

**INSTITUTO DE CONSUMO DE EXTREMADURA
MEMORIA 2008**

**DEFENSOR DE LOS
USUARIOS DEL
SISTEMA SANITARIO
PÚBLICO DE
EXTREMADURA.**

INFORME DE ACTUACIONES 2008

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.

¿Cuáles son sus 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

PÁGINA WEB: <http://defensorusuarios.saludextremadura.com>

OFICINA EN MÉRIDA (CITA PREVIA)

C/ ATARAZANAS, 8 1ª PLANTA 06800

RECLAMACIONES.

Este apartado se realiza para 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, donde se regula cual tiene que ser el contenido de la memoria. En una primera parte, se facilitan datos globales que permiten analizar muchas cuestiones. En la segunda, daremos cuenta con mayor precisión a lo estipulado en el Decreto, dando cuenta del número y tipo de sugerencias y reclamaciones presentadas; de aquéllas que han sido rechazadas y sus causas, así como de las que han sido objeto de instrucción, especificando la resolución adoptada, así como el grado de cumplimiento de la misma.

¿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.

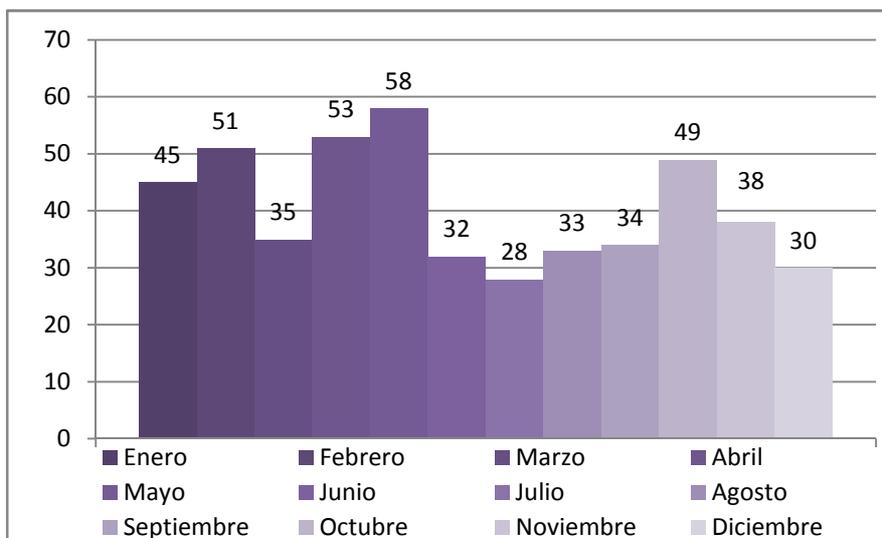
La interposición de la reclamación no tiene la consideración de recurso administrativo y, por tanto, no interrumpe los plazos establecidos por la legislación vigente.

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.

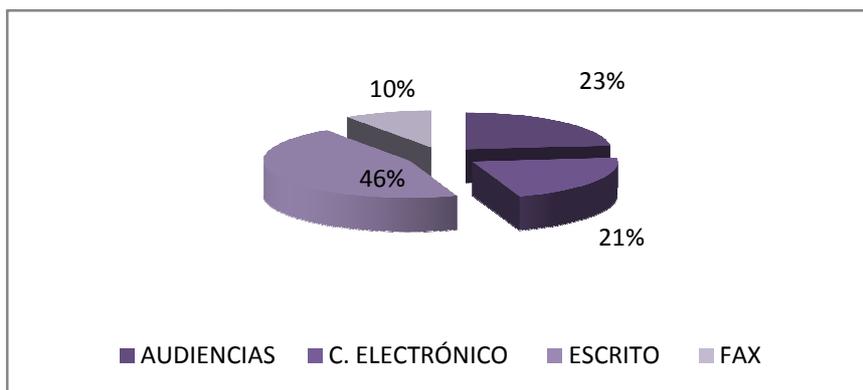
En 2008

Durante el ejercicio 2008, se incoaron 465 Expedientes referidos a reclamaciones y sugerencias, un 25% más que el ejercicio anterior, presentando una distribución anual paralela a la actividad asistencial.



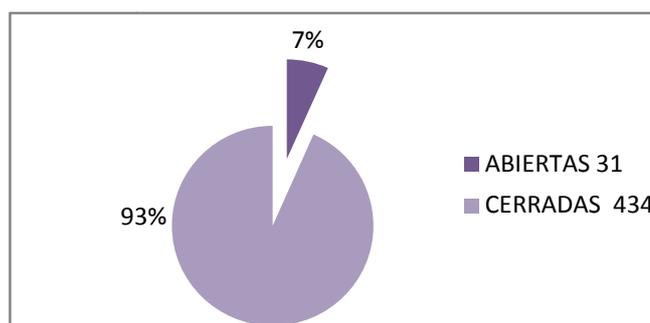
	AUDIENCIAS	C. ELETRÓNICO	ESCRITO	FAX
TOTAL	111	100	210	44
%	23	21	46	10

Las cifras obtenidas durante el año 2008, porcentualmente, son similares a los ejercicios anteriores.



Estado del procedimiento (fecha 31 de diciembre de 2008).

El estado en que se encontraban los 465 expedientes incoados durante el año 2008, el día 31 de diciembre de este año, era de 434 finalizados y 31 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.



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.

En 2008

En el ejercicio 2008, se han recibido en nuestra Institución, 349 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 79 % respecto al ejercicio anterior. A fecha 31 de diciembre se encontraban cerradas 321, estando a la espera de contestación en 28 casos, un 8%.

En nueve ocasiones, un 2,5% del total, la Oficina del Defensor de los Usuarios, comunicó al solicitante que como consecuencia de los insuficientes datos aportados o por ser manifiestamente infundado, resultaba imposible iniciar a trámite su solicitud, no recibiendo contestación de las mismas y procediéndose al cierre. Se trataron de los Expedientes: 11/08; 23/08; 45/08; 118/08; 119/08; 177/08; 185/08; 226/08 y 256/08.

De las 312 solicitudes finalizadas, excluidas las solicitudes rechazadas por nuestra Institución, en 60 ocasiones, un 19%, el solicitante fue atendido o fue citado durante el trámite del Expediente, renunciando a continuar con la tramitación. En 94 ocasiones, un 30%, fueron denegadas y, finalmente, el número de solicitudes que se aceptaron fueron en 158 ocasiones, un 50%.

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, 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.

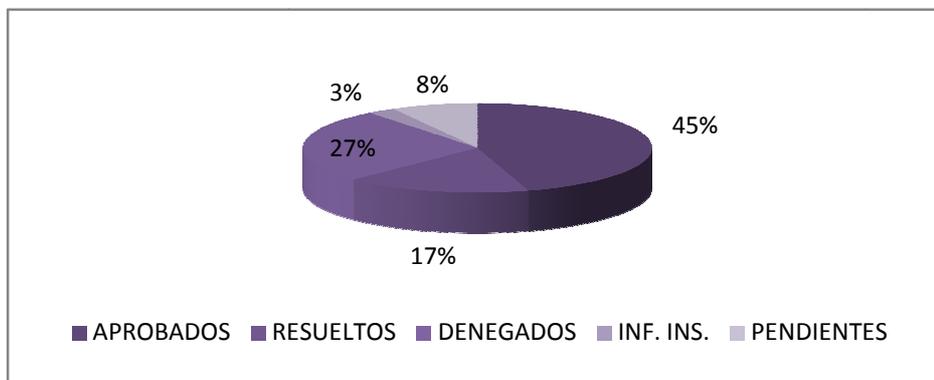
Las 94 peticiones rechazadas fueron justificadas por la Dirección General de Asistencia Sanitaria no recibándose alegaciones por parte de los reclamantes. Las causas:

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 6 casos.

Por incumplimiento de uno de los requisitos para su solicitud, principalmente el haberse cumplido el plazo en 73 casos.

Por otras cuestiones en 15 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, muy rápidos. A fecha 31 de diciembre de 2008, se encontraban 321 Expediente cerrados y 28 en tramitación.



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 de 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 Autonomo

REGULACIÓN FÁMACOS GRARUITOS DISCAPACITADOS ENFERMOS PEDIATRICOS CRONICOS Y FAM NUMEROSAS

Orden sobre reclamaciones en el SES

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 Expresión Anticipada de Voluntades

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 sobre la receta electrónica

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).