un significativo incremento del número de pacientes del 67% y 30% respecto al ejercicio anterior.
- Reseñar favorablemente las especialidades de Cirugía Plástica, Oftalmología, Ginecología y Otorrinolaringología que han reducido el número de pacientes pendientes de intervención quirúrgica en el año 2024, en concreto, un 46%, 32%, 27% y 24% respectivamente.
- Reseñar desfavorablemente las especialidades de Traumatología con 261 días, Cirugía Vascolar, con 191 días, Cirugía General y Digestiva, con 125 días y Cirugía Cardíaca, con 139 días, que han aumentado el tiempo de espera de los pacientes para ser intervenidos en este ejercicio, superando en Traumatología y Cirugía Vascolar el tiempo máximo de espera de 180 días contemplado en la Ley 1/2005.
- Todas las áreas de salud han reducido el número de pacientes en espera para una intervención quirúrgica en cifras absolutas.
- Plasencia, Cáceres y Mérida son las áreas de salud que más han disminuido el número de pacientes pendientes de intervención quirúrgica respecto al ejercicio anterior, con un descenso del 40%, 22% y 22% respectivamente.
- Badajoz, en cifras absolutas, es donde se concentran más pacientes en espera de una intervención quirúrgica, 8.873 pacientes, pero con una ligera disminución del 4% respecto al año 2023. Seguida de Cáceres, con 6.459 pacientes y Mérida, con 2.303 pacientes en espera de una operación.
- 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.
- Cáceres continúa encabezando la lista presentando el mayor número de pacientes en espera de intervención quirúrgica por cada 1000 habitantes, con 35 pacientes por cada 1.000 habitantes. Seguida de Badajoz con 33 pacientes y de Navalmoral de la Mata con

23 pacientes. En Cáceres, principalmente los pacientes se concentran para ser operados por el Servicio de Traumatología, Cirugía General y Digestiva, Oftalmología, Urología y Neurocirugía.

- Continúa siendo Cáceres donde más esperan los pacientes para una operación, con 248 días, observándose una disminución del 4% del tiempo medio de espera de los pacientes respecto al ejercicio anterior, pero superando ampliamente el límite máximo de la Ley 1/2005. Traumatología, continúa siendo la especialidad con más tiempo de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica, con 460 días, observándose un incremento del 11%. Seguida de Neurocirugía, con 263 días de espera y un aumento del 10% en el tiempo medio, y Cirugía Plástica y Reparadora, con 182 días de espera, pero con una disminución del 35%.
- En Badajoz, reseñar Neurocirugía, con 399 días de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica, muy excedido del plazo contemplado en la Ley 1/2005, pero observándose una disminución del 11% del tiempo medio de espera. Seguida de Cirugía Maxilofacial, con un tiempo medio de espera de los pacientes de 338 días, que continúa siendo muy superior al contemplado en la Ley 1/2005. Destacar Traumatología que ha incrementado significativamente el tiempo de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica, con 235 días de espera en este ejercicio y un aumento del 37%. Y Angiología y Cirugía Vascul, que ha pasado de 145 días en el año 2023 a 191 días de espera en el año 2024.
- Plasencia, ha disminuido un 19% el tiempo medio de espera quirúrgico de los pacientes en su área, con 115 días de espera en este ejercicio. El Servicio de Urología, ha pasado a ser la especialidad donde más tiempo esperan los pacientes para una intervención quirúrgica, con 172 días, seguido de Traumatología, con 165 días de los pacientes, ambas especialidades aproximándose al tiempo máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005.
- Coria, con 79 días de espera, Don Benito-Villanueva, con 95 días de espera y Naval Moral de la Mata, con 103 días de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica, han reducido el tiempo medio en un 21%, 29% y 23% respectivamente.
- Llerena-Zafra, es el área de salud donde se encuentran los pacientes que menos tiempo esperan para ser intervenidos quirúrgicamente en este ejercicio, con 63 días y con una disminución del 9% respecto al año anterior. Le sigue Mérida, con 77 días de espera, aunque ha incrementado un 20% el tiempo medio de espera quirúrgico de los pacientes.
- Por patologías, la mayoría de los pacientes esperaban para ser intervenidos quirúrgicamente de Catarata, con 2.808 pacientes en espera, con una disminución de un 36% respecto al ejercicio anterior. Le siguen 2.008 pacientes en espera para una Prótesis de rodilla, con una disminución del 16% y 707 pacientes para una intervención quirúrgica de Hallux Valgus, con un descenso del 23% de los pacientes.
- Se ha reducido el número de pacientes en espera para una intervención quirúrgica de Catarata, Prótesis de rodilla, Hallux Valgus, Prótesis de cadera, Adenoamigdalectomía, Sinus Pilonidal, Túnel Carpiano, Cirugía cardiaca valvular, Prostatectomía e Histerectomía.

- Por patologías, los mayores tiempos medios de espera lo sufrieron los pacientes que estaban pendientes de una intervención quirúrgica de Hallux Valgus, con 274 días de espera, con un incremento del 18%. Le siguen la Prótesis de Rodilla con 254 días, la Artroscopia, con 243 días y la Prótesis de Cadera, con 221 días de espera. Todos estos procesos, superan el límite máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005.
- Los mayores tiempos medios de espera de pacientes para una intervención quirúrgica por patologías y áreas de salud, al igual que en el ejercicio anterior, correspondieron al área de salud de Cáceres.

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

- En lo que se refiere a las consultas externas, a fecha 31 de diciembre de 2024, según los datos facilitados por el Servicio Extremeño de Salud, 100.116 pacientes se encontraban en espera de una primera consulta al especialista, lo que viene a suponer un ligero incremento del 2% respecto al ejercicio anterior, con 98.142 pacientes en el año 2023. En concreto, 75.152 pacientes en las diez especialidades recogidas en la tabla que se muestra a continuación y 24.964 pacientes en el resto de las especialidades. Por tanto, hay 1.974 pacientes más esperando para una consulta externa en el año 2024.
- El tiempo medio de espera para una primera consulta al especialista, se ha incrementado un 18% respecto al ejercicio anterior, con 125 días de espera en el año 2024, más del doble del 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, a diferencia del ejercicio anterior, pasa a ser la especialidad que más pacientes extremeños tiene esperando para una primera consulta al especialista, con 17.093 pacientes, con un incremento muy significativo del 60% respecto al ejercicio anterior. Le sigue Dermatología con 15.199 pacientes en espera para primera consulta, con un aumento del 20% y Oftalmología con 13.557 pacientes, con un descenso del 17% respecto al ejercicio anterior.
- Digestivo es la especialidad con más tiempo de espera de los pacientes, 194 días, con un incremento del 10% respecto al ejercicio anterior y superando más del triple el tiempo marcado por la Ley 1/2005. Le sigue muy de cerca, Traumatología con 193 días, con un aumento muy significativo de un 72% del tiempo de espera de los pacientes y Dermatología, con 154 días de espera.
- Por áreas de salud, en cifras absolutas, Badajoz, Cáceres y Don Benito-Villanueva, concentran el mayor número de pacientes en espera para una consulta externa, aumentando en este ejercicio un 21% y 6% respectivamente en Cáceres y Don Benito-Villanueva, y disminuyendo en el caso del área de salud de Badajoz en un 16% respecto al ejercicio anterior.
- Llerena-Zafra, continúa encabezando la lista presentando el mayor número de pacientes en espera para una primera consulta al especialista con 92 pacientes por cada 1.000 habitantes. Seguida en este ejercicio de Don Benito-Villanueva, con 89 pacientes y Coria, con 86 pacientes en espera por cada 1.000 habitantes. Navalmoral de la Mata y Mérida,

son las que presentan, proporcionalmente, un menor número de pacientes en espera para una primera consulta con el especialista por cada 1.000 habitantes.

- Mérida es el área de salud que presenta un mayor tiempo medio de espera de los pacientes para una primera consulta al especialista con un incremento muy significativo de un 180% respecto al ejercicio, con 112 días, excediendo el periodo máximo establecido en la Ley 1/2005. Le sigue Plasencia con 91 días pero con una disminución de un 12% y Don Benito-Villanueva con 90 días y un ligero incremento del 3%; excediendo ambas el plazo marcado en la Ley de Tiempos de respuesta.
- Badajoz, Mérida, Don Benito-Villanueva, Cáceres y Coria han incrementado, en el año 2024, 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 294 días y de Navalmoral de la Mata para una primera consulta con Dermatología con 294 días, superando muy ampliamente, más de cuatro veces, el tiempo marcado por la Ley 1/2005.
- Cáceres es dónde más esperan los pacientes para una primera consulta a Traumatología con 259 días (160 días en el año 2023), muy excedido junto con los 244 días que esperan los pacientes de Don Benito-Villanueva.
- Destacar en Llerena-Zafra el tiempo de espera para una consulta de Digestivo con 294 días, así como a Otorrinolaringología con 172 días y Dermatología con 123 días.
- En Don Benito-Villanueva, reseñar que los pacientes esperan una media de 244 días para una primera consulta con Traumatología, 194 días para una primera consulta con Digestivo y 133 días para Oftalmología.
- En Mérida, destacar los 172 días de espera para una primera consulta a Dermatología, 117 días para Neurología y 102 días para Urología. En Navalmoral de la Mata, reseñar que los pacientes esperan una media de 294 días para una primera consulta con Dermatología. Y para una primera consulta a Otorrinolaringología, los pacientes de Badajoz tienen que esperar una media de 166 días.
- En Coria, destacar los 139 días de espera para una primera consulta a Ginecología, 137 días para Dermatología y 121 para Traumatología. Y en Plasencia, se observan 199 días de espera para una primera consulta a Dermatología, 149 días de espera para Cardiología y 120 días para Oftalmología.
- Coria y Navalmoral de la Mata tienen los tiempos medios de espera de los pacientes para consulta externa más bajos, con 57 días y 53 días, respectivamente, cumpliendo con el plazo marcado por la Ley 1/2005 para una primera consulta a especialista.

### **LISTA DE ESPERA PARA PRUEBA DIAGNÓSTICA/TERAPEÚTICA**

- En lo que se refiere a la lista de espera para pruebas diagnósticas, a fecha 31 de diciembre de 2024, según los datos facilitados por el Servicio Extremeño de Salud, 31.681 pacientes se encontraban en espera de una primera prueba diagnóstica/terapéutica en Extremadura, lo que viene a suponer un ligero incremento del 3% respecto al ejercicio anterior, 787 pacientes más esperando.

- TAC, RMN, Ecografía y Ecocardiografía han aumentado el número de pacientes en espera para la realización de una primera prueba diagnóstica. Y Mamografía, Endoscopia y Ergometría son las pruebas diagnósticas que han disminuido el número de pacientes en espera para la realización de las mismas. La Hemodinámica permanece con el mismo número de pacientes en espera que en el ejercicio anterior.
- Continúa siendo la Ecografía la prueba que concentra el mayor número de pacientes en espera para realización de una primera prueba diagnóstica, con 16.614 pacientes, representando el 52% del total de los pacientes en espera, incrementándose un 7% respecto al ejercicio anterior.
- Le sigue la Endoscopia, al igual que en el ejercicio anterior, con 6.699 pacientes en espera, con una disminución de un 8% respecto al ejercicio anterior. Y en tercer lugar, continua en el año 2024, la RMN con 4.440 pacientes en espera, con un leve aumento del 2% respecto al ejercicio anterior.
- El TAC, ocupa el cuarto lugar al igual que en el ejercicio anterior, con 2.686 pacientes en espera para la realización de esta prueba diagnóstica, aumentando ligeramente el número de pacientes en un 3% respecto al ejercicio anterior.
- El tiempo medio de espera estructural para una primera prueba diagnóstica en Extremadura ha disminuido en este ejercicio un 6% con 68 días en el año 2024. De las 8 pruebas diagnósticas recogidas en la tabla, solo la prueba de Hemodinámica con 26 días cumple el pazo contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, el resto de pruebas diagnósticas superan el mismo.
- Destacar un incremento del tiempo medio de espera de los pacientes para la realización de una Ecografía, Mamografía, Hemodinámica y Ecocardiografía, en un 12%, 6%, 13% y 29% respectivamente.
- Resaltar favorablemente el TAC, RMN, Endoscopia y Ergometría que han disminuido los días de espera en los pacientes para la realización de estas pruebas, en un 6%, 17%, 21% Y 31% respecto al ejercicio anterior, pero excediendo el plazo máximo recogido en la Ley de Tiempos de respuesta.
- Continúa siendo la endoscopia la prueba con más tiempo medio de espera para los pacientes, 122 días, con una reducción del 21% pero aun superando en 92 días el tiempo contemplado en la Ley 1/2005. Seguida por la Ecocardiografía, con 84 días de espera y con un incremento del 29%, y de la Ecografía, con 82 días de espera, con un incremento del 12% respecto al ejercicio anterior.
- Por áreas de salud, se observa un incremento del número de pacientes en espera para una primera prueba diagnóstica en las áreas de salud de Don Benito-Villanueva, Llerena-Zafra Coria y Navalmoral de la Mata. Sin embargo, Badajoz, Mérida, Cáceres y Plasencia disminuyen el número de pacientes en espera para la realización de pruebas diagnósticas/terapéuticas respecto al ejercicio anterior.
- Badajoz recoge con 9.367 pacientes, observándose una disminución del 11% y destacando los 4.927 pacientes en espera para la realización de una Ecografía, 1.629 pacientes para Endoscopia y 1.496 pacientes para una RMN. Le sigue Don Benito-Villanueva, con un incremento significativo de pacientes en espera para la realización de una primera

prueba diagnóstica de un 41%, con 6.149 pacientes y resaltando los 3.396 pacientes para una Ecografía y 1.154 pacientes esperando para una RMN. En tercer lugar, Llerena-Zafra, con un aumento del 13% de los pacientes y resaltando los 3.116 pacientes en espera para realizarse una Ecografía, abarcando el 64% del total de pacientes en espera.

- Llerena-Zafra, continúa encabezando la lista presentando el mayor número de pacientes en espera para la realización de una prueba diagnóstica con 50 pacientes por cada 1.000 habitantes. Seguida, a diferencia del ejercicio anterior, por Don Benito-Villanueva, con 46 pacientes por cada 1.000 habitantes. Y en tercer y cuarto lugar, Navalmoral de la Mata con 44 pacientes por cada 1.000 habitantes y Badajoz, que en este ejercicio pasa a ocupar la cuarta posición, con 35 pacientes por cada 1.000 habitantes.
- Badajoz es la que tiene mayor tiempo de espera de los pacientes para la realización de una Ecocardiografía con 188 días y 170 días para una Endoscopia, superando en ambas ampliamente el plazo recogido en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta.
- En Llerena-Zafra, destacar los 187 días que tienen que esperar los pacientes para la realización de una Endoscopia y 146 días para una Ecografía, excediendo de forma muy importante el plazo contemplado en la Ley de Tiempos de Respuesta.
- En Plasencia, resaltamos los 125 días que esperan los pacientes para la realización de una Endoscopia y 101 días para realizarse una Ecocardiografía. Y en el área de salud de Navalmoral de la Mata, los 143 días de tiempo medio en espera de los pacientes para la realización de una Endoscopia y 134 días para una Ecografía.
- En Cáceres y Don Benito-Villanueva, los pacientes esperan una media de 100 días para la realización de una Mamografía y Endoscopia, respectivamente. Y en Mérida, el mayor tiempo de espera de los pacientes es para la realización de una Endoscopia con 99 días.





# ANEXO

## LISTAS DE ESPERA EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN EL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA AÑO 2024

### 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 2024 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 2024, a la fecha de 31 de diciembre de 2024, 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 2024.

## LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA. AÑO 2024.

En lo que se refiere a la lista de espera quirúrgica, a fecha 31 de diciembre de 2024, según los datos facilitados por el Servicio Extremeño de Salud, **24.467 pacientes** se encontraban en espera de una intervención quirúrgica en Extremadura, lo que viene a suponer un descenso del 16% respecto al ejercicio anterior, con 29.294 pacientes en el año 2023. Por tanto, 4.827 pacientes menos pendientes de una intervención quirúrgica en el año 2024.

De los cuales, 4.627 pacientes sobrepasaban los 180 días de espera, que representa el 19% del total de los pacientes en espera para una intervención quirúrgica, pero con una disminución del 29% respecto al año 2023 en el que estaban registrados 6.504 pacientes.

El número de pacientes en espera para realizarse una intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes, es de 23 pacientes, con un descenso respecto al ejercicio anterior en el que se observaba 28 pacientes en espera por cada 1.000 habitantes.

En el año 2024, el tiempo medio de espera de los pacientes para ser intervenidos es de 178 días, con una ligera disminución de un 2% respecto al año 2023 que era de 181 días, pero muy cerca 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	% Variación
<b>Total pacientes LEQ</b>	21.377	22.602	24.665	24.245	21.786	29.294	<b>24.467</b>	<b>- 16</b>
<b>Pacientes espera más de 180 días</b>	4.065	4.594	6.859	4.592	4.568	6.504	<b>4.627</b>	<b>- 29</b>
<b>Tiempo medio de espera en días</b>	118,24	125,06	174,97	145	156	181	<b>178</b>	<b>- 2</b>
<b>Pacientes en LE/1000 Hab.</b>	19,92	21,17	23,2	22,8	20,6	28	<b>23</b>	<b>-18</b>

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

En el año 2024, 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 87% 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 7.887 pacientes, representando el 32% del total de pacientes en espera de una operación en el año 2024 pero con un descenso del 17% respecto al ejercicio anterior.

Seguida a distancia de Oftalmología con 3.998 pacientes, Cirugía General y Digestiva con 3.764 pacientes, Urología con 2.519 pacientes, Otorrinolaringología con 1.660 pacientes y Neurocirugía con 1.346 pacientes.

Las especialidades que han aumentado los pacientes en espera de una intervención quirúrgica en este ejercicio son Cirugía General y Digestiva, Cirugía Vasculuar, Cirugía Torácica y Dermatología. Destacamos Cirugía Torácica y Cirugía Vasculuar con un significativo incremento del número de pacientes del 67% y 30% respecto al ejercicio anterior.

Reseñar favorablemente las especialidades de Cirugía Plástica, Oftalmología, Ginecología y Otorrinolaringología que han reducido el número de pacientes pendientes de intervención quirúrgica en el año 2024, en concreto, un 46%, 32%, 27% y 24% respectivamente.

LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA POR ESPECIALIDADES		
ESPECIALIDADES	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA UNA IQ	TIEMPO MEDIO DE ESPERA EN DÍAS
TRAUMATOLOGÍA	7.887	261
OFTALMOLOGÍA	3.998	66
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA	3.764	125
UROLOGÍA	2.519	183
OTORRINOLARINGOLOGÍA	1.660	100
NEUROCIRUGÍA	1.346	329
GINECOLOGÍA	873	67
DERMATOLOGÍA	688	76
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	574	338
ANGIOLOGÍA Y CIRUGÍA VASCULAR	415	191
CIRUGÍA PLÁSTICA	358	182
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	184	59
CIRUGÍA TORÁCICA	144	105
CIRUGÍA CARDIACA	57	139
<b>TOTAL</b>	<b>24.467</b>	<b>178</b>

En el año 2024, Traumatología, Cirugía Vasculuar, Cirugía General y Digestiva y Cirugía Cardíaca, son las especialidades que han aumentado el tiempo medio de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica.

A diferencia del ejercicio anterior, los pacientes que más esperaron para que se le realizara una intervención quirúrgica se encontraban en espera de una operación por Cirugía Maxilofacial, con 338 días de espera para una operación (347 días en el año 2023), disminuyendo en un ligero 3% respecto al ejercicio anterior pero superando ampliamente 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, de 180 días.

Le sigue Neurocirugía, con un tiempo medio de espera de los pacientes de 329 días, reduciendo en 37 días en este ejercicio el tiempo medio para una intervención respecto al año 2023 aunque continúa excediendo ampliamente el tiempo máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta.

Reseñar desfavorablemente las especialidades de Traumatología con 261 días (245 días en el año 2023), Cirugía Vasculuar, con 191 días (145 días en el año 2023), Cirugía General y Digestiva, con 125 días (119 días en el año 2023) y Cirugía Cardíaca, con 139 días (121 días en el año 2023) que han aumentado el tiempo de espera de los pacientes para ser intervenidos en este ejercicio, superando en Traumatología y Cirugía Vasculuar el tiempo máximo de espera de 180 días contemplado en la Ley 1/2005.

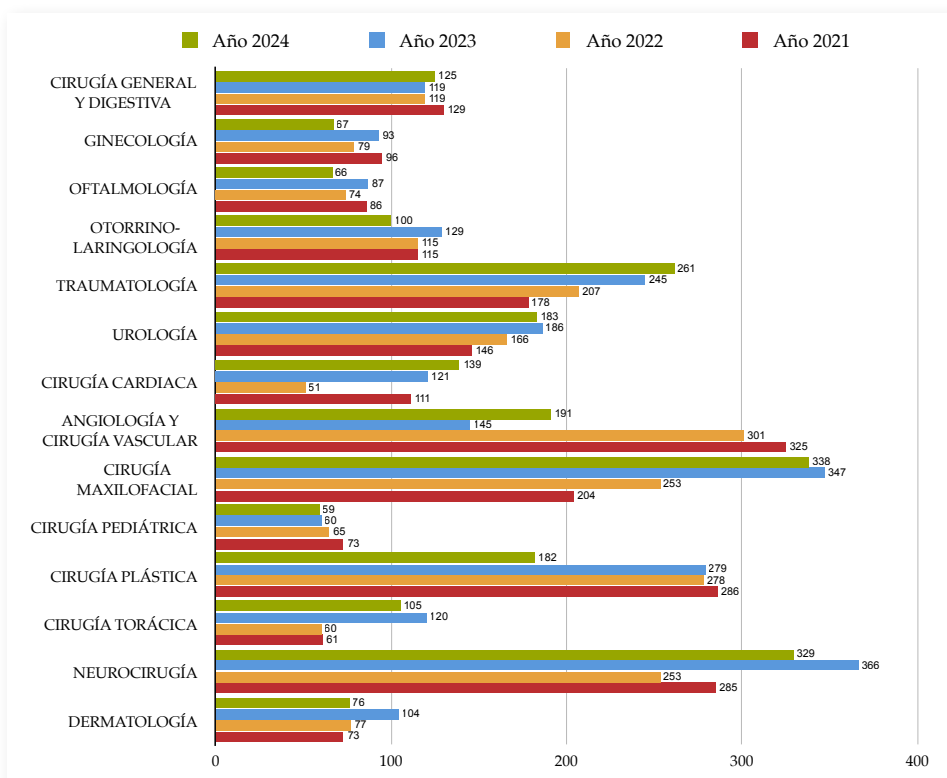
Destacar en sentido positivo Ginecología, que ha pasado de 93 días de espera de los pacientes en el año 2023 para ser intervenidos a 67 días en el año 2024, Dermatología, que ha pasado de 104 días de espera de los pacientes en el año 2023 para ser intervenidos a 76 días en el año 2024 y Cirugía Plástica, que ha pasado de 279 días de espera de los pacientes en el año 2023 para ser intervenidos a 182 días en el año 2024.

Ginecología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Cirugía General y Digestiva, Cirugía Pediátrica, Dermatología, 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 2023	Nº PACIENTES 2024	DÍAS DE ESPERA 2023	DÍAS DE ESPERA 2024	DIFERENCIA DÍAS
TOTAL	29.294	24.467	181	178	- 3
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA	3.613	3.764	119	125	+6
GINECOLOGÍA	1.202	873	93	67	-26
OFTALMOLOGÍA	5.848	3.998	87	66	-21
OTORRINOLARINGOLOGÍA	2.172	1.660	129	100	-29
TRAUMATOLOGÍA	9.518	7.887	245	261	+ 16
UROLOGÍA	2.861	2.519	186	183	-3
CIRUGÍA CARDIACA	60	57	121	139	+ 18

Nº DE PACIENTES Y TIEMPO MEDIO PARA IQ POR ESPECIALIDADES					
ESPECIALIDADES	Nº PACIENTES 2023	Nº PACIENTES 2024	DÍAS DE ESPERA 2023	DÍAS DE ESPERA 2024	DIFERENCIA DÍAS
ANGIOLOGÍA Y CIRUGÍA VASCULAR	319	415	145	191	+46
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	686	574	347	338	-9
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	200	184	60	59	-1
CIRUGÍA PLÁSTICA	667	358	279	182	-97
CIRUGÍA TORÁCICA	86	144	120	105	-15
NEUROCIRUGÍA	1.508	1.346	366	329	-37
DERMATOLOGÍA	554	688	104	76	-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 2024.

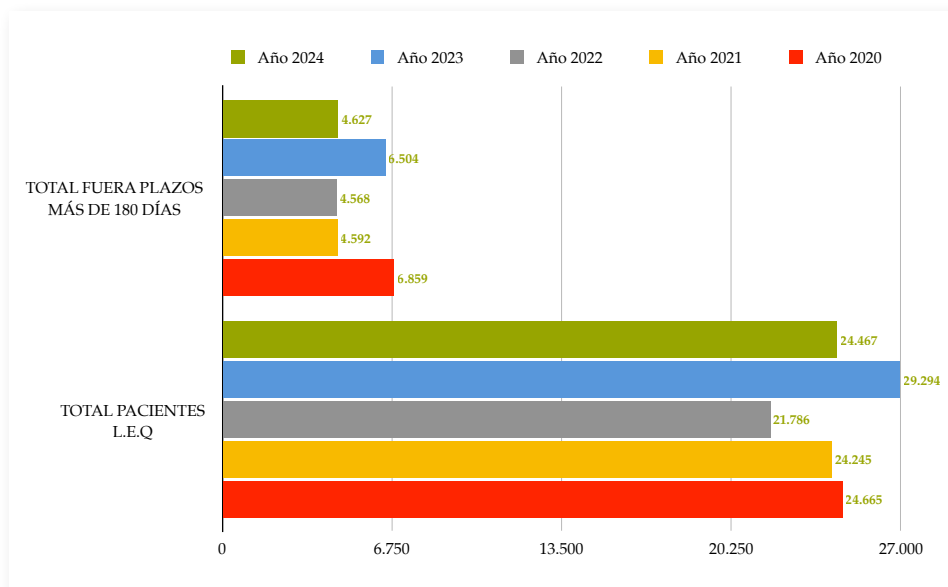
El número de pacientes con más de 180 días de espera para una intervención quirúrgica, a 31 de diciembre de 2024, era de **4.627 pacientes** (6.504 pacientes en el año 2023), lo que supone un descenso del 29% respecto al ejercicio anterior, representando esta cifra, en el año 2024, el 19% del total de pacientes en espera de una operación.

La mayor parte de estos pacientes, como en el ejercicio anterior, esperaban para ser intervenidos quirúrgicamente en la especialidad de Traumatología, con 2.161 pacientes en espera en el año 2024, representando el 47% del total de pacientes con más de 180 días de espera, pero destacando una disminución del 25% respecto al año 2023. Le siguen a distancia, a diferencia del ejercicio anterior, Urología, Cirugía General y Digestiva y Neurocirugía.

En este ejercicio, el 79% de los pacientes con más de 180 días de espera para una intervención quirúrgica esperaban para ser intervenidos quirúrgicamente en las especialidades de Traumatología, Urología, Cirugía General y Digestiva y Neurocirugía.

Y en el caso de los pacientes que se encontraban en espera de intervención quirúrgica más de 365 días, en el año 2024, era de 3.475 pacientes (3.844 pacientes en el año 2023), que supone el 14% del total de pacientes en lista de espera quirúrgica. Se observa, que un 58% de ellos, 2.003 pacientes, son personas pendientes de operarse por la especialidad de Traumatología, y un 15% de ellos, pacientes pendientes de intervención quirúrgica por Neurocirugía, con 507 pacientes.

### EVOLUCIÓN ANUAL DE PACIENTES EN LEQ



## RESUMEN COMPARATIVO EN EL AÑO 2024 DE LA LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA POR ÁREAS DE SALUD Y SERVICIOS

En el año 2024, todas las áreas de salud han reducido el número de pacientes en espera para una intervención quirúrgica en cifras absolutas.

Plasencia, Cáceres y Mérida son las áreas de salud que más han disminuido el número de pacientes pendientes de intervención quirúrgica respecto al ejercicio anterior, con un descenso del 40%, 22% y 22% respectivamente.

Al igual que en el ejercicio anterior, en cifras absolutas, Badajoz es donde se concentran más pacientes en espera de una intervención quirúrgica, 8.873 pacientes, pero con una ligera disminución del 4% respecto al año 2023. Seguida de Cáceres, con 6.459 pacientes y Mérida, con 2.303 pacientes en espera de una operación. Es lógico que las áreas de salud de mayor población y que tienen hospitales/servicios de referencia, como Badajoz y Cáceres, sean las que mayor número de pacientes concentran en lista de espera quirúrgica.

Y en proporción a su población de referencia, el número de pacientes en espera para una intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes en Extremadura se ha reducido, pasando de 28 pacientes en LEQ por cada 1.000 habitantes en el ejercicio anterior a 23 pacientes pendientes de operación por cada 1.000 habitantes en el año 2024. Todas las áreas de salud han reducido el número de pacientes en espera para una intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes.

Cáceres continúa encabezando la lista presentando el mayor número de pacientes en espera de intervención quirúrgica por cada 1000 habitantes, con 35 pacientes por cada 1.000 habitantes. Seguida del área de salud de Badajoz con 33 pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1000 habitantes y de Navalmoral de la Mata con 23 pacientes en espera por cada 1000 habitantes. En Cáceres, principalmente los pacientes se concentran para ser operados por el Servicio de Traumatología, Cirugía General y Digestiva, Oftalmología, Urología y Neurocirugía.

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.

LISTA DE ESPERA ESTRUCTURAL QUIRÚRGICA POR ÁREA DE SALUD		
ÁREAS DE SALUD	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA AÑO 2023	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA AÑO 2024
BADAJOZ	9.205	8.873
CÁCERES	8.311	6.459
CORIA	756	624
DON BENITO-VILLANUEVA	2.098	1.736
LLERENA-ZAFRA	1.920	1.584
MÉRIDA	2.957	2.303
NAVALMORAL DE LA MATA	1.243	1.206
PLASENCIA	2.804	1.682
<b>TOTAL</b>	<b>29.294</b>	<b>24.467</b>

En lo que se refiere a los tiempos medios de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica, por áreas de salud, se observa en el año 2024 un aumento en el área de salud de Mérida y Badajoz, de un 20% y 5% respectivamente; reduciéndose el tiempo medio de espera de los pacientes para una operación en el resto de las áreas de salud.

Continúa siendo Cáceres donde más esperan los pacientes para una operación, con 248 días, observándose una disminución del 4% del tiempo medio de espera de los pacientes respecto al ejercicio anterior, pero superando 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.

Al igual que en el ejercicio anterior, le sigue Badajoz, con 218 días de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica y un ligero aumento en el tiempo medio de espera del 5% en el año 2024 y Plasencia, con 115 días de espera, pero con una disminución del 19% respecto al ejercicio anterior.

Destacar en Cáceres, el Servicio de Traumatología, que continúa siendo la especialidad con más tiempo de espera para los pacientes en la realización de una intervención quirúrgica, con 460 días (413 días en el año 2023), observándose un incremento del 11% respecto al ejercicio anterior, lo que supone más del doble del límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta.

Seguido del Servicio de Neurocirugía, con 263 días de espera de los pacientes para una operación y un aumento del 10% en el tiempo medio de espera respecto al año 2023, y el Servicio de Cirugía Plástica y Reparadora, con 182 días de espera para una intervención quirúrgica, pero con una disminución del 35% respecto al ejercicio anterior. Reseñar en sentido positivo el Servicio de Urología, con una disminución del



tiempo medio de espera de los pacientes para ser operados de un 28% en el año 2024, pasando de 208 días en el año 2023 a 150 días en este ejercicio, dentro ya del plazo contemplado en la Ley 1/2005.

En el área de salud de Badajoz, reseñar el Servicio de Neurocirugía, con 399 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 observándose, en el año 2024, una disminución del 11% del tiempo medio de espera respecto al ejercicio anterior.

Seguido del Servicio de Cirugía Maxilofacial, de referencia para todos los pacientes extremeños, con un tiempo medio de espera de los pacientes de 338 días (347 días en el año 2023), que continúa siendo muy superior al contemplado en la Ley 1/2005.

Destacar el Servicio de Traumatología que ha incrementado significativamente el tiempo de espera de los pacientes para la realización de una intervención quirúrgica, pasando de 171 días en el año 2023 a 235 días de espera en este ejercicio, con un aumento del 37% y por encima de los 180 días contemplados en la Ley de Tiempos de respuesta para una intervención quirúrgica.

El Servicio de Cirugía General y Digestiva, sin cambios en el tiempo de espera de los pacientes respecto al ejercicio anterior, con 204 días, y el Servicio de Angiología y Cirugía Vascular, de referencia para todos los pacientes extremeños, que ha pasado de 145 días en el año 2023 (301 días en el año 2022) a 191 días de espera en el año 2024.

Plasencia, ha disminuido un 19% el tiempo medio de espera quirúrgico de los pacientes en su área, con 115 días de espera en este ejercicio. El Servicio de Urología, ha pasado a ser en el año 2024 la especialidad donde más tiempo tienen que esperar los pacientes para una intervención quirúrgica, con 172 días de espera, seguido del Servicio de Traumatología, con 165 días de los pacientes para una operación (218 días en el año 2023), ambas especialidades aproximándose al tiempo máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005.

Coria, con 79 días de espera, Don Benito-Villanueva, con 95 días de espera y Navalmoral de la Mata, con 103 días de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica, han reducido el tiempo medio en un 21%, 29% y 23% respectivamente en el año 2024.

Llerena-Zafra, es el área de salud donde se encuentran los pacientes que menos tiempo esperan para ser intervenidos quirúrgicamente en este ejercicio, con 63 días y con una disminución del 9% respecto al año anterior.

Mérida, ha incrementado un 20% el tiempo medio de espera quirúrgico de los pacientes en su área en este ejercicio, con 77 días de espera, sin embargo, junto con Llerena-Zafra, es el área de salud donde menos tiempo esperan los pacientes para ser intervenidos quirúrgicamente en el año 2024.

ÁREAS DE SALUD	Nº Pacientes en LEQ/1.000 Habitantes				
	2021	2022	2023	2024	%
Badajoz	26	27	34	33	-3
Cáceres	36	36	44	35	-20
Mérida	20	11	18	14	-22
Don Benito-Villanueva	13	13	16	13	-19
Llerena-Zafra	15	15	20	16	-20
Coria	14	14	18	15	-17
Plasencia	22	18	26	16	-38
Navalmoral de la Mata	16	17	24	23	-4
<b>Extremadura</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>28</b>	<b>23</b>	<b>- 18</b>

ÁREAS DE SALUD	Tiempo medio espera (días)				
	2021	2022	2023	2024	%
Badajoz	172	173	208	218	+5
Cáceres	194	214	258	248	-4
Mérida	93	67	64	77	+20
Don Benito-Villanueva	54	90	134	95	-29
Llerena-Zafra	67	53	69	63	-9
Coria	58	76	100	79	-21
Plasencia	161	150	142	115	-19
Navalmoral de la Mata	66	81	133	103	-23
<b>Extremadura</b>	<b>145</b>	<b>156</b>	<b>181</b>	<b>178</b>	<b>-2</b>

Respecto a la tendencia de equiparación de los tiempos de espera en las distintas áreas de salud en Extremadura, es un aspecto que esta Institución recomienda en todos los ejercicios anteriores como medida para alcanzar una igualdad en la accesibilidad al sistema sanitario en el tiempo.

En el año 2011, la diferencia entre los días que debían esperar los pacientes del área de salud que más esperaba con el que menos lo hacía, era de 55 días. En el ejercicio 2012 se elevó a 60 días. En el año 2013, volvió a incrementarse a 105 días. En el ejercicio 2014, fueron 116. En el año 2015, descendió muy ligeramente y fue de 110. En el año 2016, se amplió a 140 días. En el año 2017, se incrementó de forma muy significativa a 198 días. En el año 2018, descendió de forma importante a 161 días. En el año 2019, continuó la tendencia descendente siendo de 147 días. En el año 2020, se rompió la tendencia y aumentó significativamente la diferencia pasando a 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. Y en el año 2024, se rompe la tendencia y ha disminuido, 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 185 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 2023, la mayoría de los pacientes en este ejercicio esperaban para ser intervenidos quirúrgicamente de Catarata, con 2.808 pacientes en espera (4.360 pacientes en el año 2023), con una disminución en el número de pacientes de un 36% respecto al ejercicio anterior.

Le siguen 2.008 pacientes en espera para una operación de Prótesis de rodilla, con una disminución del 16% respecto al año 2023 y 707 pacientes para una intervención quirúrgica de hernia inguinal-crural, con un descenso del 5% de los pacientes respecto al ejercicio anterior.

Destacar que, en el año 2024, se ha reducido el número de pacientes en espera para una intervención quirúrgica de Catarata, Hernia inguinal-crural, Prótesis de rodilla, Hallux Valgus, Prótesis de cadera, Adenoamigdalectomía, Sinus Pilonidal, Túnel Carpiano, Cirugía cardíaca valvular, Prostatectomía e Histerectomía. En el resto de las patologías recogidas, Artroscopia, Varices M.M.II, Colectistomía, Hiperplasia Benigna Próstata y Cirugía Coronaria, reseñar que se han incrementado los pacientes en espera de intervención quirúrgica respecto al ejercicio anterior.

PROCESOS (PATOLOGÍAS)	Nº PACIENTES LEQ 2023	Nº PACIENTES LEQ 2024	MEDIA DÍAS ESPERA 2023	MEDIA DÍAS ESPERA 2024
CATARATA	4.360	2.808	87	61
HERNIA INGUINAL/CRURAL	746	707	82	83
PRÓTESIS DE CADERA	615	495	217	221
PRÓTESIS DE RODILLA	2.387	2.008	230	254
ARTROSCOPIA	456	561	255	243
VARICES M.M.II	104	144	102	104
COLECISTECTOMIA	498	526	168	183
HALLUX VALGUS	808	626	232	274
ADENO-AMIGDALECTOMÍA	606	361	111	83
HIPERPLASIA BENIGNA PRÓSTATA	298	348	234	220
SINUS PILONIDAL	100	99	67	64
TÚNEL CARPIANO	533	394	98	92
CIRUGÍA CARDIACA VALVULAR	44	34	118	128
CIRUGÍA CORONARIA	12	17	109	178
PROSTATECTOMÍA	179	167	187	154
HISTERECTOMÍA	100	77	100	79

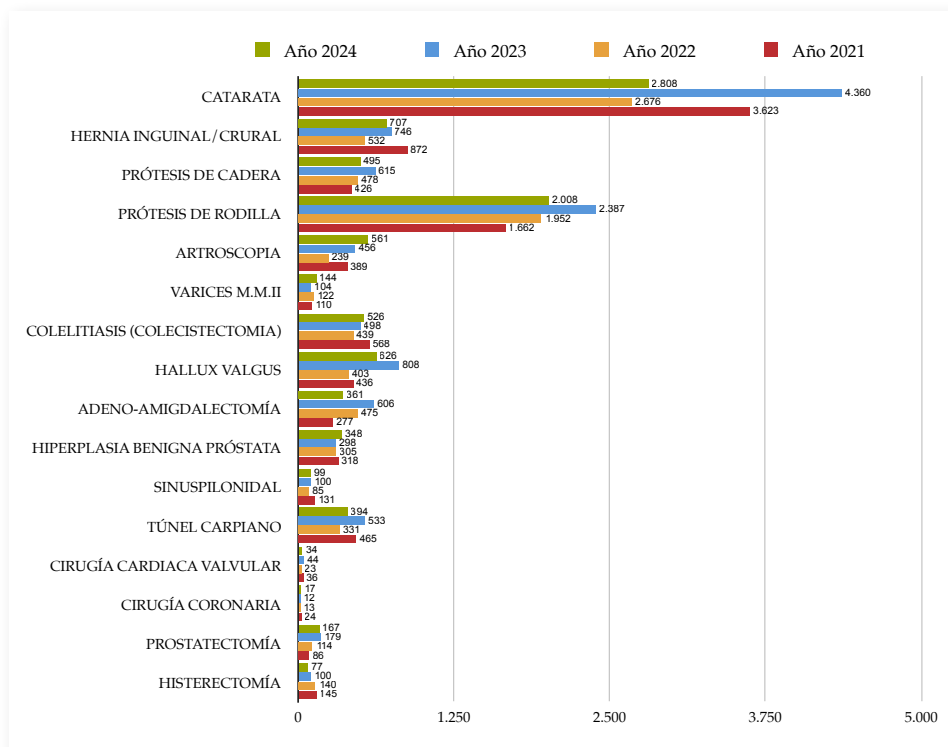
Por patologías, los mayores tiempos medios de espera lo sufrieron en este ejercicio los pacientes que estaban pendientes de una intervención quirúrgica de Hallux Valgus, con 274 días de espera de los pacientes (232 días en el año 2023), con un incremento del 18% respecto al ejercicio anterior y superando ampliamente 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 Prótesis de Rodilla con 254 días de espera (230 días en el año 2023), la Artroscopia, con 243 días de espera para la intervención (255 días en el año 2023) y la Prótesis de Cadera, con 221 días de espera (217 días en el año 2023). Todos estos procesos, superan el límite máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada.

También se encuentran fuera de garantía, los pacientes en espera para intervención quirúrgica de Hiperplasia Benigna de Próstata, con 220 días, pero observándose una disminución del tiempo de espera en este ejercicio de un 6% y la Colectomía, con 183 días de espera, con un incremento del 9% respecto al ejercicio anterior.

Destacar que, en el año 2024, se ha reducido el tiempo medio de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica de Catarata, Artroscopia, Adenoamigdalectomía, Hiperplasia Benigna de Próstata, Sinus Pilonidal, Túnel Carpiano, Histerectomía y Prostatectomía.

### 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, al igual que en el ejercicio anterior, correspondieron al área de salud de Cáceres. En concreto, en el año 2024, con 417 días de espera para una intervención de Hallux Valgus (402 días en el año 2023), 395 días para una Prótesis de Rodilla (366 días en el año 2023), 373 días para una Artroscopia (411 días en el año 2023) y 314 días de espera para una Prótesis de Cadera (302 días en el año 2023); superando excesivamente estas patologías el límite máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada.

En el área de salud de Badajoz, continúa siendo la intervención de Hiperplasia Benigna Próstata la patología que más tardó en resolverse, con 325 días de espera (370 días en el año 2023), seguida de la Prótesis de Rodilla con 277 días y el Hallux Valgus, con 274 días de espera de los pacientes. Y en el área de salud de Plasencia, destacamos los 262 días de espera de los pacientes para una operación de Hallux Valgus.

## LISTA DE ESPERA PARA PRIMERAS CONSULTAS A ESPECIALISTAS (CONSULTAS EXTERNAS). AÑO 2024.

En lo que se refiere a las consultas externas, a fecha 31 de diciembre de 2024, según los datos facilitados por el Servicio Extremeño de Salud, **100.116 pacientes** se encontraban en espera de una primera consulta al especialista, lo que viene a suponer un ligero incremento del 2% respecto al ejercicio anterior, con 98.142 pacientes en el año 2023.

En concreto, 75.152 pacientes (71.652 pacientes en el año 2023) en las diez especialidades recogidas en la tabla que se muestra a continuación y 24.964 pacientes (26.490 pacientes en el año 2023) en el resto de las especialidades. Por tanto, hay 1.974 pacientes más esperando para una consulta externa en el año 2024.

De los cuales, 4.086 pacientes estaban fuera de garantía al superar los 60 días que recoge la Ley 1/2005 para una primera consulta en todas las especialidades, con una disminución del 21% respecto al ejercicio anterior donde se encontraban 5.164 pacientes y 2.709 pacientes esperaban más de 60 días de espera para una consulta externa en las diez especialidades recogidas en la tabla, con una disminución del 29% respecto al ejercicio anterior donde se encontraban 3.826 pacientes.

Y 68.275 pacientes se encontraban sin fecha asignada para una primera consulta (61.689 pacientes en el año 2023), con un aumento respecto al ejercicio anterior de un 11% y 54.578 pacientes se encontraban sin fecha asignada para una primera consulta en las diez especialidades recogidas en la tabla (46.199 pacientes en el año 2023), con un aumento significativo respecto al ejercicio anterior de un 18%.

Con relación al tiempo medio de espera para una primera consulta al especialista, se ha incrementado un 18% respecto al ejercicio anterior, pasando de 106 días en el año 2023 a 125 días de espera en el año 2024, más del doble del 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

ESPECIALIDAD	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA PRIMERA CONSULTA 2023	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA PRIMERA CONSULTA 2024	TIEMPO ESPERA EN DÍAS 2023	TIEMPO ESPERA EN DÍAS 2024
Ginecología	5.618	3.714	194	90
Oftalmología	16.312	13.557	102	93
Traumatología	10.656	17.093	112	193
Dermatología	12.661	15.199	95	154
Otorrinolaringología	6.975	8.998	79	128
Neurología	4.373	4.190	107	81
Cirugía general	4.433	3.258	52	50
Urología	3.597	2.964	70	81
Digestivo	4.394	4.318	176	194
Cardiología	2.633	1.861	61	87
Total	71.652	75.152	105	115
Resto de especialidades	26.490	24.964	-	96
<b>TOTAL</b>	<b>98.142</b>	<b>100.116</b>	<b>106</b>	<b>125</b>

Destacar que, en el año 2024, se ha reducido el número de pacientes en espera para una primera consulta al especialista de Ginecología, Oftalmología, Neurología, Cirugía general, Urología, Digestivo y Cardiología.

Sin embargo, Traumatología, Dermatología y Otorrinolaringología son las especialidades que en este ejercicio incrementan el número de pacientes en espera para una primera consulta.

A diferencia del ejercicio anterior, en el año 2024, Traumatología pasa a ser la especialidad que más pacientes extremeños tiene esperando para una primera consulta al especialista, con 17.093 pacientes, con un incremento muy significativo del 60% respecto al ejercicio anterior.

Le sigue Dermatología con 15.199 pacientes en espera para primera consulta, con un aumento en este ejercicio del 20% y Oftalmología con 13.557 pacientes, con un descenso del 17% respecto al ejercicio anterior.

Y respecto al tiempo medio de espera de los pacientes para una consulta externa, Traumatología, Dermatología, Otorrinolaringología, Urología, Digestivo y Cardiología han aumentado el tiempo de espera al especialista en este ejercicio.

En el año 2024, Digestivo es la especialidad con más tiempo de espera de los pacientes, 194 días, con un incremento del 10% respecto al ejercicio anterior 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 muy de cerca, Traumatología con 193 días, con un aumento muy significativo en este ejercicio de un 72% del tiempo de espera de los pacientes y superando, al igual que Digestivo, muy ampliamente el plazo contemplado en la Ley de Tiempos de Respuesta.

Y en tercer y cuarto lugar, se encuentran Dermatología, con 154 días de espera, y Otorrinolaringología, con 128 días de espera, ambas especialidades con un incremento del 62% respecto al ejercicio anterior y más del doble del límite máximo que marca la Ley 1/2005.

Destacar favorablemente Ginecología, que ha reducido de forma significativa el tiempo de espera de los pacientes para una primera consulta en un 54% respecto al ejercicio anterior, pasando de 194 días de espera en el año 2023 a 90 días en el año 2024.

Cirugía General, continúa siendo la única especialidad en la que se cumple el plazo marcado por la Ley 1/2005, con un tiempo medio de espera de los pacientes para una primera consulta de 50 días.

### RESUMEN COMPARATIVO EN EL AÑO 2024 DE PACIENTES PARA PRIMERA CONSULTA AL ESPECIALISTA EN LAS ÁREAS DE SALUD

ÁREAS DE SALUD	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA PRIMERA CONSULTA 2023	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA PRIMERA CONSULTA 2024	Nº PACIENTES /1.000 HABITANTES 2023	Nº PACIENTES /1.000 HABITANTES 2024
BADAJEZ	19.002	15.909	71	59
MÉRIDA	6.469	10.132	39	61
DON BENITO-VILLANUEVA	11.162	11.819	84	89
LLERENA-ZAFRA	10.146	9.018	103	92
CÁCERES	11.073	13.399	59	72
CORIA	1.764	3.620	42	86
PLASENCIA	9.046	8.171	85	77
NAVALMORAL DE LA MATA	2.990	3.084	57	59
<b>EXTREMADURA</b>	<b>71.652</b>	<b>75.152</b>	<b>68</b>	<b>71</b>

En el año 2024, se observa un descenso del número de pacientes en espera para una primera consulta al especialista en Badajoz, Llerena-Zafra y Plasencia. El resto de las áreas de salud, Cáceres, Don Benito-Villanueva, Mérida, Coria y Navalmoral de la Mata aumentan en este ejercicio el número de pacientes en espera para una consulta externa.

En cifras absolutas, Badajoz, Cáceres y Don Benito-Villanueva, concentran el mayor número de pacientes en espera para una consulta externa, aumentando en este ejercicio un 21% y 6% respectivamente en Cáceres y Don Benito-Villanueva, y disminuyendo en el caso del área de salud de Badajoz en un 16% respecto al ejercicio anterior.

Destacar el área de salud de Coria que ha incrementado de forma muy significativa en un 105% el número de pacientes en espera, principalmente para una primera consulta a Traumatología y Dermatología, y el área de salud de Mérida que ha aumentado el número de pacientes en espera en el en un 57% respecto al ejercicio anterior, principalmente para una primera consulta a Dermatología.

El número de pacientes en espera para una primera consulta al especialista por cada 1.000 habitantes en Extremadura, ha aumentado pasando de 68 pacientes por cada 1.000 habitantes en el año 2023 a 71 pacientes por cada 1.000 habitantes en este ejercicio.

Por áreas de salud, y en proporción a su población de referencia, Llerena-Zafra, continúa encabezando la lista presentando el mayor número de pacientes en espera para una primera consulta al especialista con 92 pacientes por cada 1.000 habitantes. Seguida en este ejercicio de Don Benito-Villanueva, con 89 pacientes por cada 1.000 habitantes y Coria, con 86 pacientes en espera por cada 1.000 habitantes.

Navalmoral de la Mata y Mérida, son las que presentan, proporcionalmente, un 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 2023	NÚMERO DE PACIENTES AÑO 2024
<b>TOTAL</b>	4.432	2.709
<b>BADAJOS</b>	2.148	1.815
<b>MÉRIDA</b>	630	93
<b>DON BENITO-VVA</b>	155	141
<b>LLERENA-ZAFRA</b>	134	20
<b>CÁCERES</b>	892	409
<b>CORIA</b>	83	9
<b>PLASENCIA</b>	330	106
<b>NAVALMORAL</b>	60	116

De los 75.152 pacientes en espera para una primera consulta al especialista en las diez especialidades recogidas, 2.709 pacientes esperaban más de 60 días para ser atendidos en consulta externa, con una disminución del 39% respecto al ejercicio anterior, representando un 4% del total de pacientes. Y en el caso de pacientes en espera de más de 90 días para una primera consulta al especialista en las diez especialidades recogidas supone 7.334 pacientes, lo que representa el 10% del total, pero con una reducción del 23% respecto al ejercicio anterior.



Se observa que el área de salud de Badajoz ha reducido un 16% el número de pacientes con más de 60 días de espera para una consulta externa respecto al ejercicio anterior en las diez especialidades, con 1.815 pacientes en el año 2024 y con 4.933 pacientes sin fecha asignada del total de los 21.981 pacientes en espera de primera consulta en todas las especialidades, representando el 22% del total de pacientes.

Le sigue el área de salud de Cáceres, con 409 pacientes que esperaban más de 60 días para una consulta al especialista en las diez especialidades en este ejercicio, con una reducción de forma muy importante de un 54% de los mismos respecto al ejercicio anterior y 12.201 pacientes sin fecha asignada del total de los 16.658 pacientes en espera de primera consulta en todas las especialidades, representando el 73% del total de pacientes.

Mérida que en este ejercicio ha pasado a 93 pacientes esperando para una consulta al especialista más de 60 días en las diez especialidades, con una reducción muy significativa del 85% y 11.292 pacientes sin fecha asignada del total de los 12.757 pacientes en espera de primera consulta en todas las especialidades, representando el 88% del total de pacientes.

Destacar el área de salud de Navalmoral de la Mata que ha incrementado de forma muy significativa un 93% los pacientes que esperaban más de 60 días para ser atendidos en consulta externa respecto al ejercicio anterior y con 2.398 pacientes sin fecha asignada del total de los 3.883 pacientes en espera de primera consulta en todas las especialidades, representando el 62% del total de pacientes.

Coria ha pasado de 83 pacientes en el ejercicio anterior a 9 pacientes que esperaba más de 60 días para una primera consulta al especialista en las diez especialidades en este ejercicio y con 3.061 pacientes sin fecha asignada del total de los 4.102 pacientes en espera de primera consulta en todas las especialidades, representando el 75% del total de pacientes.

Se observa que el área de salud de Don Benito-Villanueva ha reducido un 9% el número de pacientes con más de 60 días de espera para una consulta externa respecto al ejercicio anterior en las diez especialidades, con 12.225 pacientes sin fecha asignada del total de los 14.255 pacientes en espera de primera consulta en todas las especialidades, representando el 86% del total de pacientes.

Llerena-Zafra ha pasado de 134 pacientes en el ejercicio anterior a 20 pacientes que esperaba más de 60 días para una primera consulta al especialista en las diez especialidades en este ejercicio y con 12.984 pacientes sin fecha asignada del total de los 14.351 pacientes en espera de primera consulta en todas las especialidades, representando el 90% del total de pacientes.

Y el área de salud de Plasencia ha reducido un 68% el número de pacientes con más de 60 días de espera para una consulta externa respecto al ejercicio anterior en las diez especialidades, con 106 pacientes en el año 2024 y con 9.181 pacientes sin fecha asignada del total de los 12.129 pacientes en espera de primera consulta en todas las especialidades, representando el 76% del total de pacientes.

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	110	73	30	86	166	67	35	71	37	22	70
MÉRIDA	17	44	92	172	53	117	49	102	50	24	112
DON BENITO-VILLANUEVA	56	133	244	44	37	41	85	49	194	20	90
LLERENA-ZAFRA	18	93	21	123	172	36	16	23	294	15	81
CÁCERES	26	83	259	79	45	68	29	29	46	21	69
CORIA	139	27	121	137	21	-	31	32	6	53	57
PLASENCIA	16	120	89	199	28	93	16	98	100	149	91
NAVALMORAL DE LA MATA	14	29	30	294	41	-	13	10	18	80	53

Por áreas de salud, en este ejercicio, Mérida es el área de salud que presenta un mayor tiempo medio de espera de los pacientes para una primera consulta al especialista al incrementar de forma muy significativa un 180% respecto al ejercicio anterior, con 112 días, 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.

Le sigue Plasencia con 91 días de espera de los pacientes para una consulta externa pero con una disminución de un 12% respecto al ejercicio anterior y Don Benito-Villanueva con 90 días y un ligero incremento del 3% en este ejercicio; excediendo ambas el plazo marcado en la Ley de Tiempos de respuesta.

Llerena-Zafra y Navalmoral de la Mata, al igual que Plasencia, han disminuido en el año 2024 el tiempo medio de espera de los pacientes para una consulta externa, en un 12% y 10% respectivamente.

El resto de las áreas de salud, Badajoz, Mérida, Don Benito-Villanueva, Cáceres y Coria han incrementado, en el año 2024, 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 294 días (290 días en el año 2023) y de Navalmoral de la Mata para una primera consulta con Dermatología con 294 días (109 días en el año 2023), superando muy ampliamente, más de cuatro veces, el tiempo marcado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta.

Cáceres es el área de salud dónde más esperan los pacientes para una primera consulta a Traumatología con 259 días (160 días en el año 2023), muy excedido junto con los 244 días que esperan los pacientes del área de salud de Don Benito-Villanueva, del tiempo medio de espera que tienen el resto de las áreas de salud para sus pacientes.

Destacar en el área de salud de Llerena-Zafra el tiempo de espera para una consulta de Digestivo con 294 días (290 días en el año 2022), así como a Otorrinolaringología con 172 días (81 días en el año 2023) y Dermatología con 123 días (148 días en el año 2023).

En Don Benito-Villanueva, reseñar que los pacientes esperan una media de 244 días para una primera consulta con Traumatología (118 días en el año 2023), 194 días para una primera consulta con Digestivo (191 días en el año 2023) y 133 días para Oftalmología (80 días en el año 2023).

En Mérida, destacar los 172 días de espera para una primera consulta a Dermatología (74 días en el año 2023), 117 días para Neurología (77 días en el año 2023) y 102 días para Urología (70 días en el año 2023).

En Navalmoral de la Mata, reseñar que los pacientes esperan una media de 294 días para una primera consulta con Dermatología (109 días en el año 2023). Y para una primera consulta a Otorrinolaringología, los pacientes del área de salud de Badajoz tienen que esperar una media de 166 días (105 días en el año 2023).

En el área de salud de Coria, destacar los 139 días de espera para una primera consulta a Ginecología (14 días en el año 2023), 137 días para Dermatología (41 días en el año 2023) y 121 para Traumatología (85 días en el año 2023).

Y en Plasencia, se observan 199 días de espera para una primera consulta a Dermatología (113 días en el año 2023), 149 días de espera para Cardiología (39 días en el año 2023) y 120 días para Oftalmología (182 días en el año 2023).

Coria y Navalmoral de la Mata tienen los tiempos medios de espera de los pacientes para consulta externa más bajos, con 57 días y 53 días, respectivamente, cumpliendo con el plazo marcado por la Ley 1/2005 para una primera consulta a especialista.

## LISTAS DE ESPERA PARA PRUEBAS DIAGNÓSTICAS/TERAPEÚTICAS AÑO 2024.

En lo que se refiere a la lista de espera para pruebas diagnósticas, a fecha 31 de diciembre de 2024, según los datos facilitados por el Servicio Extremeño de Salud, **31.681 pacientes** se encontraban en espera de una primera prueba diagnóstica/terapéutica en Extremadura, lo que viene a suponer un ligero incremento del 3% respecto al ejercicio anterior (30.894 pacientes en el año 2023), 787 pacientes más esperando.

En el año 2024, TAC, RMN, Ecografía y Ecocardiografía han aumentado el número de pacientes en espera para la realización de una primera prueba diagnóstica. Y la Mamografía, Endoscopia y Ergometría son las pruebas diagnósticas que han disminuido en este ejercicio el número de pacientes en espera para la realización de las mismas. La Hemodinámica permanece con el mismo número de pacientes en espera que en el ejercicio anterior.

Continúa siendo la Ecografía la prueba que concentra el mayor número de pacientes en espera para realización de una primera prueba diagnóstica, con 16.614 pacientes, representando el 52% del total de los pacientes en espera, incrementándose un 7% respecto al ejercicio anterior en el que se encontraban 15.488 pacientes.

Le sigue la Endoscopia, al igual que en el ejercicio anterior, con 6.699 pacientes en espera para la realización de la misma, con una disminución de un 8% respecto al ejercicio anterior en el que se encontraban 7.264 pacientes.

Y en el tercer lugar, continua en el año 2024, la RMN con 4.440 pacientes en espera para la realización de dicha prueba, con un leve aumento del 2% respecto al ejercicio anterior, en el que se encontraban 4.352 pacientes.

El TAC, ocupa el cuarto lugar al igual que en el ejercicio anterior, con 2.686 pacientes en espera para la realización de esta prueba diagnóstica, aumentando ligeramente el número de pacientes en un 3% respecto al ejercicio anterior en el que se encontraban 2.605 pacientes.

Un 81% de los pacientes se encontraban sin fecha asignada para la realización de una prueba diagnóstica, 25.807 pacientes pendientes en el año 2024.

NÚMERO DE PACIENTES EN ESPERA PARA UNA PRIMERA PRUEBA DIAGNÓSTICA					
PRUEBAS	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
TAC	2.115	4.155	1.732	2.605	2.686
RMN	4.303	3.888	2.380	4.352	4.440
ECOGRAFÍA	4.947	11.108	7.514	15.488	16.614
MAMOGRAFÍA	509	492	141	476	473
ENDOSCOPIA	4.661	6.493	5.897	7.264	6.699
HEMODINÁMICA	101	60	16	37	37
ECOCARDIOGRAFÍA	545	797	311	506	606
ERGOMETRÍA	399	257	104	166	126
<b>TOTAL</b>	<b>17.580</b>	<b>27.250</b>	<b>18.095</b>	<b>30.894</b>	<b>31.681</b>

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 72 días en el año 2023 a 68 días en el año 2024. De las 8 pruebas diagnósticas recogidas en la tabla, solo la prueba de Hemodinámica con 26 días cumple el plazo contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, el resto de pruebas diagnósticas superan el mismo.

Destacar en el año 2024 un incremento del tiempo medio de espera de los pacientes para la realización de una Ecografía, Mamografía, Hemodinámica y Ecocardiografía, en un 12%, 6%, 13% y 29% respectivamente.

Resaltar favorablemente el TAC, RMN, Endoscopia y Ergometría que han disminuido los días de espera en los pacientes para la realización de estas pruebas en este ejercicio, en un 6%, 17%, 21% y 31% respecto al ejercicio anterior, pero excediendo el plazo máximo recogido en la Ley de Tiempos de respuesta.

Continúa siendo la endoscopia la prueba con más tiempo medio de espera para los pacientes, 122 días, con una reducción en el año 2024 del 21% respecto al ejercicio anterior pero aun superando en 92 días el tiempo contemplado en la Ley 1/2005 para una primera prueba diagnóstica.

Seguida en el año 2024, por la Ecocardiografía, con 84 días de espera de los pacientes, y con un incremento del 29% respecto al ejercicio anterior, y de la Ecografía, con 82 días de espera de los pacientes para la realización de la misma, con un incremento del 12% respecto al ejercicio anterior.

TIEMPO MEDIO EN DÍAS DE ESPERA DE PACIENTES PARA PRIMERA PRUEBA DIAGNÓSTICA					
PRUEBAS	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
TAC	67	65	37	48	45
RMN	76	64	41	75	62
ECOGRAFÍA	45	57	52	73	82
MAMOGRAFÍA	61	62	33	72	76
ENDOSCOPIA	134	117	133	155	122
HEMODINÁMICA	73	32	12	23	26
ECOCARDIOGRAFÍA	75	63	73	65	84
ERGOMETRÍA	125	39	36	65	45

En el año 2024, nos encontramos, ordenadas de mayor a menor días de espera de los pacientes para su realización, las siguientes pruebas diagnósticas: Endoscopia 122 días, Ecocardiografía 84 días, Ecografía 82 días, Mamografía 76 días, RMN 62 días, TAC y Ergometría 45 días, y Hemodinámica 26 días

### RESUMEN COMPARATIVO EN EL AÑO 2024 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	1.137	1.496	4.927	78	1.629	-	94	6	9.367	35
MÉRIDA	303	260	1.248	3	1.134	-	61	56	3.065	18
DON BENITO-VILLANUEVA	423	1.154	3.396	57	1.033	-	82	4	6.149	46
LLERENA-ZAFRA	218	892	3.116	7	440	-	136	36	4.845	50
CÁCERES	253	487	2.347	295	1.118	37	33	6	4.576	24
CORIA	38	9	108	6	96	-	49	-	306	7
PLASENCIA	97	56	123	15	670	-	102	7	1.070	10
NAVALMORAL DE LA MATA	217	86	1.349	12	579	-	49	11	2.303	44
EXTREMADURA	2.686	4.440	16.614	473	6.699	37	606	126	31.681	30

En el año 2024, se observa un incremento del número de pacientes en espera para una primera prueba diagnóstica en las áreas de salud de Don Benito-Villanueva, Llerena-Zafra Coria y Navalmoral de la Mata.

Sin embargo, Badajoz, Mérida, Cáceres y Plasencia disminuyen el número de pacientes en espera para la realización de pruebas diagnósticas/terapéuticas respecto al ejercicio anterior.

En cifras absolutas, Badajoz, Don Benito-Villanueva, Llerena-Zafra y Cáceres, en este orden, concentran el mayor número de pacientes en espera para la realización de una prueba diagnóstica.

El área de salud de Badajoz recoge con 9.367 pacientes, observándose una disminución del 11% respecto al ejercicio anterior y destacando los 4.927 pacientes en espera para la realización de una Ecografía (4.791 pacientes en el año 2023), 1.629 pacientes para Endoscopia (2.526 pacientes en el año 2023) y 1.496 pacientes para una RMN (1.744 pacientes en el año 2023).

Le sigue Don Benito-Villanueva, en el que se observa un incremento significativo de pacientes en espera para la realización de una primera prueba diagnóstica de un 41%, pasando de 4.370 pacientes en el año 2023 a 6.149 pacientes en el año 2024 y resaltando los 3.396 pacientes en espera para realizarse una Ecografía (1.955 pacientes en el año 2023) y 1.154 pacientes esperando para una RMN.

En tercer lugar, en este ejercicio, se encuentra Llerena-Zafra, con un aumento del 13% de los pacientes para la realización de una prueba diagnóstica en este ejercicio y resaltando los 3.116 pacientes en espera para realizarse una Ecografía (2.876 pacientes en el año 2023), abarcando el 64% del total de pacientes en espera.

El número de pacientes en espera para una prueba diagnóstica por cada 1.000 habitantes en Extremadura, ha aumentado pasando de 25 pacientes por cada 1.000 habitantes en el año 2023 a 30 pacientes por cada 1.000 habitantes en el año 2024.

Por áreas de salud, y en proporción a su población de referencia, Llerena-Zafra, continúa encabezando la lista presentando el mayor número de pacientes en espera para la realización de una prueba diagnóstica con 50 pacientes por cada 1.000 habitantes.

Seguida, a diferencia del ejercicio anterior, por Don Benito-Villanueva, con 46 pacientes por cada 1.000 habitantes. Y en tercer y cuarto lugar en la lista por áreas de salud, Navalmoral de la Mata con 44 pacientes por cada 1.000 habitantes y Badajoz, que en este ejercicio pasa a ocupar la cuarta posición, con 35 pacientes por cada 1.000 habitantes.

El área de salud de Navalmoral de la Mata ha pasado de 14 pacientes en espera para realización de prueba diagnóstica a 44 pacientes por cada 1.000 habitantes, un incremento muy significativo a expensas principalmente de los pacientes en espera para una Ecografía y Endoscopia. Y Plasencia y Coria, al igual que en el ejercicio anterior, son las que presentan, ajustadas a la población, un menor número de pacientes en espera para una prueba diagnóstica por cada 1.000 habitantes en el año 2024

PACIENTES EN ESPERA MÁS DE 30 DÍAS PARA PRUEBA DIAGNÓSTICA					
PRUEBAS	Nº PACIENTES AÑO 2020	Nº PACIENTES AÑO 2021	Nº PACIENTES AÑO 2022	Nº PACIENTES AÑO 2023	Nº PACIENTES AÑO 2024
TAC	90	622	243	256	314
RMN	186	382	93	273	170
ECOGRAFÍA	559	1.583	562	1.198	489
MAMOGRAFÍA	64	88	29	39	47
ENDOSCOPIA	95	91	82	97	89
HEMODINÁMICA	0	3	1	3	2
ECOCARDIOGRAFÍA	34	56	10	74	46
ERGOMETRÍA	10	51	8	42	12
<b>TOTAL</b>	<b>1.038</b>	<b>2.876</b>	<b>1.028</b>	<b>1.982</b>	<b>1.169</b>

Respecto al número de pacientes en espera más de 30 días naturales para la realización de una prueba diagnóstica, en el año 2024 ha disminuido un 41% respecto al ejercicio anterior, pasando de 1.982 pacientes a 1.169 pacientes en espera para la realización de una primera prueba diagnóstica en el año 2023.

Destacar favorablemente un descenso del número de pacientes con más de 30 días de espera en todas las pruebas diagnósticas recogidas en el año 2024, excepto en TAC y Mamografía. Reseñar la reducción en el caso de la Ecografía en un 59%, y en la Ecocardiografía y RMN de un 38%.

DÍAS DE ESPERA POR ÁREA DE SALUD PARA PRUEBA DIAGNÓSTICA								
ÁREA DE SALUD	TAC	RMN	ECOGRAFÍA	MAMOGRAFÍA	ENDO	HEMO	ECOC	ERGO
BADAJOS	52	77	65	34	170	-	188	18
MÉRIDA	31	22	28	7	99	-	44	45
DON BENITO-VILLANUEVA	48	57	69	41	100	-	40	51
LLERENA-ZAFRA	42	71	146	14	187	-	67	28
CACERES	32	30	53	100	69	26	15	17
CORIA	20	49	19	16	27	-	43	-
PLASENCIA	30	63	26	42	125	-	101	73
NAVALMORAL DE LA MATA	53	44	134	38	143	-	108	111
EXTREMADURA	45	62	82	76	122	26	84	45

Por áreas de salud, Badajoz es la que tiene mayor tiempo de espera de los pacientes para la realización de una Ecocardiografía con 188 días (69 días en el año 2023) y 170 días para una Endoscopia (250 días en el año 2023), superando en ambas ampliamente el plazo máximo de 30 días recogido en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta.

En el área de salud de Llerena-Zafra, destacar los 187 días que tienen que esperar los pacientes para la realización de una Endoscopia (193 días en el año 2023) y 146 días para una Ecografía (114 días en el año 2023), excediendo de forma muy importante el plazo contemplado en la Ley de Tiempos de Respuesta.

En Plasencia, resaltamos los 125 días que esperan los pacientes para la realización de una Endoscopia y 101 días para realizarse una Ecocardiografía. Y en el área de salud de Navalmoral de la Mata, los 143 días de tiempo medio en espera de los pacientes para la realización de una Endoscopia y 134 días para una Ecografía.

En el área de salud de Cáceres y Don Benito-Villanueva, los pacientes esperan una media de 100 días para la realización de una Mamografía y Endoscopia, respectivamente. Y en Mérida, el mayor tiempo de espera de los pacientes es para la realización de una Endoscopia con 99 días.







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