

**DEFENSOR DEL USUARIO DEL  
SISTEMA SANITARIO PÚBLICO  
DE EXTREMADURA**

**MEMORIA 2009**

# INTRODUCCIÓN.

- El Defensor 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 usuarios de la Sanidad Pública de Extremadura.

○ El Defensor de los Usuarios es elegido por el Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura a propuesta del Consejo Extremeño de Consumidores para un período de cinco años.

○ El Defensor de los Usuarios es políticamente independiente, no recibe instrucciones de ninguna autoridad y desempeña sus funciones con absoluta autonomía.

○ Cada año rinde cuentas de su gestión en una memoria que presenta a la Comisión de Sanidad y Consumo de la Asamblea de Extremadura, Consejo Extremeño de Salud y Consejo Extremeño de Consumidores. En este Informe Anual se recogen las reclamaciones y sugerencias que le han dirigido los ciudadanos y las propuestas y recomendaciones que ha tomado para resolverlas, las investigaciones que ha llevado a cabo y los resultados obtenidos.

○ En su investigación, podrá solicitar de las Administraciones competentes la información detallada que considere necesaria, quedando garantizada la más absoluta reserva y confidencialidad en su actuación.

○ Si el Defensor de los Usuarios deduce que han existido irregularidades podrá formular advertencias a la Administración, así como recomendaciones, sugerencias o recordatorios, para que se corrijan las anomalías, debiendo informar a los interesados del resultado de sus actuaciones.

○ Las resoluciones del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura no son ejecutivas. No puede imponer sus decisiones a la Administración. Su autoridad moral deviene de su elección por los representantes de los consumidores y de su relación con la Junta de Extremadura.

# FUNCIONES

- Son funciones del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura:
- 1.- Atender y tramitar las reclamaciones y sugerencias que, presentadas ante el Servicio de Atención al Usuario:
  - No hayan sido resueltas en el plazo de dos meses desde su presentación.
  - Hayan sido atendidas y resueltas por los Servicios de Atención al Usuario si la respuesta no se estima satisfactoria.
  - Las que se presenten de manera reiterada sobre un mismo centro, servicio, unidad o personal.
- 2.- Atender y tramitar, en su caso, las reclamaciones y sugerencias presentadas directamente ante el Defensor de los Usuarios por los usuarios sanitarios. El Defensor de los Usuarios conocerá en primera instancia de las reclamaciones y sugerencias que afecten a más de un Área de Salud y las que sean solicitadas directamente por las asociaciones de consumidores. Puede actuar de oficio.
- 3.- Instar el 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 prestaciones sanitarias a las que pueden acceder, así como de los requisitos necesarios para su ejercicio.
- 4.- Gestionar y custodiar 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.
- 5.- Elaborar la Memoria Anual y, como consecuencia de sus conclusiones, formular propuestas de mejora del funcionamiento de los servicios de atención al usuario.
- 6.- Velar por el desarrollo efectivo de los mecanismos previstos de participación de los ciudadanos en la mejora atención sanitaria.

## ¿CÓMO DIRIGIRSE AL DEFENSOR?

TELÉFONO: 924 00 47 21  
FAX: 924 00 47 30  
CORREO ELECTRÓNICO:  
[defensor.usuarios.sspe@prs.juntaex.es](mailto:defensor.usuarios.sspe@prs.juntaex.es)

- OFICINA EN MÉRIDA (CITA PREVIA)  
C/ ATARAZANAS, 8 1ª PLANTA 06800

# RECLAMACIONES

## ¿Quién puede presentar una reclamación o sugerencia?

- Las actuaciones del Defensor de los Usuarios pueden iniciarse de oficio o a petición de persona interesada.
- Podrá dirigirse al Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, toda persona natural o jurídica que reciba atención sanitaria en los centros y servicios del mismo.
- El Consejo Extremeño de los Consumidores o cada una de las Asociaciones de Consumidores presentes en el mismo, podrán solicitar mediante escrito motivado la intervención del Defensor de los Usuarios 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.
- No podrá presentar reclamación o sugerencia ante el Defensor de los Usuarios del Servicio Público de Salud de Extremadura ninguna autoridad administrativa en asuntos de su competencia.

## ¿Cómo presentar su reclamación o sugerencia?

- Los usuarios sanitarios podrán dirigir sus reclamaciones y sugerencias sobre aspectos relativos a la atención y asistencia sanitaria recibidas en centros del Sistema Sanitario Público de Extremadura, bien al Servicio de Atención al Usuario, o al Defensor de los Usuarios.
- En el caso de que se dirijan a este último, se presentarán en los lugares que con carácter general establezca en cada momento la legislación reguladora del Procedimiento Administrativo Común y en la sede del Defensor de los Usuarios.
- Los usuarios formularán sus reclamaciones indicando su nombre, apellidos, documento nacional de identidad, pasaporte o similar, domicilio, a efectos de notificaciones, y teléfono (facilita su localización en caso de urgencia) firmando al final del correspondiente escrito.
- Las reclamaciones y sugerencias se recogerán por escrito en el impreso de hojas normalizadas. Se incorporarán al modelo normalizado de reclamaciones las cursadas sin sujeción a impreso alguno, así como las aportadas personalmente, por correo, por fax o por correo electrónico.
- La interposición de la reclamación no tiene la consideración de recurso administrativo y, por tanto, no interrumpe los plazos establecidos por la legislación vigente. Las reclamaciones no condicionan el ejercicio de las restantes acciones o derechos que puedan ejercitar los interesados.
- El Defensor de los Usuarios suspenderá sus actuaciones cuando exista un proceso judicial en curso.

# RECLAMACIONES

## Solicitudes de atención al amparo de la Ley de tiempos de Respuesta

La Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, entró en vigor el día 7 de octubre de 2005.

Los tiempos máximos de respuesta recogidos en la Ley son los siguientes:

**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.

- Debe Ud. saber que el ejercicio del derecho que recoge la Ley respecto a tiempos de respuesta no se realiza a través de una reclamación. Una reclamación y la solicitud de asistencia al amparo de la Ley 1/2005 son dos cosas distintas, con tramitación y efectos diferentes, aunque puede hacer uso de ambos procedimientos.

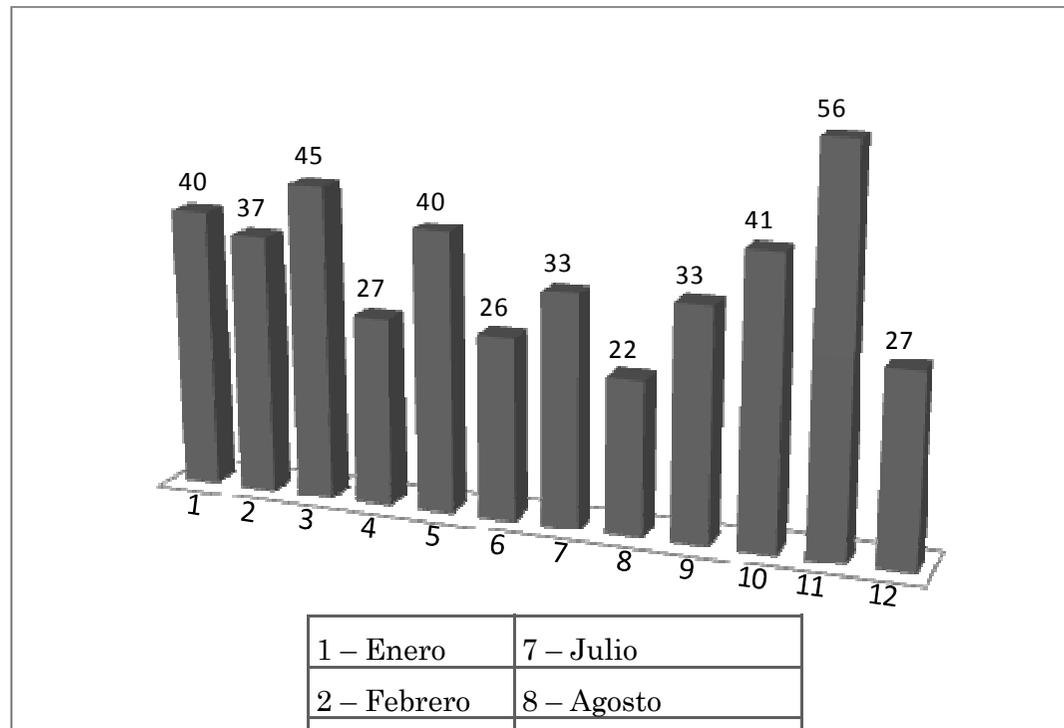
En el caso de que el plazo haya sido superado, podrá acogerse al derecho que reconoce la Ley dirigiéndose mediante escrito:

- 1. Dirigido al Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
- 2. Recogiendo toda la información referida a su situación de espera, datos personales, actividad sanitaria de la que está pendiente, etc.
- 3. Haciendo constar que solicita atención sanitaria al amparo de la Ley 1/2005 de tiempos de respuesta.

# ACTUACIÓN EN 2009

## Expedientes incoados

- Durante el ejercicio 2009, se incoaron expedientes referidos a reclamaciones y sugerencias, presentando una distribución paralela a la actividad asistencial.



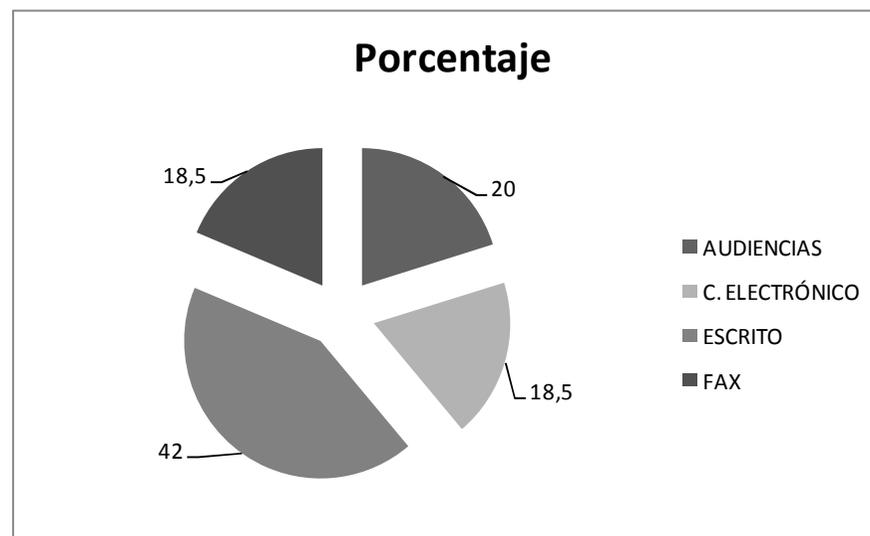
1 – Enero	7 – Julio
2 – Febrero	8 – Agosto
3 – Marzo	9 – Septiembre
4 – Abril	10 – Octubre
5 – Mayo	11 – Noviembre
6 - Junio	12 – Diciembre

# ACTUACIÓN EN 2009

## Formas de presentación

- La forma más frecuente de presentación de las reclamaciones y sugerencias fue la escrita, a través de las unidades de registro de la Administración Autónoma o de Ayuntamientos u Organismos Oficiales y desde la Consejería de Presidencia. En ocasiones, como en los ejercicios anteriores, canalizadas por Oficinas Municipales de Consumidores. De los 427 Expedientes incoados en el año 2009, se presentaron por escrito 181 reclamaciones lo que representa un 42% del total.
- La segunda forma de presentación más utilizada fue la audiencia personal, con posterior incorporación a modelo normalizado por escrito, que ocasionó la apertura de 88 procedimientos (20%). Destacamos fórmula de presentación por sus bondades por la proximidad y por la facilidad de comunicación y comprensión de la dimensión de las peticiones que se formulan.
- Las vías de comunicación más rápidas y directas como son los correos electrónicos y el teléfono FAX, se están imponiendo cada vez más, alcanzando en su conjunto un 37%. El correo electrónico, es un medio que está siendo utilizado cada vez con más frecuencia por los usuarios, por su comodidad, rapidez e inmediatez y que supone además que la información queda impresa. En 79 ocasiones (un 18,5%) ha sido la forma de contacto inicial con esta Institución. Coincide la misma cifra el número de reclamaciones que se han presentado por vía FAX.

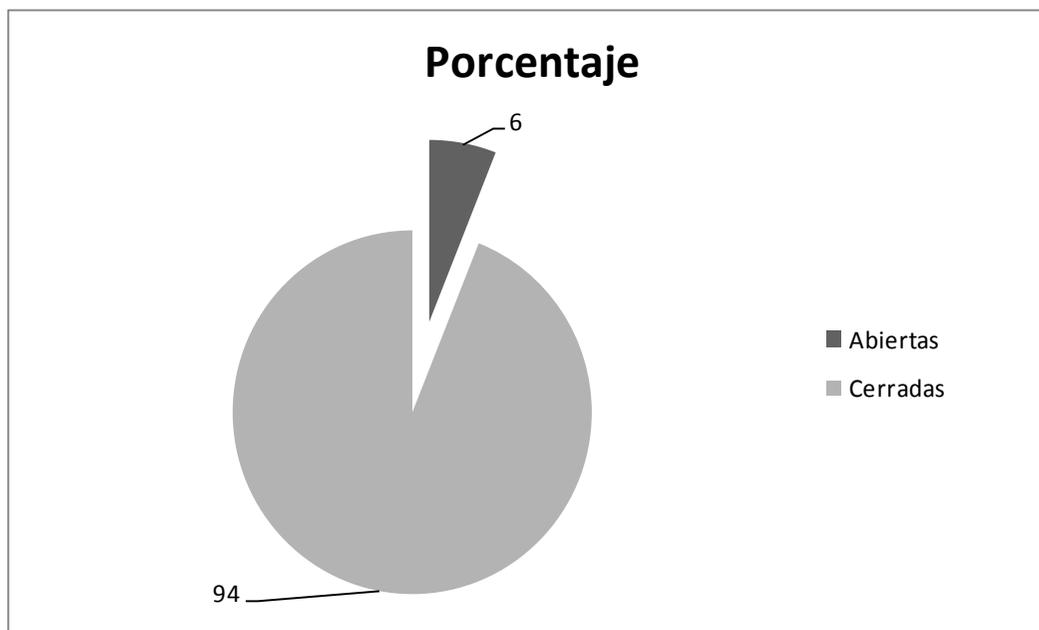
	AUDIENCIAS	C. ELECTRÓNICO	ESCRITO	FAX
TOTAL	88	79	181	79
%	20	18,5	42	18,5



# RECLAMACIONES

## Estado del procedimiento

- El estado en que se encontraban los 427 expedientes incoados durante el año 2009, el día 31 de diciembre de este año, era de 401 finalizados y 26 en instrucción. Hay que tener en cuenta, que los procedimientos donde no nos consideramos competentes, por obviar la primera instancia, se cerraban tras remitir la documentación a la Instancia competente e informado al usuario.



# RECLAMACIONES

## Solicitudes de aplicación de la ley de Tiempos de respuesta de Atención Sanitaria Especializada.

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

- · 180 días naturales en el caso de intervenciones quirúrgicas.
- · 60 días naturales para acceso a primeras consultas externas.
- · 30 días naturales para la realización de pruebas diagnósticas/terapéuticas.
  
- Asimismo establece que los citados plazos se contarán en días naturales a partir de la inclusión del paciente en el Registro de Pacientes en Lista de Espera del Sistema Sanitario Público de Extremadura. En su artículo 5, establece unos sistemas de garantías, para que los usuarios que deseen hacer uso de este derecho puedan requerir de la Dirección General competente en materia de asistencia sanitaria del Servicio Extremeño de Salud, a través del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, la atención sanitaria.
- En su título III, contempla el Sistema de información sobre lista de espera y en su artículo 10 establece que el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura comparecerá, anualmente, ante la Comisión de Sanidad de la Asamblea de Extremadura para informar sobre la lista de espera en el ámbito de dicho Sistema.
- El día 27 de septiembre de 2005, se publica el Decreto 228/2005, por el que se regula el contenido, organización y funcionamiento del Registro de Pacientes en Lista de Espera del Sistema Sanitario Público de Extremadura y se crea el fichero de datos de carácter personal del citado registro. Tiene por objeto la regulación del contenido, organización y funcionamiento del Registro de Pacientes en Lista de Espera del Sistema Sanitario Público de Extremadura. En el mismo se desarrolla el contenido del Registro, la forma de Inscripción en el mismo. Asimismo, se desarrolla la forma de notificación al ciudadano, estableciendo que dispondrá de un justificante de su inclusión en el Registro, con el fin de acreditar su permanencia en la lista de espera. En la notificación se incluirá información suficiente sobre los procedimientos regulados en la Ley de tiempos de respuesta, incluyéndose la fecha límite para recibir cada acto médico prescrito, sea éste de consulta, prueba diagnóstico-terapéutica o intervención quirúrgica.

# RECLAMACIONES

## Solicitudes de aplicación de la ley de Tiempos de respuesta de Atención Sanitaria Especializada.

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 la misma se establece plazos menores a los previstos para intervenciones quirúrgicas para los procesos especiales, como son los siguientes:
  - Aneurismas de indicación no urgente.
  - Patología arterial periférica isquémica aguda.
  - Fístulas arteria-venosas para diálisis.
  - Cirugía cardiaca valvular.
  - Cirugía coronaria.
  - Desprendimiento de retina.
  - Vitrectomía.
  - Cirugía de exéresis de procesos tumorales malignos.
- En su artículo 3, regula plazos menores para primeras Consultas Externas, para aquellos pacientes que requieran atención sanitaria especializada a través de primeras consultas externas programadas y no urgentes, con sospecha fundamentada en criterios clínicos de enfermedad oncológica, estableciendo un plazo máximo de 30 días naturales.
- Por último, en el artículo 4, regula plazos menores para determinadas pruebas diagnósticas/terapéuticas, para aquellos casos de sospecha fundamentada en criterios clínicos de enfermedad oncológica, serán atendidos dentro de un plazo máximo de 15 días naturales.

# RECLAMACIONES

## Solicitudes de atención al amparo de la Ley de tiempos de Respuesta

La Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, entró en vigor el día 7 de octubre de 2005.

Los tiempos máximos de respuesta recogidos en la Ley son los siguientes:

**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.

- Debe Ud. saber que el ejercicio del derecho que recoge la Ley respecto a tiempos de respuesta no se realiza a través de una reclamación. Una reclamación y la solicitud de asistencia al amparo de la Ley 1/2005 son dos cosas distintas, con tramitación y efectos diferentes, aunque puede hacer uso de ambos procedimientos.

En el caso de que el plazo haya sido superado, podrá acogerse al derecho que reconoce la Ley dirigiéndose mediante escrito:

- 1. Dirigido al Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
- 2. Recogiendo toda la información referida a su situación de espera, datos personales, actividad sanitaria de la que está pendiente, etc.
- 3. Haciendo constar que solicita atención sanitaria al amparo de la Ley 1/2005 de tiempos de respuesta.

# RECLAMACIONES

## Datos globales sobre solicitudes de Aplicación de la ley de Tiempos De Respuesta De Atención Sanitaria Especializada.

En el ejercicio 2009, se han recibido en nuestra Institución, 594 solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del sistema sanitario público de Extremadura, lo que supone un incremento del 70 % respecto al ejercicio anterior. A fecha 31 de diciembre se encontraban 556 cerradas, encontrándose 38 Expedientes abiertos, a la espera de contestación, un 6,5%.

- En doce ocasiones, un 2% del total, la Oficina del Defensor de los Usuarios, comunicó al solicitante que la solicitud presentada claramente no entraba en los supuestos de la mencionada Ley, renunciando el solicitante, tras la información, a continuar por esta vía. Se trataron de los Expedientes: 86/09; 93/09; 108/09; 133/09; 172/09; 193/09; 224/09; 252/09; 332/09; 385/09; 452/09 y 473/09.
- De las 556 solicitudes finalizadas, excluidas las solicitudes rechazadas por nuestra Institución, quedaron 544. En 144 ocasiones, un 26%, fueron denegadas, En 372 casos aprobadas, un 68% y, en 19 ocasiones, se resolvió durante la tramitación, un 3,5%. El resto, 21 Expedientes, se trata de recomendaciones, que a fecha 31 de diciembre de 2009, se encontraban pendientes de conocer la aceptación o rechazo de la Administración a nuestra recomendación.
- Conviene aclarar que la tramitación de las solicitudes por parte de la Dirección General de Asistencia Sanitaria, fue más allá de lo contemplado por la Ley, no solo se dedicaba a resolver y autorizar, sino que le gestionaba la citación, de tal manera que contactaba con los distintos Centros Sanitarios para informar de las distintas posibilidades de atención. Tanto es así que al ciudadano se le ofertaba no solo los Centro Privados, los contemplados en derecho.
- De las 158 peticiones aprobadas, el Servicio Extremeño de Salud, ha llegado a un acuerdo con el reclamante de recibir la atención en un Centro Público en 140 ocasiones y solo en 18 en Centro Privado. Toda esta gestión añadida, pensamos que supuso que los plazos de contestación se dilataran.

# RECLAMACIONES

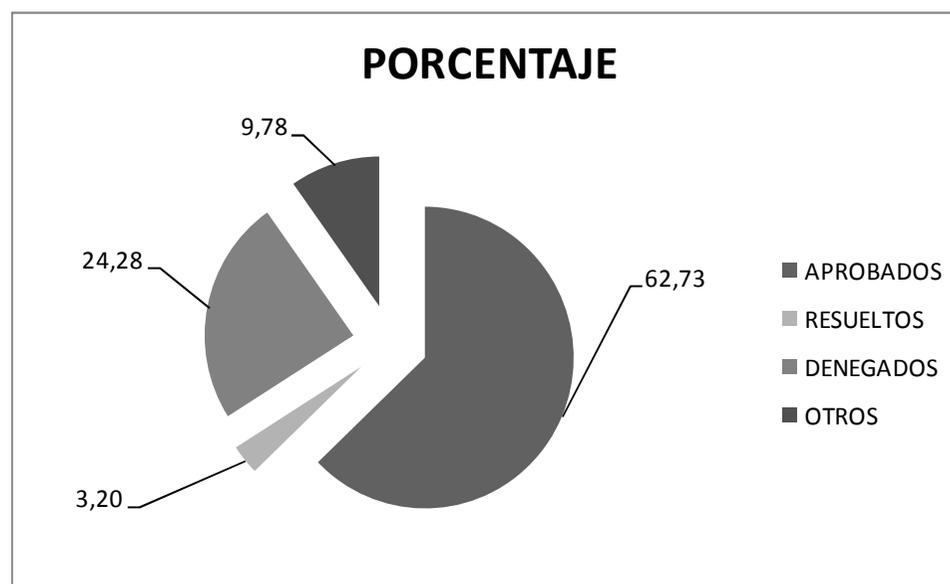
## Datos globales sobre solicitudes de Aplicación de la ley de Tiempos De Respuesta De Atención Sanitaria Especializada.

- Las 144 peticiones rechazadas fueron justificadas por la Dirección General de Asistencia Sanitaria no recibándose alegaciones por parte de los reclamantes. Las causas:
- Por tratarse de revisiones y no primeras consultas o tratarse de una prueba de screening o prueba preventiva y no de una indicación de finalidad diagnóstica, en 7 casos.
- Por incumplimiento de uno de los requisitos para su solicitud, principalmente el haberse solicitado antes de haberse cumplido el plazo en 118 casos.
- Por otras cuestiones en 14 ocasiones. En todos estos casos, se remitieron a las Áreas competentes la disconformidad del reclamante, no procediéndose a la apertura de Expediente de reclamación, a fin de evitar una excesiva e inútil burocracia y duplicidad de datos.
- Como ya hemos comentado, sobre los plazos de contestación, han sido, en general, aceptables. A fecha 31 de diciembre de 2009, se encontraban 556 Expediente cerrados y 38 en tramitación. Daremos cuenta de ellas en la memoria del 2.010.

# RECLAMACIONES

Datos globales sobre solicitudes de Aplicación de la ley de Tiempos De Respuesta De Atención Sanitaria Especializada.

	APROBADOS	RESUELTOS	DENEGADOS	OTROS
TOTAL	372	19	144	58
PORCENTAJE	62,73	3,20	24,28	9,78



# RECLAMACIONES

## Distribución de las solicitudes por Áreas de Salud.

Sobre la procedencia de las Áreas de Salud, el Área de Cáceres es el Área donde más solicitudes se han realizado, seguida de Badajoz. Es lógico que las Áreas de mayor población y que tienen Hospitales de referencias, sean las que mayor número de peticiones reciben.

ÁREA DE PROCEDENCIA	Nº EXP. INCOADOS POR SOLICITUD	Nº EXP. INCOADOS POR SOLICITUD LTR 2009
BADAJEZ	92 (26%)	150 (25%)
CÁCERES	140 (39%)	245 (41%)
CORIA	3 (1%)	0 (0%)
DON BENITO	8 (2%)	15 (2,5%)
LLERENA ZAFRA	10 (3%)	23 (4%)
MÉRIDA	59 (17%)	121 (20%)
NAVALMORAL	0 (0%)	3 (0,5%)
PLASENCIA	37 (11%)	37 (6%)
TOTAL 349	349 (100%)	594 (100%)

# NORMATIVA

## Derechos y deberes de los ciudadanos respecto al Sistema Sanitario

- LEY 10/2.002, DE 28 DE JUNIO, DE SALUD DE EXTREMADURA.
- Decreto de regulación de segunda opinión especialista en Extremadura
- Ley de tiempos de respuesta de atención especializada Extremadura
- Modelo Testamento Vital
- Modelo para orientarse como se redacta un testamento vital en Extremadura.
- Decreto que regula libre elección de médico en Atención Primaria Extremadura
- Decreto que regula al Defensor de los usuarios de Extremadura
- DECRETO 132/2006, regulador plazos: Nuevo DECRETO 132/2006, de 11 de julio, por el que se reducen los tiempos de espera en determinadas especialidades en la atención sanitaria especializada, ampliando derechos de la ley de Tiempos de Respuesta

## Normativa sobre reintegro de gastos

- DECRETO 6/2006, de 10 de enero, por el que se regula el procedimiento y los requisitos del reintegro de gastos de productos farmacéuticos, ortoprótesis y asistencia sanitaria así como las ayudas por desplazamiento y estancia.
- LEY 3/2005, de 8 de julio, de información sanitaria sobre Derecho de información sanitaria, Derechos relativos a la intimidad y la confidencialidad, Derecho a la autonomía del paciente, Expresión anticipada de voluntades, Consentimiento informado, Derechos relativos a la documentación sanitaria y Consejo Asesor de Bioética, Comités de Bioética Asistencial y Comité Ético de Investigación Clínica Autónomo.

# NORMATIVA

## Otras materias de legislación.

- Regulación fármacos gratuitos discapacitados enfermos pediátricos crónicos y familias numerosas
- ORDEN de 26 de noviembre de 2003, por la que se regula la tramitación de las reclamaciones y
- Sugerencias, relativas a la actividad sanitaria, dirigidas por los usuarios del sistema sanitario Público de Extremadura al servicio extremeño de salud
- DECRETO 311/2007, de 15 de octubre, por el que se regula el contenido, organización y Funcionamiento del registro de expresión anticipada de voluntades de la comunidad autónoma
- De Extremadura y se crea el fichero automatizado de datos de carácter personal del citado Registro.
- Folleto informativo sobre solicitud testamento vital
- Folleto informativo sobre solicitud testamento vital en Extremadura
- Decreto 93/2009, de 24 de abril, por el que se regula la implantación de la receta electrónica en el ámbito del sistema sanitario público de Extremadura (DOE de 30 de abril de 2009).