

MEMORIA 2018



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

MEMORIA

2018



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

C/ ADRIANO, 4 - 06800 MÉRIDA • BADAJOZ

TELÉFONO 924 00 47 21 - FAX 924 00 47 30

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

Edita:

JUNTA DE EXTREMADURA

Consejería de Sanidad y Políticas Sociales

Mérida, 2019

Depósito Legal: BA-186-2019

Impresión: Artes Gráficas Rejas (Mérida)



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

MEMORIA

2018

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	9
--------------------	---

EXPEDIENTES DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA 2018	15
--	----

CAPÍTULO I

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	19
-----------------------------------	----

1.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS	19
----------------------------------	----

1.1.1. NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL	19
---	----

1.1.2. FORMA DE PRESENTACIÓN	20
------------------------------------	----

1.1.3. PROCEDENCIA DE LAS RECLAMACIONES	20
---	----

1.1.4. INSTANCIAS DONDE SE PRESENTAN: ÁREAS Y CENTROS. TIPOS DE CENTROS.	24
--	----

1.1.5. MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES	24
---	----

1.1.6. DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES	26
--	----

1.1.7. ESTADO DE LOS EXPEDIENTES FECHA 31 DE DICIEMBRE 2018	30
---	----

1.1.8. FORMAS DE CIERRE	31
-------------------------------	----

1.2 ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO	32
------------------------------------	----

1.2.1. ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES ACEPTADOS 2018	32
---	----

• Área de Salud de Badajoz	34
----------------------------------	----

• Área de Salud de Cáceres	36
----------------------------------	----

• Área de Salud de Coria	38
--------------------------------	----

• Área de Salud de Don Benito-Villanueva	39
--	----

• Área de Salud de Llerena-Zafra	41
--	----

• Área de Salud de Mérida	43
---------------------------------	----

• Área de Salud de Navalmoral de la Mata	46
--	----

• Área de Salud de Plasencia	47
------------------------------------	----

• Otros	49
---------------	----

1.2.2. ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES RECHAZADOS 2018	49
• Área de Salud de Badajoz	51
• Área de Salud de Cáceres	52
• Área de Salud de Coria	53
• Área de Salud de Don Benito-Villanueva	54
• Área de Salud de Llerena-Zafra	54
• Área de Salud de Mérida	55
• Área de Salud de Navalmoral de la Mata	57
• Área de Salud de Plasencia	58
• Otros	58
1.2.3. RESOLUCIONES DE LA DEFENSORA 2018	59

CAPÍTULO II

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

2.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS	72
2.1.1. SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES FECHA 31 DICIEMBRE 2018	72
2.1.2. DISTRIBUCIÓN MENSUAL	74
2.1.3. DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS DE SALUD	75
2.1.4. DISTRIBUCIÓN POR TIPO	77
2.1.5. DISTRIBUCIÓN DE LAS SOLICITUDES APROBADAS, DENEGADAS Y RESOLUCIONES 2018	78
2.2. ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO	83
2.2.1 ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO DE LAS SOLICITUDES ABIERTAS DURANTE EL AÑO 2018	83
• Área de Salud de Badajoz	84
• Área de Salud de Cáceres	87
• Área de Salud de Coria	90
• Área de Salud de Don Benito-Villanueva	91
• Área de Salud de Llerena-Zafra	92
• Área de Salud de Mérida	93
• Área de Salud de Navalmoral de la Mata	95
• Área de Salud de Plasencia	96
2.2.2 RESOLUCIONES DE LA DEFENSORA 2018	98

CAPÍTULO III

OTRAS ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA	107
3.1. ATENCIÓN TELEFÓNICA, PERSONAL, INTERNET Y EN AUDIENCIAS	107
3.2. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL	108

CAPÍTULO IV

DEBER DE COLABORACIÓN DE LOS ORGANISMOS REQUERIDOS	111
---	-----

CAPÍTULO V

DOTACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO

DE LA DEFENSORA	113
5.1. MEDIOS HUMANOS	113
5.2. MEDIOS MATERIALES	115
5.3. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y SOLICITUDES DE L.T.R.	116
5.4. DIFUSIÓN	120
5.5. PROGRAMA DE CALIDAD	121

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES	129
---------------------------	-----

ANEXO

LISTAS DE ESPERAS EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN EL SISTEMA

SANITARIO PÚBLICO EN EXTREMADURA. AÑO 2018	145
---	-----

PRESENTACIÓN

Para dar cuenta de todas nuestras obligaciones se publica esta Memoria 2018, que tiene por objeto la exposición de las actuaciones de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura durante el período comprendido entre el día 1 de enero y 31 de diciembre de 2018; y que se presentará, ante la Comisión de Sanidad, Políticas Sociales y Vivienda de la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de los Consumidores, para dar cumplimiento a la exigencia establecida en el artículo 16 de la Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura, desarrollada por el Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura. La memoria que es pública, también será expuesta, junto a las anteriores, en el apartado correspondiente de publicaciones de nuestro Portal Web.

La Memoria en sí, viene a contribuir en la transparencia de nuestra Institución al dar cuenta de toda la actividad de la misma, durante el año 2018. Obviamente, como consecuencia de lo delicada que es la información que manejamos, advertimos, en aras de la adecuada confidencialidad, que toda la información contenida en este documento ha sido sometida al cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del 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 los mismos, así como al procedimiento de disociación definido por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, para que dicha información no pueda asociarse a ninguna persona identificada o identificable. Este Documento, a pesar de las restricciones referidas, permite obtener información objetiva y precisa del Sistema Sanitario Público en Extremadura y, por otra parte, que los representantes de los diferentes partidos políticos de la Asamblea de Extremadura, asociaciones de consumidores y usuarios, asociaciones de pacientes, profesionales sanitarios, y cualquier ciudadano pueda acceder a la información y hacer uso de ella de manera rápida y práctica.

Este principio de transparencia, hace que se convierta en una herramienta de calidad, e indirectamente, se convierte también en una memoria del Sistema Sanitario, aportándole un sello de calidad.

Los datos que se muestran en esta Memoria están extraídos de la base de datos informática existente que suministra un amplio conjunto de parámetros que definen la actividad de esta Institución de forma anual, en este caso, durante el año 2018.

La presente Memoria 2018 es sólo una parte de la “fotografía total” de las reclamaciones que genera la actividad sanitaria de nuestra Comunidad, pues como saben, los servicios de atención

al usuario existentes en cada hospital adscritos a las gerencias de áreas de salud correspondientes del Servicio Extremeño de Salud (SES), también forman parte de ellas, y son la primera puerta de entrada para el usuario a la hora de reclamar.

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

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

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

Estoy segura que los lectores de esta Memoria entienden que es imposible trasladar el trabajo desarrollado por todo un equipo, en la atención a los ciudadanos, durante el año 2018 en un Documento. La Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura es un servicio que se presta a todos los ciudadanos en nuestra Comunidad Autónoma, que ayuda a mejorar el sistema sanitario y da transparencia al mismo. Detrás de cada Expediente o actuación, hallamos a un usuario del SES que encontró una dificultad con el Sistema y solicitó nuestra asistencia y mediación. Esto nos obligó a esforzarnos, en la medida de nuestras posibilidades, para auxiliarle a encontrar la solución a sus problemas.

Como consecuencia de la atención a los ciudadanos, sobre sus Derechos y Libertades, nuestra Oficina tramitó 2.497 Expedientes en el año 2018 en total, con un mínimo descenso de la actividad global del 4% respecto al año 2017, de los cuales 1.277 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada y 1.220 a reclamaciones y sugerencias.

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

Asimismo, consideramos de máxima importancia la participación ciudadana. La oficina dispone de un nuevo portal web de la Defensora de los Usuarios, en la cual el ciudadano puede acceder fácilmente a noticias, normativa, etc.; y permite el acceso a los modelos de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la LTR autorellenables, facilitando un espacio de contacto para información y asesoramiento directo con la Oficina, etc.; que se ha reflejado en el aumento de expedientes cuya forma de presentación ha sido por correo electrónico a través de la misma. Otras actuaciones referidas a la participación son los contactos con las Asociaciones de Pacientes y Familiares, pieza clave, que se continuaron en la medida de las demandas y posibilidades.

Durante el año 2018 se mantuvo el compromiso, derivado de años anteriores de poner en práctica el sistema de gestión de calidad. Este sistema, además de mejorar la eficiencia en el trabajo, aporta transparencia en nuestras actuaciones. Dentro de los múltiples indicadores de los que dispone, conviene señalar los tiempos que tardamos en tramitar los expedientes, así el tiempo medio de iniciación de la tramitación de los expedientes es de 24 horas.

El Documento, consiste en una Memoria relativa al año 2018, recogiendo toda la actividad de 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, recogerá como en ediciones anteriores, un Anexo con la información sobre las listas de espera del Servicio Extremeño de Salud relativa al año 2018.

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

Sobre la estructura del Documento, tras el índice y esta pequeña introducción, iniciamos la memoria, para dar información de los Expedientes incoados por nuestra Institución durante el año 2018.

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. Destacar, que las reclamaciones y sugerencias se incrementaron un 3,4% respecto al año 2017, pasando de 1.180 reclamaciones y sugerencias en el 2017 a 1.220 en el año 2018.

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 (L.T.R.) y sobre el Decreto 132/2006, de 11 de julio, por el que se reducen los tiempos de espera en determinadas especialidades en la atención sanitaria especializada. Durante el ejercicio 2018, se han reducido los Expedientes abiertos por estos derechos, un 11% menos, pasando de 1.431 en el año 2017 a los 1.277 expedientes del año 2018. Sin embargo, aunque reconocemos el esfuerzo realizado por gestores sanitarios del SES durante el año 2018 en la disminución de las solicitudes de L.T.R., para

esta Institución es inadmisibles mientras se encuentren usuarios en los que no se garantizan sus derechos, en los que se sobrepasan los plazos sin recibir la atención sanitaria especializada, ya sea una intervención quirúrgica, una primera consulta o una prueba diagnóstica, en cuyos casos, se está incumpliendo por parte del SES la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura o 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 y debe procederse a resolver las solicitudes de asistencia tramitadas por la Institución en los plazos de atención marcados en dichas normativas.

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

En el siguiente capítulo, el tercero, damos cuenta de otras actividades del Defensor, donde incluimos la actividad institucional durante el año 2018.

En el capítulo cuarto, tratamos sobre el deber de colaboración de los organismos requeridos. Informa sobre la asistencia que nos prestan las distintas Gerencias de Áreas de Salud y Centros sanitarios 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 él, también damos información sobre los tiempos de tramitación de los Expedientes, por tipo y por áreas de salud, las ocasiones en que ha sido necesario realizar algún recordatorio de contestación o que ha sido necesario realizar Resoluciones de la Defensora referidas a los tiempos en responder.

En el capítulo quinto, facilitamos información sobre datos internos de nuestra Organización, los recursos materiales y humanos con los que dispuso durante el año 2018, su procedimiento, la difusión de la Institución, nuestro sistema de gestión de calidad; todo ello con la finalidad de que el lector pueda conocer y comprender nuestras condiciones de trabajo, su funcionamiento, sus limitaciones y aportarle transparencia. Finalizamos la memoria propiamente dicha con unas concisas conclusiones, en el capítulo sexto.

La Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, en su título III, establece sobre el sistema de información sobre lista de espera, en el artículo 10, información sobre las mismas, y en su punto 2, establece que el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura comparecerá, anualmente, ante la Comisión de Sanidad de la Asamblea para informar sobre los tiempos de espera en el ámbito de dicho Sistema. Como en las anteriores memorias, sacamos del contenido propio de la memoria la información sobre listas de espera del Servicio Extremeño de Salud. Consideramos que era conveniente informar en un Anexo aparte de la actividad sobre las listas de espera en atención especializada en el Sistema Sanitario Público de Extremadura relativas al año 2018. Pensamos que al no ser una actividad propia del Defensor, ya que las cifras se facilitan del Servicio Extremeño de Salud y por tanto la gestión es aparte de la Institución, debe quedar

fuera de la propia memoria. Nuestra función solo es la de analizar las cifras facilitadas y dar cuenta de ellas, en relación con las reclamaciones que generan y las peticiones de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en Atención Sanitaria Especializada por incumplimiento de los plazos establecidos en la misma.

Quiero dejar constancia de mi más sincero agradecimiento personal e institucional a mi equipo en la Oficina, de forma particular, a D. Francisco Dávila Hidalgo por la profesionalidad y entrega, que siempre van más allá de sus obligaciones.

Reiterar desde estas líneas mi gratitud al Consejo Extremeño de los Consumidores, a cada una de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios que lo integran, y que me eligieron para el desempeño de esta actividad.

Deseo trasladar también mi gratitud por la confianza depositada en la Institución, a todos los ciudadanos de la Comunidad Autónoma de Extremadura que han contactado con nosotros a lo largo del año 2018, a los distintos colectivos, Asociaciones de Pacientes y Familiares, con las que me une una trayectoria muy satisfactoria de trabajo conjunto y Asociaciones de ciudadanos, que han acudido a nosotros solicitando nuestro asesoramiento y asistencia.

Asimismo, manifestar mi agradecimiento a la Administración Sanitaria, a los responsables de la gestión sanitaria y profesionales sanitarios, su trabajo, colaboración, sensibilidad y disposición a la ayuda en la solución de conflictos, sin la cual hubiese sido imposible el ejercicio de las funciones que por normativa nos fueron encomendadas.

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.

EXPEDIENTES DE LA OFICINA

RECLAMACIONES Y SOLICITUDES APLICACIÓN LEY 1/2005 TIEMPOS DE RESPUESTA

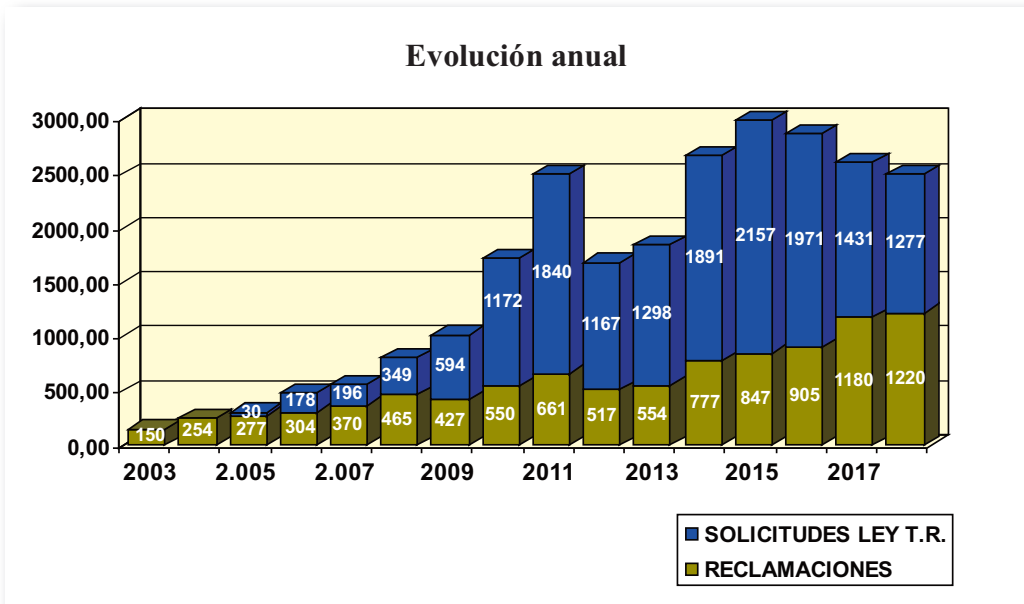
Durante el año 2018, hemos mantenido contacto con los usuarios en atención directa personal, por correo ordinario, por nuestro portal web, correo electrónico, fax, etc. que originó la apertura de 2.497 expedientes, de los cuales 1.277 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada (L.T.R), y 1.220 a reclamaciones y sugerencias.

En consecuencia, se aprecia un mínimo descenso de la actividad global del 4% respecto al año 2017, en 114 expedientes menos. Destacar en el caso de las reclamaciones, un incremento discreto respecto al ejercicio anterior del 3,4%, pasando de 1.180 en el año 2017 a 1.220 reclamaciones en el año 2018. Y en el caso de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, un descenso del 11% respecto al año 2017.

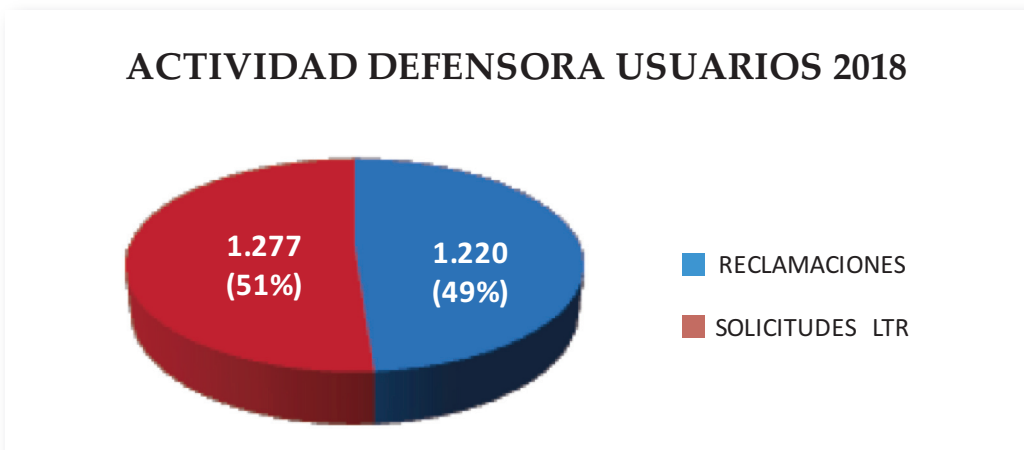
Es importante matizar, que no incluimos dentro de estos Expedientes las numerosas actuaciones informativas y de asesoramiento realizadas por la Institución, a diario, con los ciudadanos y lo distintos colectivos en atención personal, telefónica, mediante contactos a través del portal web de la Institución, correos electrónicos, etc. Como por ejemplo, los 1.083 mensajes electrónicos contestados de manera personalizada, facilitando información a los ciudadanos o las 3.810 llamadas telefónicas atendidas en la Oficina. Todo ello, unido al trabajo que efectuamos en las gestiones de los expedientes (centros hospitalarios, gerencias de áreas de salud, direcciones médicas, etc.) y en el posterior seguimiento de los mismos, a través de distintos medios, llamadas telefónicas, correos electrónicos, cartas, etc.

	RECLAMACIONES	SOLICITUDES LTR	TOTAL	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%

Si observamos el cuadro y gráfico anterior, podemos apreciar la evolución de nuestra Institución desde su origen. Resaltar, teniendo en cuenta la proyección histórica de la misma, la bajada discreta de forma global de expedientes, es decir, de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la L.T.R, un descenso del 4% respecto al año 2017. Asimismo, el dato más llamativo es que en las reclamaciones continua la tendencia ascendente y se han incrementado un 3,4% respecto al ejercicio anterior, y sin embargo, las solicitudes de asistencia al amparo de la L.T.R reflejan una tendencia descendente desde el año 2015, disminuyendo respecto al año 2017, un 11%.



En el siguiente gráfico se muestra la distribución de los expedientes incoados en la Oficina durante el año 2018, reflejándose que las solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en atención especializada absorben el 51% de actividad de la Institución, frente al 49% por reclamaciones y sugerencias.

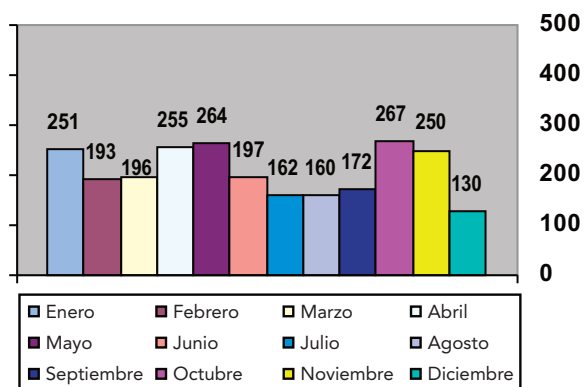


DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE EXPEDIENTES DEL AÑO 2018

La distribución de la actividad de la Oficina de la Defensora durante el año 2018 fue estacional. El mes en el que se abrieron más Expedientes fue el de octubre con 267 expedientes incoados, y el mes de diciembre en el que menos, con 130 expedientes incoados, seguido por el mes de agosto. La apertura de los 2.497 expedientes incoados durante el año 2018, reclamaciones y solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en atención especializada, se repartió de la siguiente manera:

Enero	.251
Febrero	.193
Marzo	.196
Abril	.255
Mayo	.264
Junio	.197
Julio	.162
Agosto	.160
Septiembre	.172
Octubre	.267
Noviembre	.250
Diciembre	.130

Evolución mensual de los expedientes en la Oficina de la Defensora. Año 2018



CAPÍTULO I

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

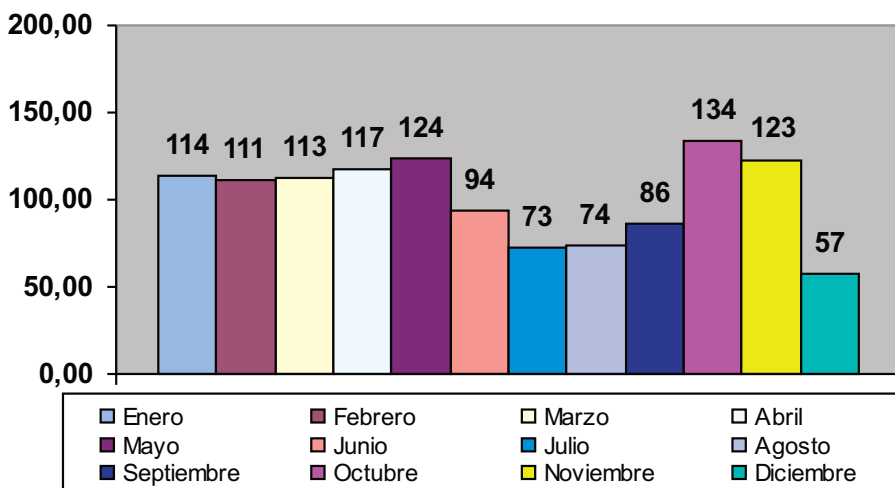
1.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS AÑO 2018

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

1.1.1. NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL

Durante el ejercicio 2018, se incoaron 1.220 Expedientes de reclamaciones y sugerencias recibidas en nuestra Institución, un 3,4% más que el ejercicio anterior. Presentó una distribución estacional, siendo el mes de diciembre, con 57 expedientes, el de menor actividad, y octubre con 134 expedientes, el mes en el que más se recibieron. La apertura de los 1.220 expedientes incoados durante el año 2018 de reclamaciones y sugerencias, se repartió de la siguiente manera:

Evolución mensual de las reclamaciones y sugerencias



1.1.2 FORMA DE PRESENTACIÓN

La forma más frecuente de presentación fue por correo electrónico, a diferencia del ejercicio anterior que fue por escrito. De los 1.220 Expedientes incoados en el año 2018, se presentaron por este medio, en 523 ocasiones, a través del correo electrónico institucional de la Defensora, representando un 43% del total.

La segunda forma de presentación más utilizada, fue por escrito, en 444 casos, a través de los centros de atención administrativa de la Junta de Extremadura, las unidades de registro de la Administración Autonómica o de Ayuntamientos u Organismos Oficiales, etc., lo que representa un 36% del total.

A través de audiencia, las reclamaciones y sugerencias se presentaron en 193 ocasiones en el año 2018, un 16% del total. La atención personal directa, fue la tercera vía de presentación de las reclamaciones, que muestra como factor positivo la proximidad, facilidad de comunicación y comprensión total de la dimensión de las peticiones que se formulan; que en el caso de usuarios con edad avanzada, dificultad en la escritura o expresión, permite que el usuario manifieste su problema y le facilitemos la transcripción de la reclamación, procediendo a dar lectura de la misma al usuario para su firma. Al disponer de la Oficina ubicada en la ciudad de Mérida, son, generalmente los ciudadanos de esta ciudad y las poblaciones cercanas los que hacen un mayor uso de esta vía de presentación.

La forma menos frecuente de presentación fue por vía FAX, en 60 reclamaciones en el año 2018, lo que supuso el 5% del total de las reclamaciones presentadas.

Llama la atención la aproximación con las formas de presentación de las Solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, donde la vía por correo electrónico, ha pasado a ser en el año 2018 la segunda forma de presentación, lo que supuso el 28% del total.

AÑO 2018	AUDIENCIAS	C. ELETRÓNICO	ESCRITO	FAX
TOTAL	193	523	444	60
PORCENTAJE	16%	43%	36%	5%

1.1.3 PROCEDENCIA DE LOS EXPEDIENTES

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA

POR DENSIDAD DE POBLACIÓN

Durante el ejercicio 2018, los ciudadanos que habitaban en municipios rurales menores de 50.000 habitantes reclamaron menos que los ciudadanos que vivían en núcleos urbanos de población de más de 50.000 habitantes. Del total de los 1.220 expedientes incoados, 647 se presentaron por usuarios procedentes de población rural, un 53%, lo que representa un reclamante

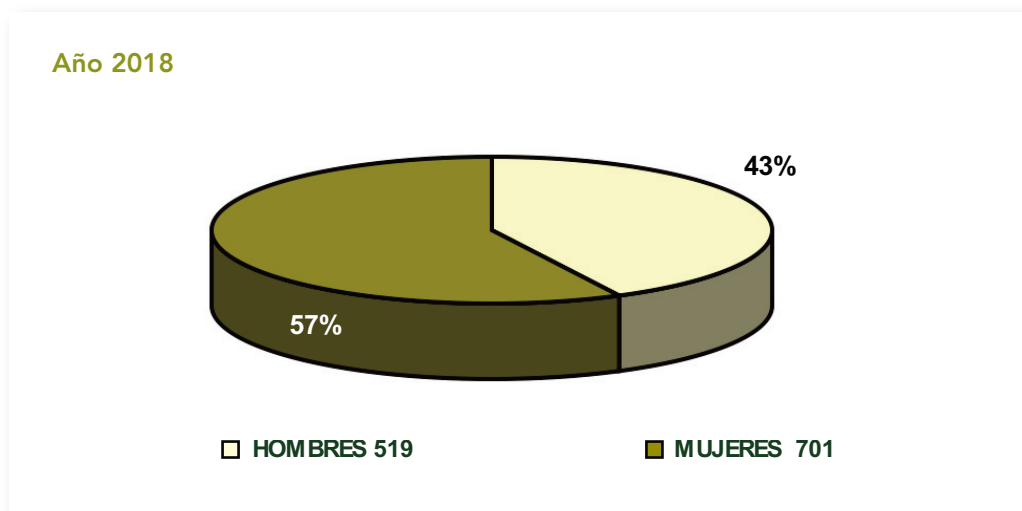
cada 1.185 ciudadanos. Los restantes, 573, procedieron de zonas urbanas, que representa a un reclamante cada 534 ciudadanos, es decir, el 47%, más del doble, siguiendo la misma tendencia que en el ejercicio anterior.

PROCEDENCIA 2018	EXTREMADURA	+ 50.000	- 50.000
TOTAL	1.220	573	647
PORCENTAJE	100	47	53
HABITANTES*	1.072.863	305.950	766.913
TASA	1/ 879	1/534	1/1.185

*INE.

POR SEXO

Del total de las 1.220 reclamaciones y sugerencias incoadas, en el año 2018, en 701 ocasiones la presentaron mujeres, en 519 ocasiones los hombres. Supone que el 57% de las reclamaciones fueron iniciadas por mujeres.



ÁREAS DE SALUD

Como en el ejercicio anterior, en el año 2018 los ciudadanos del Área de Mérida han sido los que han presentado mayor número de reclamaciones en cifras absolutas, 508. Le siguen a distancia Badajoz con 181 reclamaciones; y Cáceres con 174 reclamaciones.

También, fueron los ciudadanos del Área de Salud de Mérida los más reclamantes en proporción a la población de referencia: 1 reclamación por cada 328 habitantes; lo que no responde por tanto a la influencia de la accesibilidad de los usuarios por la ubicación de la Institución en Mérida, en el sentido de que sean los ciudadanos de esta ciudad y localidades cercanas, los que hacen un mayor uso de ella.

Por tanto, sigue siendo el Área de Salud de Mérida el que más reclamaciones genera, en cifras absolutas y ajustadas a población, de toda la Comunidad Autónoma; abarcando el 42% del total de las reclamaciones presentadas por los usuarios en Extremadura.

Sin embargo, destacamos una disminución de reclamaciones en el año 2018 del Área de Salud de Mérida, en un 11%, con 65 peticiones menos que en el ejercicio anterior.

Las Áreas con menores porcentajes de reclamantes fueron, las de Coria con 10; 1 por cada 4.362 habitantes (aunque ha pasado de 6 reclamaciones en el año 2017 a 10 reclamaciones en el 2018), Don Benito-Villanueva con 47; 1 por cada 2.905 habitantes y Navalmoral de la Mata con 24, 1 por cada 2.215 habitantes.

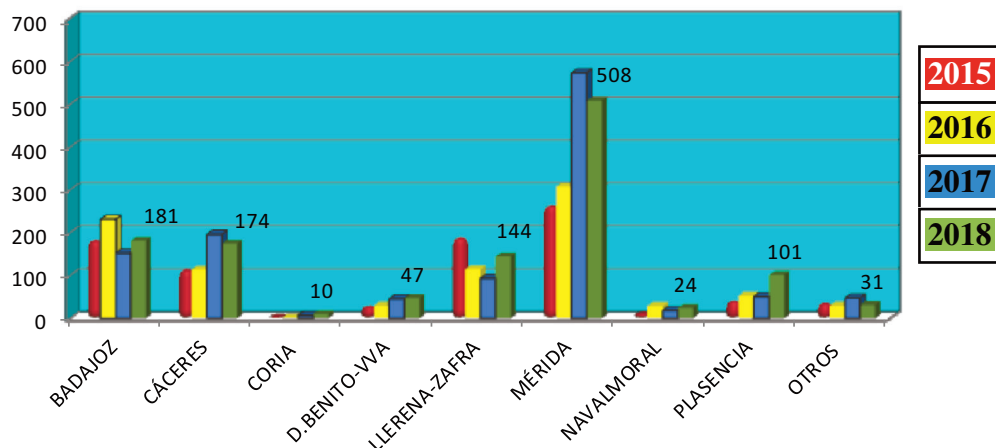
El Área de Salud de Cáceres, con 174 reclamaciones en el año 2018, ha disminuido las reclamaciones en su área en un 11% respecto al ejercicio anterior, con 22 reclamaciones menos.

En cifras absolutas, el Área de Salud que más ha incrementado el número de reclamaciones en el año 2018, es Plasencia, pasando de 50 a 101 reclamaciones, un 102%; aunque ajustada a población ocupa el tercer lugar, con 1 por cada 1.076 habitantes, por detrás del Área de Salud de Mérida, con 1 por cada 328 habitantes y Llerena-Zafra, con 1 por cada 702 habitantes.

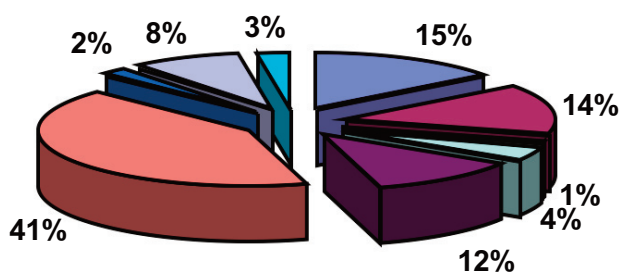
Las Áreas de Salud de Llerena-Zafra, Navalmoral de la Mata, Badajoz y Coria han aumentado también las reclamaciones respecto al ejercicio anterior. En concreto, Llerena-Zafra ha pasado de 93 reclamaciones a 144, Navalmoral de la Mata de 18 reclamaciones a 24, Badajoz de 152 a 181 reclamaciones y Coria de 6 a 10 reclamaciones.

ÁREA RECLAMADA	POBLACIÓN REFERENCIA	EXPEDIENTES 2016	EXPEDIENTES 2017	EXPEDIENTES 2018	PORCENTAJE X 1.000 HAB.
BADAJOZ	271.885	231	152	181	1/ 1.502
CÁCERES	191.067	113	196	174	1/ 1.098
CORIA	43.621	2	6	10	1/ 4.362
DON BENITO-VVA	136.553	29	45	47	1/ 2.905
LLERENA-ZAFRA	101.068	114	93	144	1/ 702
MÉRIDA	166.870	307	573	508	1/ 328
NAVALMORAL DE LA MATA	53.159	28	18	24	1/ 2.215
PLASENCIA	108.640	52	50	101	1/ 1.076
OTROS		29	47	31	

Año 2018



Año 2018

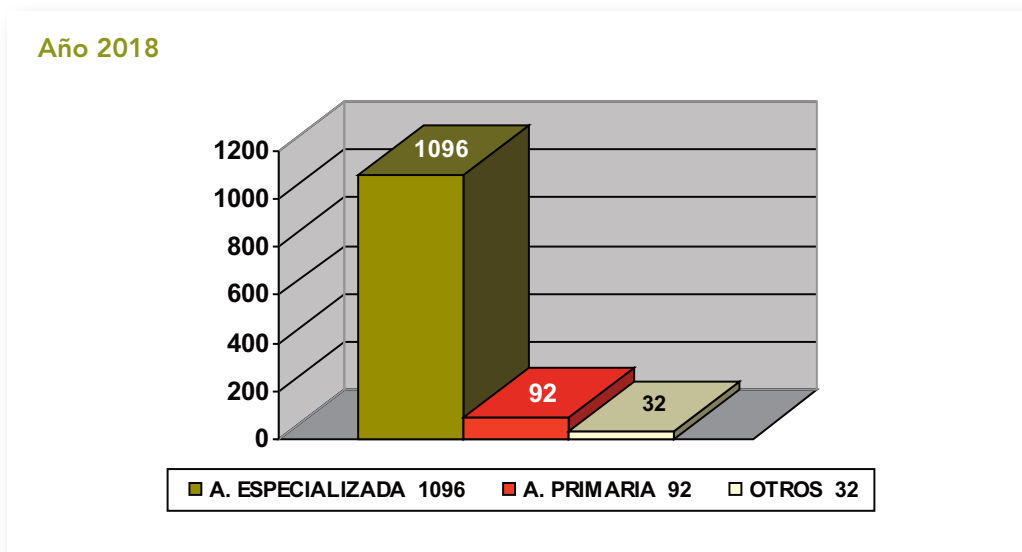


■ BADAJOZ 181	■ CÁCERES 174	□ CORIA 10
□ DON BENITO/VVA. 47	■ LLERENA-ZAFRA 144	■ MÉRIDA 508
■ NAVALMORAL 24	□ PLASENCIA 101	■ OTROS 31

1.1.4 INSTANCIAS DONDE SE PRESENTAN

NIVEL ASISTENCIAL

Como en ejercicios anteriores, en el año 2018 se ha reclamado más a la Atención Especializada que a la Atención Primaria. Son los Centros Hospitalarios y Centros de Especialidades a los que se han dirigido el mayor número de reclamaciones y sugerencias, 1096 de los expedientes incoados, frente a la atención primaria que recibió solo 92. El apartado “Otros”, con 32 casos, corresponde a aquellas reclamaciones, que aun teniendo un contenido asistencial, son genéricas y no están referidas a un centro asistencial determinado o no se puede asignar directamente a la Atención Primaria o Especializada, como las relativas a transporte sanitario, tarjeta sanitaria, peticiones sobre prestaciones, desacuerdos de derivaciones, etc.



1.1.5 MOTIVOS DE INCOACIÓN DE EXPEDIENTES

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

- Disconformidad por deficiencias estructurales y personales. Se refieren a las peticiones de los usuarios cuando consideran que existen deficiencias materiales o humanas.

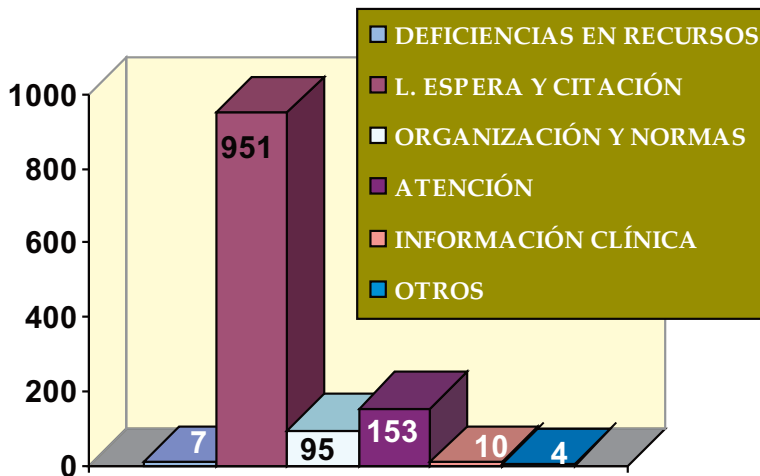
- Disconformidad por Listas de esperas y citaciones. Se incluyen las reclamaciones cuando los ciudadanos consideran excesivo el tiempo en recibir atención sanitaria, independientemente de que se trate de fallos por citación o por listas de esperas. No se han incluido en esta clasificación las peticiones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

Los motivos más reclamados en el ejercicio 2018 fueron, nuevamente, por la disconformidad por Listas de esperas y citaciones, en 951 casos, un 78%.

Seguidos por la disconformidad con la Atención Personal y/o Asistencial en 153 casos, con un aumento respecto al ejercicio anterior en 52 expedientes, un 50%, y en tercer lugar por la disconformidad con la Organización y Normas en 95 casos.

GRUPO	DENOMINACIÓN	2015	2016	2017	2018
GRUPO I	Deficiencias estructurales y personales	6	4	4	7
GRUPO II	Lista de espera y citaciones	650	682	941	951
GRUPO III	Organización y normas	87	106	120	95
GRUPO IV	Atención personal y/o asistencial	80	98	102	153
GRUPO V	Disconformidad con la información	19	9	10	10
GRUPO VI	Otras	5	6	3	4

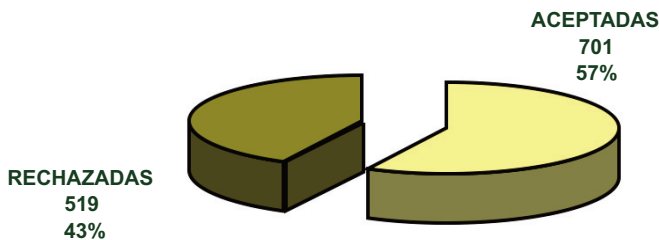
Año 2018



1.1.6 DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES: TRAMITADAS Y ATENDIDAS

A fecha 31 de diciembre de 2018, de los 1.220 expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, 701 fueron aceptados por considerarnos competentes en el procedimiento (43 expedientes más que en el año 2017) y procedimos a su recepción, tramitación, gestión y análisis. Las 519 reclamaciones restantes, se consideraron rechazadas en primera instancia, al no ser competentes, y procedimos a recepcionarlas y atenderlas. Esta última situación, consistía, en la recepción de la reclamación, y remitir desde la Oficina la reclamación al órgano competente para su conocimiento y respuesta a la misma, dándoles el curso administrativo que legalmente le corresponde, así como dar la información oportuna al usuario y realizar el seguimiento de la misma. Estos seguimientos, se realizaban con más atención en los casos en que los usuarios por nivel cultural, edad o disminución física tenían mayores dificultades de resolver el problema.

Año 2018



MOTIVOS DE ACEPTACIÓN

Las causas por las que se admitieron a trámite las 701 reclamaciones y sugerencias fueron las siguientes:

1ª INSTANCIA (474)

- Por afectar a más de 1 área de salud:6 expedientes.
- Por ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo Servicio290 expedientes.
- De oficio178 expedientes.

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

- Gravedad de la patología.
- La demora en la atención podría vulnerar el derecho del usuario.
- Posibilidad de generar alarma social: Informativa4 expedientes.

PRIMERA INSTANCIA 2018		
Afecta a más de un Área de Salud	Reiteradas en un Servicio	De oficio
6	290	178

En el año 2018, la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura procedió en base al artículo 18 de la Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura, a la apertura de oficio de 4 expedientes informativos sobre noticias publicadas en los medios de comunicación regionales, solicitando a las Gerencias de áreas de salud correspondientes informe sobre dichas cuestiones y las medidas que se estaban adoptando al respecto para la resolución de los mismos.

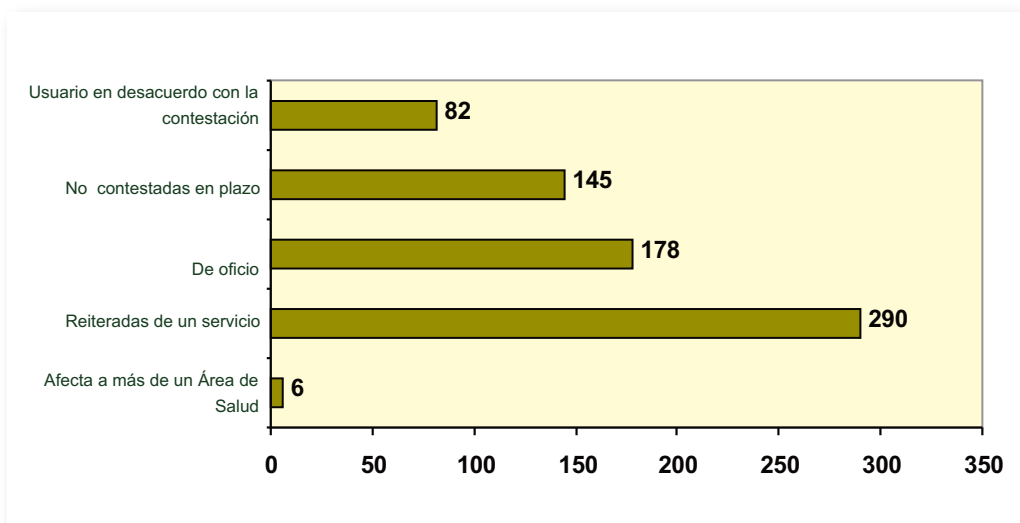
- Área de Salud de Cáceres. Expediente 374/18. Fecha: 9/4/18. Motivo: Suspensión el día 5/4/18 de dos intervenciones quirúrgicas programadas por deficiencias materiales (mesa de quirófano/camilla). Se recibe escrito de respuesta del Gerente del Área de Salud de Cáceres de fecha 4/5/18, informando sobre el servicio de electromedicina que gestionó el recambio de forma urgente de la pieza del giro lumbar de la mesa de operaciones, que en ningún momento hubo riesgo alguno para la paciente, siendo efectivas todas las intervenciones suspendidas por dicho motivo.
- Área de Salud de Mérida. Expediente 375/18. Fecha: 9/4/18. Motivo: Demora en los tiempos de espera para conocer los resultados de las biopsias realizadas en el Hospital de Mérida, superando el mes, como consecuencia de las deficiencias en recursos humanos (anatomopatólogos). Se recibe escrito de respuesta del Gerente del Área de Salud de Mérida de fecha 24/4/18, informando sobre los recursos humanos del Servicio de Anatomía Patológica y las medidas de resolución adoptadas con la finalidad de mantener en tiempos aceptables los resultados de las muestras y cero demora en las muestras preferentes o urgentes.

- Área de Salud de Badajoz. Expediente 770/18. Fecha: 10/8/18. Motivo: Sucesivas averías y deficiencias en el Servicio de Oncología Radioterápica del Hospital Infanta Cristina. Se recibe escrito de respuesta del Gerente del Área de Salud de Badajoz de fecha 17/9/18, informando sobre los aceleradores lineales de electrones existentes y la adquisición de uno nuevo, así como de las medidas adoptadas para la programación del tratamiento de los pacientes en el caso de avería o recambio de piezas para que no quede ningún paciente sin atender.
- Área de Salud de Plasencia. Expediente 877/18. Fecha: 19/9/18. Motivo: Falta de matronas en el Hospital Virgen del Puerto. Se recibe escrito de respuesta de la Gerente del Área de Salud de Plasencia de fecha 26/9/18, informando sobre los recursos humanos de matronas en plantilla en el centro hospitalario, contado con la plantilla al completo sin que haya sufrido modificaciones y manteniendo la misma organización funcional.

2ª INSTANCIA (227)

- Por no ser contestada en plazo por el Servicio de Atención Usuario.....145 expedientes.
- Por desacuerdo del usuario con la resolución de la Gerencia área de salud82 expedientes.

SEGUNDA INSTANCIA 2018	
No contestadas en plazo por el S.A.U	Desacuerdo con la contestación (resolución no satisfactoria)
145	82



ÁREA PROCEDENCIA	RECLAMACIONES NO CONTESTADAS EN PLAZO POR EL SAU		
	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018
BADAJOS	15	8	10
CÁCERES	20	27	28
CORIA	0	0	0
DON BENITO-VILLANUEVA	3	4	5
LLERENA-ZAFRA	19	9	9
MÉRIDA	27	112	80
NAVALMORAL DE LA MATA	1	1	2
PLASENCIA	12	7	11
OTROS	0	3	0
TOTAL	97	171	145

De las 145 reclamaciones aceptadas en segunda instancia por no ser contestadas en tiempo y forma, al igual que en el ejercicio anterior, llama la atención las cifras relativas al Área de Salud de Mérida, con 80 reclamaciones no contestadas en plazo, el 55% del total, aunque se han reducido un 29% respecto al año 2017.

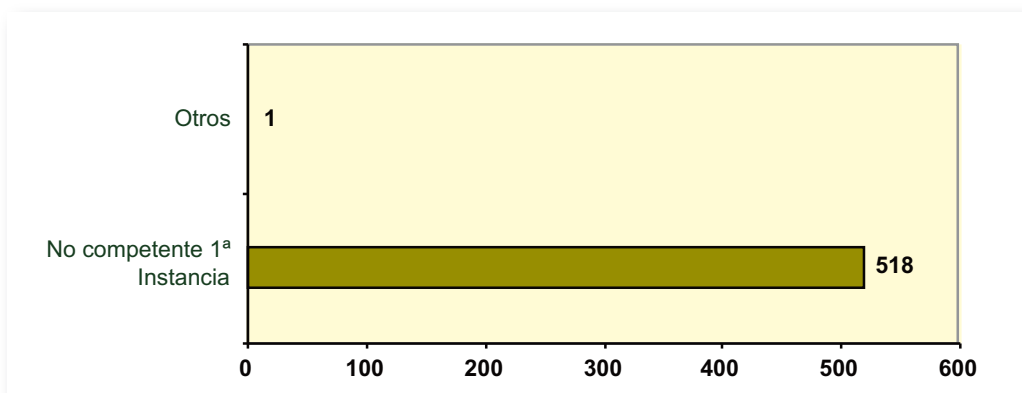
ÁREA PROCEDENCIA	RECLAMACIONES CON RESOLUCIÓN NO SATISFATORIA		
	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018
BADAJOS	43	31	22
CÁCERES	23	31	20
CORIA	0	3	3
DON BENITO-VILLANUEVA	3	12	8
LLERENA-ZAFRA	6	1	2
MÉRIDA	15	27	2
NAVALMORAL DE LA MATA	5	6	3
PLASENCIA	7	4	21
OTROS	1	6	1
TOTAL	103	121	82

De las 82 reclamaciones aceptadas en segunda instancia por desacuerdo del usuario con la contestación de la Gerencia de área de salud (resolución no satisfactoria), llama la atención las cifras relativas al Área de Salud de Plasencia, con 21 reclamaciones con resolución no satisfactoria para el usuario, aumentando en 17 reclamaciones respecto al año 2017.

Destacar positivamente el descenso de reclamaciones con resoluciones no satisfactorias en el Área de Salud de Mérida, pasando de 27 reclamaciones en el año 2017 a 2 en el año 2018. También destacamos en sentido favorable, el Área de Salud de Badajoz, pasando de 31 reclamaciones en el año 2017 a 22 reclamaciones en el año 2018, el Área de Salud de Cáceres, que ha pasado de 31 reclamaciones en el año 2017 a 20 reclamaciones en el año 2018 y el Área de Salud de Navalmoral de la Mata, pasando de 6 reclamaciones en el año 2017 a 3 reclamaciones en el año 2018.

RECLAMACIONES RECHAZADAS: CAUSAS DE RECHAZO DE TRAMITACIÓN

Como ya hemos comentado, nuestra Institución rechazó la tramitación de las reclamaciones en 519 ocasiones, realizando una atención de las mismas, remitiéndolas al órgano competente que corresponda. El motivo más frecuente fue eludir la primera instancia, es decir, su presentación en la primera instancia, en los servicios de atención al usuario de cada área de salud. Esta situación ocurrió en 518 ocasiones. Por otro lado, hemos rechazado por otras causas en 1 ocasión (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.

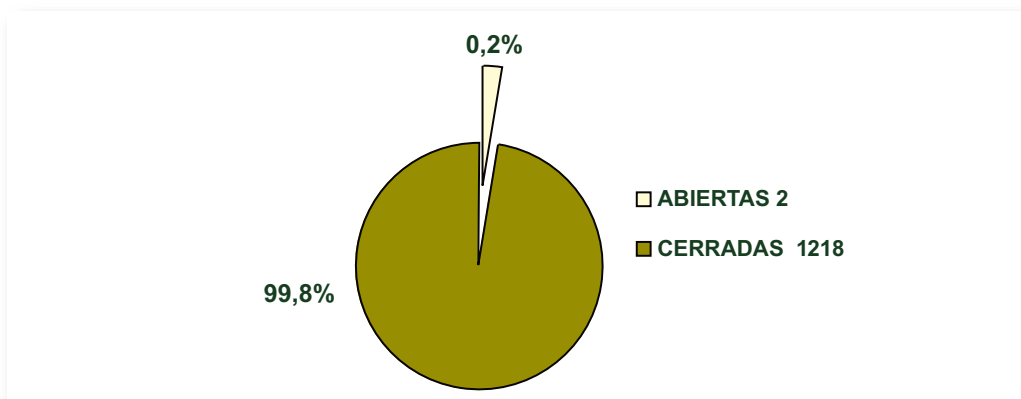


1.1.7 ESTADO DEL PROCEDIMIENTO FECHA 31 DICIEMBRE 2018

Al cerrar el ejercicio, el día 31 de diciembre de 2018, teníamos 1.218 Expedientes finalizados y 2 en instrucción, un 0,2%. Estos últimos, se trataban de Expedientes abiertos en los últimos meses del año.

Los 2 Expedientes que se encontraban en fase de instrucción al cierre del ejercicio 2018, correspondían a los Expedientes: 1007/18 y 1196/18.

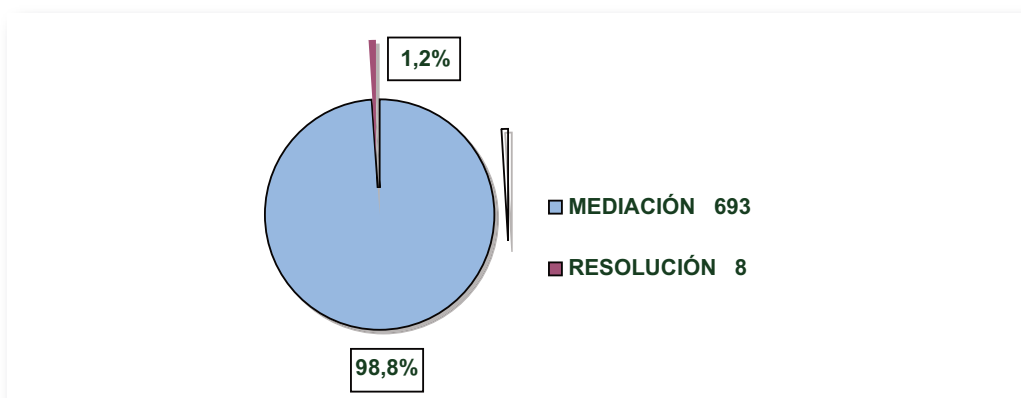
Los Expedientes que se mencionaron anteriormente y que encontraban en fase de instrucción al cierre del ejercicio 2018, están pendientes de los pertinentes informes del Servicio Extremeño de Salud, para proceder a su cierre.



1.1.8 FORMA DE CIERRE

En el año 2018, de las 701 reclamaciones en las que nos hicimos competentes, la forma más frecuente de finalizar la tramitación fue mayoritariamente a través de la mediación. En 693 ocasiones, un 98,8% de los Expedientes tramitados, se finalizó con el acuerdo de ambas partes, usuario/a y SES.

En 8 ocasiones, un 1,2%, fue necesaria una Resolución. En estos casos, por no conseguirse un acuerdo completo y satisfactorio entre la Administración y el usuario, fue necesario finalizar el procedimiento realizando un escrito razonado y motivado donde se exponían nuestro criterio en una Resolución, con unas recomendaciones específicas y propuestas de adopción de medidas dirigidas a subsanar las anomalías detectadas. Las situaciones como consideración de un inadecuado trato personal y la atención sanitaria son las causas que más difícilmente se llegan a mediar. El tiempo medio de cierre de los expedientes incoados, en los que somos competentes, fue de 30 días; y en el caso de los expedientes atendidos pero que no eran de nuestra competencia, fue de 1 día.



1.2. ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS AÑO 2018

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

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

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

Finalmente, en la tercera sección se informará de las Resoluciones realizadas por la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura durante el año 2018 sobre las reclamaciones.

1.2.1. ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES ACEPTADAS EN 2018

En el Decreto 4/2003, en su artículo 16, donde se regula la Instrucción, contempla que el Defensor de los Usuarios *“podrá formular una propuesta de mediación cuando la entidad del asunto así lo permita y sea aceptada por el usuario sanitario que presentó la reclamación. En estos casos podrá concluir la tramitación mediante comunicación verbal, siempre y cuando de las actuaciones y explicaciones proporcionadas por el centro, establecimiento o servicio sanitario, se derive la plena satisfacción para el usuario reclamante, y así se haga constar en el expediente, dando cuenta al órgano competente”*. Esta es la naturaleza de la mediación. Sin embargo, no debe interpretarse, que detrás de cada mediación, exista la aceptación de las reclamaciones de los usuarios a la Administración. En significativas ocasiones la aceptación se produce al facilitarle al usuario adecuada información. Por otra parte, cuando el Expediente lo considerábamos complejo, que necesitaba de una contestación por escrito, para que el reclamante pudiese estudiarlo con detenimiento y que pudiese consultarlo con algún otro miembro de la familia, interesado o asesor, o bien por imposibilidad de contactar telefónicamente o por solicitud del reclamante, procedíamos a informar también por escrito, ofreciendo la posibilidad al reclamante a realizar las alegaciones que considerase conveniente y señalando que de no recibirse se consideraría el Expediente cerrado por estar conforme con las explicaciones ofrecidas por la Administración.

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

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

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

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

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

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

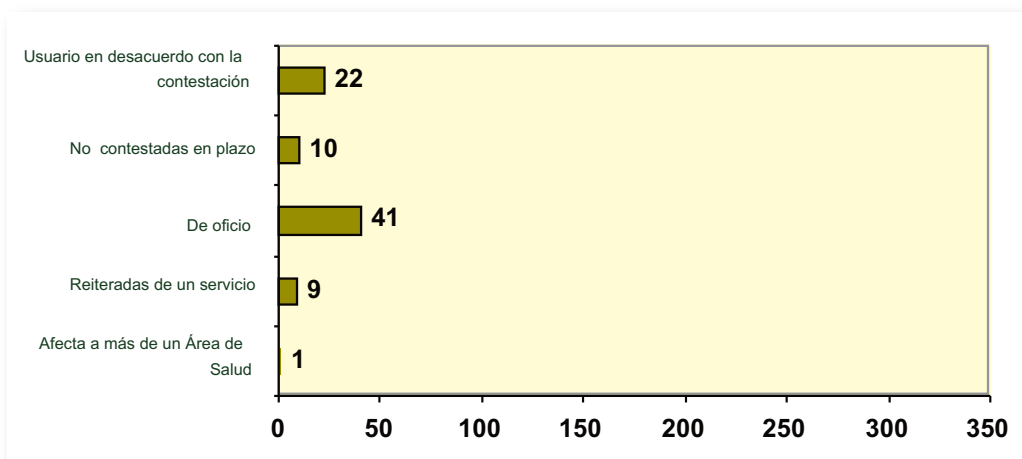
En aquellos casos que se rechazaba por infundadas o en el apartado de otros, se explicaba la causa. En varias ocasiones se trataban de asuntos donde nosotros no tenemos competencias, como en algunos casos de la Sanidad Privada o reclamaciones de algún interno penitenciario. En otras ocasiones, era debido a que no formulaban alegaciones claras a la contestación de la Administración que le habían respondido en primera instancia. Se trataban de situaciones donde el reclamante solo nos informaba de su no conformidad, en general, pero sin aclarar dicho asunto o su opinión.

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

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

ÁREA DE SALUD BADAJOZ

En el Área de Salud de Badajoz, en el año 2018, se presentaron 181 reclamaciones (29 reclamaciones más que en el año 2017, que fueron 152), de las cuales en 83 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar los Expedientes de estas reclamaciones fue de 41 días. Del total de Expedientes que se cerraron al final del ejercicio, catorce Expedientes superaron el plazo de 60 días, que representa un porcentaje de 17% de los Expedientes tramitados.



ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ	Reclamaciones aceptadas a trámite
Hospital Infanta Cristina/ Hospital Universitario de Badajoz	40
Hospital Perpetuo Socorro	28
Hospital Materno Infantil	2
Otros	13
TOTAL	83

La mayoría de las reclamaciones del Área de Salud de Badajoz, tenían por motivo la disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria, en concreto, cita para consulta sucesiva (revisión médica) en distintas especialidades como Angiología

y Cirugía vascular, Oftalmología, Cardiología, Urología y Traumatología; siendo cerradas la mayoría por mediación.

Hospital Infanta Cristina/Hospital Universitario de Badajoz

En el año 2018, en 40 casos, las reclamaciones procedentes de este Centro se aceptaron. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 39. Se cerraron ocho Expedientes en un plazo superior a 60 días, que representa el porcentaje de 20%.

Los 40 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 12/178	Expediente 49/18	Expediente 121/18	Expediente 128/18
Expediente 130/18	Expediente 213/18	Expediente 256/18	Expediente 265/18
Expediente 330/18	Expediente 343/18	Expediente 350/18	Expediente 361/18
Expediente 379/18	Expediente 387/18	Expediente 550/18	Expediente 596/18
Expediente 658/18	Expediente 669/18	Expediente 697/18	Expediente 741/18
Expediente 745/18	Expediente 770/18	Expediente 775/18	Expediente 788/18
Expediente 800/18	Expediente 804/18	Expediente 823/18	Expediente 838/18
Expediente 886/18	Expediente 903/18	Expediente 963/18	Expediente 964/18
Expediente 965/18	Expediente 966/18	Expediente 975/18	Expediente 1015/18
Expediente 1042/18	Expediente 1121/18	Expediente 1189/18	Expediente 1206/18

Hospital Perpetuo Socorro

En el año 2018, en 28 casos, las reclamaciones procedentes de este Centro se aceptaron. La media de días en tramitar las reclamaciones de esta Centro fue de 42. Cinco Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa el porcentaje de 18%.

Los 28 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 2918	Expediente 38/18	Expediente 159/18	Expediente 209/18
Expediente 247/18	Expediente 248/18	Expediente 360/18	Expediente 413/18
Expediente 430/18	Expediente 432/18	Expediente 460/18	Expediente 529/18
Expediente 532/18	Expediente 544/18	Expediente 556/18	Expediente 557/18
Expediente 584/18	Expediente 588/18	Expediente 609/18	Expediente 716/18
Expediente 794/18	Expediente 818/18	Expediente 820/18	Expediente 863/18
Expediente 878/18	Expediente 923/18	Expediente 982/18	Expediente 1160/18

Hospital Materno Infantil

En el año 2018, en 2 casos, las reclamaciones procedentes de este Centro se aceptaron. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 42. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

Los 2 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 60/18 Expediente 798/18

Otros

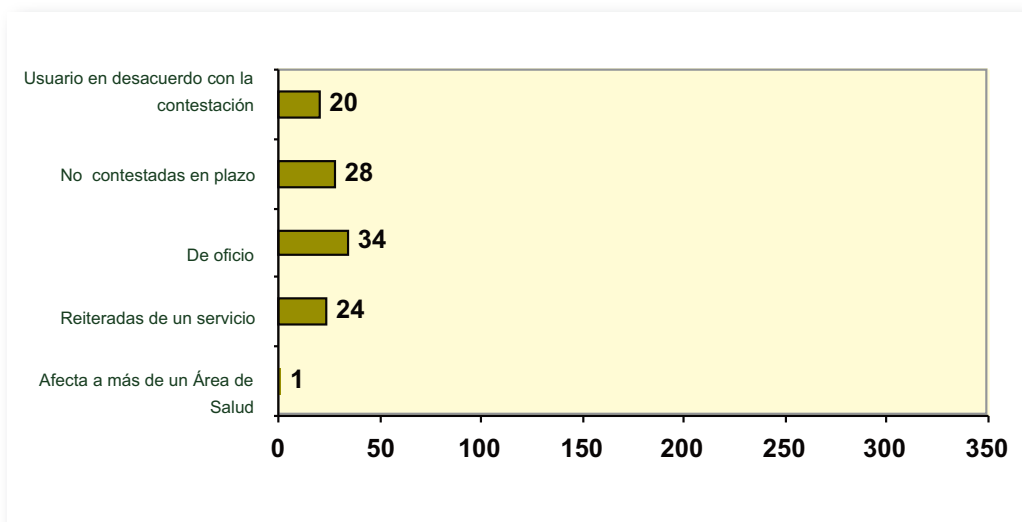
En el año 2018, en 13 casos, las reclamaciones procedentes de otros Centros de Badajoz se aceptaron, en concreto, 1 CERHA y 12 atención primaria. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 37. Un Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días, que representa el porcentaje de 8%.

Los 13 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 41/18	Expediente 103/18	Expediente 168/18	Expediente 283/18
Expediente 404/18	Expediente 594/18	Expediente 616/18	Expediente 665/18
Expediente 707/18	Expediente 808/18	Expediente 904/18	Expediente 1072/18
Expediente 1207/18			

ÁREA DE SALUD CÁCERES

En el año 2018, se presentaron 174 reclamaciones dirigidas al Área de Salud de Cáceres, de las cuales en 107 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar los Expedientes de estas reclamaciones fue de 34. Del total de Expedientes que se cerraron al final del ejercicio, dieciocho Expedientes superaron el plazo de 60 días, que representa un porcentaje de 16% de los Expedientes tramitados.



ÁREA DE SALUD DE CÁCERES	Reclamaciones aceptadas a trámite
Hospital San Pedro de Alcántara	67
Hospital Nuestra Señora de la Montaña	37
Otros	3
TOTAL	107

La mayoría de las reclamaciones tenían por motivo la solicitud de cita para consulta sucesiva (revisión médica) en distintas especialidades como Urología, Traumatología, Oftalmología, Neurología y Neurocirugía; siendo cerradas la mayoría por mediación.

Hospital San Pedro de Alcántara

En el año 2018, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro y que fueron aceptadas fue de 67. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 48. Diez Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, un 15 %.

Los 67 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 19/18	Expediente 11/18	Expediente 25/18	Expediente 39/18
Expediente 52/18	Expediente 54/18	Expediente 65/18	Expediente 89/18
Expediente 91/18	Expediente 92/18	Expediente 108/18	Expediente 122/18
Expediente 132/18	Expediente 134/18	Expediente 139/18	Expediente 181/18
Expediente 182/18	Expediente 197/18	Expediente 249/18	Expediente 266/18
Expediente 281/18	Expediente 293/18	Expediente 312/18	Expediente 326/18
Expediente 366/18	Expediente 367/18	Expediente 374/18	Expediente 392/18
Expediente 397/18	Expediente 402/18	Expediente 418/18	Expediente 478/18
Expediente 481/18	Expediente 506/18	Expediente 531/18	Expediente 560/18
Expediente 620/18	Expediente 650/18	Expediente 657/18	Expediente 684/18
Expediente 702/18	Expediente 711/18	Expediente 732/18	Expediente 737/18
Expediente 757/18	Expediente 765/18	Expediente 810/18	Expediente 814/18
Expediente 897/18	Expediente 949/18	Expediente 953/18	Expediente 961/18
Expediente 971/18	Expediente 1004/18	Expediente 1005/18	Expediente 1007/18
Expediente 1016/18	Expediente 1041/18	Expediente 1047/18	Expediente 1064/18
Expediente 1073/18	Expediente 1097/18	Expediente 1129/18	Expediente 1138/18
Expediente 1174/18	Expediente 1180/18	Expediente 1196/18	

Hospital Nuestra Señora de la Montaña

En el año 2018, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro y que fueron aceptadas fue de 37. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 31. Siete Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa el porcentaje de 19%.

Los 37 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 22/18	Expediente 50/18	Expediente 86/18	Expediente 101/18
Expediente 131/18	Expediente 162/18	Expediente 187/18	Expediente 203/18
Expediente 262/18	Expediente 313/18	Expediente 333/18	Expediente 337/18
Expediente 363/18	Expediente 384/18	Expediente 388/18	Expediente 398/18
Expediente 416/18	Expediente 433/18	Expediente 437/18	Expediente 508/18
Expediente 511/18	Expediente 523/18	Expediente 533/18	Expediente 534/18
Expediente 566/18	Expediente 574/18	Expediente 586/18	Expediente 612/18
Expediente 614/18	Expediente 623/18	Expediente 889/18	Expediente 919/18
Expediente 1002/18	Expediente 1069/18	Expediente 1084/18	Expediente 1117/18
Expediente 1139/18			

Otros

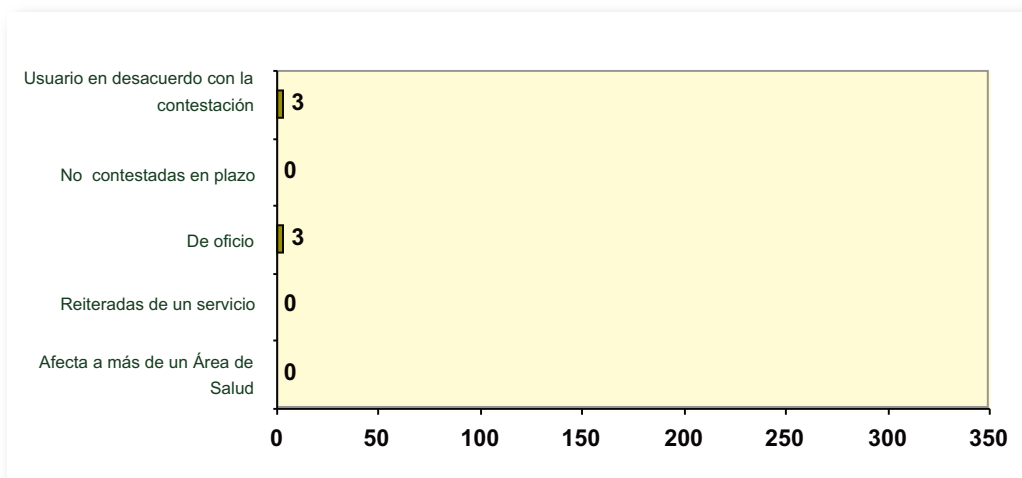
En 3 casos, las reclamaciones presentadas que procedían de otros Centros (Centro de Alta Resolución de Trujillo y centros de salud) fueron aceptadas. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 54. Un Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días, que representa el porcentaje de 33%.

Los 3 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 113/18	Expediente 693/18	Expediente 1086/18
-------------------	-------------------	--------------------

ÁREA DE SALUD CORIA

En el año 2018, de un total de 10 reclamaciones presentadas en el Área de Coria, en 6 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 12. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.



ÁREA DE SALUD DE CORIA	Reclamaciones aceptadas a trámite
Hospital de Coria	5
Otros	1
TOTAL	6

La mayoría de las reclamaciones tenían por motivo la disconformidad por la atención personal y/o sanitaria; siendo cerradas la mayoría por mediación.

Hospital de Coria

En el año 2018, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro y que fueron aceptadas fue de 5. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 14. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

Los 5 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 93/18 Expediente 145/18 Expediente 292/18 Expediente 489/18
Expediente 1156/18

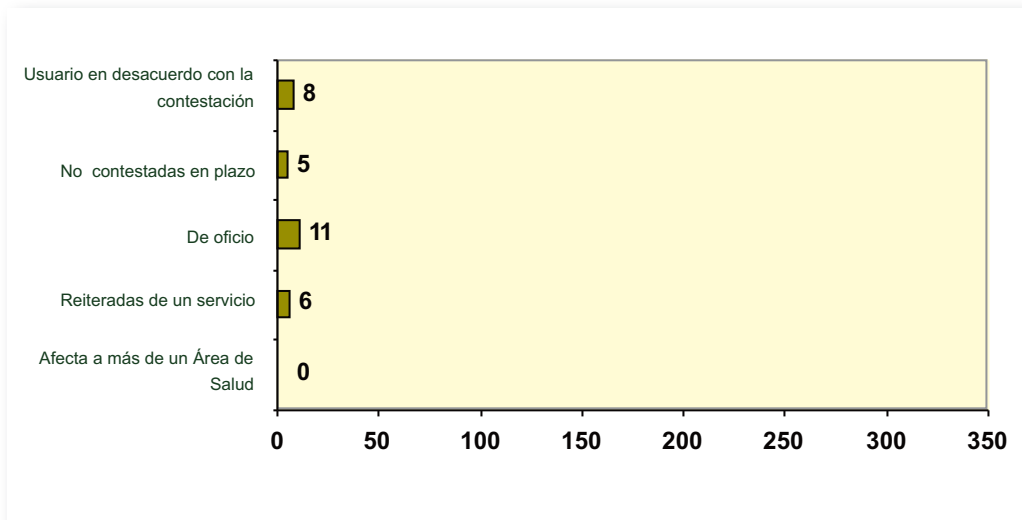
Otros

En 1 caso, las reclamaciones presentadas que procedían de otros Centros (Centros de salud) fue aceptada. La media de días en tramitar la reclamación de este Área fue de 2. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

El Expediente aceptado fue el siguiente: Expediente 743/18

ÁREA DE SALUD DON BENITO-VILLANUEVA

En el año 2018, de un total de 47 reclamaciones presentadas en el Área de Don Benito-Villanueva, en 30 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 32. Tres Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa el porcentaje de 10%.



ÁREA DE SALUD DE DON BENITO-VILLANUEVA	Reclamaciones aceptadas a trámite
Hospital Don Benito	22
Hospital Siberia-Serena	1
Otros	7
TOTAL	30

La mayoría de las reclamaciones tenían por motivo la solicitud de cita para consulta sucesiva (revisión médica) en distintas especialidades como Cardiología y Ginecología, entre otras; siendo cerradas la mayoría por mediación.

Hospital Don Benito

En el año 2018, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro y que fueron aceptadas fue de 22. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 29. Dos Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa el porcentaje de 9%.

Los 22 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 47/18	Expediente 211/18	Expediente 264/18	Expediente 276/18
Expediente 305/18	Expediente 355/18	Expediente 371/18	Expediente 419/18
Expediente 582/18	Expediente 653/18	Expediente 692/18	Expediente 749/18
Expediente 764/18	Expediente 781/18	Expediente 796/17	Expediente 850/17
Expediente 896/18	Expediente 1001/18	Expediente 1010/18	Expediente 1116/18
Expediente 1176/18	Expediente 1194/18		

Hospital Siberia-Serena

En el año 2018, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro y que fueron aceptadas fue de 1. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 33. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

El Expediente aceptado fue el siguiente:

Expediente 1175/178

Otros

En el año 2018, en 7 casos, las reclamaciones presentadas que procedían de otros Centros fueron aceptadas. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 41. Un Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días, que representa el porcentaje de 14 %.

Los 7 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 143/18

Expediente 408/18

Expediente 756/18

Expediente 778/18

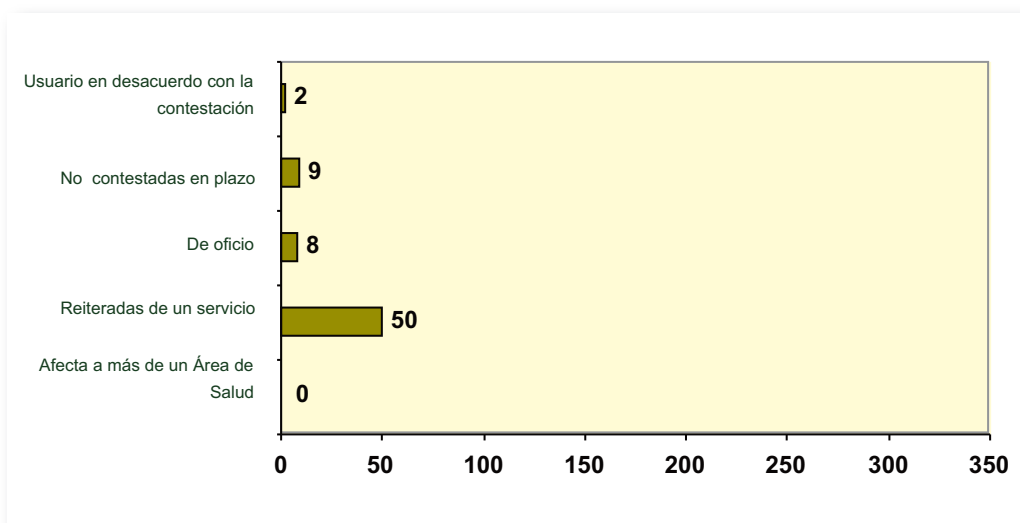
Expediente 802/18

Expediente 948/18

Expediente 1031/18

ÁREA DE SALUD LLERENA-ZAFRA

En el año 2018, en el Área de Llerena-Zafra se recibieron 144 reclamaciones, en 79 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 24 días. Tres Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje de 4% de los Expedientes tramitados.



ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA	Reclamaciones aceptadas a trámite
Hospital de Zafra	73
Hospital de Llerena	3
Otros	3
TOTAL	79

La mayoría de las reclamaciones tenían por motivo la solicitud de cita para consulta sucesiva (revisión médica) en distintas especialidades como Ginecología, Digestivo, Otorrinolaringología y Neurocirugía, entre otras, y para pruebas diagnósticas de control-seguimiento; siendo cerradas la mayoría por mediación.

Hospital de Zafra

En el año 2018, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro y que fueron aceptadas fue de 73. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 23 días. Un Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días, que representa el porcentaje de 1%.

Los 73 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 66/18	Expediente 67/18	Expediente 109/18	Expediente 110/18
Expediente 112/18	Expediente 147/18	Expediente 148/18	Expediente 180/18
Expediente 188/18	Expediente 201/18	Expediente 204/18	Expediente 212/18
Expediente 216/18	Expediente 252/18	Expediente 273/18	Expediente 279/18
Expediente 280/18	Expediente 284/18	Expediente 285/18	Expediente 298/18
Expediente 301/18	Expediente 308/18	Expediente 325/18	Expediente 329/18
Expediente 336/18	Expediente 373/18	Expediente 376/18	Expediente 386/18
Expediente 400/18	Expediente 420/18	Expediente 435/18	Expediente 439/18
Expediente 454/18	Expediente 455/18	Expediente 461/18	Expediente 464/18
Expediente 474/18	Expediente 479/18	Expediente 487/18	Expediente 496/18
Expediente 497/18	Expediente 518/18	Expediente 673/18	Expediente 753/18
Expediente 759/18	Expediente 767/18	Expediente 786/18	Expediente 787/18
Expediente 799/18	Expediente 813/18	Expediente 815/18	Expediente 817/18
Expediente 855/18	Expediente 873/18	Expediente 876/18	Expediente 989/18
Expediente 997/18	Expediente 1032/18	Expediente 1057/18	Expediente 1058/18
Expediente 1101/18	Expediente 1102/18	Expediente 1105/18	Expediente 1125/18
Expediente 1141/18	Expediente 1146/18	Expediente 1163/18	Expediente 1171/18
Expediente 1190/18	Expediente 1192/18	Expediente 1203/18	Expediente 1213/18
Expediente 1220/18			

Hospital de Llerena

En el año 2018, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro y que fueron aceptadas fue de 3. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 25. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

Los 3 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 331/18 Expediente 490/18 Expediente 962/18

Otros

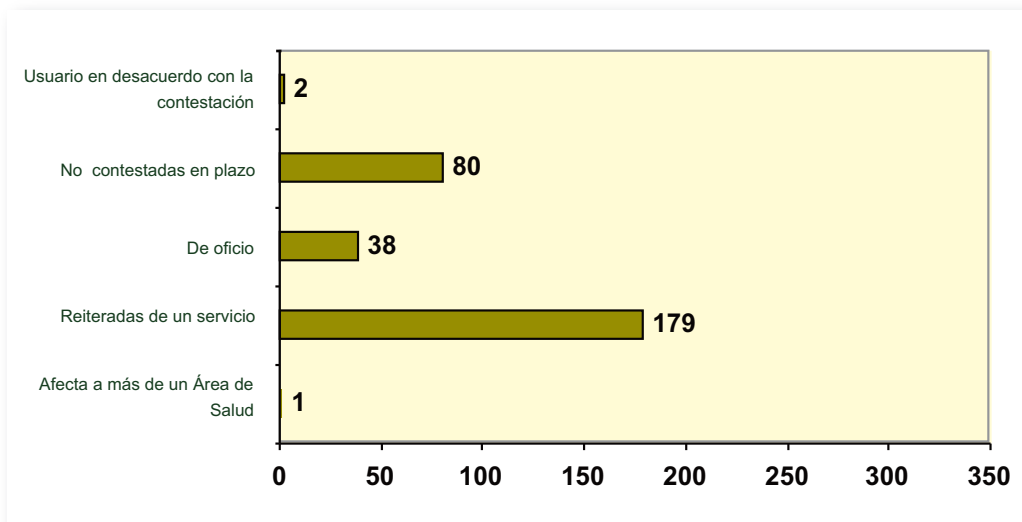
En el año 2018, en 3 casos, las reclamaciones presentadas que procedían de otros Centros fueron aceptadas. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 54. Dos Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa el porcentaje de 67%.

Los 3 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 805/18 Expediente 882/18 Expediente 1123/18

ÁREA DE SALUD MÉRIDA

En el año 2018, de un total de 508 reclamaciones presentadas en el Área de Mérida, en 300 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 33. Quince Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje de 5% de los Expedientes tramitados.



ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA	Reclamaciones aceptadas a trámite
Hospital de Mérida	287
Hospital de Tierra de Barros	10
Otros	3
TOTAL	300

La mayoría de las reclamaciones tenían por motivo la solicitud de cita para consulta sucesiva (revisión médica) en distintas especialidades como Cardiología, Reumatología, Neurología, Traumatología y Oftalmología, entre otras; siendo cerradas la mayoría por mediación.

Hospital de Mérida.

En el año 2018, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro y que fueron aceptadas fue de 287. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Centro fue de 35. Catorce Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa el porcentaje de 5%.

Los 287 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 1/18	Expediente 6/18	Expediente 7/18	Expediente 8/18
Expediente 9/18	Expediente 13/18	Expediente 14/18	Expediente 16/18
Expediente 18/18	Expediente 20/18	Expediente 27/18	Expediente 30/18
Expediente 32/18	Expediente 36/18	Expediente 37/18	Expediente 45/18
Expediente 71/18	Expediente 72/18	Expediente 73/18	Expediente 75/18
Expediente 78/18	Expediente 80/18	Expediente 81/18	Expediente 84/18
Expediente 88/18	Expediente 96/18	Expediente 98/18	Expediente 99/18
Expediente 104/18	Expediente 105/18	Expediente 106/18	Expediente 107/18
Expediente 119/18	Expediente 124/18	Expediente 125/18	Expediente 126/18
Expediente 137/18	Expediente 140/18	Expediente 151/18	Expediente 152/18
Expediente 154/18	Expediente 158/18	Expediente 164/18	Expediente 166/18
Expediente 174/18	Expediente 175/18	Expediente 179/18	Expediente 183/18
Expediente 184/18	Expediente 185/18	Expediente 186/18	Expediente 199/18
Expediente 210/18	Expediente 215/18	Expediente 217/18	Expediente 219/18
Expediente 222/18	Expediente 223/18	Expediente 224/18	Expediente 225/18
Expediente 226/18	Expediente 227/18	Expediente 230/18	Expediente 231/18
Expediente 232/18	Expediente 233/18	Expediente 234/18	Expediente 235/18
Expediente 236/18	Expediente 238/18	Expediente 239/18	Expediente 245/18
Expediente 246/18	Expediente 250/18	Expediente 253/18	Expediente 255/18
Expediente 259/18	Expediente 260/18	Expediente 261/18	Expediente 268/18
Expediente 272/18	Expediente 275/18	Expediente 277/18	Expediente 282/18
Expediente 286/18	Expediente 290/18	Expediente 291/18	Expediente 303/18
Expediente 306/18	Expediente 307/18	Expediente 310/18	Expediente 314/18
Expediente 315/18	Expediente 316/18	Expediente 317/18	Expediente 319/18
Expediente 320/18	Expediente 321/18	Expediente 322/18	Expediente 323/18

Expediente 327/18	Expediente 328/18	Expediente 340/18	Expediente 341/18
Expediente 342/18	Expediente 344/18	Expediente 345/18	Expediente 346/18
Expediente 347/18	Expediente 348/18	Expediente 349/18	Expediente 354/18
Expediente 356/18	Expediente 357/18	Expediente 358/18	Expediente 359/18
Expediente 362/18	Expediente 365/18	Expediente 369/18	Expediente 370/18
Expediente 375/18	Expediente 380/18	Expediente 381/18	Expediente 382/18
Expediente 391/18	Expediente 393/18	Expediente 394/18	Expediente 395/18
Expediente 396/18	Expediente 403/18	Expediente 405/18	Expediente 406/18
Expediente 409/18	Expediente 411/18	Expediente 412/18	Expediente 414/18
Expediente 424/18	Expediente 426/18	Expediente 429/18	Expediente 431/18
Expediente 444/18	Expediente 449/18	Expediente 463/18	Expediente 468/18
Expediente 470/18	Expediente 475/18	Expediente 476/18	Expediente 483/18
Expediente 491/18	Expediente 492/18	Expediente 502/18	Expediente 512/18
Expediente 520/18	Expediente 530/18	Expediente 535/18	Expediente 537/18
Expediente 546/18	Expediente 548/18	Expediente 555/18	Expediente 559/18
Expediente 561/18	Expediente 562/18	Expediente 569/18	Expediente 581/18
Expediente 600/18	Expediente 605/18	Expediente 610/18	Expediente 617/18
Expediente 618/18	Expediente 625/18	Expediente 632/18	Expediente 643/18
Expediente 648/18	Expediente 649/18	Expediente 656/18	Expediente 667/18
Expediente 696/18	Expediente 698/18	Expediente 703/18	Expediente 721/18
Expediente 726/18	Expediente 727/18	Expediente 730/18	Expediente 731/18
Expediente 734/18	Expediente 735/18	Expediente 750/18	Expediente 755/18
Expediente 760/18	Expediente 763/18	Expediente 768/18	Expediente 771/18
Expediente 801/18	Expediente 803/18	Expediente 809/18	Expediente 816/18
Expediente 819/18	Expediente 827/18	Expediente 828/18	Expediente 830/18
Expediente 835/18	Expediente 837/18	Expediente 843/18	Expediente 845/18
Expediente 846/18	Expediente 860/18	Expediente 862/18	Expediente 867/18
Expediente 869/18	Expediente 870/18	Expediente 871/18	Expediente 872/18
Expediente 880/18	Expediente 883/18	Expediente 892/18	Expediente 910/18
Expediente 913/18	Expediente 918/18	Expediente 934/18	Expediente 940/18
Expediente 942/18	Expediente 943/18	Expediente 944/18	Expediente 950/18
Expediente 954/18	Expediente 955/18	Expediente 968/18	Expediente 969/18
Expediente 974/18	Expediente 977/18	Expediente 979/18	Expediente 981/18
Expediente 983/18	Expediente 985/18	Expediente 986/18	Expediente 988/18
Expediente 990/18	Expediente 991/18	Expediente 993/18	Expediente 995/18
Expediente 996/18	Expediente 999/18	Expediente 1003/18	Expediente 1026/18
Expediente 1028/18	Expediente 1030/18	Expediente 1040/18	Expediente 1045/18
Expediente 1063/18	Expediente 1065/18	Expediente 1070/18	Expediente 1077/18
Expediente 1078/18	Expediente 1087/18	Expediente 1089/18	Expediente 1092/18
Expediente 1095/18	Expediente 1104/18	Expediente 1107/18	Expediente 1109/18
Expediente 1110/18	Expediente 1111/18	Expediente 1112/18	Expediente 1114/18
Expediente 1115/18	Expediente 1118/18	Expediente 1119/18	Expediente 1120/18
Expediente 1122/18	Expediente 1144/18	Expediente 1153/18	Expediente 1154/18
Expediente 1158/18	Expediente 1162/18	Expediente 1164/18	Expediente 1170/18
Expediente 1179/18	Expediente 1185/18	Expediente 1187/18	Expediente 1197/18
Expediente 1198/18	Expediente 1200/18	Expediente 1208/18	Expediente 1211/18
Expediente 1217/18	Expediente 1218/18	Expediente 1219/18	

Hospital Tierra de Barros

En el año 2018, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro y que fueron aceptadas fue de 10. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 41. Un Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días, que representa el porcentaje de 10%.

Los 10 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 34/18	Expediente 85/18	Expediente 114/18	Expediente 157/18
Expediente 237/18	Expediente 274/18	Expediente 488/18	Expediente 515/18
Expediente 631/18	Expediente 832/18		

Otros

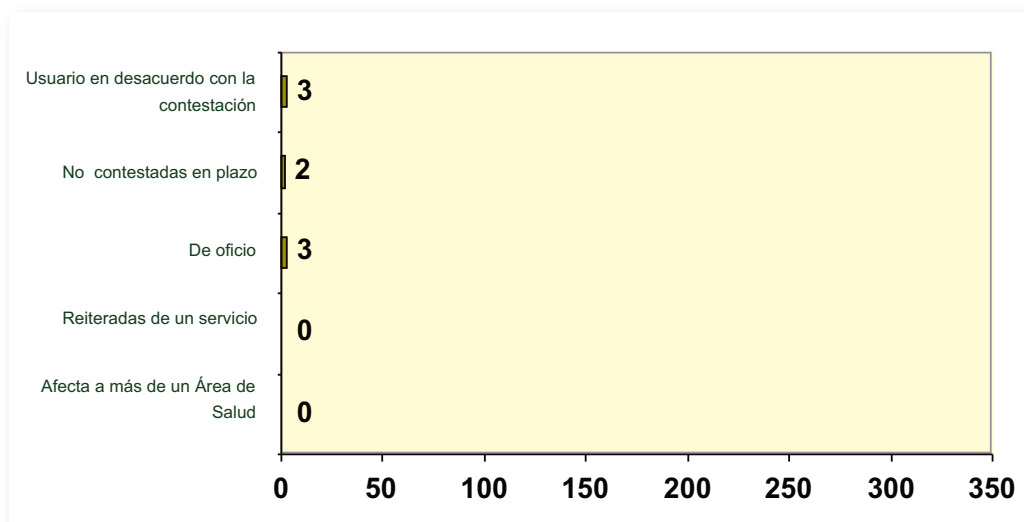
En 3 casos, las reclamaciones presentadas que procedían de otros Centros fueron aceptadas. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 20. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

Los 3 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 335/18	Expediente 441/18	Expediente 1136/18
-------------------	-------------------	--------------------

ÁREA DE SALUD NAVALMORAL DE LA MATA

En el año 2018, de un total de 24 reclamaciones presentadas en el Área de Salud de Navalmoral de la Mata, en 8 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 25. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.



ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA	Reclamaciones aceptadas a trámite
Hospital Campo Arañuelo	7
Otros	1
TOTAL	8

La mayoría de las reclamaciones tenían por motivo la solicitud de cita para consulta sucesiva (revisión médica) en distintas especialidades como Rehabilitación, Cardiología, Traumatología y Endocrinología entre otras; siendo cerradas la mayoría por mediación.

Hospital Campo Arañuelo

En el año 2018, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro y que fueron aceptadas fue de 7. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 25. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

Los 7 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 95/18	Expediente 472/18	Expediente 524/18	Expediente 543/18
Expediente 939/18	Expediente 1184/18	Expediente 1195/18	

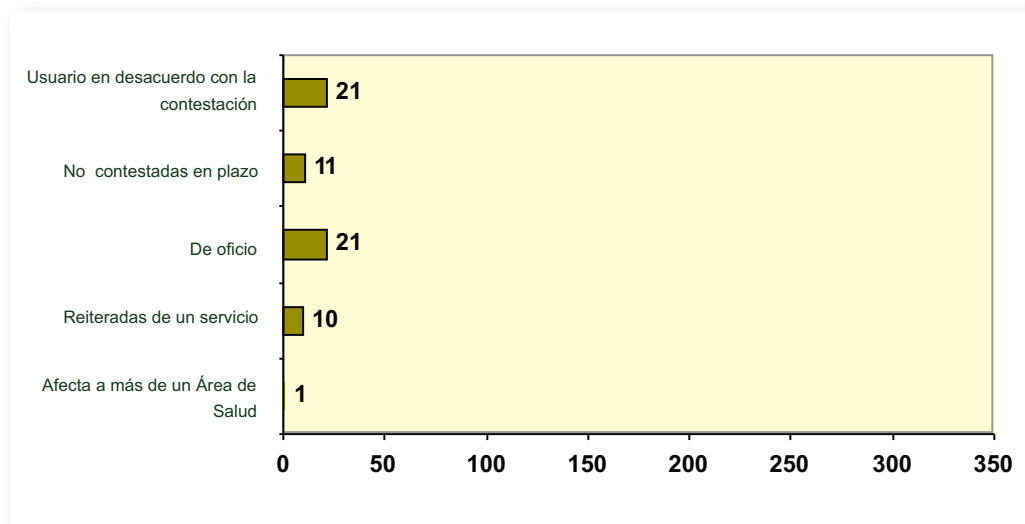
Otros

En el año 2018, en 1 caso, la reclamación presentada que procedía de otros Centros fue aceptada. Los días en tramitar la única reclamación de este Área fueron de 27. Ningún expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

El Expediente aceptado fue el siguiente: Expediente 205/18.

ÁREA DE SALUD PLASENCIA

En el año 2018, de un total de 101 reclamaciones presentadas en el Área de Plasencia, en 64 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 35. Once Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje de 17% de los Expedientes tramitados.



ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA	Reclamaciones aceptadas a trámite
Hospital Virgen del Puerto	62
Otros	2
TOTAL	64

La mayoría de las reclamaciones tenían por motivo la solicitud de cita para consulta sucesiva (revisión médica) en distintas especialidades como Traumatología, Nefrología, Urología y Digestivo, entre otras; siendo cerradas la mayoría por mediación.

Hospital Virgen del Puerto

En el año 2018, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro y que fueron aceptadas fue de 62. La media de días en tramitar la reclamación de este Centro fue de 36. Once Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días.

Los 62 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 90/18	Expediente 138/18	Expediente 173/18	Expediente 189/18
Expediente 190/18	Expediente 193/18	Expediente 242/18	Expediente 263/18
Expediente 289/18	Expediente 309/18	Expediente 339/18	Expediente 364/18
Expediente 443/18	Expediente 445/18	Expediente 446/18	Expediente 452/18
Expediente 466/18	Expediente 484/18	Expediente 495/18	Expediente 521/18
Expediente 578/18	Expediente 644/18	Expediente 680/18	Expediente 685/18

Expediente 691/18	Expediente 709/18	Expediente 739/18	Expediente 742/18
Expediente 746/18	Expediente 751/18	Expediente 758/18	Expediente 776/18
Expediente 789/18	Expediente 824/18	Expediente 825/18	Expediente 851/18
Expediente 852/18	Expediente 856/18	Expediente 857/18	Expediente 861/18
Expediente 866/18	Expediente 877/18	Expediente 881/18	Expediente 890/18
Expediente 891/18	Expediente 920/18	Expediente 938/18	Expediente 947/18
Expediente 952/18	Expediente 972/18	Expediente 1027/18	Expediente 1044/18
Expediente 1046/18	Expediente 1048/18	Expediente 1140/18	Expediente 1143/18
Expediente 1173/18	Expediente 1186/18	Expediente 1201/18	Expediente 1204/18
Expediente 1205/18	Expediente 1216/18		

Otros

En 2 casos, la reclamación presentada y aceptada procedía de otros Centros. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 8. Por tanto, ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

Los 2 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 21/18 Expediente 580/18

OTROS

En el año 2018, en 31 ocasiones, se recibieron reclamaciones que no pudimos asignar a ninguna de las Áreas de Salud en concreto. En este grupo, se encuadra la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales, Servicio Extremeño de Salud y otras. En 24 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. No facilitamos la media en este grupo por no referirse a ninguna instancia concreta.

Los 24 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 23/18	Expediente 118/18	Expediente 120/18	Expediente 144/18
Expediente 207/18	Expediente 228/18	Expediente 287/18	Expediente 288/18
Expediente 302/18	Expediente 304/18	Expediente 372/18	Expediente 385/18
Expediente 401/18	Expediente 410/18	Expediente 423/18	Expediente 473/18
Expediente 485/18	Expediente 516/18	Expediente 551/18	Expediente 666/18
Expediente 829/18	Expediente 967/18	Expediente 1151/18	Expediente 1169/18

1.2.2. ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES RECHAZADAS 2018

En el año 2018, en 519 ocasiones, reclamaciones y sugerencias recibidas en nuestra Institución fueron atendidas y tramitadas, pero se rechazaron por no ser competentes. Como ya se ha explicado en el principio de este Capítulo, al tratar el procedimiento de tramitación de reclamaciones, en los casos que se presentan escritos a nuestra Institución donde consideramos que no somos competentes en primera instancia, atendemos a estos ciudadanos, facilitando

información sobre la causa de la denegación de la tramitación y sobre las posibles vías para resolver sus peticiones.

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

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

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

En aquellos casos que se rechazaba por infundadas o en el apartado de otros, se explicaba la causa. En varias ocasiones se trataban de asuntos donde nosotros no tenemos competencias, como en algunos 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 transcurrió entre la recepción de la reclamación en nuestra Oficina, su alta en la base de datos, su estudio y la realización de los escritos pertinentes para su notificación y/o derivación al órgano competente fue de 1 día de tramitación.

A continuación, agrupados por las Áreas de Salud referidas, procedemos a dar cuenta de los Centros reclamados durante el año 2018.

ÁREA DE SALUD BADAJOZ

ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ	Reclamaciones rechazadas a trámite
Hospital Infanta Cristina/ Hospital Universitario de Badajoz	52
Hospital Perpetuo Socorro	18
Hospital Materno Infantil	5
Otros	23
TOTAL	98

Hospital Infanta Cristina de Badajoz/Hospital Universitario de Badajoz

Los 52 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 64/18	Expediente 141/18	Expediente 258/18	Expediente 297/18
Expediente 318/18	Expediente 334/18	Expediente 368/18	Expediente 390/18
Expediente 428/18	Expediente 438/18	Expediente 462/18	Expediente 503/18
Expediente 514/18	Expediente 519/18	Expediente 538/18	Expediente 558/18
Expediente 564/18	Expediente 576/18	Expediente 583/18	Expediente 585/18
Expediente 633/18	Expediente 635/18	Expediente 661/18	Expediente 678/18
Expediente 712/18	Expediente 723/18	Expediente 733/18	Expediente 784/18
Expediente 797/18	Expediente 833/18	Expediente 849/18	Expediente 854/18
Expediente 864/18	Expediente 865/18	Expediente 887/18	Expediente 893/18
Expediente 894/18	Expediente 912/18	Expediente 932/18	Expediente 956/18
Expediente 1000/18	Expediente 1009/18	Expediente 1014/18	Expediente 1024/18
Expediente 1091/18	Expediente 1128/18	Expediente 1142/18	Expediente 1145/18
Expediente 1150/18	Expediente 1161/18	Expediente 1165/18	Expediente 1212/18

Hospital Perpetuo Socorro de Badajoz

Los 18 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 48/18	Expediente 195/18	Expediente 196/18	Expediente 208/18
Expediente 311/18	Expediente 389/18	Expediente 422/18	Expediente 527/18
Expediente 628/18	Expediente 645/18	Expediente 695/18	Expediente 884/18
Expediente 906/18	Expediente 978/18	Expediente 1025/18	Expediente 1075/18
Expediente 1106/18	Expediente 1210/18		

Hospital Materno Infantil

Los 5 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 595/18 Expediente 630/18 Expediente 921/18 Expediente 1059/18
Expediente 1177/18

Otros

Los 23 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 102/18 Expediente 133/18 Expediente 171/18 Expediente 269/18
Expediente 300/18 Expediente 338/18 Expediente 457/18 Expediente 459/18
Expediente 494/18 Expediente 540/18 Expediente 541/18 Expediente 567/18
Expediente 606/18 Expediente 611/18 Expediente 622/18 Expediente 639/18
Expediente 700/18 Expediente 701/18 Expediente 706/18 Expediente 946/18
Expediente 1066/18 Expediente 1096/18 Expediente 1214/18

ÁREA DE SALUD CÁCERES

ÁREA DE SALUD DE CÁCERES	Reclamaciones rechazadas a trámite
Hospital San Pedro de Alcántara	44
Hospital Nuestra Señora de la Montaña	11
Otros	12
TOTAL	67

Hospital San Pedro de Alcántara

Los 44 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 24/18 Expediente 35/18 Expediente 40/18 Expediente 150/18
Expediente 278/18 Expediente 294/18 Expediente 351/18 Expediente 399/18
Expediente 425/18 Expediente 456/18 Expediente 469/18 Expediente 477/18
Expediente 486/18 Expediente 493/18 Expediente 500/18 Expediente 589/18
Expediente 607/18 Expediente 613/18 Expediente 626/18 Expediente 642/18
Expediente 652/18 Expediente 659/18 Expediente 662/18 Expediente 674/18
Expediente 681/18 Expediente 688/18 Expediente 690/18 Expediente 705/18
Expediente 774/18 Expediente 885/18 Expediente 914/18 Expediente 917/18
Expediente 926/18 Expediente 984/18 Expediente 1008/18 Expediente 1034/18

Expediente 1052/18 Expediente 1053/18 Expediente 1056/18 Expediente 1071/18
 Expediente 1082/18 Expediente 1099/18 Expediente 1191/18 Expediente 1209/18

Hospital Nuestra Señora de la Montaña

Los 11 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 51/18 Expediente 229/18 Expediente 352/18 Expediente 672/18
 Expediente 686/18 Expediente 848/18 Expediente 868/18 Expediente 931/18
 Expediente 994/18 Expediente 1126/18 Expediente 1130/18

Otros

Los 12 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 58/18 Expediente 172/18 Expediente 545/18 Expediente 729/18
 Expediente 748/18 Expediente 1090/18 Expediente 1108/18 Expediente 1132/18
 Expediente 1137/18 Expediente 1155/18 Expediente 1181/18 Expediente 1182/18

ÁREA DE SALUD CORIA

ÁREA DE SALUD DE CORIA	Reclamaciones rechazadas a trámite
Hospital de Coria	2
Otros	2
TOTAL	4

Hospital de Coria

Los 2 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 575/18 Expediente 1050/18

Otros

Los 2 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 957/18 Expediente 1019/18

ÁREA DE SALUD DON BENITO-VILLANUEVA

ÁREA DE SALUD DE DON BENITO-VILLANUEVA	Reclamaciones rechazadas a trámite
Hospital Don Benito	9
Hospital Siberia-Serena	4
Otros	4
TOTAL	17

Hospital Don Benito

Los 9 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 46/18	Expediente 299/18	Expediente 526/18	Expediente 536/18
Expediente 579/18	Expediente 844/18	Expediente 901/18	Expediente 1079/18
Expediente 1193/18			

Hospital Siberia-Serena

Los 4 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 504/18	Expediente 507/18	Expediente 847/18	Expediente 1094/18
-------------------	-------------------	-------------------	--------------------

Otros

Los 4 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 191/18	Expediente 627/18	Expediente 720/18	Expediente 740/18
-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

ÁREA DE SALUD LLERENA-ZAFRA

ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA	Reclamaciones rechazadas a trámite
Hospital de Zafra	56
Hospital de Llerena	7
Otros	2
TOTAL	65

Hospital de Zafra

Los 56 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 15/18	Expediente 42/18	Expediente 43/18	Expediente 167/18
Expediente 178/18	Expediente 221/18	Expediente 243/18	Expediente 244/18
Expediente 257/18	Expediente 296/18	Expediente 427/18	Expediente 434/18
Expediente 436/18	Expediente 440/18	Expediente 467/18	Expediente 480/18
Expediente 505/18	Expediente 522/18	Expediente 525/18	Expediente 539/18
Expediente 549/18	Expediente 552/18	Expediente 553/18	Expediente 563/18
Expediente 571/18	Expediente 577/18	Expediente 602/18	Expediente 604/18
Expediente 637/18	Expediente 641/18	Expediente 651/18	Expediente 654/18
Expediente 664/18	Expediente 682/18	Expediente 699/18	Expediente 708/18
Expediente 713/18	Expediente 714/18	Expediente 752/18	Expediente 754/18
Expediente 761/18	Expediente 783/18	Expediente 807/18	Expediente 895/18
Expediente 898/18	Expediente 900/18	Expediente 909/18	Expediente 922/18
Expediente 927/18	Expediente 930/18	Expediente 941/18	Expediente 959/18
Expediente 1051/18	Expediente 1055/18	Expediente 1073/18	Expediente 1172/18

Hospital de Llerena

Los 7 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 377/18	Expediente 378/18	Expediente 442/18	Expediente 510/18
Expediente 710/18	Expediente 728/18	Expediente 875/18	

Otros

Los 2 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 806/18	Expediente 1067/18
-------------------	--------------------

ÁREA DE SALUD MÉRIDA

ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA	Reclamaciones rechazadas a trámite
Hospital de Mérida	179
Hospital Tierra de Barros	16
Otros	13
TOTAL	208

Hospital de Mérida

Los 179 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 2/18	Expediente 3/18	Expediente 4/18	Expediente 5/18
Expediente 26/18	Expediente 28/18	Expediente 33/18	Expediente 44/18
Expediente 57/18	Expediente 59/18	Expediente 61/18	Expediente 62/18
Expediente 68/18	Expediente 70/18	Expediente 74/18	Expediente 77/18
Expediente 82/18	Expediente 87/18	Expediente 97/18	Expediente 100/18
Expediente 111/18	Expediente 116/18	Expediente 117/18	Expediente 127/18
Expediente 129/18	Expediente 135/18	Expediente 136/18	Expediente 142/18
Expediente 146/18	Expediente 153/18	Expediente 160/18	Expediente 161/18
Expediente 163/18	Expediente 169/18	Expediente 170/18	Expediente 198/18
Expediente 200/18	Expediente 202/18	Expediente 206/18	Expediente 220/18
Expediente 251/18	Expediente 270/18	Expediente 295/18	Expediente 324/18
Expediente 332/18	Expediente 407/18	Expediente 415/18	Expediente 417/18
Expediente 421/18	Expediente 447/18	Expediente 450/18	Expediente 451/18
Expediente 453/18	Expediente 471/18	Expediente 499/18	Expediente 501/18
Expediente 509/18	Expediente 517/18	Expediente 542/18	Expediente 547/18
Expediente 573/18	Expediente 591/18	Expediente 592/18	Expediente 593/18
Expediente 597/18	Expediente 598/18	Expediente 599/18	Expediente 601/18
Expediente 603/18	Expediente 608/18	Expediente 619/18	Expediente 621/18
Expediente 624/18	Expediente 629/18	Expediente 634/18	Expediente 636/18
Expediente 638/18	Expediente 640/18	Expediente 660/18	Expediente 663/18
Expediente 668/18	Expediente 670/18	Expediente 671/18	Expediente 675/18
Expediente 676/18	Expediente 677/18	Expediente 679/18	Expediente 683/18
Expediente 689/18	Expediente 694/18	Expediente 704/18	Expediente 717/18
Expediente 718/18	Expediente 719/18	Expediente 722/18	Expediente 725/18
Expediente 736/18	Expediente 744/18	Expediente 747/18	Expediente 762/18
Expediente 766/18	Expediente 769/18	Expediente 773/18	Expediente 779/18
Expediente 782/18	Expediente 785/18	Expediente 790/18	Expediente 791/18
Expediente 792/18	Expediente 793/18	Expediente 795/18	Expediente 811/18
Expediente 821/18	Expediente 826/18	Expediente 831/18	Expediente 834/18
Expediente 840/18	Expediente 841/18	Expediente 853/18	Expediente 858/18
Expediente 859/18	Expediente 879/18	Expediente 888/18	Expediente 899/18
Expediente 902/18	Expediente 907/18	Expediente 915/18	Expediente 928/18
Expediente 929/18	Expediente 933/18	Expediente 935/18	Expediente 936/18
Expediente 937/18	Expediente 945/18	Expediente 970/18	Expediente 973/18
Expediente 976/18	Expediente 987/18	Expediente 992/18	Expediente 1006/18
Expediente 1012/18	Expediente 1013/18	Expediente 1017/18	Expediente 1018/18
Expediente 1021/18	Expediente 1022/18	Expediente 1033/18	Expediente 1035/18
Expediente 1036/18	Expediente 1037/18	Expediente 1038/18	Expediente 1039/18
Expediente 1049/18	Expediente 1060/18	Expediente 1062/18	Expediente 1074/18
Expediente 1076/18	Expediente 1080/18	Expediente 1081/18	Expediente 1085/18
Expediente 1088/18	Expediente 1093/18	Expediente 1098/18	Expediente 1103/18
Expediente 1113/18	Expediente 1127/18	Expediente 1131/18	Expediente 1133/18
Expediente 1134/18	Expediente 1147/18	Expediente 1152/18	Expediente 1157/18

Expediente 1159/18 Expediente 1166/18 Expediente 1167/18 Expediente 1178/18
 Expediente 1188/18 Expediente 1202/18 Expediente 1215/18

Hospital Tierra de Barros

Los 16 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 17/18 Expediente 79/18 Expediente 115/18 Expediente 149/18
 Expediente 155/18 Expediente 194/18 Expediente 214/18 Expediente 271/18
 Expediente 383/18 Expediente 554/18 Expediente 715/18 Expediente 812/18
 Expediente 822/18 Expediente 1043/18 Expediente 1068/18 Expediente 1199/18

Otros

Los 13 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 56/18 Expediente 240/18 Expediente 448/18 Expediente 465/18
 Expediente 587/18 Expediente 780/18 Expediente 842/18 Expediente 960/18
 Expediente 980/18 Expediente 1011/18 Expediente 1020/18 Expediente 1135/18
 Expediente 1149/18

ÁREA DE SALUD NAVALMORAL DE LA MATA

ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA	Reclamaciones rechazadas a trámite
Hospital Campo Arañuelo	12
Otros	4
TOTAL	16

Hospital Campo Arañuelo

Los 12 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 53/18 Expediente 63/18 Expediente 156/18 Expediente 165/18
 Expediente 176/18 Expediente 267/18 Expediente 482/18 Expediente 572/18
 Expediente 647/18 Expediente 738/18 Expediente 916/18 Expediente 958/18

Otros

Los 4 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 123/18 Expediente 874/18 Expediente 908/18 Expediente 1148/18

ÁREA DE SALUD PLASENCIA

ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA	Reclamaciones rechazadas a trámite
Hospital Virgen del Puerto	26
Otros	11
TOTAL	37

Hospital Virgen del Puerto

Los 26 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 55/178 Expediente 76/18 Expediente 177/18 Expediente 254/18
 Expediente 353/18 Expediente 458/18 Expediente 513/18 Expediente 528/18
 Expediente 568/18 Expediente 570/18 Expediente 590/18 Expediente 615/18
 Expediente 646/18 Expediente 655/18 Expediente 687/18 Expediente 724/18
 Expediente 772/18 Expediente 777/18 Expediente 839/18 Expediente 905/18
 Expediente 924/18 Expediente 998/18 Expediente 1029/18 Expediente 1054/18
 Expediente 1100/18 Expediente 1183/18

Otros

Los 11 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 31/18 Expediente 69/18 Expediente 83/18 Expediente 241/18
 Expediente 498/18 Expediente 565/18 Expediente 836/18 Expediente 911/18
 Expediente 1023/18 Expediente 1061/18 Expediente 1124/18

OTROS

OTROS	Reclamaciones rechazadas a trámite
Servicio Extremeño de Salud	5
Consejería de Sanidad y Políticas Sociales	2
TOTAL	7

En el año 2018, en 31 ocasiones, se recibieron reclamaciones que no pudimos asignar a ninguna de las Áreas de Salud en concreto. En este grupo, se encuadra la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales, y el Servicio Extremeño de Salud. En 7 ocasiones rechazamos a trámite el Expediente.

Los 7 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 10/18	Expediente 94/18	Expediente 192/18	Expediente 218/18
Expediente 925/18	Expediente 951/18	Expediente 1168/18	

1.2.3. RESOLUCIONES FORMULADAS, EN EL AÑO 2018, POR LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA EN RELACIÓN CON LAS RECLAMACIONES

En cumplimiento de lo preceptuado en el artículo 21 del Decreto 4/2003, que nos regula, se relacionan de manera sintética las recomendaciones formuladas por la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura durante el ejercicio 2018. En cada una se recoge el motivo principal de la Reclamación, el texto de la Resolución que recoge las recomendaciones efectuadas desde la Institución y la respuesta del Servicio Extremeño de Salud.

En este apartado, se incluyen expedientes que se abrieron o incoaron en los últimos meses del ejercicio anterior, cerrándose en el año 2018 cuando se realizaron las resoluciones.

Toda la información contenida en este apartado ha sido sometida al cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del 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 los mismos, así como al procedimiento de disociación definido por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, para que dicha información no pueda asociarse a ninguna persona identificada o identificable.

- Disconformidad con el funcionamiento y organización en centro de salud (Expte.: 767/17).

Reclama por disconformidad con la organización y normas en el centro de salud de La Roca de la Sierra, por dificultades con la unidad administrativa para obtener una cita debido a que el sistema informático no permitió grabar la cita demandada por figurar como un asegurado de ISFAS con desplazamiento temporal, cuyo desplazamiento había caducado, por lo que era necesario que acudiera al referido servicio para realizar una nueva solicitud de alta por temporalidad; solicitando se mejore la atención al ciudadano en dicho centro sanitario.

Nuestra Institución, realiza la siguiente **recomendación**:

Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz que se persevere e incrementen los esfuerzos tendentes a asegurar una atención más humanizada y comprensiva a los ciudadanos en sus relaciones con los diversos dispositivos sanitarios, como expresión de un servicio de calidad y satisfactorio para los mismos, comunicando a esta Institución las medidas adoptadas para evitar que situaciones como la planteada en la presente queja puedan volver a reproducirse en el futuro.

Entre otras actuaciones, se recomienda para una mejor atención sanitaria, informar a los usuarios desplazados temporalmente en Extremadura, procedentes de otras Comunidades Autónomas, de los trámites administrativo establecidos para obtener, y en su caso prorrogar, la tarjeta de desplazamiento temporal, como requisito para poder acceder plenamente al sistema sanitario público extremeño, informándoles asimismo de que en casos de urgencia, tendrán garantizada en cualquier caso la atención sanitaria que precisen.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz, el Gerente remite respuesta a esta Institución en la que se informa que:

“Vista su resolución en el expediente de referencia, le manifestamos nuestra aceptación de su recomendación de perseverancia e incremento de esfuerzos que tiendan a conseguir una atención más humanizada y comprensiva hacia los usuarios, que eviten en el futuro situaciones como las planteadas en la reclamación de referencia”.

- Disconformidad con la organización y funcionamiento en centro de salud (Expte.: 870/17).

Reclama por disconformidad con los tiempos de espera para realizarse las extracciones de sangre (analíticas) realizadas en el Centro de Salud Ciudad Jardín, entendiendo que existe un agravio y discriminación en los tiempos de espera por cita para las mismas respecto del Centro de Salud Valdeparillas, considerando que es discriminatorio y perjudicial para los usuarios del Centro de Salud Ciudad Jardín; solicitando se tomen medidas para corregir dicho agravio.

Nuestra Institución, realiza la siguiente **recomendación**:

Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz que en casos de organización interna de los equipos de atención primaria como el presente, se incrementen los esfuerzos para aplicar aquellos procedimientos administrativos que resulten más ágiles para ambos, usuarios y centro sanitario.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz, el Gerente remite respuesta a esta Institución en la que se acepta la recomendación de la Defensora y se informa detalladamente de las cuatro medidas que se han establecido desde la Dirección de Enfermería de Atención Primaria del Área de Salud de Badajoz para disminuir los tiempos de espera para la realización de extracciones de sangre en el Centro de Salud Ciudad Jardín.

- Disconformidad con el transporte sanitario terrestre recibido (Expte.: 1079/17).

Reclama por disconformidad con el servicio de transporte sanitario terrestre gestionado por la empresa Ambulancias Tenorio, prestado a su madre, afectada de esclerosis lateral amiotrófica (ELA) incluida en el programa para pacientes con necesidades asistenciales especiales en el ámbito del sistema sanitario público de Extremadura, durante los días 6/11/17 y 13/11/17, por fallos en las comunicaciones con la central telefónica y retrasos en el servicio de recogida para el traslado al centro sanitario y a su domicilio en la localidad de Santa Marta de los Barros. Desde la Asociación ELA Extremadura se remitió también correo electrónico a la Defensora, intercediendo en nombre de la paciente.

Nuestra Institución, realiza la siguiente **recomendación**:

Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz que, en la manera que estime más oportuna, traslade a la empresa Ambulancias Tenorio e Hijos S.L.U., como empresa adjudicataria del contrato de servicio de transporte sanitario terrestre en el ámbito del Servicio Extremeño de Salud, la necesidad de que, desde su centro coordinador, se adopten las medidas adecuadas para asegurar a los usuarios de este servicio, que todos los desplazamientos que se deban realizar se ajusten a las prescripciones médicas en cuanto a tipo de vehículo, de tal forma que en los casos en los que el facultativo solicite transporte sanitario individual para un usuario, la empresa haga cumplir estrictamente dicha prescripción, y no la contravenga ofreciendo un transporte colectivo.

Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz que, en la manera que estime más oportuna, traslade a la empresa Ambulancias Tenorio e Hijos S.L.U., la necesidad de que, desde su centro coordinador, se adopten las medidas adecuadas para asegurar a los usuarios de este servicio, que todas sus llamadas sean registradas y debidamente atendidas, para que casos como el presente, no vuelvan a producirse.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz, en este caso el Director Gerente del SES traslada escrito al usuario con disculpas por las incidencias producidas en el servicio y detallando las medidas que se han establecido para garantizar una atención de calidad al usuario del servicio de transporte sanitario en todos sus ámbitos, entre las que se incluyen el refuerzo del departamento de atención telefónica y la mejora en el sistema informático.

- Disconformidad con la asistencia sanitaria prestada por el Servicio de Cirugía y Aparato Digestivo del Hospital de Llerena (Expte.: 1126/17).

Reclama por disconformidad con la asistencia sanitaria prestada a su padre, por el Servicio de Cirugía y Aparato Digestivo del Hospital de Llerena, donde fue intervenido quirúrgicamente el día 25/10/2017 de eventroplastia, siendo intervenido posteriormente de urgencias por una perforación intestinal, con trasladado a la unidad de cuidados intensivos del Hospital Infanta Cristina de Badajoz, donde falleció posteriormente.

Nuestra Institución, realiza la siguiente **recomendación**:

Consideramos, por la documentación obrante en el expediente, que la parte interesada, podría iniciar un expediente de responsabilidad patrimonial, dentro del año posterior al fallecimiento del paciente, si considera que el Servicio Extremeño de Salud pudiera haber incurrido en un supuesto de responsabilidad patrimonial en la asistencia cuestionada.

Recomendar igualmente a la Gerencia del Área de Salud de Llerena-Zafra que se persevere e incrementen los esfuerzos tendentes a trasladar toda la información referente a todas las actuaciones asistenciales al paciente, pues dicha información constituye parte fundamental de las mismas, teniendo en cuenta que, los casos en los que el paciente carezca de capacidad para entender la información o para hacerse cargo de su situación, serán titulares del derecho a la información asistencial la persona que ostente su representación o, en su defecto a las personas vinculadas a él por razones familiares o de hecho, todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 4 y 9 de la Ley 3/2005, de 8 de julio, de información sanitaria y autonomía del paciente.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud de Llerena-Zafra, la Gerente remite respuesta a esta Institución en la que se acepta la recomendación de la Defensora y se informa que se ha dado traslado de la resolución dictada al Servicio de Cirugía y Anestesia del Hospital de Llerena, para que se persevere e incrementen los esfuerzos tendentes a trasladar toda la información referente a todas las actuaciones asistenciales al paciente y familiares.

-Disconformidad con el trato recibido por facultativo (Expte.: 1136/17).

Reclama por disconformidad con el trato recibido y el tratamiento paliativo pautado a su padre, el día 28/7/17, por parte del facultativo sanitario que le atendió del Servicio de Hematología durante su ingreso en el Hospital San Pedro de Alcántara de Cáceres.

Nuestra Institución, realiza la siguiente **recomendación**:

Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres que se persevere e incrementen los esfuerzos tendentes a asegurar una atención más humanizada a los usuarios en sus relaciones con los diversos dispositivos sanitarios, así como una información detallada con una mejor comunicación a los pacientes y familiares sobre las patologías que les afecten y sus posibles tratamientos, como expresión de un servicio de calidad y satisfactorio para los mismos; comunicando a esta Institución las medidas adoptadas para evitar que situaciones como la planteada en la presente queja puedan volver a reproducirse en el futuro.

Entre otras, que se facilite una copia de esta resolución al facultativo objeto de la reclamación, ya que entendemos que ya se le han cursado las instrucciones oportunas acerca de la necesidad de mantener, en todo caso, un trato correcto personal con los usuarios.

Recomendar igualmente a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres, precisión y verificación a la hora de redactar los escritos de respuesta a los usuarios, procurando en la medida de lo posible hacerlos más personalizados y singulares, adaptándolos a cada usuario o familiar, y asunto en cuestión.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres, el Gerente remite respuesta a esta Institución en la que:

“Le agradecemos y aceptamos sinceramente la recomendación dada en el expediente 1136/17 que nos ha remitido. Desde esta Gerencia incrementaremos los esfuerzos para asegurar una atención más humanizada entre los profesionales para con los pacientes. Incidiremos en la aplicación de normas deontológicas de los profesionales sanitarios, así como los protocolos asistenciales que optimicen la calidad y la seguridad de la atención dada por los mismos. No escatimaremos esfuerzos y dedicación para asegurar que la respuesta dada a los usuarios sea en forma y fondo la correcta. Facilitamos una copia de esta resolución al Facultativo, objeto de la reclamación, recordándole los principios deontológicos que deben regir en la atención dada a los pacientes”.

- Disconformidad con el transporte sanitario terrestre recibido (Expte.: 1138/17).

Reclama por disconformidad con el servicio de transporte sanitario terrestre prestado por la empresa Ambulancias Tenorio a su madre, paciente intervenida quirúrgicamente de prótesis de

rodilla y que requería traslados en ambulancia para revisiones médicas en el Hospital Perpetuo Socorro de Badajoz durante los días 2, 3, 13 y 14 de noviembre de 2017 en los que ha procedido a dar avisos telefónicos para programar la ambulancia de su madre, por fallos en las comunicaciones con la central telefónica, en el registro de la información de los avisos y en el retraso en el servicio de recogida para el traslado al centro sanitario y domicilio.

Nuestra Institución, realiza la siguiente **recomendación**:

Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz que, en la manera que estime más oportuna, traslade a la empresa Ambulancias Tenorio e Hijos S.L.U., como empresa adjudicataria del contrato de servicio de transporte sanitario terrestre en el ámbito del Servicio Extremeño de Salud, la necesidad de que, desde su centro coordinador, se adopten las medidas adecuadas para asegurar a los usuarios de este servicio, que todas sus llamadas sean registradas y debidamente atendidas, así como que se corrobore la información verazmente antes de trasladar una respuesta al usuario, para que casos como el presente, no vuelvan a producirse.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz, en este caso el Director Gerente del SES traslada escrito al usuario con disculpas por las incidencias producidas en el servicio y detallando las medidas que se han establecido para garantizar una atención de calidad al usuario del servicio de transporte sanitario en todos sus ámbitos, entre las que se incluyen el refuerzo del departamento de atención telefónica y la mejora en el sistema informático. Asimismo, se procedió al reintegro de gastos por taxi mediante el abono a la paciente de dicho coste originado para la misma.

- Disconformidad con funcionamiento y organización en un centro de salud por extravío de muestra biológica (Expte.: 21/18).

Reclama por disconformidad con el funcionamiento y organización en el Centro de Salud de Plasencia III (La Data), cuando fue atendida en la unidad de salud buco-dental de dicho centro por una lesión en la que se realizó biopsia excisional con fines diagnósticos, extraviándose la muestra biológica en la cadena de custodia de la misma, lo que impidió la realización del correspondiente estudio anatómico-patológico.

Nuestra Institución, realiza la siguiente **recomendación**:

Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Plasencia se incrementen los esfuerzos y las medidas necesarias para aumentar el control sobre estas actuaciones y garantizar un correcto funcionamiento de la cadena de custodia de las biopsias del servicio de odontología del Centro de Salud de La Data, para que casos como el presente no vuelvan a producirse, y conceder el plazo de un mes para que informe a la Defensora de las mejoras que se han establecido en dicho centro sanitario al respecto.

Consideramos, por la documentación obrante en el expediente, que la interesada puede iniciar un expediente de responsabilidad patrimonial, si considera que el Servicio Extremeño de Salud haya podido incurrir en un supuesto de responsabilidad patrimonial, en la asistencia cuestionada.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud de Plasencia, la Gerente remite respuesta a esta Institución en la que se informa que:

“La Gerencia del Área de Salud de Plasencia acepta la resolución y ha tomado medidas para que, situaciones como ésta, no vuelvan a ocurrir.

Se adjunta el requerimiento hecho al Equipo de Atención Primaria Plasencia III, tras la visita realizada por las Direcciones Médica y Enfermería de Atención Primaria y el Director de Recursos Humanos de Área, en la que mantuvieron entrevistas con todos los profesionales implicados, con el fin de esclarecer la incidencia ocurrida.

Se adjunta también el Protocolo de Recogida de muestras biológicas y analíticas firmado por la Responsable de Enfermería, el Coordinador y la Auxiliar de Enfermería del Equipo.”

- Disconformidad con la asistencia sanitaria prestada por facultativo (Expte.: 113/18).

Reclama por disconformidad con la asistencia sanitaria prestada por su médico de atención primaria, en relación con los síntomas del tracto urinario inferior que presentaba, así como por la negativa en la derivación a atención especializada, al Servicio de Urología.

Nuestra Institución, realiza la siguiente **recomendación**:

Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres que se persevere e incrementen los esfuerzos tendentes a trasladar, de la manera más detallada posible, toda la información referente a las actuaciones asistenciales al paciente, incluyendo diagnóstico, pronóstico y alternativas terapéuticas, así como de los riesgos y consecuencias; de conformidad con lo establecido en los artículos 4 y 9 de la Ley 3/2005, de 8 de julio, de información sanitaria y autonomía del paciente.

Recordar a los usuarios el respeto a la autonomía profesional del personal integrante de los respectivos centros y servicios sanitarios públicos de Extremadura.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres, el Gerente remite respuesta a esta Institución en la que se informa que:

“La Gerencia del Área de Salud de Cáceres, por el presente escrito, encontrándonos dentro del plazo dado para contestar, informamos de la aceptación de las recomendaciones que se hacen por la Defensora de los Usuarios.

En consonancia con lo expuesto en su resolución, hemos dado traslado de su recomendación al médico reclamado referente de lo establecido en los artículos 4 y 9 de la Ley 3/2005, de 8 de julio, de información sanitaria y autonomía del paciente”.

- Disconformidad con la atención personal recibida por facultativa y sugerencia para mejorar la organización del Hospital San Pedro de Alcántara (Expte.: 134/18).

Reclama su disconformidad con la atención personal recibida por la Dra. xxx en el Hospital San Pedro de Alcántara y con la organización del mismo en la suspensión sin aviso y

replanificación de una cita para una ecografía abdominal que tenía programada para el día 5 de diciembre de 2017, siendo afectada por una enfermedad rara en seguimiento en el Hospital La Paz de Madrid. Dicha planificación produciría a su vez cambios en citas ya planificadas previamente en dicho centro hospitalario, debiendo solicitar según refiere la paciente nueva orden de asistencia y repetirse las analíticas ya practicadas. Y por otro lado, la usuaria propone sugerencia para mejorar la organización en la realización de las pruebas radiológicas.

Nuestra Institución, realiza la siguiente **recomendación**:

Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres que se persevere e incrementen los esfuerzos tendentes a asegurar una atención más humanizada a los usuarios en sus relaciones con los diversos dispositivos sanitarios, como expresión de un servicio de calidad y satisfactorio para los mismos.

Recordar que se realice un esfuerzo dirigido a adoptar alguna medida concreta, como explícitamente pide la interesada, tendente a evitar, en la medida de lo posible, que se repitan anomalías en los procesos de citación de pruebas de control, como ha ocurrido en el presente supuesto, especialmente en personas afectadas por enfermedades raras que precisen las mismas para seguimiento en centros sanitarios de referencia de otras Comunidades Autónomas.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres, el Gerente remite respuesta a esta Institución aceptando las recomendaciones realizadas y se informa que:

“Ante los hechos acontecidos, y haciendo alusión a los profesionales implicados, se han recordado y revisado los protocolos específicos del Servicio de Radiología, así como las actuaciones individuales para que en la prestación del servicio y del trato dado por los profesionales, cumplan con las garantías recogidas en la Ley de Salud de Extremadura, la Ley de Información Sanitaria y Autonomía del paciente, así como con el Código Ético y Deontológico, y que podrían resumirse en el trato, el acercamiento, el respeto mutuo y la empatía entre profesionales, usuarios y pacientes; tratar de forma integral al paciente; y combinar una atención sanitaria óptima con una atención personalizada de calidad.

Igualmente, evaluada y analizada las causas que produjeron la reclamación número 43117 de Dña. xxx relacionada con la acción de recitación, se adoptan por parte de Radiodiagnóstico medidas especiales de consideración para los pacientes que están afectados por “enfermedades raras”, ajustando las agendas de citas de manera coherente y sensata con las especificaciones de estas enfermedades, de tal manera que se valorará el estado de salud, la patología en concreto, el lugar de residencia de la paciente, otros tratamientos o pruebas coadyuvantes; minimizando los efectos de la recitación en la vida y salud de estos pacientes, teniendo en cuenta las especificaciones técnicas de las pruebas a realizar acordes con las preferencias de los pacientes y con la disponibilidad de recursos que puedan garantizar la realización de pruebas diagnósticas con el menor riesgo y evitando encarecidamente que no vuelvan a repetirse anomalías en los procesos de citación”.

- Disconformidad con la asistencia sanitaria prestada por facultativo en un Punto de Atención Continuada (Expte.: 143/18).

Reclama por disconformidad con la respuesta a la reclamación nº 21897 que presentó en el servicio de atención al usuario del Hospital Don Benito-Villanueva, en la cual mostraba su queja con la asistencia sanitaria prestada a su padre por el médico de atención primaria al no acudir al

aviso de urgencias realizado de madrugada en el punto de atención continuada del centro de salud de Zalamea de la Serena por personal de la residencia de mayores donde el paciente reside, teniendo que ser ingresado al día siguiente en el Hospital Don Benito-Villanueva.

Nuestra Institución, realiza la siguiente **recomendación**:

Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Don Benito-Villanueva, que inste a la Secretaría General del Servicio Extremeño de Salud a la apertura de oficio de expediente informativo por el Servicio de Inspección Sanitaria, para dilucidar los hechos acontecidos, y si procede, abrir expediente disciplinario al médico de atención primaria implicado en dicha reclamación.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud de Don Benito-Villanueva, el Gerente remite respuesta a esta Institución no aceptando la recomendación. Desde la Institución, se procede a remitir la documentación obrante de dicha reclamación al Servicio de Inspección Sanitaria para que se proceda a la apertura de oficio de expediente informativo por parte de ese Servicio, con objeto de dilucidar los hechos acontecidos.

- Denuncia por el consumo de tabaco de los profesionales sanitarios del Complejo Hospitalario Universitario de Cáceres con ropa de trabajo en los recintos hospitalarios (Expte.: 337/18).

Reclama por disconformidad con la respuesta emitida por la Dirección de Salud del Área de Salud de Cáceres a su denuncia por el consumo de tabaco del personal de los centros sanitarios, Hospital San Pedro de Alcántara y Nuestra Señora de la Montaña, y en particular, de los profesionales sanitarios con ropa de trabajo, en las zonas próximas a dichos hospitales, considerando que dichos hechos vulneran lo dispuesto en el artículo 7.c) de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, modificada por la Ley 42/2010, de 30 de diciembre, que prohíbe fumar, además de en aquellos lugares o espacios definidos en la normativa de las Comunidades Autónomas, en los Centros, servicios o establecimientos sanitarios, así como en los espacios al aire libre o cubiertos, comprendidos en sus recintos.

Nuestra Institución, realiza la siguiente **recomendación**:

Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres, que continúe con los esfuerzos tendente a velar por el cumplimiento de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, con la adopción de medidas oportunas para tal fin y el seguimiento continuado de las mismas.

Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres que mediante nota interior, circular, instrucción u otro instrumento, dé traslado a los servicios médicos de los oportunos recordatorios sobre la prohibición de fumar al personal de los citados centros sanitarios.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres, el Gerente remite respuesta a esta Institución en la que se informa que:

“Agradecemos y aceptamos sinceramente las recomendaciones realizadas al expediente 337/18 que nos ha remitido.

Desde esta Gerencia velaremos por asegurar que se cumpla la normativa al respecto para garantizar con mayor eficacia la protección de la salud de la ciudadanía en general y de los pacientes en particular.

Incidiremos en la aplicación de las normas de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, que transmitiremos a las respectivas Direcciones del Complejo Hospitalario Universitario de Cáceres para que extienda dicha recomendación a los profesionales sanitarios y no sanitarios en los términos que establece dicha ley así como la aplicación de la misma para que extremen las medidas de seguimiento y control en todo el recinto hospitalario.

No escatimaremos esfuerzos y dedicación para incrementar los mecanismos de control y seguimiento asegurando así que se cumplan los principios de la citada Ley. Igualmente desde esta Gerencia, daremos a traslados a los Inspectores Sanitarios correspondientes a las zonas de salud de ambos hospitales para el control y erradicación del consumo de tabaco en los recintos hospitalarios tal y como nos apunta en su recomendación”.

- Disconformidad con la asistencia y el trato recibido por el técnico de la ambulancia a paciente y familiar (Expte.: 344/18).

Reclama por no contestación en tiempo y forma a la reclamación nº 65440 que presentó en el Servicio de Atención al Usuario del Hospital Tierra de Barros, en la cual mostraba su queja con la asistencia y el trato recibido por el técnico de la ambulancia (conductor) durante el servicio de transporte sanitario a su madre, la paciente, y a ella desde dicho hospital al Hospital Infanta Cristina de Badajoz, realizado el día 13/7/17.

Nuestra Institución, realiza la siguiente **recomendación**:

Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Mérida, que se continúen e incrementen los esfuerzos que ya se hacen, tendentes a asegurar una atención más humanizada a los usuarios y pacientes en sus relaciones con los diversos dispositivos sanitarios. Entre otras actuaciones, que se cursen las instrucciones oportunas al técnico de la ambulancia implicado en la presente reclamación, dándole traslado de una copia de esta recomendación, para que casos como el presente, no vuelvan a producirse. Todo ello sin presuponer que la actuación dispensada hubiera sido incorrecta.

Recordar a la Gerencia del Área de Salud de Mérida, el deber legal de dar respuesta expresa a las recomendaciones debidamente presentadas por los usuarios ante los Servicios de Atención al Usuario, de acuerdo con lo dispuesto en la citada Orden de 26 de noviembre de 2003, recomendando que se adopten cuantas medidas de su competencia resulten precisas, para lograr que las reclamaciones presentadas por los usuarios ante los citados Servicios reciban las respuestas en los plazos legalmente establecidos para ello.

Recordar a la Gerencia del Área de Salud de Mérida, la obligación que tiene, en virtud de lo establecido en el Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, de

emitir los informes, en el plazo de diez días, que le sean requeridos desde esta Institución para la tramitación de las reclamaciones presentadas.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud de Mérida, el Gerente remite respuesta a esta Institución en la que se acepta la recomendación de la Defensora y se informa, que respecto al traslado de una copia de la recomendación al técnico de la ambulancia implicado en la reclamación, se ha remitido la misma a la Subdirección de Atención Primaria de la Dirección General de Asistencia Sanitaria del SES, con competencia en lo relativo a transporte sanitario, a los efectos oportunos.

- Disconformidad con la asistencia sanitaria prestada (Expte.: 404/18).

Reclama por disconformidad con la asistencia sanitaria prestada a su hijo por la médica de guardia del Centro Unificado de Atención Primaria del área de salud de Badajoz que le asistió en la madrugada del día 2/4/18 en aviso domiciliario por una crisis comicial tras llamar al 112, y en su posterior traslado al Hospital Infanta Cristina en ambulancia convencional sin acompañamiento de personal sanitario, el cual no considera adecuado por el riesgo de repetición de la misma como así refiere ocurrió en el servicio de urgencias del centro sanitario. Asimismo, muestra su queja respecto a que la médica les comunicase que tenían que encargarse ellos de llamar a la ambulancia para su traslado al hospital, tardando dicho transporte 45 minutos en llegar a su domicilio.

Nuestra Institución, realiza la siguiente **recomendación**:

Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz, se revisen y actualicen los protocolos o medidas en la aplicación de la solicitud de transporte sanitario en los casos de atención urgente domiciliaria en que requieren traslado en ambulancia del paciente hasta el centro sanitario, así como que se tomen las medidas oportunas con el fin de evitar transferir a los familiares del paciente, la responsabilidad de realizar la activación del transporte o gestión de la petición del mismo; que ocasionan o son motivo de posteriores reclamaciones como en este caso.

Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz que se incrementen los esfuerzos tendentes a trasladar toda la información referente a las actuaciones asistenciales al paciente, pues dicha información constituye parte fundamental de las mismas, teniendo en cuenta que, los casos en los que el paciente carezca de capacidad de entender la información o para hacerse cargo de su situación, serán titulares del derecho a la información asistencial la persona que ostente su representación o, en su defecto las personas vinculadas a él por razones familiares o de hecho, todo ello de conformidad con lo establecido en los artículos 4 y 9 de la Ley 3/2005, de 8 de julio, de información sanitaria y autonomía del paciente.

Recordar a los usuarios el respeto a la autonomía profesional del personal integrante de los respectivos centros y servicios sanitarios públicos de Extremadura.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz, el Gerente remite respuesta a esta Institución en la que se informa que:

“Desde la Dirección Médica de Atención Primaria se han tomado las medidas recomendadas por la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura y se han remitido escritos a los

coordinadores y responsables de enfermería de EAP para su aplicación, y escrito informando a la doctora implicada en dicha reclamación, para que situaciones como éstas no se vuelvan a repetir”.

- Disconformidad con la asistencia sanitaria prestada por el Servicio de Ginecología (Expte.: 521/18).

Reclama por disconformidad con la asistencia sanitaria recibida en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Virgen del Puerto de Plasencia, pues como consecuencia de una intervención quirúrgica programada se dejó involuntariamente un textiloma en cavidad abdominal de la paciente, debiendo acometerse una segunda intervención para su extracción.

Nuestra Institución, realiza la siguiente **recomendación**:

Consideramos por la documentación obrante en el expediente, que la parte interesada, podría iniciar un expediente de responsabilidad patrimonial, dentro del año siguiente al hecho lesivo, o en su caso a la determinación de las secuelas, considerando que el Servicio Extremeño de Salud pudiera haber incurrido en un supuesto de responsabilidad patrimonial en la asistencia cuestionada.

Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Plasencia que se persevere en asegurar la información a los usuarios de los profesionales que le atienden, identificándose, de acuerdo al derecho recogido en la Ley 3/2005, de 8 de julio, de información sanitaria y autonomía del paciente.

Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Plasencia que se incrementen los esfuerzos tendentes a asegurar una atención más humanizada a los usuarios en sus relaciones con los diversos dispositivos, con un trato amable, comprensivo y respetuoso.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud de Plasencia, la Gerente remite respuesta a esta Institución en la que se informa que se acepta la Resolución emitida y está de acuerdo en las recomendaciones adjuntas. Informando que se le ha remitido copia a la Dirección Médica de Atención Especializada para que tengan conocimiento y al Servicio de Ginecología, el cual ha emitido informe en el que destacamos que se manifiestan nuevamente las disculpas a la paciente y familiares y resaltan que el personal médico del servicio está identificado en la indumentaria oficial (batas y pijamas), no obstante que en el futuro tomarán nuevas medidas para mejorar este tema.

- Disconformidad con el trato personal dispensado a paciente oncológica (Expte.: 890/18).

Reclama por disconformidad con la atención personal dispensada a su mujer, paciente oncológica, por parte de la enfermera del Hospital del Virgen del Puerto que le atendió el día 2/3/18 para la realización de una extracción de sangre en el pasillo de espera del Hospital de Día.

Nuestra Institución, realiza la siguiente **recomendación**:

Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Plasencia que se persevere e incrementen los esfuerzos tendentes a asegurar una atención más humanizada a los usuarios en sus relaciones con



los diversos dispositivos, como expresión de un servicio de calidad y satisfactorio para los mismos.

Recordar a los usuarios el deber de cumplir con las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se les otorgan a través de la Ley 1/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura, como prevé su artículo 12, apartados e) y g).

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud de Plasencia, la Gerente remite respuesta a esta Institución en la que se informa que:

“Esta Gerencia acepta la Resolución emitida y por supuesto, está de acuerdo en las recomendaciones adjuntas.

Se ha remite copia a la Dirección de Enfermería de Atención Especializada para que tengan conocimiento y lo haga efectivo al Hospital de Día”.

CAPÍTULO II

SOLICITUDES DE APLICACIÓN DE LA LEY DE TIEMPOS DE RESPUESTA

La Ley 1/2005, de 24 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.

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.

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.

Durante el **ejercicio 2018**, se han tramitado 38 solicitudes donde el usuario refería que el motivo de solicitud era referido a alguna de las situaciones anteriormente descritas.

Los 38 Expedientes fueron los siguientes:

Expediente 37/18	Expediente 203/18	Expediente 242/18	Expediente 329/18
Expediente 346/18	Expediente 347/18	Expediente 396/18	Expediente 418/18
Expediente 488/18	Expediente 489/18	Expediente 506/18	Expediente 515/18
Expediente 531/18	Expediente 672/18	Expediente 705/18	Expediente 706/18
Expediente 721/18	Expediente 767/18	Expediente 801/18	Expediente 802/18
Expediente 810/18	Expediente 857/18	Expediente 858/18	Expediente 885/18
Expediente 939/18	Expediente 966/18	Expediente 971/18	Expediente 977/18
Expediente 1019/18	Expediente 1022/18	Expediente 1030/18	Expediente 1198/18
Expediente 1215/18	Expediente 1252/18	Expediente 1260/18	Expediente 1270/18
Expediente 1271/18	Expediente 1273/18		

2.1 ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

2.1.1 SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES A FECHA 31 DE DICIEMBRE DE 2018

Las **1.277** 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 recibieron durante el

ejercicio 2018 en nuestra Institución, supone un descenso del 11% respecto al ejercicio anterior, donde se presentaron 1.431 solicitudes. Por lo tanto, continúa la tendencia descendente observada en ejercicios anteriores.

Respecto al año 2018, todas las solicitudes de L.T.R se encuentran cerradas.

De las 1.277 solicitudes recibidas, se aceptaron 924 y en 298 ocasiones se realizaron resoluciones o recomendaciones de las que daremos cuenta en el correspondiente apartado de la memoria.

Las 55 peticiones rechazadas o denegadas desde el Servicio Extremeño de Salud fueron justificadas por la Dirección General de Asistencia Sanitaria no recibiendo alegaciones por parte de los reclamantes. Las causas más frecuentes fueron:

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 45 casos.

Por incumplimiento de uno de los requisitos para su solicitud, principalmente el haberse solicitado antes de haberse cumplido el plazo en 4 casos.

Otras causas en 6 ocasiones.

AÑO 2018	APROBADOS	DENEGADOS	RESOLUCIONES (RECOMENDACIONES)
TOTAL	924	55	298
PORCENTAJE	73%	4%	23%

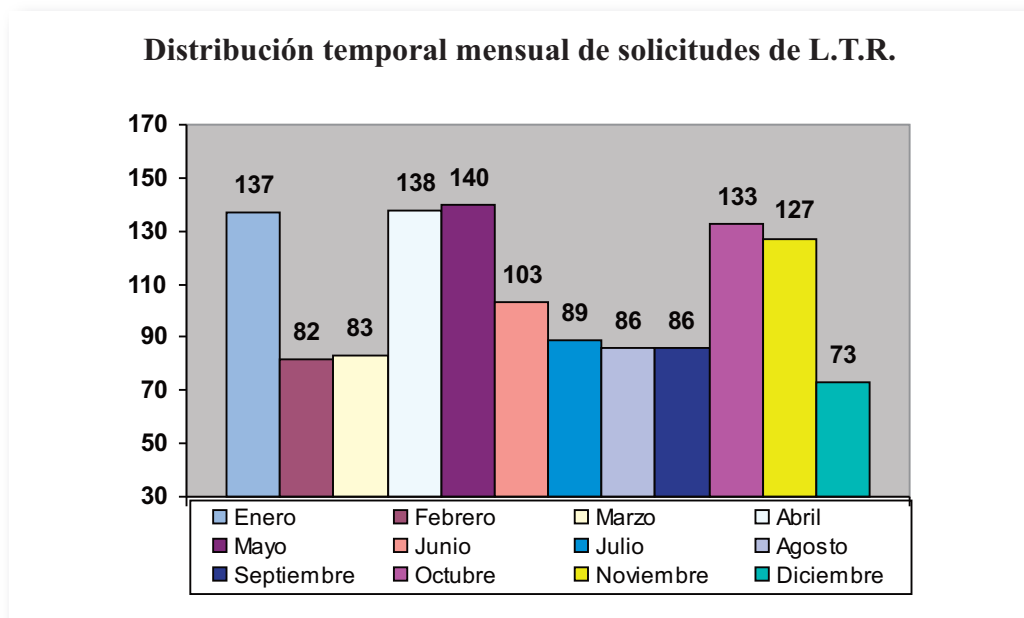
Distribuidas por motivos, de las 1.277 solicitudes que se recibieron en el año 2018, siguen destacando mayoritariamente las solicitudes de asistencia por demora en primeras consultas externas, con 616 solicitudes, con un ligero aumento respecto al ejercicio anterior del 3%; seguida de las solicitudes por demora en intervenciones quirúrgicas, con 346, con un descenso significativo respecto al ejercicio anterior del 21%. Y por último, las reclamaciones por demora en pruebas diagnósticas, con 315 solicitudes, que han bajado un significativo 21%.

ASISTENCIA SANITARIA RECLAMADA	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018
PRIMERAS CONSULTAS	607	876	906	596	616
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	853	684	558	397	315
INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	431	597	507	438	346
TOTAL	1.891	2.157	1.971	1.431	1.277

2.1.2 DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LAS SOLICITUDES

La distribución mensual de las solicitudes de asistencia, en el año 2018, varió respecto al ejercicio anterior respecto al mes donde menos solicitudes se recibieron, siendo en este ejercicio el mes de diciembre, con 73 solicitudes presentadas; y en el caso del mes en el que más solicitudes se presentaron, fue el mes mayo con 140 solicitudes.

La distribución fue la siguiente:



Sobre la forma de presentación de las Solicitudes, en el año 2018 llama la atención el alto porcentaje de Expedientes que se abrieron procedentes de la vía del escrito, en un 40%, como en ejercicios anteriores (la mayoría procedentes de zonas rurales). Sin embargo, en segundo lugar, nos encontramos la vía de correo electrónico, en un 28%, a diferencia del año 2017 que fue por la vía de FAX; sumando entre ambas el 68% del total.

Se aprecia un aumento, respecto al año anterior, de los expedientes que se abrieron a través de la vía de correo electrónico, por el conocimiento de los usuarios del nuevo portal web de la Defensora de los Usuarios, pasando de un 15% en el año 2017 a un 28% en el año 2018. Debemos entender que la inmediatez en la tramitación de estas solicitudes es primordial.

AÑO 2018	AUDIENCIAS	C. ELETRÓNICO	ESCRITO	FAX
TOTAL	113	361	508	295
PORCENTAJE	9%	28%	40%	23%

2.1.3 DISTRIBUCIÓN DE LAS SOLICITUDES POR ÁREAS DE SALUD

Sobre la distribución de las solicitudes de asistencia según la procedencia de las Áreas de Salud, en el año 2018, es Cáceres el Área de Salud donde más solicitudes de L.T.R se han realizado, seguida de Plasencia, Badajoz, Mérida y Llerena-Zafra.

Es lógico que las áreas de salud de mayor población y que tienen Hospitales de referencias, como Badajoz y Cáceres, sean las que mayor número de peticiones reciban. Sin embargo, en otras áreas de salud como Plasencia, Mérida y Llerena-Zafra que están entre las que se presentan más solicitudes de L.T.R radican otras razones, que los gestores sanitarios de las mismas deberán analizar y corregir.

A destacar como resumen, de forma muy significativa un notable incremento de solicitudes de L.T.R en el año 2018 del Área de Salud de Cáceres, en un 46%, con 126 peticiones más que en el ejercicio anterior, abarcando este área el 31,5% del total, siendo el área de salud con más solicitudes de L.T.R por incumplimiento de plazos. Entre sus hospitales, el Hospital San Pedro de Alcántara, con 234 expedientes tramitados, un 58% del área, es el segundo hospital más reclamado por demoras de asistencia.

Sin embargo, destacamos de manera significativa el descenso de solicitudes de L.T.R en el año 2018 del Área de Salud de Badajoz, un 19%, con 61 peticiones menos que en el ejercicio anterior, abarcando este área el 20% del total, siendo el tercer área de salud más reclamado, conteniendo el Hospital Infanta Cristina/Hospital Universitario de Badajoz con 188 expedientes tramitados, el tercer hospital más reclamado por demoras de asistencia.

Le sigue en este sentido favorable de descenso, el Área de Salud de Mérida, que a pesar de ser el cuarto área de salud más reclamado, lo que representa un 12,4% del total con 159 peticiones, ha disminuido en 88 las solicitudes en este ejercicio, un 36%. Contiene el quinto centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia de la Comunidad Autónoma, el Hospital de Mérida, con 151 solicitudes de asistencia tramitadas.

El Área de Salud de Plasencia que a pesar de ser el segundo área de salud más reclamado, 274 peticiones, lo que representa un 21% del total, ha roto la tendencia ascendente de los últimos años, reduciendo en 89 las solicitudes en este ejercicio, un 24,5%. Plasencia, contando con una población menor que atender y un único hospital, el Hospital Virgen del Puerto, tiene el centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia de toda la Comunidad Autónoma, seguido del Hospital San Pedro de Alcántara y Hospital Infanta Cristina/Hospital Universitario de Badajoz.

El Área de Salud de Llerena –Zafra, representando un 12% del total con 150 solicitudes de L.T.R, provenientes la gran mayoría del Hospital de Zafra con 127 peticiones y solo 23 del Hospital de Llerena, mostrando una evolución favorable como Área, decreciendo poco a poco desde el año 2014 al 2018 y bajando en este ejercicio en 36 solicitudes, un 19%.

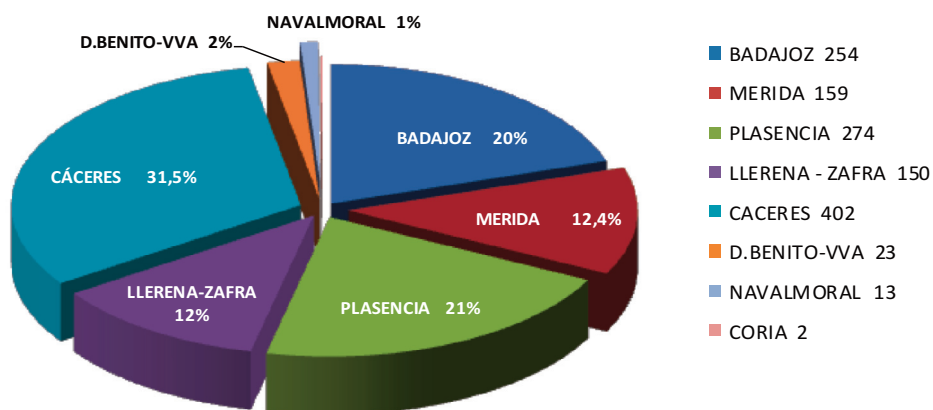
El Área de Salud de Navalmoral de la Mata, ha roto la tendencia ascendente que se apreciaba en los últimos años, con un descenso del 24% en concreto, pasando de 17 solicitudes de L.T.R en el año 2017 a 13 solicitudes en el año 2018; representando un 1% del total.

El Área de Salud de Don Benito-Villanueva, con 23 solicitudes de L.T.R, ha reducido ligeramente las solicitudes de asistencia en 3 expedientes, un 11,5%, se mantiene estable en cifras similares; representando un 2% del total.

Por último, el Área de Salud de Coria ha incrementado en 1 la solicitud de L.T.R en el año 2018, pasando de 1 a 2 peticiones, pero se mantiene estable en cifras similares en los últimos años, bajas y para nada preocupantes.

ÁREA DE PROCEDENCIA	Nº EXP. INCOADOS LTR 2015	Nº EXP. INCOADOS LTR 2016	Nº EXP. INCOADOS LTR 2017	Nº EXP. INCOADOS LTR 2018
BADAJOS	774 (36%)	681 (34,5%)	315 (22%)	254 (20%)
CÁCERES	264 (12%)	309 (16%)	276 (19,3%)	402 (31,5%)
CORIA	2 (0,1%)	1 (0,1%)	1 (0,1%)	2 (0,1%)
DON BENITO-VILLANUEVA	28 (1,3%)	25 (1,3%)	26 (1,8%)	23 (2%)
LLERENA-ZAFRA	212 (9,8%)	199 (10%)	186 (13%)	150 (12%)
MÉRIDA	386 (18%)	245 (12%)	247 (17,3%)	159 (12,4%)
NAVALMORAL DE LA MATA	6 (0,3%)	15 (1%)	17 (1,1%)	13 (1%)
PLASENCIA	485 (22,5%)	496 (25%)	363 (25,4%)	274 (21%)
TOTAL	2.157	1.971	1.431	1.277

Expedientes L.T.R áreas salud



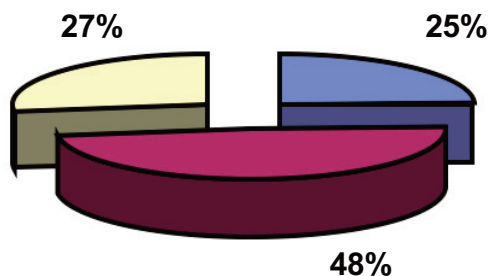
Las áreas de salud en las que se presentaron más solicitudes de L.T.R ajustadas a la población de referencia son Plasencia, Cáceres y Llerena-Zafra; y las que menos, Coria, Don Benito-Villanueva y Navalmoral de la Mata.

ÁREA RECLAMADA	POBLACIÓN REFERENCIA	EXPEDIENTES 2017	EXPEDIENTES 2018	PORCENTAJE X 1.000 HAB.
BADAJOS	271.885	315	254	1/ 1.070
CÁCERES	191.067	276	402	1/ 475
CORIA	43.621	1	2	1/ 21.810
DON BENITO-VILLANUEVA	136.553	26	23	1/ 5.937
LLERENA- ZAFRA	101.068	186	150	1/ 673
MÉRIDA	166.870	247	159	1/ 1.049
NAVALMORAL DE LA MATA	53.159	17	13	1/ 4.089
PLASENCIA	108.640	363	274	1/ 396
TOTAL	1.072.863	1.431	1.277	1/ 840

2.1.4 DISTRIBUCIÓN POR TIPO

En el año 2018, con relación al tipo de atención solicitada, obtenemos los siguientes datos:

- Para **Primera Consulta** a Especialistas en 616 ocasiones, un 48%.
- Para **Prueba Diagnóstica** en 315 ocasiones, un 25%.
- Para realización de **Intervención quirúrgica** en 346 ocasiones, un 27%.



■ P. DIAGNÓSTICA ■ 1ª CONSULTA □ I. QUIRÚRGICAS

2.1.5. DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES APROBADAS, DENEGADAS Y RESOLUCIONES, AÑO 2018

En el año 2018, de las 1.277 solicitudes de Ley de Tiempos de Respuesta en atención sanitaria especializada, admitidas a trámite, fueron aprobadas en 924 casos y denegadas en 55 casos.

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

- Cáceres: 284.
- Badajoz: 173.
- Plasencia: 161.
- Mérida: 136.
- Llerena-Zafra: 133.
- Don Benito-Villanueva: 23.
- Navalmoral de la Mata: 12.
- Coria: 2.

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

- Mérida: 12.
- Cáceres: 13.
- Badajoz: 10.
- Llerena-Zafra: 10.
- Plasencia: 10.
- Don Benito Villanueva: 0.
- Coria: 0.
- Navalmoral de la Mata: 0.

Sobre los motivos por los que se denegó el Servicio Extremeño de Salud el derecho en 55 solicitudes:

- En 45 ocasiones por no tratarse de verdaderas primeras consultas /pruebas diagnósticas sino de consultas de revisión/control-seguimiento. Este grupo, en este ejercicio, no ha motivado la emisión de resoluciones de la Defensora gracias al trabajo previo de mejora de la información y la buena coordinación entre Institución y SES.
- En 6 expedientes por otros motivos o circunstancias, en ocasiones, con motivos tan variados como haber rechazado previamente la cita, rechazo de Centro alternativo, no acudir a cita previa notificada, por motivos clínicos, falta de datos o datos incorrectos, tratarse de fisioterapia, etc.

- En 4 ocasiones, se le rechazó al solicitante, por no haberse cumplido el plazo establecido para la atención marcado por la Ley, se referían a usuarios que habían sido informados de la cita, con fecha prevista de atención que superaba el plazo establecido, pero que aún no había transcurrido, por lo que podían ser de nuevo citados, adelantándole la fecha de atención.

En el año 2018, los rechazos de las solicitudes se encuentran concentrados en las áreas de salud de Cáceres, Mérida, Plasencia, Badajoz y Llerena-Zafra, reduciéndose las mismas respecto del ejercicio anterior. El Área de Salud de Cáceres, ha pasado de 16 solicitudes denegadas en el año 2017 a 13 en el año 2018. El Área de Salud de Mérida, ha pasado de 30 solicitudes denegadas en el año 2017 a 12 en el año 2018. El Área de Salud de Plasencia, ha pasado de 12 solicitudes denegadas en el año 2017 a 10 en el año 2018. El Área de Salud de Badajoz, ha pasado de 15 solicitudes denegadas en el año 2017 a 10 en el año 2018. El Área de Salud de Llerena-Zafra, ha pasado de 19 solicitudes denegadas en el año 2017 a 10 en el año 2018. En el resto de las áreas de salud, Don Benito-Villanueva, Navalmoral de la Mata y Coria han reducido a cero el número de solicitudes denegadas respecto al ejercicio anterior.

SOLICITUDES LTR POR ÁREAS DE SALUD				
ÁREA DE SALUD	TOTAL	ACEPTADAS	DENEGADAS	RESOLUCIÓN RECOMENDACIÓN
BADAJOZ	254	173	10	71
CÁCERES	402	284	13	105
CORIA	2	2	0	0
D. BENITO-VILLANUEVA	23	23	0	0
LLERENA- ZAFRA	150	133	10	7
MÉRIDA	159	136	12	11
NAVALMORAL DE LA MATA	13	12	0	1
PLASENCIA	274	161	10	103
TOTAL	1.277	924	55	298

ÁREA DE SALUD	SOLICITUDES LTR	RESOLUCIÓN RECOMENDACIÓN AÑO 2017	RESOLUCIÓN RECOMENDACIÓN AÑO 2018
BADAJOS	254	28	71
CÁCERES	402	76	105
CORIA	2	0	0
D. BENITO-VILLANUEVA	23	0	0
LLERENA- ZAFRA	150	0	7
MÉRIDA	159	10	11
NAVALMORAL DE LA MATA	13	4	1
PLASENCIA	274	57	103
TOTAL	1.277	55	298

Respecto a las solicitudes de L.T.R que finalizaron con Resolución de la Defensora de los Usuarios en el año 2018, son las áreas de salud de Cáceres y Plasencia donde se concentran la mayoría de las resoluciones realizadas, el 70%.

Destacamos el Área de Salud de Cáceres con 105 resoluciones, que representa el 35% del total, incrementando el número de resoluciones de 76 a 105 en el año 2018, un aumento del 38%; dirigidas en su mayoría por demora de atención por el servicio de traumatología y urología. Sin embargo, destacar en sentido muy positivo el descenso significativo en esta área de salud del Servicio de Cirugía Plástica que ha pasado de 18 resoluciones en el año 2017 a 1 recomendación emitida en el año 2018.

Seguida del Área de Salud de Plasencia con 103 resoluciones, un 34,5% del total, incrementando el número de resoluciones de 57 a 103 en el año 2018, un aumento del 81%; dirigidas en su mayoría por demora de atención por el servicio de traumatología, seguido de digestivo y ginecología.

El Área de Salud de Llerena-Zafra destaca por un incremento significativo al pasar a 7 resoluciones emitidas en el año 2018, dirigidas en su mayoría por demora de atención por el servicio de radiología.

Señalar positivamente el descenso en las resoluciones en el año 2018 respecto al ejercicio anterior en el Área de Salud de Navalmoral de la Mata, en un 25%, pasando de 4 a 1 resolución; dirigida por demora de atención por el servicio de digestivo.

El Área de Salud de Mérida ha aumentado discretamente en 1 las resoluciones realizadas, pasando de 10 en el año 2017 a 11 resoluciones en el año 2018, representando un 4% del total; dirigidas en su mayoría por demora de atención por el servicio de digestivo.

El Área de Salud de Badajoz ha incrementado en 43 las resoluciones realizadas en el año 2018, pasando de 28 en el año 2017 a 71 resoluciones en el año 2018, representando un 24% del total; dirigidas en su mayoría por demora de atención por el servicio de cirugía vascular y c. general.

Destacar la continuidad favorable del Área de Salud de Don Benito-Villanueva y Coria, en cuyas áreas de salud no ha sido necesario emitir Resoluciones de la Defensora por demora en la atención sanitaria especializada.

Sobre las **resoluciones realizadas** por áreas de salud de procedencia, en el año 2018, como **consecuencia de la demora en resolverse la solicitud de L.T.R.** encontramos:

- Cáceres: 105. Un 26% del total del Área.
- Plasencia: 103. Un 37,6% del total del Área.
- Badajoz: 71. Un 28% del total del Área.
- Mérida: 11. Un 7% del total del Área.
- Llerena-Zafra: 7. Un 4,6% del total del Área.
- Navalmoral de la Mata: 1. Un 7,7% del total del Área.

Nos referimos a las 298 resoluciones realizadas sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura en expedientes que se iniciaron y cerraron por resolución en el año 2018, pero contando también con 52 resoluciones de expedientes que se incoaron en los últimos meses en el año 2017 y que se cerraron por resolución en el año 2018. En la mayoría de los casos, indicando a la Administración Sanitaria la obligación de ofrecer al solicitante la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados, al haberse superado los plazos previstos para su atención, así como la necesidad de reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de atención.

EXP. INCOADOS DE SOLICITUD LTR POR CENTROS			
CENTRO	AÑO 2017	CENTRO	AÑO 2018
H. VIRGEN DEL PUERTO	363	H. VIRGEN DEL PUERTO	274
H. DE MÉRIDA	240	H. SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	234
H. INFANTA CRISTINA	211	H. INFANTA CRISTINA/ H.UNIVERSITARIO DE BADAJOZ	188
H. SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	190	H. NTRA. SEÑORA DE LA MONTAÑA	163
H. DE ZAFRA	141	H. DE MÉRIDA	151
H. PERPETUO SOCORRO	98	H. DE ZAFRA	127
H. NTRA. SEÑORA DE LA MONTAÑA	80	H. PERPETUO SOCORRO	60
H. LLERENA	45	H. LLERENA	23
H. DON BENITO	25	H. DON BENITO	22
H. CAMPO ARAÑUELO	17	H. CAMPO ARAÑUELO	13
H. TIERRA DE BARROS	7	H. TIERRA DE BARROS	8
H. MATERNO INFANTIL	6	H. MATERNO INFANTIL	6
CENTRO ALTA RESOLUCIÓN TRUJILLO	6	CENTRO ALTA RESOLUCIÓN TRUJILLO	5
H. CIUDAD DE CORIA	1	H. CIUDAD DE CORIA	2
H. SIBERIA-SERENA	1	H. SIBERIA-SERENA	1
TOTAL	1.431	TOTAL	1.277

En el año 2018, en relación con las solicitudes de L.T.R por Centros de atención sanitaria especializada sigue destacando el Hospital Virgen del Puerto de Plasencia, con 274 solicitudes de L.T.R, pero con un descenso del 25% respecto al ejercicio anterior. Le siguen el Hospital San Pedro de Alcántara, con 234 peticiones, un aumento del 66% respecto al año 2017, pasando de la cuarta posición en el ejercicio anterior a la segunda en el año 2018; y en tercer lugar, un hospital de referencia de Extremadura, el Hospital Infanta Cristina/Hospital Universitario de Badajoz, con 188 solicitudes de L.T.R pero con un descenso de 11%.

En sentido favorable, los centros de atención sanitaria especializada que han reducido significativamente en números absolutos las solicitudes de L.T.R en el año 2018, son el Hospital Virgen del Puerto, en 89 solicitudes menos a pesar de seguir ocupando el primer lugar, Hospital de Mérida, en 89 solicitudes menos, Hospital Perpetuo Socorro, en 38 solicitudes menos, y el Hospital Infanta Cristina/Hospital Universitario de Badajoz, con 23 solicitudes menos. En la misma línea, pero con una reducción menos significativa, están el Hospital de Zafra, Hospital de Llerena, Hospital de Don Benito, Hospital Campo Arañuelo y Centro de Alta Resolución de Trujillo.

En sentido desfavorable, los centros hospitalarios que han aumentado las solicitudes de L.T.R al sobrepasarse los tiempos de respuesta, del año 2017 al 2018 son el Hospital San Pedro de

Alcántara, de 190 a 234, Hospital Nuestra Señora de la Montaña, de 80 a 163 peticiones, y Hospital Tierra de Barros y Hospital Ciudad de Coria, de 7 a 8 y de 1 a 2 peticiones respectivamente.

Y sin cambios en las solicitudes de L.T.R respecto al ejercicio anterior, el Hospital Materno Infantil y Hospital Siberia-Serena.

2.2. ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO DE LAS SOLICITUDES DE APLICACIÓN DE LA LEY DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE ATENCIÓN SANITARIA ESPECIALIZADA AÑO 2018

2.2.1. EXPEDIENTES ABIERTOS DURANTE EL AÑO 2018, POR ÁREAS DE SALUD, TIPO, CENTROS Y ESPECIALIDADES

EXP. INCOADOS DE SOLICITUD LTR POR ÁREAS DE SALUD				
ÁREA DE SALUD	TOTAL	Primeras Consultas	Pruebas Diagnósticas	Intervenciones Quirúrgicas
BADAJOS	254	47	75	132
CÁCERES	402	235	54	113
CORIA	2	1	1	0
DON BENITO-VILLANUEVA	23	8	6	9
LLERENA-ZAFRA	150	53	87	10
MÉRIDA	159	89	59	11
NAVALMORAL DE LA MATA	13	3	9	1
PLASENCIA	274	180	24	70
TOTAL	1.277	616	315	346

Sobre el total de los Expedientes abiertos durante el año 2018, por Áreas de Salud de procedencia y tipo de solicitud, encontramos:

- Badajoz: Primera Consulta: 18,5%; Pruebas Diagnósticas: 29,5%; Intervenciones quirúrgicas: 52%.
- Cáceres: Primera Consulta: 58,5%; Pruebas Diagnósticas: 13%; Intervenciones quirúrgicas: 28,5%.
- Coria: Primera Consulta: 50%; Pruebas Diagnósticas: 50%; Intervenciones quirúrgicas: 0%.
- Don Benito-Villanueva: Primera Consulta: 35%; Pruebas Diagnósticas: 26%; Intervenciones quirúrgicas: 39%.

- Llerena-Zafra: Primera Consulta: 35%; Pruebas Diagnósticas: 58%; Intervenciones quirúrgicas: 7%.
- Mérida: Primera Consulta: 56%; Pruebas Diagnósticas: 37%; Intervenciones quirúrgicas: 7%.
- Navalmoral de la Mata: Primera Consulta: 23%; Pruebas Diagnósticas: 69%; Intervenciones quirúrgicas: 8%.
- Plasencia: Primera Consulta: 66%; Pruebas Diagnósticas: 9%; Intervenciones quirúrgicas: 25%.
- Total: Primera Consulta: 48%; Pruebas Diagnósticas: 25%; Intervenciones quirúrgicas: 27%.

ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ

CENTRO	1ª CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
H. INFANTA CRISTINA/ H. UNIVERSITARIO DE BADAJOZ	53	17	48	45	110	126	211	188
H. PERPETUO SOCORRO	54	25	22	29	22	6	98	60
H. MATERNO INFANTIL	2	5	0	1	4	0	6	6
C.E.R.H.A	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	109	47	70	75	136	132	315	254

El Área de Salud de Badajoz en cifras absolutas es la tercera más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta de toda la Comunidad Autónoma (en el ejercicio anterior, fue la segunda más reclamada). En el año 2018, en 254 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 especializada que pertenecían al Área de Salud de Badajoz, un 19% menos respecto al año 2017; viene a reflejar el 20%, de todas las solicitudes de L.T.R incoadas.

Se reducen las solicitudes de L.T.R para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas respecto al ejercicio anterior, en un 57% y 3% respectivamente. Y aumentan las solicitudes de asistencia para pruebas diagnósticas en un 7%. De 109 a 47 en primeras consultas, de 70 a 75 en pruebas diagnósticas y de 136 a 132 en intervenciones quirúrgicas.

Hospital Infanta Cristina/Hospital Universitario de Badajoz. Nº expedientes incoados: 188

Continúa la tendencia favorable al descenso en cuanto a solicitudes de L.T.R de este Hospital, un 11% del año 2017 al 2018 con 23 peticiones menos, fundamentalmente por las solicitudes en relación con la demora de primeras consultas, con 17 expedientes un 66% menos, a diferencia de

las 53 peticiones que se cursaron en el año 2017. Le siguen las solicitudes por demora de pruebas diagnósticas de forma más discreta pasando de 48 a 45. Sin embargo, en las peticiones por intervenciones quirúrgicas aumentan ligeramente un 14% respecto al ejercicio anterior, pasando de 110 a 126 solicitudes de L.T.R.

Cabe destacar el Servicio de Digestivo con 13 solicitudes tramitadas por pruebas diagnósticas, y el Servicio de Cirugía con 39 solicitudes tramitadas por intervenciones quirúrgicas (aunque ha reducido sus solicitudes respecto al año 2017, un 30%), Cirugía Vasculuar con 37 solicitudes, Maxilofacial con 21 solicitudes y Neurocirugía con 16 solicitudes, todas ellas por intervenciones quirúrgicas. Llama la atención la tendencia desfavorable al aumento de solicitudes de L.T.R. para intervenciones quirúrgicas de Cirugía Vasculuar, del año 2017 al 2018, en concreto un 76%.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA				
RMN		5		5
ECOGRAFÍA		9		9
TAC		1		1
DIGESTIVO	1	13	-	14
CIRUGÍA VASCULAR	2	-	37	39
MEDICINA NUCLEAR	-	3	-	3
CIRUGÍA	-	-	39	39
NEUROCIURUGÍA	1	-	16	17
CARDIOLOGÍA	2	6	-	8
O.R.L	1	-	-	1
NEUMOLOGÍA	-	1	-	1
NEUROLOGÍA	4	-	-	4
MAXILOFACIAL	-	-	21	21
UROLOGÍA	-	-	12	12
ENDOCRINO	6	-	-	6
NEUROFISIOLOGÍA	-	7	-	7
TRAUMATOLOGÍA	-	-	1	1
TOTAL	17	45	126	188

Hospital Perpetuo Socorro. Nº expedientes incoados: 60

Como en el ejercicio anterior, es el hospital del Área de Salud de Badajoz que ha experimentado el descenso más favorable de solicitudes por incumplimiento de esta Ley del año 2017 al 2018, con 38 peticiones menos, pasando de 98 a 60 expedientes, es decir, reduciéndose un 39 %, fundamentalmente por las solicitudes en relación con la demora de primeras consultas, con 25 expedientes, a diferencia de las 54 peticiones que se cursaron en el año 2017, y las solicitudes

por demora de intervenciones quirúrgicas, con 6 expedientes, a diferencia de las 22 peticiones del ejercicio anterior.

Se han reducido todas las especialidades, solo destacar el Servicio de Radiología con 19 solicitudes tramitadas por pruebas diagnósticas, para RMN y Ecografía.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA				
RMN		10		10
ECOGRAFÍA		9		9
TAC		3		3
MAMOGRAFIA		3		3
TRAUMATOLOGÍA	2	-	3	5
O.R.L	7	-	-	7
REUMATOLOGÍA	1	-	-	1
OFTALMOLOGÍA	6	-	3	9
NEFROLOGÍA	1	-	-	1
REHABILITACIÓN	4	-	-	4
NEUROFISIOLOGÍA	-	4	-	4
CARDIOLOGÍA	4	-	-	4
TOTAL	25	29	6	60

Hospital Materno Infantil. Nº expedientes incoados: 6

En el año 2018, en 6 ocasiones al igual que en el ejercicio anterior, los ciudadanos que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta, estaban referidas al Hospital Materno Infantil, fundamentalmente para primeras consultas a Ginecología.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA	-	1	-	5
GINECOLOGÍA	5	-	-	1
TOTAL	5	1	0	6

Centro Extremeño de Reproducción Humana Asistida (C.E.R.H.A). Nº expedientes incoados: 0

ÁREA DE SALUD DE CÁCERES

CENTRO	1ª CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
H. SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	27	98	38	39	125	97	190	234
H. VIRGEN DE LA MONTAÑA	38	133	5	15	37	15	80	163
CENTRO DE ALTA RESOLUCIÓN TRUJILLO	5	4	1	0	0	1	6	5
TOTAL	70	235	44	54	162	113	276	402

El Área de Salud de Cáceres, en cifras absolutas, es la más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta de toda la Comunidad Autónoma, con un 31,5%, y la segunda en relación a porcentaje de población.

En el año 2018, en 402 ocasiones, los ciudadanos que se dirigieron a nuestra Institución con solicitudes de L.T.R estaban referidas a centros de atención especializada que pertenecían al Área de Salud de Cáceres, un 46% más respecto al año 2017, en el que se cursaron 276 peticiones.

Llama la atención el aumento muy significativo de las solicitudes de primeras consultas, en un 236% y en pruebas diagnósticas, un 22%, y se reducen las solicitudes de L.T.R para intervenciones quirúrgicas, un 30%; respecto al ejercicio anterior.

Hospital San Pedro de Alcántara. Nº expedientes incoados: 234

El Hospital San Pedro de Alcántara ha experimentado un aumento global de solicitudes por incumplimiento de esta Ley en un 23%, pasando de 190 a 234 expedientes en el año 2018.

Se han incrementado de forma importante las solicitudes por demoras en las primeras consultas, por sobrepasarse el plazo de 60 días, que han aumentado en un 263% con 71 peticiones más en este ejercicio. Principalmente, a expensas del Servicio de Traumatología con 70 solicitudes tramitadas para primeras consultas de un total de 98 peticiones. Las solicitudes por demora en el caso de pruebas diagnósticas se mantienen en cifras semejantes al ejercicio anterior.

Sin embargo, se han reducido en el ejercicio actual las solicitudes para intervenciones quirúrgicas, un 22%, pasando de 125 a 97 expedientes; que representa un 41,4% del total de solicitudes de asistencia de este Hospital. La mayoría de los expedientes por demora para intervenciones quirúrgicas en Traumatología, con 50 solicitudes, y Urología, con 21 solicitudes.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA RMN ECOGRAFÍA TAC		14 7 1		14 7 1
CIRUGÍA	1	-	5	6
URLOGÍA	5	-	21	26
NEUROCIROLOGÍA	9	-	8	17
TRAUMATOLOGÍA	70	-	50	120
NEUROLOGÍA	1	-	-	1
CIRUGÍA VASCULAR	-	-	8	8
REHABILITACIÓN	1	-	-	1
DIGESTIVO	1	5	-	6
CARDIOLOGÍA	1	5	-	6
O.R.L	1	-	1	2
GINECOLOGÍA	-	-	4	4
OFTALMOLOGÍA	3	-	-	3
NEUROFISIOLOGÍA	-	5	-	5
PEDIATRÍA	2	-	-	2
NEUMOLOGÍA	3	1	-	4
ALERGOLOGÍA	-	1	-	1
TOTAL	98	39	97	234

Hospital Virgen de la Montaña. Nº expedientes incoados: 163

Las solicitudes por demora en este centro hospitalario se han aumentado, un 104%, pasando de 80 a 163 solicitudes, que representa un 40,5% del total de solicitudes de asistencia en el Área de Salud de Cáceres. En el caso de primeras consultas (de 38 a 133 solicitudes en el año 2018) y pruebas diagnósticas se han incrementado, reduciéndose en las solicitudes de L.T.R para intervenciones quirúrgicas.

Destacar de forma significativa en este hospital, el Servicio de Cirugía Plástica, servicio de referencia para toda la Comunidad Autónoma, por el llamativo descenso en las solicitudes de L.T.R. en un 74% de expedientes, pasando de 42 solicitudes en el año 2017, de las cuales 22 fueron por primeras consultas y 20 por intervenciones quirúrgicas, a 11 solicitudes en el año 2018, de las cuales 5 fueron por primeras consultas y 6 por intervenciones quirúrgicas.

Es de reseñar el empeoramiento en las solicitudes de asistencia en el Servicio de Oftalmología, aumentando de 17 a 46 solicitudes en el ejercicio actual, con 37 solicitudes tramitadas para primeras consultas y 9 para intervenciones quirúrgicas.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA				
RMN		3		3
ECOGRAFÍA		10		10
RX		1		1
CIRUGÍA PLÁSTICA	5	-	6	11
DERMATOLOGÍA	27	-	-	27
TRAUMATOLOGÍA	57	-	-	57
UROLOGÍA	3	-	-	3
OFTALMOLOGÍA	37	-	9	46
SALUD MENTAL	1	-	-	1
GERIATRÍA	2	-	-	2
ALERGOLOGÍA	1	1	-	2
TOTAL	133	15	15	163

Centro de Alta Resolución de Trujillo. Nº expedientes incoados: 5

El Centro de Alta Resolución de Trujillo ha pasado de 6 a 5 solicitudes en este ejercicio, a expensas de solicitudes de atención para primeras consultas y resultando como en el año 2017 un número total bajo.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
DIGESTIVO	1	-	-	1
OFTALMOLOGÍA	1	-	1	2
CARDIOLOGÍA	1	-	-	1
TRAUMATOLOGÍA	1		-	1
TOTAL	4	0	1	5

ÁREA DE SALUD DE CORIA

CENTRO	1ª CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
H. CIUDAD DE CORIA	0	1	0	1	1	0	1	2
TOTAL	0	1	0	1	1	0	1	2

En el Área de Salud de Coria, en 2 ocasiones, una solicitud más que en el ejercicio anterior, se dirigieron los usuarios a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en el Hospital Ciudad de Coria, y lo hacen por una primera consulta para la Unidad del Dolor y una prueba diagnóstica para RMN; manteniéndose esta área de salud y hospital en la línea de recepción de mínimos expedientes de aplicación de L.T.R.

Hospital Ciudad de Coria. Nº expedientes incoados: 2

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA RMN		1		1
UNIDAD DEL DOLOR	1	-	-	1
TOTAL	1	1	0	2

ÁREA DE SALUD DE DON BENITO-VILLANUEVA

CENTRO	1ª CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
H. DON BENITO	11	7	4	6	10	9	25	22
H. SIBERIA-SERENA	1	1	0	0	0	0	1	1
TOTAL	12	8	4	6	10	9	26	23

En el Área de Salud de Don Benito-Villanueva, en 23 ocasiones, los ciudadanos se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta, con una disminución muy discreta respecto al ejercicio anterior de 3 solicitudes menos, un 11%.

La mayoría de las peticiones dirigidas al Hospital de Don Benito-Villanueva, un 96% del total. En concreto, 22 solicitudes en el Hospital de Don Benito y 1 en el Hospital de Siberia-Serena para

primera consulta. Se reducen ligeramente las solicitudes de primeras consultas e intervenciones quirúrgicas respecto al año 2017 pero aumentan en un 50% las solicitudes para pruebas diagnósticas.

Hospital de Don Benito-Villanueva. Nº expedientes incoados: 22

Resalta en el Hospital de Don Benito-Villanueva, el Servicio de Traumatología con 3 solicitudes tramitadas para primeras consultas y 6 para intervenciones quirúrgicas de un total de 22 peticiones en este centro hospitalario.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA RMN ECOGRAFÍA RX		2 1 1		2 1 1
NEUROFISIOLOGÍA	-	2	-	2
TRAUMATOLOGÍA	3		6	9
UROLOGÍA	1	-	2	3
DIGESTIVO	1	-	-	1
PSIQUIATRÍA	1	-	-	1
OFTALMOLOGÍA	1	-	-	1
O.R.L	-	-	1	1
TOTAL	7	6	9	22

Hospital Siberia-Serena. Nº expedientes incoados: 1

En el año 2018, en solo una ocasión al igual que en el ejercicio anterior, los ciudadanos que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta, estaban referidas al Hospital Siberia-Serena, en este caso para una primera consulta a Oftalmología.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
OFTALMOLOGÍA	1	-	-	1
TOTAL	1	0	0	1

ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA

CENTRO	1ª CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
H. ZAFRA	51	51	89	66	1	10	141	127
H. LLERENA	0	2	45	21	0	0	45	23
TOTAL	51	53	134	87	1	10	186	150

En el año 2018, en 150 ocasiones, los ciudadanos se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en hospitales que pertenecían al Área de Salud de Llerena-Zafra, con 36 solicitudes menos, un 19% menos respecto al año 2017. Se concentran mayoritariamente en el Hospital de Zafra, con 127 solicitudes de L.T.R.

Se reducen las solicitudes de pruebas diagnósticas respecto al ejercicio anterior de 134 a 87 pero aumentan las solicitudes para intervenciones quirúrgicas, incrementándose en un 900%, pasando de 1 a 10 peticiones en este ejercicio.

Hospital de Zafra. Nº expedientes incoados: 127

Cabe destacar en el Hospital de Zafra, el Servicio de Radiología con 49 solicitudes de L.T.R, de las cuales 31 fueron para Ecografías y 18 para TAC, y el servicio de Digestivo con 9 solicitudes tramitadas por pruebas diagnósticas. Resaltar también el Servicio de Neurocirugía con 10 solicitudes tramitadas para primeras consultas y 5 para intervenciones quirúrgicas, pasando en total de 4 peticiones en el año 2017 a 15 en el año 2018.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA				
ECOGRAFÍA		31		31
TAC		18		18
GINECOLOGÍA	5	-	-	5
MEDICINA INTERNA	2	-	-	2
NEUROFISIOLOGÍA	1	3	-	4
TRAUMATOLOGÍA	8	-	4	12
REHABILITACIÓN	4	-	-	4
CARDIOLOGÍA	3	1	-	4
DIGESTIVO	5	9	-	14
NEUMOLOGÍA	-	2	-	2
NEUROCIRUGÍA	10	-	5	15
UROLOGÍA	1	-	-	1

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
CIRUGÍA	2	-	1	3
O.R.L	1	1	-	2
ALERGOLOGÍA	2	1	-	3
REUMATOLOGÍA	2	-	-	2
OFTALMOLOGÍA	4	-	-	4
UNIDAD DEL DOLOR	1	-	-	1
TOTAL	51	66	10	127

Hospital de Llerena. Nº expedientes incoados: 23

Cabe destacar en el Hospital de Llerena, una disminución de las solicitudes de asistencia en un 49% respecto al ejercicio anterior. De un total de 23 solicitudes de L.T.R en el mismo, las solicitudes por demoras de pruebas diagnósticas de imagen representan casi su totalidad. En concreto, destaca el Servicio de Radiología con un total de 21 peticiones, la mayoría de ellas por RMN, debido a que solo se realizan en este centro hospitalario.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA RMN ECOGRAFÍA		20 1		20 1
REUMATOLOGÍA	1	-	-	1
REHABILITACIÓN	1	-	-	1
TOTAL	2	21	0	23

ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA

CENTRO	1ª CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
H. MÉRIDA	145	82	87	58	8	11	240	151
H. TIERRA DE BARROS	4	7	1	1	2	0	7	8
TOTAL	149	89	88	59	10	11	247	159

El Área de Salud de Mérida, en cifras absolutas y ajustadas a población, es la cuarta área más reclamada de toda la Comunidad Autónoma, por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta. En el año 2018, en 159 ocasiones, los ciudadanos

que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta, estaban referidas a centros hospitalarios que pertenecían al Área de Salud de Mérida, un 36% menos respecto al ejercicio anterior.

Se reducen las solicitudes de primeras consultas y pruebas diagnósticas de forma significativa respecto al ejercicio anterior, pero aumentan las solicitudes para intervenciones quirúrgicas, en un 10%.

Hospital de Mérida. Nº expedientes incoados: 151

Cabe destacar de este Hospital, las 151 solicitudes por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta, lo que supone el 95% del total de solicitudes del Área de Salud de Mérida, con un descenso del 37% respecto al ejercicio anterior; descendiendo las peticiones de primeras consultas y pruebas diagnósticas, y aumentando las solicitudes por demoras en intervenciones quirúrgica, a expensas principalmente del Servicio de Urología.

Reseñar en el Hospital de Mérida, el Servicio de Reumatología con 19 solicitudes tramitadas para primeras consultas, el Servicio de Digestivo con 18 solicitudes tramitadas para primeras consultas y 12 para pruebas diagnósticas, y el Servicio de Traumatología con 16 solicitudes tramitadas para primeras consultas.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA				
RMN		15		15
TAC		3		3
ECOGRAFÍA		8		8
MAMOGRAFIA		3		3
RX		4		4
NEUROLOGÍA	7	-	-	7
UROLOGÍA	-	1	7	8
OFTALMOLOGÍA	10	-	1	11
ALERGOLOGÍA	1	-	-	1
TRAUMATOLOGÍA	16	-	2	18
DERMATOLOGÍA	3	-	-	3
CARDIOLOGÍA	2	5	-	7
DIGESTIVO	18	12	-	30
REHABILITACIÓN	2	-	-	2
NEUROFISIOLOGÍA	-	7	-	7
NEUROPSICOLOGÍA	1	-	-	1
CIRUGÍA	-	-	1	1
REUMATOLOGÍA	19	-	-	19
O.R.L	2	-	-	2
HEMATOLOGÍA	1	-	-	1
TOTAL	82	58	11	151

Hospital Tierra de Barros. Nº expedientes incoados: 8

En el Hospital Tierra de Barros, se aumentan las solicitudes de primeras consultas, se reducen para intervenciones quirúrgicas y se mantienen estables las solicitudes para pruebas diagnósticas.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
TRAUMATOLOGÍA	2	-	-	2
DIGESTIVO	3	1	-	4
OFTALMOLOGÍA	2	-	-	2
TOTAL	7	1	0	8

ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA

CENTRO	1ª CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
H. CAMPO ARAÑUELO	10	3	6	9	1	1	17	13
TOTAL	10	3	6	9	1	1	17	13

En el año 2018, en 13 ocasiones, los ciudadanos que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta, estaban referidas al Hospital Campo Arañuelo del Área de Salud de Navalmoral de la Mata, reduciendo las peticiones respecto al año 2017, un 23,5% menos. Representa un número bajo de solicitudes, el 1% del total de los expedientes incoados en nuestra Comunidad Autónoma, rompiendo en este ejercicio la tendencia ascendente que se observaba desde el año 2014.

Se incrementan las solicitudes para pruebas diagnósticas, y se reducen las demoras para primeras consultas respecto al ejercicio anterior. La demora en pruebas diagnósticas es la más reclamada con 9 solicitudes de L.T.R en el año 2018, repartidas entre pruebas diagnósticas de imagen, y de Digestivo y Cardiología.

Hospital Campo Arañuelo. Nº expedientes incoados: 13

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA				
ECOGRAFÍA		3		3
TAC		1		1
DIGESTIVO	-	3	-	3
CARDIOLOGÍA	-	2	-	2
CIRUGÍA	1	-	-	1
TRAUMATOLOGÍA	1	-	1	2
MEDICINA INTERNA	1	-	-	1
TOTAL	3	9	1	13

ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA

CENTRO	1ª CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
H. VIRGEN DEL PUERTO	195	180	51	24	117	70	363	274
TOTAL	195	180	51	24	117	70	363	274

El Área de Salud de Plasencia, en cifras ajustadas a población, es el área más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta de toda la Comunidad Autónoma, y la segunda con más solicitudes, en cifras absolutas, tras Cáceres, representando el 21% del total de solicitudes de L.T.R.

En el año 2018, en 274 ocasiones, los ciudadanos se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta, estaban referidas al Hospital Virgen del Puerto, un 25% menos respecto al año 2017.

Se reducen las solicitudes de L.T.R para primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas respecto al ejercicio anterior, en un 8%, 53% y 40% respectivamente. De 195 a 180 en primeras consultas, de 51 a 24 en pruebas diagnósticas y de 117 a 70 en intervenciones quirúrgicas.

Las demoras por primeras consultas representan el 66% y por intervenciones quirúrgicas el 25%, lo que suman entre ambas el 91% del total de las solicitudes de L.T.R del Hospital Virgen del Puerto.

Cabe destacar en el Hospital Virgen del Puerto, el Servicio de Traumatología con 88 solicitudes tramitadas, de las cuales 64 fueron por primeras consultas y 24 por intervenciones quirúrgicas; el Servicio de Digestivo con 29 solicitudes tramitadas, con 14 solicitudes tramitadas por primeras consultas y 15 por pruebas diagnósticas; el Servicio de Cardiología y Neurología, con 24 y 15 solicitudes tramitadas por primeras consultas respectivamente; y el Servicio de Cirugía con 25 solicitudes tramitadas por intervenciones quirúrgicas. También resaltamos el Servicio de Ginecología con 39 solicitudes tramitadas, de las cuales 32 fueron por primeras consultas y 7 por intervenciones quirúrgicas.

Hospital Virgen del Puerto. Nº expedientes incoados: 274

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA				
TAC		1		1
ECOGRAFÍA		1		1
RX		-		-
DIGESTIVO	14	15	-	29
TRAUMATOLOGÍA	64	-	24	88
CARDIOLOGÍA	24	4	-	28
UROLOGÍA	3	-	9	12
GINECOLOGÍA	32	-	7	39
CIRUGÍA	2	-	23	25
REHABILITACIÓN	3	-	-	3
O.R.L	-	-	3	3
DERMATOLOGÍA	5	-	-	5
NEUROLOGÍA	15	-	-	15
OFTALMOLOGÍA	3	-	4	7
NEUMOLOGÍA	3	3	-	6
NEFROLOGÍA	5	-	-	5
ENDOCRINO	2	-	-	2
REUMATOLOGÍA	2	-	-	2
HEMATOLOGÍA	1	-	-	1
ONCOLOGÍA	1	-	-	1
PEDIATRÍA	1		-	1
TOTAL	180	24	70	274

2.2.2. RESOLUCIONES FORMULADAS, EN EL AÑO 2018, POR LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LAS SOLICITUDES DE LA LEY DE TIEMPOS DE RESPUESTA

En el año 2018 han recaído un total de 298 Resoluciones o 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 y 52 Resoluciones de Expedientes que se incoaron en los últimos meses del año 2017 y finalizados en el año 2018. En la mayoría de los casos indicando a la Administración Sanitaria la obligación de ofrecer al solicitante la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados, al haberse superado los plazos previstos para su atención, así como la necesidad de reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de atención.

Demora en la resolución de solicitudes de atención:

Expedientes iniciados en el año 2017 finalizados en el año 2018: 1102/17, 1110/17, 1119/17, 1131/17, 1133/17, 1152/17, 1157/17, 1168/18, 1170/17, 1175/17, 1181/17, 1182/17, 1186/17, 1189/17, 1206/17, 1207/17, 1214/17, 1223/17, 1224/17, 1229/17, 1239/17, 1247/17, 1249/17, 1250/17, 1251/17, 1256/17, 1257/17, 1260/17, 1264/17, 1269/17, 1270/17, 1277/17, 1288/17, 1292/17, 1293/17, 1294/17, 1295/17, 1298/17, 1306/17, 1326/17, 1365/17, 1399/17, 1401/17, 1405/17, 1407/17, 1409/17, 1415/17, 1416/17, 1425/17, 1426/17, 1428/17 y 1429/17.

Expedientes iniciados y finalizados en el año 2018: 3/18, 7/18, 10/18, 18/18, 30/18, 34/18, 36/18, 37/18, 38/18, 39/18, 42/18, 49/18, 51/18, 53/18, 55/18, 57/18, 60/18, 61/18, 76/18, 83/18, 84/18, 102/18, 103/18, 112/18, 122/18, 135/18, 143/18, 144/18, 146/18, 149/18, 153/18, 154/18, 175/18, 180/18, 196/18, 197/18, 198/18, 228/18, 242/18, 254/18, 261/18, 263/18, 266/18, 283/18, 284/18, 299/18, 308/18, 312/18, 313/18, 321/18, 325/18, 331/18, 334/18, 342/18, 345/18, 352/18, 353/18, 354/18, 356/18, 357/18, 366/18, 368/18, 372/18, 373/18, 375/18, 376/18, 393/18, 394/18, 395/18, 400/18, 401/18, 402/18, 403/18, 407/18, 412/18, 414/18, 415/18, 416/18, 417/18, 421/18, 427/18, 429/18, 446/18, 447/18, 453/18, 462/18, 464/18, 465/18, 470/18, 473/18, 474/18, 480/18, 482/18, 486/18, 487/18, 489/18, 503/18, 506/18, 510/18, 513/18, 515/18, 516/18, 517/18, 519/18, 522/18, 527/18, 531/18, 532/18, 533/18, 541/18, 542/18, 544/18, 551/18, 557/18, 563/18, 567/18, 571/18, 572/18, 576/18, 579/18, 581/18, 582/18, 583/18, 584/18, 585/18, 586/18, 596/18, 597/18, 598/18, 601/18, 603/18, 606/18, 607/18, 610/18, 623/18, 624/18, 625/18, 630/18, 631/18, 632/18, 634/18, 638/18, 642/18, 652/18, 656/18, 658/18, 666/18, 671/18, 672/18, 673/18, 674/18, 675/18, 680/18, 682/18, 685/18, 687/18, 689/18, 691/18, 693/18, 696/18, 698/18, 699/18, 700/18, 714/18, 718/18, 720/18, 726/18, 727/18, 728/18, 740/18, 741/18, 743/18, 744/18, 752/18, 753/18, 759/18, 760/18, 761/18, 764/18, 768/18, 770/18, 773/18, 783/18, 796/18, 803/18, 805/18, 808/18, 810/18, 811/18, 817/18, 818/18, 822/18, 831/18, 832/18, 833/18, 836/18, 839/18, 850/18, 854/18, 855/18, 856/18, 860/18, 864/18, 866/18, 872/18, 874/18, 877/18, 881/18, 882/18, 883/18, 884/18, 885/18, 892/18, 894/18, 896/18, 897/18, 900/18, 901/18, 904/18, 906/18, 914/18, 915/18, 916/18, 917/18, 920/18, 921/18, 922/18, 927/18, 928/18, 932/18, 933/18, 934/18, 936/18, 937/18, 942/18, 954/18, 961/18, 964/18, 968/18, 975/18, 980/18, 981/18, 984/18, 988/18, 990/18, 1000/18, 1003/18, 1010/18, 1011/18, 1016/18, 1017/18, 1021/18, 1022/18, 1025/18, 1026/18, 1030/18, 1031/18, 1033/18, 1037/18, 1038/18, 1041/18, 1044/18, 1045/18, 1046/18, 1047/18, 1048/18, 1049/18, 1050/18, 1056/18, 1057/18, 1063/18, 1064/18, 1067/18, 1068/17, 1075/18, 1089/18, 1090/18, 1112/18, 1139/18, 1140/18, 1163/18, 1165/18, 1170/18, 1178/18, 1190/18, 1192/18, 1197/18, 1198/18, 1210/18, 1215/18, 1220/18, 1235/18, 1247/18, 1250/18, 1255/18, 1258/18, 1268/18 y 1277/18.

Las **298 resoluciones** emitidas en el año 2018, por Áreas de Salud y especialidades se distribuyeron de la siguiente manera:

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE CÁCERES

En el año 2018, han recaído un total de 105 Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura en el Área de Salud de Cáceres, 40 resoluciones más respecto al ejercicio anterior.

Destacamos en las Recomendaciones realizadas, en el Área de Salud de Cáceres, en sentido muy positivo el descenso significativo en el Servicio de Cirugía Plástica que ha pasado de 18 resoluciones en el año 2017 a 1 recomendación emitida en el año 2018. Y en sentido negativo, el incremento llamativo de resoluciones en el Servicio de Traumatología, pasando de 30 en el año 2017 a 69 en el año 2018.

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	
TRAUMATOLOGÍA	50
UROLOGÍA	12
NEUROCIROLOGÍA	6
CIRUGÍA VASCULAR	4
RADIOLOGÍA	2
CIRUGÍA	1
OFTALMOLOGÍA	1
NEUROFISIOLOGÍA	1
TOTAL	77

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL VIRGEN DE LA MONTAÑA	
TRAUMATOLOGÍA	19
OFTALMOLOGÍA	4
DERMATOLOGÍA	4
CIRUGÍA PLÁSTICA	1
TOTAL	28

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA

En el año 2018, han recaído un total de 103 Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura en el Área de Salud de Plasencia, 46 resoluciones más respecto al ejercicio anterior.

Destacamos en las Recomendaciones realizadas, en el Área de Salud de Plasencia, en sentido favorable el descenso en el Servicio de Urología que ha pasado de 10 resoluciones en el año 2017 a 1 en el año 2018. Y en sentido negativo, el incremento significativo de resoluciones en el Servicio de Traumatología, en un 127%, pasando de 18 en el año 2017 a 41 en el año 2018, seguido del Servicio de Digestivo y Servicio de Ginecología en los cuales se han incrementado las resoluciones emitidas de 5 en el año 2017 a 17 en el año 2018, y de 1 en el año 2017 a 13 en el año 2018, respectivamente.

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL VIRGEN DEL PUERTO	
TRAUMATOLOGÍA	41
DIGESTIVO	17
GINECOLOGÍA	13
CARDIOLOGÍA	8
CIRUGÍA	8
NEFROLOGÍA	8
DERMATOLOGÍA	3
OFTALMOLOGÍA	2
NEUROLOGÍA	2
REHABILITACIÓN	1
REUMATOLOGÍA	1
NEUMOLOGÍA	1
ENDOCRINOLOGÍA	1
HEMATOLOGÍA	1
UROLOGÍA	1
TOTAL	103

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ

En el año 2018, han recaído un total de 71 Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura en el Área de Salud de Badajoz, 31 resoluciones más respecto al ejercicio anterior.

Destacamos en las Recomendaciones realizadas, en el Área de Salud de Badajoz, en sentido desfavorable el incremento en el Servicio de Cirugía Vascolar que ha pasado de 16 resoluciones en el año 2017 a 22 recomendaciones emitidas en el año 2018.

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL INFANTA CRISTINA/HOSPITAL UNIVERSITARIO DE BADAJOZ	
CIRUGÍA VASCULAR	22
CIRUGÍA	20
MAXILOFACIAL	9
DIGESTIVO	8
NEUROCIRUGÍA	4
ENDOCRINOLOGÍA	3
UROLOGÍA	2
RADIOLOGÍA	1
TOTAL	69

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL PERPETUO SOCORRO	
TRAUMATOLOGÍA	1
NEUROFISIOLOGÍA	1
TOTAL	2

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA

En el año 2018, han recaído un total de 11 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 Mérida, 1 resolución más respecto al ejercicio anterior.

Destacamos en las Recomendaciones realizadas, en el Área de Salud de Mérida, en sentido desfavorable el incremento en el Servicio de Digestivo que ha pasado de 3 resoluciones en el año 2017 a 9 recomendaciones emitidas en el año 2018.

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DE MÉRIDA	
DIGESTIVO	7
OFTALMOLOGÍA	1
REUMATOLOGÍA	1
TOTAL	9

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL TIERRA DE BARROS	
DIGESTIVO	2
TOTAL	2

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA

Destacamos en las Recomendaciones realizadas, en el Área de Salud de Llerena-Zafra, en sentido desfavorable el incremento de las mismas que ha pasado de ninguna Resolución emitida 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 año 2017 a 7 recomendaciones en el año 2018, principalmente en el Servicio de Radiología.

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DE ZAFRA	
RADIOLOGÍA	3
TRAUMATOLOGÍA	1
GINECOLOGÍA	1
NEUROCIRUGÍA	1
TOTAL	6

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DE LLERENA	
RADIOLOGÍA	1
TOTAL	1

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

Destacamos en las Recomendaciones realizadas, en el Área de Salud de Navalmoral de la Mata, en sentido favorable el descenso de las mismas, que ha pasado de 4 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 año 2017 a 1 recomendación emitida en el año 2018.

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL CAMPO ARAÑUELO	
DIGESTIVO	1
TOTAL	1

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

Aludiremos en este apartado a los siguientes expedientes:

En el expediente LTR 36/18 la parte interesada formula el 11/01/2018, solicitud de aplicación de la Ley de tiempos de respuesta para realización de intervención quirúrgica, por el Servicio de Traumatología en el Hospital San Pedro de Alcántara, solicitada desde el 21/03/2017.

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

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

1. Entender que se ha vulnerado el derecho reconocido en los artículos 4.1 y 5.2 de la Ley de Tiempos de Respuesta.
2. Recomendar que, sin más dilación, se proceda a resolver la solicitud referida y se ofrezca a la solicitante la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados, al haberse superado los plazos previstos para su atención.
3. Recomendar que se adopten las medidas oportunas que permitan, en lo sucesivo, reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de atención.
4. Se solicita a la Dirección General de Asistencia Sanitaria que en el plazo de diez días informe a esta Institución, sobre la aceptación de esta resolución y de las medidas adoptadas al respecto, o en su caso, de las razones que estime para no aceptarla.

5. Recordar a la Dirección General de Asistencia Sanitaria, que en virtud de lo establecido en los artículos 20 y 21 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, éste anualmente elaborará una Memoria que será presentada a la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de Consumidores, donde se recogerá la tardanza en la resolución de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, así como la vulneración de los derechos recogidos en esa misma ley.

En respuesta a estas recomendaciones, la Dirección General de Asistencia Sanitaria nos comunica que el paciente ha sido intervenido quirúrgicamente el día 20/03/18 por el Servicio de Traumatología en el Hospital San Pedro de Alcántara de Cáceres.

En el expediente LTR 38/18 la parte interesada formula el 11/01/2018, solicitud de aplicación de la Ley de tiempos de respuesta para realización de intervención quirúrgica, por el Servicio de Traumatología en el Hospital Virgen del Puerto, para la cual llevaba incluida en lista de espera un año y medio.

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

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

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

asistencia al amparo de la Ley 1/2005, así como la vulneración de los derechos recogidos en esa misma ley.

En respuesta a estas recomendaciones, la Dirección General de Asistencia Sanitaria nos comunica que el paciente ha sido intervenido quirúrgicamente el día 18/06/18 por el Servicio de Traumatología en el Hospital Virgen del Puerto de Plasencia.

CAPÍTULO III

OTRAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA

3.1. SOLICITUDES DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA, PERSONAL, INTERNET Y EN AUDIENCIAS

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 2018, hemos seguido potenciando y estimulando esta política de facilitar información y asesoramiento a aquellos usuarios que lo han requerido, especialmente en materia de derechos de los usuarios. Para ello, se mantuvo el contacto directo con los usuarios. Con las mismas finalidades de las audiencias, se han atendido unas 3.810 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 dirigen lo hacían desaconsejable. No es una de nuestras funciones la información sobre los temas sanitarios, ajenos a los derechos y libertades de los usuarios, pero nos parece que por una cuestión de imagen, eficiencia administrativa y atención a los ciudadanos, tenemos que ser resolutivos y marcarnos estos objetivos.

Otra vía de comunicación importante ha sido por correo electrónico. Por este método se han recibido y contestado durante el año 2018, una media de 1.083 mensajes, de los cuales en multitud de ocasiones se procedió a la apertura de Expedientes de reclamación y solicitudes de aplicación de Ley de Tiempo de Respuesta de Atención Sanitaria Especializada. En el resto de ocasiones, la finalidad fue informativa, de asesoramiento, seguimiento de expedientes y por otro tipo de consultas. Se ha optado por una comunicación más individualizada de forma accesible, suficiente y comprensible a través de la respuesta, en la mayoría de los casos, en el día, de los múltiples correos electrónicos que se recibieron a través del portal web de la Defensora de los Usuarios con petición de cualquier tipo de información y asesoramiento.

3.2. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

Denominamos actividad Institucional a todas aquellas intervenciones públicas, que desarrolla o en las que interviene la Defensora de los Usuarios o la Institución relacionados con la actividad de la misma y no encuadradas en otros apartados de esta memoria como son participaciones en Consejos, Comités, Congresos, Jornadas, Foros, entrevistas a medios de comunicación, etc. Tienen como finalidad principal la defensa de los derechos y libertades de los usuarios en materia sanitaria, la difusión de los derechos y deberes sanitarios, el desarrollo efectivo de la participación de los ciudadanos y la difusión de la Institución con la finalidad de que los ciudadanos conozcan la Institución y su actividad cada vez más.

Durante el año 2018 se ha mantenido estable esta actividad, en la medida de lo posible, dados los limitados recursos humanos de los que disponemos en la Institución, detallándose a continuación las distintas reuniones, intervenciones y comparencias realizadas. No vamos a incluir en este apartado todas las actividades realizadas, obviando, sobre todo, las audiencias con usuarios y familiares, y las entrevistas y contactos que se mantienen con Asociaciones, Gerencias de áreas de salud y otras Instituciones. Solo hemos incluido las más representativas y las expondremos por orden cronológico y según el tipo de intervención.

1. Asistencia como miembro a la reunión del pleno del Consejo Regional de Salud Mental, celebrado en la sala de usos múltiples del Tercer Milenio del Servicio Extremeño de Salud en Mérida, el día 10 de enero de 2018.
2. Asistencia al Acto institucional con motivo del Día Mundial de las Enfermedades Raras en la Asamblea de Extremadura, organizado por la Delegación en Extremadura de la Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER), el día 2 de marzo de 2018.
3. Asistencia a la reunión del Comité de Bioética Asistencial del Servicio Extremeño de Salud del Área de Salud de Badajoz, en el Hospital Infanta Cristina de Badajoz, el día 14 de marzo de 2018.
4. Comparencia en la Comisión no Permanente de Investigación sobre el concurso público de transporte sanitario terrestre en el ámbito del Servicio Extremeño de Salud con mejoras en las condiciones de carácter social 2017-2021 y la transición del servicio entre la anterior adjudicataria y la nueva adjudicataria, de la Asamblea de Extremadura, de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, el día 15 de marzo de 2018.
5. Entrevista Canal Extremadura Radio, el día 4 de abril de 2018, para informar sobre la Institución de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura y las actuaciones de la Defensora recogidas en la Memoria relativa al año 2017.
6. Asistencia al Acto institucional con motivo del 20 Aniversario de la Asociación Oncológica Extremeña (AOEx) en la Asamblea de Extremadura, organizado por AOEx, el día 6 de abril de 2018.
7. Asistencia como miembro a la reunión del Pleno del Consejo Regional de Pacientes, celebrado en la sala O en los servicios centrales del Servicio Extremeño de Salud en Mérida, el día 16 de abril de 2018.

8. Asistencia al “V Congreso Educativo sobre Enfermedades Raras”, el día 26 de abril de 2018, en el Instituto de Enseñanza Secundaria Pedro de Valdivia en Villanueva de la Serena, organizado por la Delegación en Extremadura de la Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER).
9. Entrevista Cadena Ser Radio, el día 11 de mayo de 2018, para informar sobre la Institución de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura y la actividad de la misma.
10. Asistencia a la reunión del Comité de Bioética Asistencial del Servicio Extremeño de Salud del Área de Salud de Badajoz, en el Hospital Infanta Cristina de Badajoz, el día 28 de mayo de 2018.
11. Entrevista Canal Extremadura Radio, el día 28 de mayo de 2018, para informar sobre la Institución de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura y las reclamaciones por disconformidad con el servicio de transporte sanitario terrestre prestado por la empresa Ambulancias Tenorio.
12. Reunión con el Director Gerente del Servicio Extremeño de Salud en su despacho, el día 8 de junio de 2018, para abordar distintos problemas y cuestiones que afectan a usuarios del SES.
13. Asistencia como miembro a la reunión del Pleno del Consejo Extremeño de Salud, el día 20 de junio de 2018, en la sala del Módulo E de la Consejería de Hacienda y Administración Pública en el Paseo de Roma, en Mérida.
14. Asistencia como miembro a la reunión del Pleno del Consejo Regional de Salud Mental, celebrado en la Escuela de Administración Pública de Extremadura en Mérida, el día 22 de junio de 2018.
15. Asistencia como miembro a la reunión del Pleno del Consejo Regional de Pacientes, celebrado en la sala O en los servicios centrales del Servicio Extremeño de Salud en Mérida, el día 28 de junio de 2018.
16. Entrevista para la Revista CONSUMIDOREX, el día 25 de julio de 2018, sobre la figura de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, la Oficina y su evolución, funciones que desempeña, información sobre reclamaciones y solicitudes de asistencia sobre la Ley de tiempos de respuesta de la atención sanitaria especializada, e información y asesoramiento para los usuarios del Servicio Extremeño de Salud.
17. Asistencia a la inauguración de la nueva sede de la Asociación Oncológica Extremeña (AOEx) sita en Badajoz, el día 18 de octubre de 2018.
18. Clausura de las “Primeras Jornadas sobre Salud y Consumo” celebradas en el Colegio Oficial de Médicos de Cáceres, el día 25 de octubre de 2018 y organizadas por la Federación Extremeña de Asociaciones de Consumidores, Usuarios y Amas de Casa (FEACCU).
19. Asistencia como miembro a la reunión del Pleno del Consejo Regional de Pacientes, celebrado en la sala O en los servicios centrales del Servicio Extremeño de Salud, el día 26 de noviembre de 2017.

20. Asistencia al Acto institucional con motivo del Día Mundial del SIDA en la Asamblea de Extremadura, organizado por el Comité Ciudadano Antisida de la Comunidad Autónoma de Extremadura (CAEX), el día 30 de noviembre de 2018.
21. Asistencia al Pleno del Consejo Extremeño de Salud, para informar a los miembros sobre la Memoria de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura relativa al año 2017, el día 12 de diciembre de 2018, en la sala de usos múltiples del Tercer Milenio en Mérida.
22. Presentación de la Memoria de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura relativa al año 2017 ante el Consejo Extremeño de los Consumidores, celebrado en el Ayuntamiento de Mérida, para informar sobre la misma.
23. Comparecencia en la Comisión de Sanidad, Políticas Sociales y Vivienda de la Asamblea de Extremadura de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, el día 17 de diciembre de 2018, para informar sobre la Memoria de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura relativa al año 2017.

Se ha colaborado también con los medios de difusión escrita regional y radio, en cuantas veces se requirió a la Institución, con el ánimo de facilitar el trabajo que se realiza y favorecer el mayor conocimiento de la Oficina.

CAPÍTULO IV

DEBER DE COLABORACIÓN DE LOS ORGANISMOS REQUERIDOS

Para poder desempeñar nuestro trabajo, es ineludible la asistencia de la Administración Sanitaria, proporcionando, en el menor plazo posible, las informaciones que se les requiere, así como su pronta predisposición favorable a aceptar la mediación y ser sensible con las peticiones razonables que presentan los ciudadanos cuando le surge una situación de conflicto o dificultad con el Sistema.

Su precepto legal, se encuentra establecido en el artículo 8 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, regulador de esta Institución, que refiere: *“Todos los organismos del Sistema Sanitario Público de Extremadura están obligados a auxiliar, con carácter preferente, al Defensor de los Usuarios en el ejercicio de sus funciones”*.

Asimismo, en su artículo 16, establece que en la fase de Instrucción, *“1.- La Oficina del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura determinará y comprobará los datos, hechos y circunstancias que figuran en la reclamación. Se requerirá del centro, establecimiento o servicio sanitario afectado, un informe en el plazo máximo de 10 días, que será firmado por el responsable del centro, establecimiento o servicio sanitario, y trasladado al Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura a través del Director-Gerente del Servicio Extremeño de Salud”*.

En el año 2018, desde la Oficina, hemos mantenido el trabajo de adelantar la información y realizar gestiones directas con los responsables de la gestión sanitaria del SES, tanto en servicios centrales como en las distintas áreas de salud, es una manera ágil y eficiente de acelerar soluciones a las reclamaciones y solicitudes que presentan los usuarios. Principalmente, en los casos que, una vez analizados, son considerados prioritarios de ser resueltos y, por tanto, requieren de mayor celeridad en su tramitación y gestión. Y así, esta Institución ha realizado un esfuerzo en ese sentido y seguirá trabajando en esta línea, estando en disposición de colaboración máxima con la Administración Sanitaria en beneficio de los usuarios.

Al respecto, puede considerarse que la colaboración que proporcionaron los distintos Centros, Gerencias de áreas de salud, Administraciones sanitarias, etc., a las que nos dirigimos, ha mejorado, con una comunicación más fluida e información bidireccional. Mantener una mayor comunicación y regularidad en la información con la Oficina, ayuda a la Institución a resolver los casos, a dar explicaciones con mayor fundamento y celeridad, e incluso hasta sugerir alguna mejora de cara a la atención que reciben los usuarios, pacientes y familiares.

Sin embargo, este deber de colaboración respecto a los tiempos empleados para efectuar las contestaciones, en algunas gerencias de área se puede considerar, claramente mejorables; estos tiempos se han reflejado en el apartado 1.2.1 respecto a las reclamaciones y en el apartado 2.1.5 respecto a las solicitudes de L.T.R. Es cierto, que muchas veces no por demora de respuesta de los responsables de las gerencias sino por falta de contestación a las cuestiones que les llegan para informar por parte de los jefes de servicios sanitarios de atención especializada. Es justo reconocer, que el plazo de diez días es difícil de cumplir en la práctica por la tramitación administrativa, pero no es admisible un plazo superior a los 30-45 días.

En ocasiones, se han demorado mucho más algunas contestaciones y, a veces, ha sido necesario, recordar al organismo en cuestión el requerimiento formulado y no contestado en plazo legalmente establecido. En la mayoría de las ocasiones, puede tener su justificación por la dificultad que encontraban en la recopilación de la información. 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. En algunos Expedientes, ha sido necesario remitir varios recordatorios de la solicitud de información (hecho, por otra parte, no bien comprendido por el ciudadano que está esperando una solución a su problema). Incluso en el peor de los casos, hay que llegar a resolver expedientes sin recibir la respuesta oficial, ya que más demora producía la vulneración de los derechos del paciente.

CAPÍTULO V

DOTACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA

Este apartado ofrece información sobre los recursos materiales y humanos que tiene a su disposición nuestra Institución, y que consideramos importante para comprender otros datos facilitados en el resto de la memoria. Sobre todo para aquellas personas que toman por primera vez contacto con una Memoria nuestra.

Al no disponer nuestra Institución de presupuesto propio y por tanto no gestionamos recursos económicos, en este capítulo no se incluirá balance económico. Esto no es óbice para destacar este apartado, que lo consideramos de enorme importancia para comprender las posibilidades de actuación en función a los recursos, la forma de tramitación y gestión de las reclamaciones, nuestras limitaciones, decisiones organizativas, etc.

5.1. MEDIOS HUMANOS

El artículo 12 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, establece que, para el desempeño de sus funciones, el Defensor contará con la Oficina del Defensor de los Usuarios. *“Esta Oficina, estará dotada de una estructura administrativa adecuada a las necesidades, de acuerdo con la relación de puestos de trabajo aprobados por la Consejería competente en materia de protección de los consumidores”.*

Los recursos humanos son claramente uno de los puntos más débiles de nuestra Institución. Por ello, en las distintas memorias desde hace varios ejercicios, se ha insistido en la necesidad de adecuar los recursos a la actividad que se realiza. El importante aumento en los últimos años del volumen de expedientes que se tramitan desde la Oficina hace que sea una prioridad dotar a la misma de una estructura administrativa adecuada a las necesidades funcionales actuales.

Uno de los objetivos prioritarios de nuestra Institución es difundir la misma. Pretendemos que cuando el usuario encuentre alguna dificultad o situación susceptible de sugerir mejora en el sistema sanitario público, encuentre la vía para poder acceder a nosotros. Pero difícilmente se pueden desempeñar campañas informativas con el mismo personal, dada la sobrecarga de trabajo

que ya es insostenible con la misma dotación que cuando se creó la Institución, pero con una carga de trabajo que se ha acentuado un 900%. Y como ejemplo, ponemos la campaña informativa, publicitaria impresa, que se realizó en el primer trimestre del año 2011, que disparó, como era de esperar, la entrada de reclamaciones y solicitudes de LTR en la Oficina, pasando de 1.722 expedientes incoados en el año 2010 a los 2.501 en el año 2011, un aumento del 45%. Incremento que se empezó a acentuar cuando hemos procedido a modificar y actualizar la página web, con el nuevo portal de la Defensora de los Usuarios, aliado también en la difusión de la Institución.

Con estas justificaciones, y la prioridad de darle el valor real y prestigio que merece la Institución, es necesaria la adecuación de los recursos humanos y materiales a las funciones y competencias actuales de la Institución para poder cumplir con nuestros deberes.

Esta consideración se ha justificado partiendo fundamentalmente del importante incremento de trabajo experimentado en los últimos años, reflejado, entre otras:

1. En el incremento constante de los Expedientes desde su inicio, de reclamaciones y sugerencias y de solicitudes al amparo de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada en el Sistema Sanitario Público de Extremadura.
2. Estos aumentos cuantitativos también ha tenido un reflejo en las calidades e intereses de los asuntos presentados por los ciudadanos y distintos colectivos y asociaciones en los que se organizan sus intereses.
3. Cuestiones pendientes todavía por resolver, como las reclamaciones de clínicas privadas no concertadas referido a los centros sanitarios de naturaleza privada para la adhesión voluntaria al ámbito de aplicación objetiva del Decreto citado, en aplicación de lo dispuesto en la Disposición Adicional Única del Decreto 4/2003, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento de la Institución, así como el consentimiento manifestado por numerosos de estos centros. Iniciativa que se encuentra paralizada por falta de recursos, pero que consideramos puede ser beneficiosa.
4. El incremento de las actividades institucionales necesaria para la difusión y prestigio de la Institución, como el nuevo portal de la Defensora.
5. El necesario contacto con los gestores y profesionales sanitarios, que se ha intensificado a lo largo del 2018.

Durante el ejercicio 2018, la Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, ha seguido contando, con el mismo personal que desde su constitución, además de con la Defensora de los Usuarios, con un Asesor Jurídico y un Auxiliar Administrativo. Sin embargo, con las justificaciones anteriormente descritas se solicitó dotar a la Oficina de una estructura administrativa adecuada a las necesidades, mediante la creación de puesto de trabajo de personal funcionario, jefatura de negociado asuntos generales defensa de los usuarios sistema sanitario, en el Instituto de Consumo de Extremadura de la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales; cuestión que, durante el año 2018, desde la Presidencia de la Junta de Extremadura y la Consejería competente, se han realizado las gestiones necesarias haciendo efectiva dicha dotación.

Como ya hemos mencionado en ejercicios anteriores, sobre la adscripción de nuestra Institución, el Decreto 4/2003, establece que la Oficina del Defensor de los Usuarios recoge que estará adscrita al departamento de la Administración Regional que ostente las competencias en materia de protección de los derechos de los consumidores. Desde el mes de agosto de 2015, el Instituto de Consumo de Extremadura quedó adscrito a la Secretaría General de Arquitectura, Vivienda y Políticas de Consumo de la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales.

La independencia de la Institución es un valor a la hora de actuar en el ejercicio de sus funciones y que transmite confianza al usuario, sin embargo, a la hora de resolver dependemos siempre de la voluntad, impulso y posibilidades de los gestores responsables de la Administración sanitaria, situación que los ciudadanos deben conocer y la Administración sanitaria seguir colaborando y potenciando al máximo para seguir cumpliendo con las funciones que la legislación encomienda.

5.2. MEDIOS MATERIALES

La sede de la Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, ha seguido pareja a la del Órgano que tiene responsabilidades en consumo. La Institución continúa ubicada en la C/ Adriano, 4, en la planta baja.

Para desempeñar el trabajo adecuadamente, la Institución cuenta con un sistema informático de conexión en red a través de intranet, con un programa que permite almacenar los datos ordenadamente, con las máximas garantías de confidencialidad, que cumple con la normativa vigente de protección de datos.

La página web del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que funcionaba desde el mes de noviembre de 2006, requería ya de ajustes y actualizaciones informáticas, así como una ubicación en un entorno con niveles de seguridad adecuados.

Uno de los objetivos de la Institución es tener un portal accesible para todos los ciudadanos. La accesibilidad en un sitio Web consiste en garantizar el acceso a la información y a los servicios de sus páginas de forma fácil y directa.

Destacar positivamente la importante actividad, durante el año 2018, del nuevo portal web de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura que comenzó a funcionar el año pasado, alojado, dentro de una plataforma segura y con un espacio independiente por las características específicas de la Institución, en la siguiente dirección: <https://saludextremadura.ses.es/defensorausuarios>

Con ello, se ha mejorado la accesibilidad de los usuarios a la Oficina, facilitando un espacio de contacto para información y asesoramiento directo para los ciudadanos muy utilizado por los mismos y permitiendo el uso, de forma práctica y sencilla, de los modelos de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la LTR autorellenables,; que se ha reflejado en el 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 de la misma.

Extremadura SALUD

¿Qué busca?

Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura

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

INICIO LA INSTITUCIÓN NOTICIAS RECLAMACIONES NORMATIVA ENLACES DE INTERÉS PUBLICACIONES

Quiénes somos Qué hacemos Contacta con nosotros

por tus derechos...
...para mejorar nuestra sanidad

Bienvenidos/as a la página web de la Institución de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura. Esta página, pretende facilitarles al máximo el acceso a esta Institución y de esta manera permitir que cualquier persona, disponga de información, pueda ejercitar su derecho a la

5.3. PROCEDIMIENTO

Durante el año 2018, no han existido cambios en el procedimiento en relación a la tramitación de las reclamaciones y sugerencias, 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. El procedimiento utilizado consiste en lo siguiente:

Se inicia el procedimiento con la recepción de las reclamaciones presentadas por los usuarios, directamente, en el Registro correspondiente, o por el procedimiento de presencia personal y directa en la Institución con posterior ratificación por escrito. En otras ocasiones, las solicitudes se han recibido por vía fax o por correo electrónico, con posterior ratificación por escrito. Excepcionalmente, se han aceptado reclamaciones por teléfono cuando las circunstancias han sido especiales. En el menor tiempo, se constata la situación con el establecimiento donde presenta la dificultad, siendo incluso en muchas ocasiones cerrados por mediación realizando la gestión telefónicamente. Debe entenderse que existen situaciones que no permiten demoras y que el reclamante no tiene la posibilidad de poder presentar la reclamación por las vías normales escritas. Todas las reclamaciones y sugerencias presentadas por los usuarios sanitarios, se inscriben en sus respectivos registros, enviándose copia de la misma al interesado. Complementariamente a estos trámites, se abre una ficha o expediente a cada reclamación, donde se anotan todas las actuaciones que se practiquen. Desde el Buzón de Quejas y Sugerencias de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, nos remiten las reclamaciones que reciben de manera telemática y cuyo contenido se refieren a la atención sanitaria en el Sistema sanitario Público de Extremadura. La

remisión es a través de correo electrónico. Por la misma vía se le comunica la recepción de la reclamación y se abre el Expediente como cualquier otra reclamación recibida por otra vía.

Posteriormente, cada reclamación o sugerencia, es analizada a efectos de determinar su admisión o inadmisión a trámite. Una u otra, es acordada por la Defensora de los Usuarios.

RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE:

Siguiendo las directrices de la regulación del Título III del Decreto 4/2003 de 14 de enero admitiremos a trámite:

EN PRIMERA INSTANCIA

- Las que afecten a más de un Área de Salud.
- Las que son solicitadas directamente por las asociaciones de consumidores, El Consejo Extremeño de los Consumidores o cualquiera de las Asociaciones de Consumidores presentes en el mismo, mediante escrito motivado, solicitando la intervención de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura para la investigación o esclarecimiento de actos, resoluciones y conductas concretas producidas en el Sistema Sanitario Público de Extremadura, que afecten a un grupo de ciudadanos, en el ámbito de sus competencias.
- Las que se presenten de manera reiterada sobre un mismo centro, servicio, unidad o personal. A estos efectos, se entenderá reiteración cuando se presenten más de tres reclamaciones o sugerencias sobre el mismo objeto por tres usuarios distintos.
- Las que nos presentan cualquier usuario que, tras una valoración, se considere que la situación en que se encuentra el motivo de la reclamación es grave y la demora que se produciría en una tramitación normal, pudiera suponer un perjuicio. Se admite por la vía de oficio, realizando una tramitación especial en algunos casos. El artículo 18 de la Ley de Salud de Extremadura faculta a la Institución a la apertura de expedientes por la vía de oficio y, por tanto, a la aceptación a trámite por esta misma vía, de solicitudes a instancia de parte. Esta vía, puede estar propiciada, por tanto, por un usuario, pero también puede iniciarse desde la propia Institución cuando tenga conocimiento de un hecho. Consideramos esta actuación fundamentalmente en aquellos casos de noticias generadoras de alarma social, en los casos cuya gravedad no permita demoras en la realización del trámite normal, ya mencionado, o en los casos, en que la demora en la tramitación ordinaria ocasione un perjuicio al usuario reclamante. Es necesario precisar que las actuaciones practicadas de oficio, aunque siguen idéntico proceso de tramitación, pueden tener la salvedad de la forma de iniciación, en algunas ocasiones, es necesario realizar actuaciones más directas e inmediatas ya que el procedimiento normal podría demorar en exceso una resolución, y con ello perjudicar gravemente al usuario.

EN SEGUNDA INSTANCIA

- Todas 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, se da contestación al usuario. En los casos de admisión, además de remitirse escrito al usuario, comunicándole tal decisión, se da traslado de la reclamación al centro o servicio sanitario afectado, solicitando informe, al objeto de comprobar los datos, hechos y circunstancias que figuran en la reclamación.

Recibida la respuesta, ésta es estudiada y valorada de nuevo por la Institución. Si la contestación de la Administración se estima insuficiente, se remite nueva comunicación en la que se requiere aclarar o completar la información recibida. En algunos casos, ante el retraso en las respuestas de ciertos órganos, se ha procedido a realizar un segundo y tercer requerimiento recordando el plazo legal de contestación.

La Institución, a la vista de los informes recibidos, formula una propuesta de mediación cuando la entidad del asunto lo permita y sea aceptada por el usuario. En estos casos concluimos la tramitación mediante comunicación verbal, siempre que de las actuaciones y explicaciones proporcionadas por el centro o servicio sanitario se derive la plena satisfacción para el reclamante, dejando constancia en el expediente y dando cuenta al órgano competente. En aquellos casos, donde la naturaleza reclamada, por su complejidad o necesaria meditación, consideramos que debe ser objeto de lectura reflexiva, se remite al reclamante, escrito con información detallada, escritos adjuntos si lo consideramos conveniente, para formular alegaciones si lo considera conveniente.

En los casos en que no proceda la mediación, se completa la instrucción del expediente incorporando al mismo las pruebas aportadas y admitidas. Instruido el expediente, se concede trámite de audiencia a los interesados, formulándose posteriormente por la Institución, la propuesta de contestación o respuesta que se elevará al órgano competente. Se puede prescindir del trámite de audiencia cuando haya coincidencia sustancial entre lo manifestado por el usuario y por el centro o servicio sanitario afectado.

Si a la vista de los resultados de la instrucción, se aprecia inequívocamente que no se ha producido una actuación irregular, ni se ha infringido, por acción u omisión, ninguno de los derechos de los usuarios, la Institución, lo comunica así al reclamante en escrito que pone fin a la tramitación, y se notifica igualmente al órgano afectado, dándole conocimiento de este acuerdo y agradeciéndole su colaboración. En caso contrario, la resolución podrá contener:

- Una propuesta de adopción de medidas tendentes a la subsanación de las anomalías detectadas.
- Una recomendación con la misma finalidad, en cuyo caso se fija un plazo para que se informe a la Institución sobre las medidas adoptadas.
- La remisión de lo actuado al órgano competente, a los efectos que procedan, si se aprecian indicios de posibles infracciones del ordenamiento jurídico.

- La solicitud de incoación de expediente sancionador por posible violación de los derechos de los usuarios.
- La contestación de la reclamación, debe ser adoptada y notificada en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de registro de entrada de aquélla. Desde la Oficina de la Defensora de los Usuarios, se notifica la resolución a los interesados, así como a la Dirección Gerencia del Servicio Extremeño de Salud. Para la gestión de los datos se desarrolló un programa informático.

RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE:

Todas aquellas reclamaciones no referentes a casos incluidos en apartados anteriores, son atendidas por la Oficina de la Defensora de los Usuarios, informando al reclamante sobre las causas por las que no se admiten a trámite por la Institución. Mostramos especial dedicación en la información a aquellos usuarios que por su nivel cultural, edad o disminución física tengan mayores problemas de orientación y desenvolvimiento. Se puede producir cuatro circunstancias diferentes que nos obliguen a rechazar la tramitación:

Por obviar la primera Instancia y no considerar la reclamación con entidad suficiente para ser admitida de oficio. En estos casos, a la vez de dar información al usuario reclamante, se remite los documentos al organismo, centro o Institución competente con escrito acompañante, con recordatorio de los plazos de respuesta y solicitando información sobre las actuaciones realizadas. Al usuario también se le solicita colaboración a fin de realizar un seguimiento sobre el grado de satisfacción y para obtener información sobre las medidas adoptadas

Por venir la reclamación insuficientemente informada. En estos casos, se informa al reclamante de la posibilidad de presentar correctamente cumplimentada la reclamación directamente ante la Defensora de los Usuarios, o hacerlo ante el órgano competente, informándole de las ventajas o desventajas de ambas e indicándole el motivo del rechazo de la tramitación.

En los supuestos de reclamaciones manifiestamente infundadas, se remite al reclamante escrito motivado.

Por último, existen reclamaciones respecto de las cuales la Institución, por imperativo de lo dispuesto en el artículo 15.2 del Decreto 4/2003 citado, no puede entrar en el examen individual de las mismas al estar pendientes de resolución judicial, lo que obliga a suspender el procedimiento si, iniciada su actuación, se interpusiera por persona interesada demanda o recurso ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional.

TRAMITACIÓN SOLICITUDES LEY 1/2005 Y DECRETO 132/2006:

La Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, establece en el apartado primero de su artículo 4, que: “Los pacientes que requieran atención sanitaria especializada, de carácter programado y no urgente, en el ámbito del Sistema Sanitario Público de Extremadura, serán atendidos dentro de los plazos que se expresan a continuación:

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

En su artículo 5, establece un sistema de garantías, disponiendo el apartado segundo que: “En caso de que se superen los plazos máximos de respuesta establecidos el paciente podrá requerir de la Dirección General competente en materia de asistencia sanitaria del Servicio Extremeño de Salud, a través de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, la atención sanitaria que precise en un centro sanitario de su elección de entre los privados ofertados, al efecto, por la misma, de carácter concertado con el Servicio Extremeño de Salud”.

Finalmente, dentro del Título III de la citada norma, relativo al sistema de información sobre lista de espera, el apartado segundo del artículo 10 establece que el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura comparecerá, anualmente, ante la Comisión de Sanidad de la Asamblea de Extremadura para informar sobre la lista de espera en el ámbito de dicho Sistema.

Recibida la solicitud de atención al amparo de la Ley 1/2005, la Defensora de los Usuarios requiere a la Dirección General de Asistencia Sanitaria para que, en el plazo de diez días hábiles, remita al paciente el documento acreditativo de entre la relación de centros donde se puede hacer efectiva la garantía ofreciéndole un plazo de quince días para efectuar la elección.

La Dirección General de Asistencia Sanitaria envía a la Defensora de los Usuarios al mismo tiempo que al interesado copia del documento acreditativo expedido, o informe justificativo de las causas que impidieron su expedición, que serán valoradas por la Defensora de los Usuarios para determinar su adecuación a la norma.

En aquellos casos que la Dirección General de Asistencia Sanitaria considera que el usuario no tiene derecho, nuestra Institución, previa comunicación al solicitante por si desea realizar alegaciones, remite al Área de procedencia la petición del usuario para que se tramite como reclamación normal. Nuestra Institución no abre como expediente de reclamación esta petición, a fin de evitar duplicidades de datos.

Por otra parte, el Decreto 132/2006, establece nuevos plazos, más reducidos, para primera consulta, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas, para situaciones especiales (neoplasias malignas, cirugías de aneurisma, desprendimiento de retina, etc.). Aunque llevan una tramitación similar, hacemos especial referencia al caso que se demanda y damos prioridad y celeridad a estas solicitudes.

5.4. DIFUSIÓN

Uno de los objetivos prioritarios establecidos por nuestra Institución es dar a conocer la Institución y la continua difusión de la misma. Pretendemos, que cuando el ciudadano encuentre alguna dificultad o situación susceptible de sugerir mejora en el Sistema Sanitario Público, encuentre la vía para poder acceder a nosotros.

Durante el año 2018, no se han realizado campañas publicitarias a pesar de la necesidad de las mismas al carecer de presupuesto propio y seguir contando, con los mismos recursos humanos que tenía en su constitución, tres personas, la Defensora de los Usuarios, un Asesor Jurídico y un Auxiliar Administrativo, por lo que tenemos que ajustar las actividades a la realidad de los medios disponibles.

No obstante, se han realizado otras actuaciones de información y difusión de la Oficina, mediante la actividad institucional realizada a lo largo del año 2018, a través de aquellas intervenciones públicas que desarrolla la Oficina de la Defensora de los Usuarios, en la medida de sus posibilidades, como son participaciones en Consejos, Comités, Congresos, Jornadas, Foros; así como entrevistas en los medios de comunicación, y que tienen, entre otros objetivos, la difusión de la Institución con finalidad de que los ciudadanos conozcan la misma y su actividad. De las mismas, hacemos mención en el apartado 3.2 relativo a la actividad institucional.

Destacar positivamente la importante actividad, durante el año 2018, del nuevo portal web de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura que comenzó a funcionar el año pasado, alojado, dentro de una plataforma segura y con un espacio independiente por las características específicas de la Institución. Con ello, se ha potenciado la difusión de la Institución y facilitado el acceso de los mismos a la Oficina, facilitando un espacio de contacto para información y asesoramiento directo para los ciudadanos muy utilizado por los mismos y permitiendo el uso, de forma práctica y sencilla, de los modelos de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la LTR autorellenables,; que se ha reflejado en el 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 de la misma.

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.

5.5. POLÍTICA DE CALIDAD DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA

Para la Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura (ODU), calidad es conseguir la plena satisfacción de los usuarios, por nuestras atenciones y

actuaciones en la tramitación de los expedientes y en la información, así como conseguir plena satisfacción en la ciudadanía y de sus representantes políticos al lograr que la Institución sea conocida y reconocida, sinónimo de garantía de sus derechos y libertades en materia sanitaria y de participación ciudadana. Estos objetivos se alcanzarán a través de:

- Cumplir la Institución con la legislación y normativa aplicable.
- Garantizar que los procedimientos sean completos y transparentes, donde se observen los derechos y libertades de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura en materia sanitaria.
- Conocer sus necesidades cambiantes cuanto antes, a fin de ponerlo de manifiesto en los órganos de gestión Sanitaria, como fórmula que dispone el Sistema Sanitario de Participación Ciudadana.
- Atención dinámica, constante, personalizada, transparente y con calidad informativa, adaptando la forma de gestión del procedimiento a las necesidades de resolución en el tiempo del problema reclamado. Especialmente en los procedimientos que requieran una rápida atención sanitaria. Garantizando en el resto, una correcta tramitación de la documentación.
- Disponer de un servicio accesible, que permita una comunicación suficiente y comprensible, con especial atención hacia aquellas personas que por su nivel cultural, edad o disminución física tengan mayores problemas de orientación y desenvolvimiento.
- Lograr, que la Memoria anual, contenga la esencia de las actuaciones realizadas durante el ejercicio anterior y traslade las opiniones y propuestas de mejoras de la ciudadanía y tenga la difusión suficiente para que se valore la transparencia de la Institución y del Sistema, conozca sus debilidades y sus limitaciones.
- Adaptar un Registro de reclamaciones y sugerencias de los usuarios sanitarios en coordinación con los Registros que al efecto se constituyan en los Servicios de Atención al Usuario que facilite la información al usuario y a su vez cumpla con las obligaciones de protección de datos.
- La ODU garantiza el fiel cumplimiento de sus obligaciones mediante supervisión constante y procedimientos de control interno.
- Disponer de una Organización que reaccione rápidamente a las nuevas necesidades de los clientes, cambios de tecnología, procedimientos, técnicas novedosas y evolución de las expectativas de los usuarios.
- Definir, documentar, medir, controlar y mejorar continuamente nuestros procesos.
- Garantizar la confidencialidad de los usuarios que soliciten nuestros servicios.
- Solicitar la adecuación de los recursos materiales y humanos necesarios.
- Capacitar y desarrollar constantemente nuestro personal.
- Trabajar en equipo.

- Llevar índices de medición que nos permita conocer el grado de satisfacción de los usuarios, así como el desempeño de nuestro personal individual y de grupo.
- Difundir a otras organizaciones con las que trabajamos nuestro concepto de calidad, como los servicios de Atención al Usuario.
- Mantener el compromiso de mejora continua de la Oficina y de los SAU.
- Promoción de la Institución de manera ordenada, participando en Jornadas, Congresos, Reuniones, etc.
- Propiciar mecanismos que consigan una sociedad extremeña más formada e informada en materia sanitaria, de sus derechos y de las fórmulas y herramientas que dispone para obtener la información.
- Ejercer un liderazgo, como Institución, que propicie otras formas de participación ciudadana en materia sanitaria, como la ordenación del Asociacionismo de Pacientes.
- Realizar nuestro trabajo tal que seamos capaces de satisfacer las necesidades de los ciudadanos que solicitan nuestro servicio.
- Mejorar la productividad en todas las actividades desarrolladas.
- Garantizar a nuestros usuarios una alta fiabilidad de nuestras actuaciones, alcanzando un alto grado de satisfacción de nuestras respuestas a través de una información de calidad.
- Ejercer un liderazgo que propicie participación y compromiso de todo el personal.
- La Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura es la encargada de hacer que esta política de calidad sea entendida, implantada y mantenida al día en todos los niveles de la organización, con el fin de poder aplicar y desarrollar el sistema de calidad implantado.

CARTA DE SERVICIOS Y BUENAS PRÁCTICAS

1. PRESENTACIÓN

La Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura es una Institución extremeña que tiene por misión la defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos en materia sanitaria, realizándola a través de la gestión de las reclamaciones y sugerencias, en la tramitación de las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de 4 de junio, de Tiempos de Respuesta en Atención Sanitaria Especializada en Extremadura (L.T.R), de velar por la adecuada información de los ciudadanos en materia sanitaria, en su participación y en la transparencia, facilitando información de nuestra actividad para que los representantes de los ciudadanos la tengan a su disposición para proponer mejoras en el Sistema que venga a mejorar la atención sanitaria y la satisfacción del ciudadano.

Esta Institución, es una garantía de la calidad asistencial y una pieza, fundamental y única, en el cumplimiento de la L.T.R.

2. FUNCIONES DE LA INSTITUCIÓN

Son funciones de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

ATENDER

Atender, cuantas reclamaciones y sugerencias se presenten directamente a la Defensora de los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, con suficiente y adecuada información, remisión del Documento al órgano competente para su tramitación, facilitar vías adecuadas de información.

TRAMITAR

Tramitar; cuantas reclamaciones y sugerencias formulen los ciudadanos en su relación con el Servicio Extremeño de Salud o la Administración Sanitaria y siempre y cuando presentadas ante el Servicio de Atención al Usuario, no hayan sido resueltas en el plazo de dos meses desde su presentación o exista carácter contradictorio de la tramitación de las reclamaciones, formulando el reclamante las alegaciones que considere conveniente.

Tramitar las reclamaciones de oficio, las reiteradas, las que afecte a más de un Área de Salud y las formuladas por las Asociaciones de Consumidores que pertenezcan al Consejo Extremeño de Consumidores, siempre que afecten a un grupo de ciudadanos, en el ámbito de sus competencias.

Tramitar todas las solicitudes de L.T.R. de la Comunidad Autónoma de Extremadura.

INFORMAR

Instar al eficaz cumplimiento del deber de información y asesoramiento a los usuarios sanitarios y beneficiarios del Sistema Sanitario Público, de sus derechos y deberes sanitarios, de los servicios y presentaciones sanitarias a las que pueden acceder, así como los requisitos necesarios para su ejercicio.

PUBLICAR

Elaborar la Memoria Anual y, como consecuencia de sus conclusiones, formular propuestas de mejora del funcionamiento de los servicios de atención al usuario.

GARANTIZAR

Velar por el desarrollo efectivo de los mecanismos previstos de participación de los ciudadanos en la mejora atención sanitaria.

MEJORAR

Proponer mejoras en el Sistema Sanitario Público de Extremadura como consecuencia de la tramitación, investigación y resolución de las reclamaciones y sugerencias propuestas por los usuarios.

3. DERECHOS DE LOS USUARIOS

✓ Los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura tienen los siguientes derechos.

- ✓ A reclamar cuando estimen que pudieran haber sido vulnerados sus derechos.
- ✓ A proponer mejoras en el funcionamiento de la atención sanitaria.
- ✓ A manifestar sus expectativas sobre la atención sanitaria.
- ✓ A obtener información y orientación en materia sanitaria.
- ✓ A obtener información sobre las posibles vías o medios para canalizar su petición o reclamación cuando no fuera competencia de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
- ✓ A formular Reclamaciones y Sugerencias en relación con el funcionamiento de la Institución.
- ✓ A que se adapten los medios y se adopten las medidas para que las personas con cualquier tipo de discapacidad puedan ejercitar con plenitud los derechos reconocidos en ésta carta.

4. CRITERIOS DE CALIDAD – CONDUCTA ADMINISTRATIVA.

ACTUACIÓN DE EMPLEADOS PÚBLICOS

Identificación: El usuario que accede a la Institución tiene derecho a conocer la identidad del personal con el que se relaciona.

Amabilidad: Todo el personal al servicio de la Institución de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura está obligado a tratar con amabilidad y respeto a los usuarios de la misma.

Confidencialidad: Todo el personal al servicio de la Institución de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura está obligado a guardar reserva absoluta en relación con la información de la que tuviera conocimiento en el ejercicio de sus funciones.

Imparcialidad e Independencia: Todo el personal al servicio de la Institución de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura será imparcial e independiente en el ejercicio de sus funciones. No se guiará por influencias exteriores de índole alguna, ni por intereses personales.

Ausencia de Discriminación: Todo el personal al servicio de la Institución de la Defensora garantizará el respeto del principio de igualdad de trato y en particular evitará cualquier tipo de discriminación por razón de nacionalidad, edad, sexo, raza u origen étnico, religión o creencias, si como cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Atención personalizada: Todo el personal al servicio de la Institución de la Defensora de los Usuarios está obligado a realizar las comunicaciones escritas o verbales en un lenguaje sencillo y comprensible para todos los ciudadanos y sin perjuicio de ello a solicitar y obtener cuantas aclaraciones sean necesarias para la total comprensión de las comunicaciones que se establezcan.

EDIFICIOS Y OFICINAS ADMINISTRATIVAS

Condiciones Adecuadas para la prestación de los servicios: Se adoptarán las medidas necesarias para que las personas con cualquier tipo de discapacidad puedan ejercitar con plenitud los derechos reconocidos en ésta carta. Llegando incluso a poder ser atendidas por la Defensora en sus propios hogares.

Atención en la sede de la Institución: La Defensora atenderá en la sede de la Institución con cita previa a cualquier persona que quiera entrevistarse con ella.

Equipamiento, Señalización y Condiciones adecuadas: Se establecerá la aplicación de la normativa en Prevención de Riesgos Laborales y de Seguridad e higiene en el Trabajo, Planes de emergencia y evacuación, Simulacros periódicos y Mantenimiento de las instalaciones por empresas especializadas.

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Impresos normalizados, documentación necesaria e identificación de registros: Se proporcionará al usuario los impresos normalizados para efectuar sus reclamaciones o solicitudes de L.T.R. 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 y solicitudes que se establecen.

El acuse de recepción de reclamación se enviará en un plazo máximo de siete días desde su entrada en la Institución.

La decisión sobre admisión a trámite se adoptará en el plazo máximo de 7 días desde su recepción.

La decisión resolutoria del expediente se adoptará en el plazo máximo de 1 mes desde la conclusión de la diligencias de la investigación.

Cuando circunstancias excepcionales impidan dar una contestación formal en los plazos antes indicados, se informará de ello a la persona interesada sobre las razones que justifican el retraso.

5. COMPROMISO DE CALIDAD

- ✓ Contribuir a la protección, salvaguarda y promoción de los derechos de los ciudadanos ante el Sistema Sanitario Público de Extremadura.

- ✓ Mejorar la implicación de los pacientes y asociaciones de pacientes en la toma de decisiones sobre las prioridades sanitarias y en la valoración interna y externa de los servicios.
- ✓ Ofrecer los canales de comunicación (audiencia, teléfono, correo, fax o Internet) más adecuados según el usuario.
- ✓ Divulgar la información que pueda ser de interés para el usuario, paciente y familiares.
- ✓ Detectar aquellos asuntos de mayor interés para el para el usuario, paciente y familiares de la sanidad extremeña.
- ✓ Colaborar con otros organismos en el seguimiento de las resoluciones aprobadas.
- ✓ Incrementar la satisfacción de los usuarios
- ✓ Divulgar las iniciativas de mejora de la calidad del servicio prestado y de los derechos y deberes impulsada por la Defensora de los Usuarios del Servicio Extremeño de Salud.

6. VALORES DE LA DEFENSORA.

Todas las reclamaciones, sugerencias, solicitudes y consultas recibidas son tratadas por igual.

Se preserva la privacidad de la identidad del reclamante así como la confidencialidad de los datos aportados.

Se utiliza un lenguaje fácilmente comprensible, garantizando la asistencia y asesoramiento a quienes tengan dificultad o imposibilidad para expresarse al presentar la sugerencia, reclamación o solicitud de L.T.R.

El usuario e interesado puede conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de la reclamación o solicitud presentada.

Los ciudadanos pueden acceder presencial, telefónica y telemáticamente a la organización y funcionamiento de la Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura y conocer las acciones y proyectos por él impulsados.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en los compromisos adquiridos en la carta de Servicio y buenas prácticas de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura se establecen unos indicadores de nivel de calidad de la que se da cuenta en esta memoria, en distintos apartados.

En el año 2018, a través de las distintas vías de contacto mantenidas con los usuarios (escritos, fax, correos electrónicos, audiencias, etc.) dieron origen a la apertura de 2.497 Expedientes, de los cuales 1.277 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada y 1.220 a reclamaciones y sugerencias. No se incluyen dentro de los Expedientes anteriores, los expedientes informativos, como por ejemplo, los numerosos mensajes de correos electrónicos contestados de manera personalizada, facilitando información y asesoramiento a los ciudadanos o las 3.810 llamadas telefónicas atendidas y las efectuadas desde la Oficina a los usuarios durante la gestión de los expedientes y en el seguimiento y resolución de los mismos.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

SOBRE DATOS GENERALES:

- 1) No es función de nuestra Institución juzgar la actividad política y administradora del partido en el poder, ni la gestión del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
- 2) Nuestra función es velar por los derechos y libertades de los ciudadanos en materia sanitaria, realizándola a través de la gestión de las reclamaciones y sugerencias, en la tramitación de las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de 4 de junio, de Tiempos de Respuesta 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.
- 3) La Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura es un servicio que se presta a todos los ciudadanos en nuestra Comunidad Autónoma, que ayuda a mejorar el sistema sanitario y da transparencia al mismo. Destacar que detrás de cada dato recogido en esta Memoria, hay una persona, niño, adulto o mayor, que está reclamando salud, el bien más preciado para los mismos. Son usuarios del SES que acuden a nosotros con problemas y dificultades con el sistema sanitario, en busca de respuestas, solicitando nuestro asesoramiento y asistencia. Y nos esforzamos en encontrar la solución a sus problemas actuando como intermediarios, realizando una labor de mediación con el SES.
- 4) Durante el año 2018, hemos mantenido contacto con los usuarios de los distintos municipios extremeños en atención directa personal, por correo ordinario, correo electrónico, fax, por nuestra página web, etc. que originó la apertura de 2.497 expedientes, de los cuales 1.277 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada y 1.220 a reclamaciones y sugerencias. Se aprecia un mínimo descenso de la actividad global del 4% respecto al año 2017. Las solicitudes de L.T.R han descendido respecto al ejercicio anterior, un 11% pero destacamos la continuidad en el incremento de las reclamaciones respecto al año 2017 del 3,4%, pasando de 1.180 a 1.220 reclamaciones en el año 2018. En la distribución de los expedientes incoados en la Oficina, las solicitudes de aplicación de L.T.R en atención especializada absorben el 51% de actividad de la Institución, frente al 49% por reclamaciones.

- 5) Se respondieron, 1.083 mensajes de correos electrónicos, se recibieron en audiencia a 1.021 ciudadanos y se atendieron 3.810 llamadas de teléfono. Se ha participado en 23 actos institucionales. Nuestra Institución es muy accesible, la forma más frecuente de contacto con los ciudadanos en la apertura de los Expedientes, durante el año 2018, fue la forma por escrito y los correos electrónicos. También, las audiencias y FAX.
- 6) El SES, cuenta con un nivel de la atención profesional de forma global, tanto de 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 hace que las reclamaciones que llegan a la Defensora, aun creciendo, sean proporcionalmente bajas en relación al servicio que presta nuestro sistema sanitario público. Por ello, nuestro reconocimiento, a todos los profesionales del SES, sanitarios y no sanitarios, por el esfuerzo y trabajo realizado a diario en beneficio de los usuarios.
- 7) Conseguir una mejor asistencia sanitaria, es una responsabilidad de todos, gestores sanitarios y profesionales del SES, y requiere implicación por ambas partes, solo de esta manera podrá lograrse que pacientes y familiares se sientan bien tratados y atendidos por los servicios sanitarios, dando más humanización al sistema sanitario. Sin que con ello, olvidemos los deberes de los usuarios de responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el SES y mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro sanitario y a los profesionales que prestan su servicio en los mismos (cero agresiones).
- 8) Reconocemos el esfuerzo realizado por los responsables de la gestión sanitaria del SES durante el año 2018 pero para la Institución no es suficiente en el caso de las reclamaciones mientras sigan aumentando las mismas a expensas principalmente por demoras en la asistencia sanitaria, desacuerdos con citaciones, y listas de espera. Y es inamisible mientras siga habiendo pacientes en los que se sobrepasan los plazos sin recibir la atención sanitaria especializada, ya sea una intervención quirúrgica, una primera consulta o una prueba diagnóstica, en cuyos casos, se está incumpliendo por parte del SES la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura o 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, debiendo procederse a resolver las solicitudes de asistencia tramitadas por la Institución en los plazos de atención marcados en dichas normativas.

SOBRE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:

- 9) Durante el ejercicio 2018, se incoaron 1.220 Expedientes de reclamaciones y sugerencias recibidas en nuestra Institución, un 3,4% más que el ejercicio anterior; siendo el mes de diciembre, con 57 expedientes, el de menor actividad y octubre, con 134 expedientes, el mes en el que más se recibieron.
- 10) La forma más frecuente de presentación fue por correo electrónico. De los 1.220 Expedientes incoados en el año 2018, se presentaron por este medio, en 523 ocasiones, representando un 43% del total. Seguida de la vía por escrito, en 444 ocasiones, un 36%. Llama la atención la aproximación con las formas de presentación de las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, donde la vía por correo electrónico, ha pasado a ser en el año 2018 la segunda forma de presentación, lo que supuso un 28%.

- 11) Como en el ejercicio anterior, en el año 2018, los ciudadanos del Área de Mérida han sido los que han presentado mayor número de reclamaciones en cifras absolutas, 508. Le siguen a distancia Badajoz con 181 reclamaciones; y Cáceres con 174 reclamaciones. También, fueron los ciudadanos del Área de Salud de Mérida los más reclamantes en proporción a la población de referencia: 1 reclamación por cada 328 habitantes. Sin embargo, destacamos una disminución de reclamaciones en el año 2018 del Área de Salud de Mérida, en un 11%, con 65 peticiones menos que en el ejercicio anterior; abarcando el 42% del total de las reclamaciones presentadas por los usuarios en Extremadura.
- 12) Por tanto, sigue siendo el Área de Salud de Mérida el que más reclamaciones genera, en cifras absolutas y ajustadas a población, de toda la Comunidad Autónoma; lo que no responde a la influencia de la accesibilidad de los usuarios por la ubicación de la Institución en Mérida sino que radican otras razones (demora en las citaciones para consultas de control/seguimiento, discordancia entre la fecha indicada por el médico para una consulta sucesiva y la cita dada proporcionada por el hospital, ausencia de respuesta o desacuerdo de los usuarios con la contestación a sus reclamaciones tramitadas en el servicio de atención al usuario y quejas por fallos de comunicación telefónica con dicho servicio, entre otras), que los gestores sanitarios de la misma tendrán que analizar y corregir.
- 13) Se ha reclamado más a la Atención Especializada que a la Atención Primaria. En 1096 casos, a Centros Hospitalarios y Centros de Especialidades, frente a solo 92 casos dirigidos a centros de salud. Es un valor positivo que la atención primaria continúe recibiendo escasas reclamaciones.
- 14) Los motivos más reclamados en el ejercicio 2018 fueron, nuevamente, por la disconformidad por Listas de esperas y citaciones, en 951 casos, un 78%. Seguidos por la disconformidad con la Atención Personal y/o Asistencial en 153 casos, con un aumento respecto al ejercicio anterior en 52 expedientes, un 50%, y en tercer lugar por la disconformidad con la Organización y Normas en 95 casos.
- 15) En el año 2018, de los 1.220 expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, 701 fueron aceptados por considerarnos competentes en el procedimiento (43 expedientes más que en el año 2017) y procedimos a su recepción, tramitación, gestión y análisis. Las 519 reclamaciones restantes, se consideraron rechazadas en primera instancia, al no ser competentes, y procedimos a recepcionarlas y atenderlas.
- 16) Las causas por las que se admitieron a trámite las 701 reclamaciones y sugerencias fueron las siguientes: En Primera Instancia en 474 casos; Por afectar a más de un área de salud: 6 expedientes; Por ser reiteradas sobre un Servicio en 290 expedientes y De oficio en 178 expedientes (35 más que en el año 2018). En Segunda Instancia, en 227 casos; Por no ser contestada en el plazo de 2 meses, en 145 expedientes. Por desacuerdo del usuario con la resolución, en 82 expedientes.
- 17) De las 145 reclamaciones aceptadas en segunda instancia por no ser contestadas en tiempo y forma, al igual que en el ejercicio anterior, llama la atención las cifras relativas al Área de Salud de Mérida, con 80 reclamaciones no contestadas en plazo, el 55% del total, aunque han disminuido 32 reclamaciones respecto al año 2017.
- 18) De las 82 reclamaciones aceptadas en segunda instancia por desacuerdo del usuario con la contestación de la Gerencia de área de salud (resolución no satisfactoria), Badajoz, Plasencia

y Cáceres, son las áreas de procedencia en 22, 21 y 20 reclamaciones respectivamente, por respuesta no satisfactoria para el usuario. Llama la atención las cifras relativas al Área de Salud de Plasencia, con 21 reclamaciones con resolución no satisfactoria para el usuario, aumentando en 17 reclamaciones respecto al año 2017. Destacar positivamente el descenso de reclamaciones con resoluciones no satisfactorias en el Área de Salud de Mérida, pasando de 27 reclamaciones en el año 2017 a 2 en el año 2018; el Área de Salud de Badajoz, pasando de 31 reclamaciones en el año 2017 a 22 reclamaciones en el año 2018; el Área de Salud de Cáceres, que ha pasado de 31 reclamaciones en el año 2017 a 20 reclamaciones en el año 2018 y el Área de Salud de Navalmoral de la Mata, pasando de 6 reclamaciones en el año 2017 a 3 reclamaciones en el año 2018.

- 19) Nuestra Institución rechazó la tramitación de las reclamaciones en 519 ocasiones, realizando una atención de las mismas, remitiéndolas al órgano competente que corresponda. El motivo más frecuente fue eludir la primera instancia, es decir, su presentación en los servicios de atención al usuario de cada área de salud. Esta situación ocurrió en 518 ocasiones. Por otro lado, hemos rechazado por otras causas en 1 ocasión (no fundada).
- 20) A fecha 31 de diciembre de 2018, se encontraban 1.218 Expedientes finalizados y 2 en instrucción (se trataban de expedientes abiertos en los últimos meses del año), un 0,2% del total.
- 21) Un 98,8 % de los Expedientes tramitados finalizó con el acuerdo de ambas partes, usuario/a y SES. En 8 ocasiones, un 1,2 %, fue necesaria 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 la atención sanitaria son las causas más frecuentes que llevan a una resolución. El tiempo medio de cierre de los expedientes incoados, en los que somos competentes, fue de 30 días; y en el caso de los expedientes atendidos pero que no eran de nuestra competencia, fue de 1 día.
- 22) En el Área de Salud de Badajoz, en el año 2018, se presentaron 181 reclamaciones (29 reclamaciones más que en el año 2017, que fueron 152), de las cuales en 83 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar los Expedientes de estas reclamaciones fue de 41 días. Del total de Expedientes que se cerraron al final del ejercicio, catorce Expedientes superaron el plazo de 60 días, que representa un porcentaje de 17% de los Expedientes tramitados. Destacamos las referidas a disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria para consulta sucesiva (revisión médica) en varias especialidades como Angiología y Cirugía vascular, Oftalmología, Cardiología, Urología y Traumatología.
- 23) En el año 2018, se presentaron 174 reclamaciones dirigidas al Área de Salud de Cáceres, de las cuales en 107 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar los Expedientes de estas reclamaciones fue de 34. Del total de Expedientes que se cerraron al final del ejercicio, dieciocho Expedientes superaron el plazo de 60 días, que representa un porcentaje de 16% de los Expedientes tramitados. Destacamos las referidas a disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria para consulta sucesiva (revisión médica) en varias especialidades como Urología, Traumatología, Oftalmología, Neurología y Neurocirugía.

- 24) En el año 2018, de un total de 10 reclamaciones presentadas en el Área de Coria, en 6 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 12. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días. Destacamos las referidas por disconformidad con la atención personal médica y/o sanitaria.
- 25) En el año 2018, de un total de 47 reclamaciones presentadas en el Área de Don Benito-Villanueva, en 30 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 32. Tres Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa el porcentaje de 10%. Destacamos las referidas a disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria para consulta sucesiva (revisión médica) en varias especialidades como Cardiología y Ginecología, entre otras.
- 26) En el año 2018, en el Área de Llerena-Zafra se recibieron 144 reclamaciones, en 79 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 24 días. Tres Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje de 4% de los Expedientes tramitados. Destacamos las referidas a disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria para consulta sucesiva (revisión médica) en varias especialidades como Ginecología, Digestivo, Otorrinolaringología y Neurocirugía, y para pruebas diagnósticas de control-seguimiento.
- 27) En el año 2018, de un total de 508 reclamaciones presentadas en el Área de Mérida, en 300 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 33. Quince Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje de 5% de los Expedientes tramitados. Destacamos las referidas a disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria para consulta sucesiva (revisión médica) en varias especialidades como Cardiología, Reumatología, Neurología, Traumatología y Oftalmología.
- 28) En el año 2018, de un total de 24 reclamaciones presentadas en el Área de Salud de Navalmoral de la Mata, en 8 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 25. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días. Destacamos las referidas a disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria para consulta sucesiva (revisión médica) en varias especialidades como Rehabilitación, Cardiología, Traumatología y Endocrinología.
- 29) En el año 2018, de un total de 101 reclamaciones presentadas en el Área de Plasencia, en 64 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 35. Once Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje de 17% de los Expedientes tramitados. Destacamos las referidas a disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria para consulta sucesiva (revisión médica) en varias especialidades como Traumatología, Nefrología, Urología y Digestivo.

SOBRE LA LEY 1/2005, DE TIEMPOS DE RESPUESTA:

- 30) Durante el ejercicio 2018, se recibieron 1.277 solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de respuesta en la Atención Sanitaria Especializada (L.T.R) del Sistema Sanitario Público de Extremadura, supone un descenso del 11 % respecto al ejercicio anterior, donde se presentaron 1.431 solicitudes.

- 31) De las 1.277 solicitudes de L.T.R relativas al año 2018, un 73% fueron aprobadas, 4% denegadas y en un 23%, se emitieron Resoluciones. Se aceptaron 924 y en 298 ocasiones se realizaron Resoluciones. Las 55 peticiones denegadas desde el SES fueron justificadas no recibándose alegaciones de los reclamantes. Las causas más frecuentes fueron por tratarse de revisiones y no primeras consultas o tratarse de una prueba de control-seguimiento y no de una indicación de finalidad diagnóstica, en 45 casos; por incumplimiento de uno de los requisitos para su solicitud, principalmente el haberse solicitado antes de haberse cumplido el plazo en 4 casos; por otras causas en 6 ocasiones.
- 32) Sobre la forma de presentación de las Solicitudes, sigue llamando la atención el alto porcentaje de Expedientes que se abrieron procedentes de la vía del escrito, en un 40%, como en ejercicios anteriores. Y en segundo lugar, nos encontramos la vía de correo electrónico, en un 28%, a diferencia del año 2017 que fue por la vía de FAX; sumando entre ambas el 68% del total. Se aprecia un aumento, respecto al año anterior, de los expedientes que se abrieron a través de la vía de correo electrónico, por el conocimiento de los usuarios del nuevo portal web de la Defensora de los Usuarios, pasando de un 15% en el año 2017 a un 28% en el año 2018. Debemos entender que la inmediatez en la tramitación de estas solicitudes es primordial.
- 33) Sobre la distribución de las solicitudes de asistencia según la procedencia de las Áreas de Salud, es Cáceres el Área de Salud donde más solicitudes de L.T.R se han realizado, seguida de Plasencia, Badajoz, Mérida y Llerena-Zafra. Es lógico que las áreas de salud de mayor población y que tienen Hospitales de referencias, como Badajoz y Cáceres, sean las que mayor número de peticiones reciban. Sin embargo, en otras áreas de salud como Plasencia, Mérida y Llerena-Zafra que están entre las que se presentan más solicitudes de L.T.R radican otras razones, que los gestores sanitarios de las mismas tendrán que analizar y corregir.
- 34) Las áreas de salud en las que se presentaron más solicitudes de L.T.R ajustadas a la población de referencia son Plasencia, Cáceres y Llerena-Zafra; y las que menos, Coria, Don Benito-Villanueva y Navalmoral de la Mata.
- 35) Con relación al tipo de atención solicitada, en el año 2018, la Primera Consulta a Especialistas se produjo en 616 ocasiones, un 48%; Para Prueba Diagnóstica en 315 ocasiones, un 25% y para la realización de una Intervención Quirúrgica en 346 ocasiones, un 27%.
- 36) En el año 2018, en cifras absolutas y en orden decreciente, la distribución de las 1.277 solicitudes de aplicación de LTR por áreas de salud fue de la siguiente manera: Cáceres 402 (31,5%), Plasencia 274 (21%), Badajoz 254 (20%), Mérida 159 (12,4%), Llerena-Zafra 150 (12%), Don Benito-Villanueva 23 (2%), Navalmoral de la Mata 13 (1%) y Coria 2 (0,1%).
- 37) El área de salud con más solicitudes de aplicación de LTR en proporción a la población y, por tanto, la más reclamada en este sentido fue Plasencia con 1 reclamación LTR por cada 396 habitantes, le siguen Cáceres con 1 cada 475, Llerena-Zafra con 1 cada 673 y Mérida con 1 cada 1.049. Las áreas de salud con menores porcentajes de solicitudes de LTR fueron Coria con 1 cada 21.810 habitantes, Don Benito-Villanueva con 1 cada 5.937 habitantes y Navalmoral de la Mata con 1 cada 4.089 habitantes.
- 38) De las 1.277 solicitudes recibidas en el año 2018, siguen destacando mayoritariamente las solicitudes de asistencia por demora en primeras consultas externas, con 616 solicitudes, con un ligero aumento respecto al ejercicio anterior del 3%; seguida de las solicitudes por demora

en intervenciones quirúrgicas, con 346, con un descenso significativo respecto al ejercicio anterior de 21%. Y por último, las reclamaciones por demora en pruebas diagnósticas, con 315 solicitudes, que han bajado un significativo 21%.

- 39) En el año 2018, sobre los Centros Hospitalarios sigue destacando el Hospital Virgen del Puerto de Plasencia, con 274 solicitudes de L.T.R, pero con un descenso del 25% respecto al ejercicio anterior. Le siguen el Hospital San Pedro de Alcántara, con 234 peticiones, un aumento del 66% respecto al año 2017, pasando de la cuarta posición en el ejercicio anterior a la segunda en el año 2018; y en tercer lugar, un hospital de referencia de Extremadura, el Hospital Infanta Cristina/Hospital Universitario de Badajoz, con 188 solicitudes de L.T.R pero con un descenso de 11%.
- 40) En sentido favorable, los centros de atención sanitaria especializada que han reducido significativamente en números absolutos las solicitudes de L.T.R en el año 2018, son el Hospital Virgen del Puerto, en 89 solicitudes menos a pesar de seguir ocupando el primer lugar, Hospital de Mérida, en 89 solicitudes menos, Hospital Perpetuo Socorro, en 38 solicitudes menos, y el Hospital Infanta Cristina/Hospital Universitario de Badajoz, con 23 solicitudes menos.
- 41) En sentido desfavorable, los centros hospitalarios que han aumentado las solicitudes de L.T.R al sobrepasarse los tiempos de respuesta, del año 2017 al 2018 son el Hospital San Pedro de Alcántara, de 190 a 234, Hospital Nuestra Señora de la Montaña, de 80 a 163 peticiones, y Hospital Tierra de Barros y Hospital Ciudad de Coria, de 7 a 8 y de 1 a 2 peticiones respectivamente.
- 42) En el año 2018, los rechazos de las solicitudes se encuentran concentrados en las áreas de salud de Cáceres, Mérida, Plasencia, Badajoz y Llerena-Zafra, reduciéndose las mismas respecto del ejercicio anterior. En el resto de las áreas de salud, Don Benito-Villanueva, Navalmoral de la Mata y Coria han reducido a cero el número de solicitudes denegadas respecto al ejercicio anterior.
- 43) Sobre las resoluciones realizadas por Áreas de Salud de procedencia, en el año 2018, como consecuencia de la demora en resolverse la solicitud de aplicación de LTR, son las áreas de salud de Cáceres y Plasencia donde se concentran la mayoría de las resoluciones realizadas, el 70%. Destacamos el Área de Salud de Cáceres con 105 resoluciones, que representa el 35% del total, incrementando el número de resoluciones de 76 a 105 en el año 2018, un aumento del 38%; en su mayoría por demora de atención por el servicio de traumatología y urología. Sin embargo, resaltamos en sentido muy positivo el descenso significativo en esta área de salud del Servicio de Cirugía Plástica que ha pasado de 18 resoluciones en el año 2017 a 1 recomendación emitida en el año 2018. Le sigue el Área de Salud de Plasencia que representa un 34,5% del total, incrementando el número de resoluciones de 57 a 103, un aumento del 81%; por demora de atención por el servicio de traumatología, digestivo y ginecología. Han aumentado las resoluciones por demora de atención en el Área de Salud de Badajoz, por el servicio de cirugía vascular y c. general; Llerena-Zafra por el servicio de radiología y Mérida, por el servicio de digestivo. Señalar el descenso en las resoluciones en el Área de Navalmoral de la Mata y la continuidad favorable del Área de Salud de Don Benito-Villanueva y Coria, en cuyas áreas de salud no ha sido necesario emitir Resoluciones.

- 44) El Área de Salud de Badajoz, con un 19% menos de solicitudes de LTR respecto al ejercicio anterior, presentó la siguiente distribución en relación al tipo de atención: Primera Consulta: 18,5%; Pruebas Diagnósticas: 29,5%; Intervenciones quirúrgicas: 52%. Se reducen las solicitudes de L.T.R para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas en un 57% y 3% respectivamente respecto al ejercicio anterior pero las solicitudes para pruebas diagnósticas, en un 7%, en el año 2018.
- 45) En el Hospital Infanta Cristina, continua la tendencia favorable al descenso en cuanto a solicitudes de L.T.R de este Hospital, un 11% del año 2017 al 2018 con 23 peticiones menos, fundamentalmente por las solicitudes en relación con la demora de primeras consultas, un 66% menos. Cabe destacar el Servicio de Digestivo con 13 solicitudes tramitadas por pruebas diagnósticas, y el Servicio de Cirugía con 39 solicitudes tramitadas por intervenciones quirúrgicas (aunque ha reducido sus solicitudes un 30%), Cirugía Vascul ar con 37 solicitudes, Maxilofacial con 21 solicitudes y Neurocirugía con 16 solicitudes, todas ellas por intervenciones quirúrgicas. Llama la atención la tendencia desfavorable al aumento de solicitudes de L.T.R. para intervenciones quirúrgicas de Cirugía Vascul ar, del año 2017 al 2018, en concreto un 76%.
- 46) En el Hospital Perpetuo Socorro, destaca ser el hospital del Área de Salud de Badajoz que ha experimentado el descenso más favorable de solicitudes por incumplimiento de esta Ley pasando de 98 a 60 expedientes, es decir reduciéndose un 39 %. Se han reducido todas las especialidades, solo destacar el Servicio de Radiología con 19 solicitudes tramitadas por pruebas diagnósticas, para RMN y Ecografía.
- 47) El Área de Salud Cáceres, en cifras absolutas, es la más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la L.T.R. de toda la Comunidad Autónoma, con un 31,5%, y la segunda en relación a porcentaje de población. En el año 2018, en 402 ocasiones, los ciudadanos se dirigieron a nuestra Institución con solicitudes de L.T.R estaban referidas a centros de atención especializada que pertenecían al Área de Salud de Cáceres, un 46% más respecto al año 2017 y presentó la siguiente distribución en relación a los tipos de atención: Primera Consulta: 58,5%; Pruebas Diagnósticas: 13%; Intervenciones quirúrgicas: 28,5%. Llama la atención el aumento muy significativo de las solicitudes de primeras consultas, en un 236% y en pruebas diagnósticas, un 22%, y se reducen las solicitudes de L.T.R para intervenciones quirúrgicas, un 30%; respecto al ejercicio anterior.
- 48) En el Hospital San Pedro de Alcántara se ha experimentado un aumento global de solicitudes por incumplimiento de esta Ley en un 23%, pasando de 190 a 234 expedientes en el año 2018. Se han incrementado de forma importante las solicitudes por demoras en las primeras consultas, por sobrepasarse el plazo de 60 días, que han aumentado en un 193%. Principalmente, a expensas del Servicio de Traumatología con 70 solicitudes tramitadas para primeras consultas de un total de 98 peticiones. Sin embargo, se han reducido las solicitudes para intervenciones quirúrgicas, un 22%, pasando de 125 a 97 expedientes; la mayoría de los expedientes por demora para intervenciones quirúrgicas en Traumatología, con 50 solicitudes, y Urología, con 21 solicitudes.
- 49) En el Hospital Nuestra Señora de la Montaña, las solicitudes por demora en este centro hospitalario se han aumentado, un 104%, pasando de 80 a 163. En el caso de primeras consultas (de 38 a 133 solicitudes en el año 2018) y pruebas diagnósticas se han incrementado,

reduciéndose en las solicitudes de L.T.R para intervenciones quirúrgicas. Destacar de forma significativa en este hospital, el Servicio de Cirugía Plástica, servicio de referencia para toda la Comunidad Autónoma, por el llamativo descenso en las solicitudes de L.T.R. en un 74% de expedientes, pasando de 42 solicitudes en el año 2017, de las cuales 22 fueron por primeras consultas y 20 por intervenciones quirúrgicas, a 11 solicitudes en el año 2018, de las cuales 5 fueron por primeras consultas y 6 por intervenciones quirúrgicas. Reseñar el empeoramiento en las solicitudes de asistencia en el Servicio de Oftalmología, aumentando de 17 a 46 solicitudes en el ejercicio actual, con 37 solicitudes tramitadas para primeras consultas y 9 para intervenciones quirúrgicas.

- 50) En el Área de Salud de Coria, en 2 ocasiones, una solicitud más que en el ejercicio anterior, se dirigieron los usuarios a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en el Hospital Ciudad de Coria, y lo hacen por una primera consulta para la Unidad del Dolor y una prueba diagnóstica para RMN; manteniéndose esta área de salud y hospital en la línea de recepción de mínimos expedientes de aplicación de L.T.R.
- 51) El Área de Salud Don Benito-Villanueva, presentó la siguiente distribución en relación al tipo de atención: Primera Consulta: 35%; Pruebas Diagnósticas: 26%; Intervenciones quirúrgicas: 39%. En 23 ocasiones, los ciudadanos se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la L.T.R, la mayoría de las peticiones dirigidas al Hospital de Don Benito-Villanueva, un 96% del total. En concreto, 22 solicitudes en el Hospital de Don Benito y 1 en el Hospital de Siberia-Serena para primera consultas. Se reducen ligeramente las solicitudes de primeras consultas e intervenciones quirúrgicas respecto al año 2017 pero aumentan en un 50% las solicitudes para pruebas diagnósticas.
- 52) El Área de Salud Llerena-Zafra, con un 19% menos de solicitudes respecto al año 2017, presentó la siguiente distribución en relación al tipo de atención: Primera Consulta: 35%; Pruebas Diagnósticas: 58%; Intervenciones quirúrgicas: 7%. En el año 2018, en 150 ocasiones, los ciudadanos se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la L.T.R. en hospitales que pertenecían al Área de Salud de Llerena-Zafra. Se concentran mayoritariamente en el Hospital de Zafra, con 127 solicitudes. Se reducen las solicitudes de pruebas diagnósticas respecto al ejercicio anterior de 134 a 87 pero aumentan las solicitudes para intervenciones quirúrgicas, incrementándose en un 900%, pasando de 1 a 10 peticiones en este ejercicio.
- 53) En el Hospital de Zafra, destacar el Servicio de Radiología con 49 solicitudes de L.T.R, de las cuales 31 fueron para Ecografías y 18 para TAC, y el servicio de Digestivo con 9 solicitudes tramitadas por pruebas diagnósticas. Resaltar también el Servicio de Neurocirugía con 10 solicitudes tramitadas para primeras consultas y 5 para intervenciones quirúrgicas.
- 54) En el Hospital de Llerena, destacar una disminución de las solicitudes de asistencia en un 49% respecto al ejercicio anterior. De un total de 23 solicitudes de L.T.R en el mismo, las solicitudes por demoras de pruebas diagnósticas de imagen representan casi su totalidad. En concreto, destaca el Servicio de Radiología con un total de 21 peticiones, la mayoría de ellas por RMN, debido a que solo se realizan en este centro hospitalario.
- 55) El Área de Salud de Mérida, con un 36% menos, presentó la siguiente distribución en relación al tipo de atención: Primera Consulta: 56%; Pruebas Diagnósticas: 37%; Intervenciones quirúrgicas: 7%. En cifras absolutas y ajustadas a población, es la cuarta área más reclamada

de toda la Comunidad Autónoma, por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la L.T.R., con 159 solicitudes. Se reducen las solicitudes de primeras consultas y pruebas diagnósticas de forma significativa respecto al ejercicio anterior, pero aumentan las solicitudes para intervenciones quirúrgicas, en un 10%.

- 56) En el Hospital de Mérida, supone el 95% del total de solicitudes del Área de Salud de Mérida, con un descenso del 37% respecto al ejercicio anterior; descendiendo las peticiones de primeras consultas y pruebas diagnósticas, y aumentando las solicitudes por demoras en intervenciones quirúrgica, a expensas principalmente del Servicio de Urología. Reseñar el Servicio de Reumatología con 19 solicitudes tramitadas para primeras consultas, el Servicio de Digestivo con 18 solicitudes tramitadas para primeras consultas y 12 para pruebas diagnósticas, y el Servicio de Traumatología con 16 solicitudes tramitadas para primeras consultas. Y en el Hospital Tierra de Barros, se aumentan las solicitudes de primeras consultas, se reducen para intervenciones quirúrgicas y se mantienen estables las solicitudes para pruebas diagnósticas.
- 57) En el Área de Salud Navalmoral, en el Hospital Campo Arañuelo, solo se recibieron 13 solicitudes en el año 2018, un 23,5% menos respecto al ejercicio anterior, y presentó la siguiente distribución en relación al tipo de atención: Primera Consulta: 23%; Pruebas Diagnósticas: 69%; Intervenciones quirúrgicas: 8%. Representa un número bajo de solicitudes, el 1% del total de los expedientes incoados en nuestra Comunidad Autónoma, rompiendo en este ejercicio la tendencia ascendente que se observaba desde el año 2014. Se incrementan las solicitudes para pruebas diagnósticas, y se reducen las demoras para primeras consultas respecto al ejercicio anterior. La demora en pruebas diagnósticas es la más reclamada con 9 solicitudes de L.T.R en el año 2018, repartidas entre pruebas diagnósticas de imagen, y de Digestivo y Cardiología.
- 58) En el año 2018, en 274 ocasiones se dirigieron los ciudadanos solicitando la atención desde el Área de Salud de Plasencia, un 25% menos respecto al año 2017, y presentó la siguiente distribución en relación al tipo de atención: Primera Consulta: 66%; Pruebas Diagnósticas: 9%; Intervenciones quirúrgicas: 25%. El Área de Salud de Plasencia, en cifras ajustadas a población, es el área más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la L.T.R. de toda la Comunidad Autónoma, y la segunda con más solicitudes, en cifras absolutas, tras Cáceres, representando el 21% del total de solicitudes de L.T.R. Se reducen las solicitudes de L.T.R para primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas respecto al ejercicio anterior, en un 8%, 53% y 40% respectivamente. De 195 a 180 en primeras consultas, de 51 a 24 en pruebas diagnósticas y de 117 a 70 en intervenciones quirúrgicas. Las demoras por primeras consultas representan el 66% y por intervenciones quirúrgicas el 25%, lo que suman entre ambas el 91% del total de las solicitudes de L.T.R del Hospital Virgen del Puerto.
- 59) En el Hospital Virgen del Puerto, destacar el Servicio de Traumatología con 88 solicitudes tramitadas, de las cuales 64 fueron por primeras consultas y 24 por intervenciones quirúrgicas; el Servicio de Digestivo con 29 solicitudes tramitadas, con 14 solicitudes tramitadas por primeras consultas y 15 por pruebas diagnósticas; el Servicio de Cardiología y Neurología, con 24 y 25 solicitudes tramitadas por primeras consultas respectivamente; y el Servicio de Cirugía con 25 solicitudes tramitadas por intervenciones quirúrgicas. También resaltamos el Servicio de Ginecología con 39 solicitudes tramitadas, de las cuales 32 fueron por primeras consultas y 7 por intervenciones quirúrgicas.

60) La Ley 1/2005 y el Decreto 132/2006, es de obligado cumplimiento, por lo que se insiste a la Administración Sanitaria llegue a un acuerdo con el ciudadano para ser atendido en un hospital público, ya que es general la preferencia de los ciudadanos para ser atendido en un centro público y notable el ahorro para el SES. Esta atención la entendemos dentro de un programa de incremento de la actividad de los Servicios que no repercuta en el resto de los pacientes que se encuentran en Lista de Espera. Durante este ejercicio hemos tenido conocimiento que no siempre es así, por lo que instamos a los gestores sanitarios y a los distintos Servicios a realizar una estricta actuación en atender a estos pacientes.

SOBRE LAS OTRAS ACTIVIDADES INSTITUCIONALES:

61) Destacar positivamente la importante actividad, durante el año 2018, del nuevo portal web de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura que comenzó a funcionar a finales del año pasado, alojado, dentro de una plataforma segura y con un espacio independiente. Con ello, se ha mejorado la accesibilidad de los usuarios a la Oficina, facilitando un espacio de contacto para información y asesoramiento directo y sencillo para los ciudadanos muy utilizado por los mismos y permitiendo el uso, de forma práctica y sencilla, de los modelos de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la LTR autorellenables; que se ha reflejado en el 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.

62) En 23 actos institucionales participó nuestra Institución durante el año 2018. Se repartieron de la siguiente manera: Asistencias en Consejos, Jornadas; Días Mundiales, etc. en 15 ocasiones; reuniones y comparecencias en 4; entrevistas a medios de comunicación en 3 ocasiones; Otras participaciones en 1 ocasión.

SOBRE EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LOS ORGANISMOS REQUERIDOS:

63) Para poder desempeñar nuestro trabajo, es ineludible que se mantenga el apoyo de la Administración Sanitaria, proporcionando, en el menor plazo posible, las informaciones que se les requiere, así como su predisposición favorable a aceptar la mediación y ser sensible con las peticiones razonables que presentan los ciudadanos cuando le surge una situación de conflicto o dificultad con el Sistema. Instamos a que se mejoren los plazos de tramitación en aras de resolución de las reclamaciones, dando celeridad a los informes que se solicitan desde las Direcciones Médicas a los distintos servicios sanitarios especializados.

64) Podemos considerar que, en general, la colaboración que nos proporcionó los distintos Centros, Gerencias, Administraciones sanitarias etc., a las que nos dirigimos, referido a los tiempos empleados para efectuar las contestaciones en el caso de las reclamaciones y sugerencias, en general, son aceptables pero mejorables. Es preciso indicar que, en ocasiones, se han demorado de forma reiterada algunas contestaciones y, a veces, ha sido necesario, recordar al organismo en cuestión el requerimiento formulado y no contestado en plazo.

65) En la tramitación de las Solicitudes de la aplicación de la Ley 1/2005, o Decreto 132/2006, no se debe demorar, en ningún caso, la respuesta a este tipo de solicitudes dado que su retraso vulnera el derecho del paciente a ser atendido en un plazo de tiempo razonable; teniendo en cuenta que están enmarcadas en una legislación vigente y de obligado cumplimiento.

SOBRE LA DOTACIÓN ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA:

- 66) Según el artículo 12 del Decreto 4/2003, para el desempeño de las funciones el Defensor, contará con una Oficina que estará dotada de “una estructura administrativa adecuada a las necesidades”. Desde el año 2004, como así lo recogen mis antecesores en los escritos dirigidos al respecto a los distintos titulares de la Consejería competente, los recursos humanos son el punto más débil de la Institución e insistimos en la necesidad de adecuar los mismos a la actividad que se realiza. Durante el ejercicio 2018, la Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, ha seguido contando, además de con la Defensora de los Usuarios, con un Asesor Jurídico y un Auxiliar Administrativo. Se solicitó dotar a la Oficina de una estructura administrativa adecuada a las necesidades, mediante la creación de puesto de trabajo de personal funcionario, jefatura de negociado asuntos generales defensa de los usuarios sistema sanitario, en el Instituto de Consumo de Extremadura de la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales; cuestión que, durante el año 2018, desde la Presidencia de la Junta de Extremadura y la Consejería competente, se han realizado las gestiones necesarias haciendo efectiva dicha dotación.
- 67) Al no disponer nuestra Institución de presupuesto propio y por tanto no gestionamos recursos económicos, no facilitamos información sobre los gastos.
- 68) Uno de los objetivos prioritarios establecidos por nuestra Institución es la continua difusión de la misma. Pretendemos, que cuando el ciudadano encuentre alguna dificultad o situación susceptible de sugerir mejora en el Sistema Sanitario Público, encuentre la vía para poder acceder a nosotros. Para poder ejecutar campañas informativas en los distintos medios de comunicación, será necesario contar con disponibilidad presupuestaria, por tanto, con la implicación de la Administración Sanitaria.

SOBRE LISTAS DE ESPERA EN EL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO EN EXTREMADURA OFRECIDOS POR EL SERVICIO EXTREMEÑO DE SALUD:

- 69) Según los datos facilitados por el Servicio Extremeño de Salud, a fecha 31 de diciembre de 2018, en Extremadura, el número de **intervenciones quirúrgicas** incluidas en el Real Decreto 605/2003, que se encontraban en espera de intervención era de **21.377 pacientes**, que viene a suponer un descenso del 2,3% respecto al día 31 de diciembre de 2017 (21.863 pacientes), de los cuales 4.065 sobrepasaban los 180 días de espera, lo que también supone un descenso del 2% respecto al ejercicio anterior, que tenía 4.147 pacientes.
- 70) El número de pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes, era de 19,92, disminuyendo respecto de diciembre de 2017, que se encontraba en 20,24. Los tiempos medios de espera también se han reducido pasando de 145,52 días de media en el 2017 a 118,24 días en el 2018. Esta media se va alejando del límite máximo de espera contemplado por la Ley, que son de 180 días.
- 71) Por Áreas de Salud, las cifras más altas, en proporción a su población de referencia, correspondieron al Área de Salud de Cáceres con 34,4 pacientes en espera por cada 1000 habitantes, seguida del Área de Salud de Plasencia con 34 pacientes en espera por cada 1000 habitantes.

- 72) Por especialidades, en el año 2018, las listas quirúrgicas donde encontramos el mayor número de pacientes en espera, fue en las especialidades de Oftalmología, Traumatología y Cirugía General y Digestivo; las mismas que en el ejercicio anterior.
- 73) Los pacientes que más esperaron para que le realizaran una intervención quirúrgica se encontraban en espera de intervención por Cirugía Plástica, con 171,70 días; sin embargo, destacar que ha descendido muy significativamente en 468 días la espera en esta especialidad respecto al año 2017. Le siguen Neurocirugía con 163,06 días, Cirugía Maxilofacial con 161,11 días y Traumatología con 141,06 días.
- 74) El número total de pacientes intervenidos durante el año 2018 fue de 72.470, un 1,12% más que el ejercicio anterior (71.666 pacientes). El balance de las Listas de espera es el siguiente, entraron 83.234 y salieron 82.620, de las cuales 72.470 fueron salidas por intervención quirúrgica.
- 75) A fecha 31 de diciembre de 2018, el número de pacientes que se encontraban en espera de intervención quirúrgica más de 180 días era de 4.065 pacientes. La mayor parte esperaban para ser intervenido en la especialidad de Oftalmología, en 982 casos; Traumatología con 924 y Cirugía General y Digestiva, en 733 casos. El resto de las especialidades ordenadas de mayor a menor número de casos fueron: Urología: 296; Otorrinolaringología: 286; Cirugía Plástica: 206; Ginecología: 167; Neurocirugía: 162; Cirugía Maxilofacial: 134; Cirugía Vasculat: 86; Cirugía Pediátrica: 64; Dermatología: 12; Cirugía Torácica: 4 y Cirugía Cardíaca: 1.
- 76) El Área de Salud que presenta los tiempos mayores de espera para una intervención quirúrgica fue Plasencia con 199,89 días de media (240,84 días en el año 2017). Le sigue el Área de Salud de Cáceres con 145,34 días de media (196,69 días en el año 2017). Conviene señalar que en Cáceres se encuentra el servicio de referencia para toda Extremadura de Cirugía Plástica que es el servicio con más tiempos de espera, que tenía una espera media del total de pacientes intervenidos del registro en el periodo de 171,70 días de media, pero que sin embargo ha descendido el tiempo de forma muy importante respecto al año 2017 que estaba en 639,59 días.
- 77) El Área de Salud donde se encuentran los ciudadanos que menos tiempo esperan para ser intervenidos quirúrgicamente fue Mérida, con 39,55 días de media. Le sigue Navalmoral de la Mata, con 65,06 días de media y Llerena-Zafra con 67,06 días de media.
- 78) Tres Áreas de Salud han aumentado los tiempos quirúrgicos. El Área de Salud de Llerena-Zafra con 67,06 días, incrementándose un 8,6% respecto al año 2017 (61,73 días), el Área de Salud de Don Benito-Villanueva con 80,21 días, aumentando un 8% respecto al año 2017 (73,1 días) y el Área de Salud de Coria con 72,30 días, incrementándose un 4% días respecto al año 2017 (69,36 días).
- 79) En comparación con el año 2017, las Áreas de Salud de Cáceres, Navalmoral de la Mata, Plasencia, Badajoz y Mérida han disminuido los tiempos quirúrgicos en el año 2018. En concreto, el Área de Salud de Cáceres ha reducido un 26% el tiempo medio de espera quirúrgico, pasando de 196,69 a 145,34 días, 51 días menos.
- 80) La especialidad quirúrgica que más tiempo de media tardó en atenderse continua siendo Cirugía Plástica con 171,70 días de media, seguida de Neurocirugía con 163,06, Cirugía

Maxilofacial con 161,11 y Traumatología con 141,06. Sin embargo, destacar Cirugía Plástica que ha descendido muy significativamente del año 2017 al 2018, estando en el ejercicio anterior en 639,59 días. Ninguna especialidad superó en el año 2018 en su media los 180 días establecidos por la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

- 81) En el año 2011, la diferencia entre los días que debían esperar los ciudadanos del Área de Salud que más esperaba con la que menos lo hacía era de 55. En el ejercicio 2012 se elevó a 60 días. En el año 2013, volvió a incrementarse a 105 días. En el ejercicio 2014, fueron 116. En el año 2015, descendió muy ligeramente y fue de 110. En el año 2016, se ha ampliado a 140 días. En el año 2017, se ha incrementado de forma muy significativa a 198 días. Y en este último año, en el año 2018, descendió a 161 días.
- 82) Por especialidades se debe destacar los aumentos en los tiempos de espera de las especialidades, Dermatología, C. Torácica y Neurocirugía. Sin embargo, en el resto de especialidades se debe destacar el descenso en los tiempos de espera de las mismas, siendo más significativos en Cirugía Plástica, Cirugía Maxilofacial, Urología, Traumatología, Cirugía Cardíaca, Cirugía General y Digestiva, O.R.L., Cirugía Vascul ar, Cirugía Pediátrica, Oftalmología y Ginecología. Destacamos Cirugía Plástica que ha disminuido de forma llamativa el tiempo de espera en 467,89 días, de 639,59 a 171,70 días; pasando por tanto a estar por debajo del periodo máximo establecido.
- 83) Durante el año 2018, por procesos, los mayores tiempos de espera en los pacientes intervenidos lo sufrieron los pacientes para intervención quirúrgica por los servicios de Urología: para Hiperplasia Benigna de Próstata, con 175,51 (247,95 días en el año 2017); seguidos principalmente de Traumatología: para Prótesis de rodilla, con 167,38 (191,27 días en el año 2017), y de Ginecología para Histerectomía, con 150,38 días (124,84 días en el año 2017).
- 84) Los datos proporcionados por el Servicio Extremeño de Salud sobre **primeras consultas** externas para ser visto por el especialista, referida a las especialidades incluidas en el Real Decreto 605/2003, a fecha 31 de diciembre de 2018, eran de **48.067 pacientes**, lo que supone un descenso del 14% respecto al año anterior, que estaban 55.626 pacientes. De los cuales, 4.523, superaban los 60 días, disminuyendo en un 20,5% respecto al ejercicio anterior, donde se encontraban 5.348 pacientes; y 3.371 pacientes superaban los 90 días. Además, se encontraban 24.561 pacientes sin asignar fecha (28.473 en el año 2017), un 51%.
- 85) Con relación a los tiempos medios de espera para primeras consultas disminuyeron de 73,85 días de media en 2017 a 68,32 días en el año 2018.
- 86) El balance de las Listas de espera es el siguiente, entraron 331.832 y salieron 341.486, de los cuales 280.715 fueron atendidos.
- 87) Por especialidades, las que presentaban un mayor número de pacientes en espera eran Traumatología, con 22% del total, Oftalmología, con un 20% y Dermatología con un porcentaje del 12%.
- 88) Para una primera consulta con el especialista, Traumatología es la especialidad que más pacientes tiene esperando y con más tiempo medio de espera para los mismos con 105,95 días, superando en 46 días más el tiempo marcado por la L.T.R. de 60 días para una primera

consulta en atención especializada. Le siguen las especialidades de Digestivo con 87,64 días, Cardiología con 86,57 días, Dermatología con 66,51 días de espera y Ginecología con 66,25, superando todas ellas el plazo marcado por la Ley.

- 89) Por Áreas de Salud, son las de Mérida con 19 pacientes por cada 1.000 habitantes, seguida de Coria, con 26, las que presentan, proporcionalmente, un menor número de pacientes en espera para una primera consulta con especialista. El Área de Salud de Plasencia, con 110 pacientes por cada 1.000 habitantes es la que presenta mayor número de pacientes en espera, seguido de Cáceres, con 56 pacientes por cada 1.000 habitantes.
- 90) El Área de Salud de Plasencia, con 120,86 días es la que presenta una mayor espera media de los pacientes para una primera consulta, seguida del Área de Salud de Cáceres con 73,50 días de espera y Área de Salud de Don Benito-Villanueva con 53,23 días de espera.
- 91) Traumatología pasa a ser, en el año 2018, la especialidad que presenta mayor tiempo medio de espera estructural para una primera consulta, con 105,95 días, seguida de Digestivo con 87,64 y Cardiología con 86,57 días.
- 92) Del total de pacientes que esperaban más de 60 días, para ser atendidos en primera consulta, el 41% era para el Área de Salud de Badajoz y el 34,5% para el Área de Salud de Cáceres. Este ejercicio tiene resultados razonables por ser Badajoz y Cáceres, áreas de salud que tiene servicios sanitarios de referencia y un número mayor de ciudadanos a atender.
- 93) De los 24.561 pacientes sin fecha asignada en Extremadura (28.473 pacientes sin fecha asignada en el año 2017), se debe señalar que el Área de Salud de Plasencia es el que presenta un mayor número de pacientes pendientes de asignar cita, con 8.836 pacientes, el 36%; seguida del Área de Salud de Cáceres, con 5.713 pacientes, un 23%, y del Área de Salud de Don Benito-Villanueva, con 3.937, un 16%. Destacar el Área de Salud de Badajoz, que tras Coria y Navalmoral de la Mata, es el Área de Salud con menor número de pacientes pendientes de asignar, figurando solo 793 pacientes en el año 2018.
- 94) El número de procesos que se encontraban en espera estructural para la realización de una **prueba diagnóstica**, según los datos proporcionados por el Servicio Extremeño de Salud, incluidas en el Real Decreto 605/2003, a fecha 31 de diciembre de 2.018, en Extremadura fue de 22.197, incrementándose un 13% respecto al año anterior, que estaban en 19.558 pruebas.
- 95) Como en ejercicios anteriores, las ecografías fueron las pruebas que concentraron el mayor número de pacientes en espera, 10.364 pacientes, el 47% del total de pacientes en espera estructural, aumentando respecto al ejercicio anterior en el que se encontraban 6.889 pacientes; seguidas de las RMN con 4.310 pacientes en espera para dicha prueba diagnóstica, un 19% del total.
- 96) Se han reducido los pacientes que se encontraban pendientes de asignar una cita para la realización de una prueba diagnóstica, 13.891 en el ejercicio anterior a 13.050 pacientes en el año 2018; por tanto, un 59% de los pacientes, se encontraban pendientes de asignar una cita para la realización de una prueba diagnóstica.
- 97) Los tiempos medios de espera estructural que facilita el Servicio Extremeño de Salud, para la fecha de 31 de diciembre de 2018, para una primera prueba diagnóstica/terapéutica en la

Comunidad Autónoma de Extremadura son: para Ecocardiografías 113,68 días, Ecografías 86,40 días, Endoscopias 85,10 días, Ergometría 78,56 días, Hemodinámica 54,16 días, RMN 46,25 días, TAC 38,95 días y Mamografías 35,95 días.

- 98) Para una prueba diagnóstica, la Ecocardiografía es la prueba con más tiempo medio de espera para los pacientes con 113,68 días, superando en 84 días más el tiempo marcado por la Ley de Tiempos de Respuesta de 30 días para una primera consulta en atención especializada. Sin embargo, resaltar que el resto de pruebas recogidas también superan todas ellas el plazo de 30 días de la Ley de Tiempos de Respuesta.
- 99) El Área de Salud que mayor número de pacientes por cada 1000 habitantes en espera tiene para la realización de una prueba diagnóstica es Llerena-Zafra, con 48 pacientes por cada 1000 habitantes.
- 100) Como en los ejercicios anteriores, hay que destacar, que son las pruebas diagnósticas/terapéuticas, donde se superan más a los tiempos medios de esperas con los plazos máximos de respuesta; al ser el tipo de actuación que dispone del plazo más corto, 30 días naturales.
- 101) Destacando que aumentan el número de pacientes en casi todas las pruebas diagnósticas excepto en el TAC que descienden de 217 en el año 2017 a 191 en el año 2018 y la Ergometría que permanece prácticamente sin variación al pasar de 11 en el año 2017 a 10 en el año 2018. Acentuando las Ecografías, que han sufrido un incremento significativo en el ejercicio actual pasando de 731 en el año 2017 a 1.685 en el año 2018, y siguen ocupando el primer puesto. Seguidas de las RMN, pasando de 422 en el año 2017 a 727 en el año 2018
- 102) El número de pacientes que supera el plazo establecido de 30 días naturales el día 31 de diciembre de 2018 ha aumentado significativamente un 85% respecto al año 2017, pasando de 1.583 a 2.929 pacientes en espera.
- 103) Conviene adoptar medidas para que los ciudadanos de las Áreas de Salud que esperan más tiempo para recibir una atención médica, puedan acceder a las Áreas con menores tiempos de esperas, a fin de alcanzar una mayor equidad, independientemente de que no superen los tiempos de esperas máximos estipulado en la Ley de Plazos.

ANEXO

LISTAS DE ESPERA EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN EL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA

INTRODUCCIÓN

La Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, establece, en su título III, artículo 10, que trata de la información sobre listas de espera, en su punto segundo, que: *“el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura comparecerá, anualmente, ante la Comisión de Sanidad de la Asamblea de Extremadura para informar sobre la lista de espera en el ámbito de dicho Sistema”*.

En cumplimiento de la norma, introducimos esta información relativa al año 2018 en la presente memoria. La coincidencia de fechas en facilitar los datos anuales de Lista de Espera y la publicación de la Memoria de la Defensora, hace que por economía procesal y por complementación de la información de alto interés, hace recomendable realizarlo en un solo Documento. Optamos por facilitar la información en un anexo separado para distinguir que, aunque dentro de nuestras competencias está el informar de las Listas de Esperas, son datos obtenidos fuera de nuestra actividad, que es facilitada por el Servicio Extremeño de Salud y que nuestra función solo es la de suministrar la información. Toda la información de esta memoria se refiere a la situación a la fecha de 31 de diciembre y por una cuestión práctica de economía de medios, evitamos publicar un documento aparte.

Para preparar un análisis posterior, hemos dividido el anexo en tres apartados. Cada apartado corresponde a las listas de espera quirúrgicas, primeras consultas y las pruebas diagnósticas, relativas al año 2018.

LISTAS DE ESPERA ESTRUCTURAL QUIRÚRGICAS. AÑO 2018

TOTAL EXTREMADURA

Según los datos facilitados por el Servicio Extremeño de Salud, a fecha 31 de diciembre de 2018, en Extremadura, el número de intervenciones quirúrgicas incluidas en el Real Decreto 605/2003, que se encontraban en espera de intervención era de **21.377 pacientes**, que viene a suponer un descenso del 2,3% respecto al día 31 de diciembre de 2.017 (21.863 pacientes), de los cuales 4.065 pacientes sobrepasaban los 180 días de espera, lo que también supone un descenso del 2% respecto al ejercicio anterior, que tenía 4.147 pacientes.

El número de pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes, era de 19,92, disminuyendo respecto de diciembre de 2017, que se encontraba en 20,24.

Los tiempos medios de espera para intervención quirúrgica se han reducido pasando de 145,52 días de media en el año 2017 a 118,24 días en el 2018. Esta media se va alejando del límite máximo de espera contemplado por la Ley, que son 180 días.

EXTREMADURA	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2013	31/12/2014	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2017	31/12/2018	% diferencia
Total LEQ	20.351	23.080	23.189	21.282	25.494	22.905	21.863	21.377	- 2,3
Más de 180 días	2.363	4.265	5.958	5.141	5.646	4.695	4.147	4.065	- 2
Días medios de espera	88,79	88	126	127	143,91	133,56	145,52	118,24	-18,8
Pacientes en LE/1000 Hab.	18,82	21,24	21,44	19,7	23,4	21,05	20,24	19,92	- 1,6

Por Áreas de Salud, las cifras más altas, en proporción a su población de referencia, correspondieron al Área de Salud de Cáceres con 6.569 pacientes en espera para intervención quirúrgica, seguida por el Área de Salud de Badajoz con 4.250 pacientes en espera y del Área de Salud de Plasencia, con 3.709 pacientes

Y en proporción a su población de referencia, las cifras más altas correspondieron al Área de Salud de Cáceres con 34,4 pacientes en espera por cada 1000 habitantes, seguida de cerca por el Área de Salud de Plasencia con 34 pacientes en espera por cada 1000 habitantes.

En el año 2018, por especialidades, las listas donde encontramos el mayor número de pacientes en espera para cirugía, fueron en las especialidades de Oftalmología, Traumatología y Cirugía General y Digestivo; las mismas que en el ejercicio anterior.

LISTA DE ESPERA ESTRUCTURAL EN CIRUGÍA POR ÁREAS. AÑO 2018	
ÁREAS DE SALUD	Nº PACIENTES
BADAJOZ	4.250
CÁCERES	6.569
PLASENCIA	3.709
DON BENITO-VILLANUEVA	2.194
MÉRIDA	1.325
LLERENA-ZAFRA	1.806
CORIA	716
NAVALMORAL DE LA MATA	808
TOTAL	21.377

Nº DE PACIENTES Y DÍAS PARA CIRUGÍA POR ESPECIALIDADES. AÑO 2018		
ESPECIALIDAD	Nº PACIENTES	DÍAS
TOTAL	21.377	118,24
OFTALMOLOGÍA	5.651	98,28
TRAUMATOLOGÍA	4.316	141,06
C.GENERAL Y DIGESTIVA	3.366	114,73
OTORRINOLARINGOLOGÍA	1.669	101,91
UROLOGÍA	1.956	129,98
GINECOLOGÍA	1.355	110,05
C.VASCULAR	506	139,15
NEUROCIRUGÍA	630	163,06
C. PLÁSTICA	589	171,70
DERMATOLOGÍA	419	56,74
MAXILOFACIAL	352	161,11
C. PEDIÁTRICA	428	94,74
CARDIACA	50	63,88
TORÁCICA	90	57,71

Los pacientes que más esperaron para que le realizaran una intervención quirúrgica se encontraban en espera de intervención por Cirugía Plástica, con 171,70 días; sin embargo, destacar que ha descendido muy significativamente en 468 días la espera en esta especialidad respecto al año 2017. Le siguen Neurocirugía con 163,06 días, Cirugía Maxilofacial con 161,11 días y Traumatología con 141,06 días.

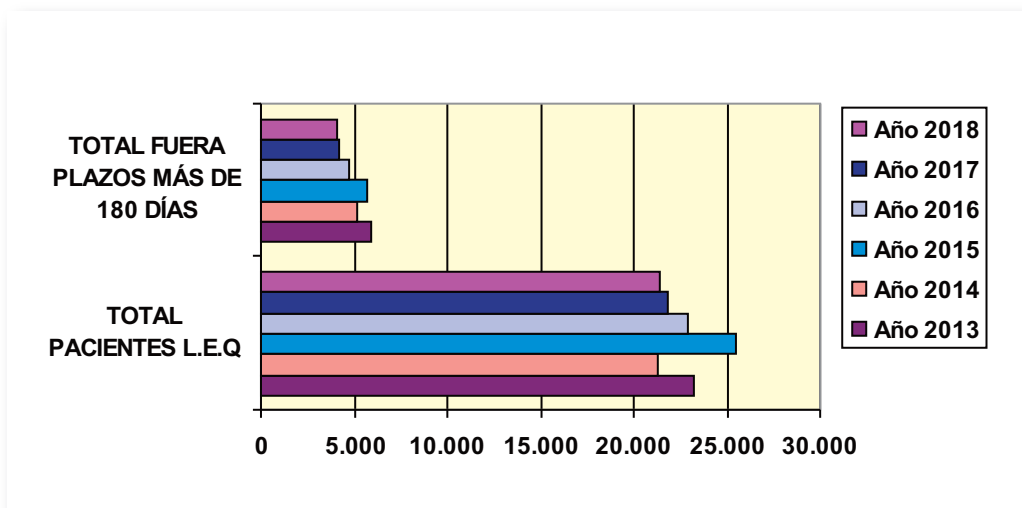
El número total de pacientes intervenidos durante el año 2018 fue de 72.470, un 1,12% más que el ejercicio anterior (71.666 pacientes). El balance de las Listas de espera es el siguiente, entraron 83.234 y salieron 82.620, de las cuales 72.470 fueron salidas por intervención quirúrgica.

PACIENTES EN LISTAS DE ESPERA ESTRUCTURAL QUIRÚRGICA DE MÁS DE 180 DÍAS EN EXTREMADURA, AÑO 2018

A fecha 31 de diciembre de 2018, el número de pacientes que se encontraban en espera de intervención quirúrgica más de 180 días era de 4.065 pacientes.

La mayor parte de estos pacientes esperaban para ser intervenido en la especialidad de Oftalmología, en 982 casos; Traumatología con 924 y Cirugía General y Digestiva, en 733 casos. El resto de las especialidades ordenadas de mayor a menor número de casos fueron: Urología: 296; Otorrinolaringología: 286; Cirugía Plástica: 206; Ginecología: 167; Neurocirugía: 162; Cirugía Maxilofacial: 134; Cirugía Vascular: 86; Cirugía Pediátrica: 64; Dermatología: 12; Cirugía Torácica: 4 y Cirugía Cardíaca: 1.

No obstante, el número de pacientes que se encontraban en espera de intervención quirúrgica más de 365 días era de 833 pacientes y la mayor parte de estos pacientes esperaban para ser intervenidos en la especialidad de Traumatología, en 261 casos, Urología, en 136 casos y Cirugía General y Digestiva, en 117 casos.



RESUMEN COMPARATIVO DE LISTAS DE ESPERA ESTRUCTURALES DE TODAS LAS ÁREAS DE SALUD, AÑO 2018

El Área de Salud que presenta los tiempos mayores de espera para una intervención quirúrgica fue Plasencia con 199,89 días de media (240,84 días en el año 2017). Le sigue el Área de Salud de Cáceres con 145,34 días de media (196,69 días en el año 2017). Conviene señalar que en Cáceres se encuentra el servicio de referencia para toda la Comunidad Autónoma de Cirugía Plástica que es el servicio con más tiempos de espera, que tenía una espera media del total de pacientes intervenidos del registro en el periodo de 171,70 días de media, pero que sin embargo ha descendido el tiempo de forma muy importante respecto al año 2017 que estaba en 639,59 días.

El Área de Salud donde se encuentran los ciudadanos que menos tiempo esperan para ser intervenidos quirúrgicamente fue Mérida, con 39,55 días de media. Le sigue Navalmoral de la Mata, con 65,06 días de media y Llerena-Zafra con 67,06 días de media.

En comparación con el año 2017, las Áreas de Salud de Cáceres, Navalmoral de la Mata, Plasencia, Badajoz y Mérida han disminuido los tiempos quirúrgicos en el año 2018. En concreto, el Área de Salud de Cáceres ha reducido un 26% el tiempo medio de espera quirúrgico, pasando de 196,69 a 145,34 días, 51 días menos.

Sin embargo, tres Áreas de Salud han aumentado los tiempos quirúrgicos. El Área de Salud de Llerena-Zafra con 67,06 días, incrementándose un 8,6% respecto al año 2017 (61,73 días), el Área de Salud de Don Benito-Villanueva con 80,21 días, aumentando un 8% respecto al año 2017 (73,1 días) y el Área de Salud de Coria con 72,30 días, incrementándose un 4% días respecto al año 2017 (69,36 días).

La especialidad quirúrgica que más tiempo de media tardó en atenderse continua siendo Cirugía Plástica con 171,70 días de media, seguida de Neurocirugía con 163,06, Cirugía Maxilofacial con 161,11 y Traumatología con 141,06. Sin embargo, hay que destacar que ha descendido muy significativamente del año 2017 al 2018, estando en el ejercicio anterior en 639,59 días.

Ninguna especialidad superó en el año 2018 en su media los 180 días establecidos por la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

Respecto a la tendencia de equiparación de los tiempos de espera en las distintas Áreas de Salud en Extremadura, 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 ciudadanos del Área que más esperaba con la que menos lo hacía era de 55. En el ejercicio 2012 se elevó a 60 días. En el año 2013, volvió a incrementarse a 105 días. En el ejercicio 2014, fueron 116. En el año 2015, descendió muy ligeramente y fue de 110. En el año 2016, se ha ampliado a 140 días. En el año 2017, se ha incrementado de forma muy significativa a 198 días. Y en este último año, en el año 2018, descendió a 161 días.

Áreas de Salud	Nº Pacientes en LEQ/1.000 Habitantes					Tiempo medio espera LEEs (días)				
	2015	2016	2017	2018	%	2015	2016	2017	2018	%
Badajoz	24,75	20,41	18	16	-11	143,98	107,17	104,19	88,84	-15
Cáceres	32,92	32,54	30	34,4	+15	183,65	192,18	196,69	145,34	-26
Mérida	15,67	9,82	8	8	-	112,20	76,52	42,68	39,5	-7,5
Don Benito Villanueva	20,82	15,30	17	16	-6	111,96	87	73,1	80,21	+8
Llerena-Zafra	16,07	12,99	14	18	+28	73,37	51,31	61,73	67,06	+8,6
Coria	20,20	14,54	15	16	+7	114,44	84	69,36	72,30	+4
Plasencia	29,79	38,56	41,7	34	-18,5	176,78	162,73	240,84	199,89	-17
Navalmoral de la Mata	15,63	17,84	15	15	-	94,74	121,96	83,14	65,06	-22
Extremadura	23,32	21,05	20,24	19,92	-1,6	143,91	133,56	142,52	118,24	-19

DISTRIBUCIÓN POR ESPECIALIDADES

Por especialidades se debe destacar los aumentos en los tiempos de espera de las especialidades, Dermatología, C. Torácica y Neurocirugía.

Sin embargo, en el resto de especialidades se debe destacar el descenso en los tiempos de espera de las mismas, siendo más significativos en Cirugía Plástica, Cirugía Maxilofacial, Urología, Traumatología, Cirugía Cardíaca, Cirugía General y Digestiva, O.R.L., Cirugía Vasculat, Cirugía Pediátrica, Oftalmología y Ginecología.

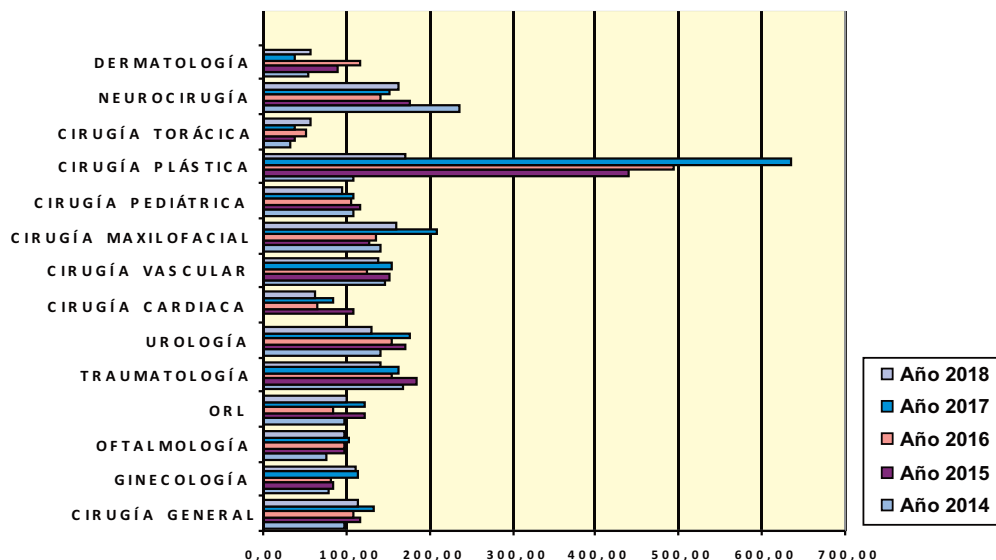
Destacamos la especialidad de Cirugía Plástica que ha disminuido de forma llamativa el tiempo de espera en 467,89 días, de 639,59 a 171,70 días; pasando por tanto a estar por debajo del periodo máximo establecido.

En el año 2018, las medias de las catorce especialidades recogidas estaban por debajo del periodo máximo establecido de los 180 días naturales que se asignan a las intervenciones quirúrgicas previstas en la Ley de Plazos, apreciándose, en su mayoría, un descenso en los tiempos de espera del año 2017 al ejercicio actual.

ESPECIALIDADES	Nº Pacientes dic-17	Nº Pacientes dic-18	DÍAS ESPERA 2017	DÍAS ESPERA 2018	DIFERENCIA DÍAS
TOTAL	21.863	21.377	145,52	118,24	-27,28
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA	3.782	3.366	134,35	114,73	-19,62
GINECOLOGÍA	1.340	1.355	113,54	110,05	-3,49
OFTALMOLOGÍA	5.264	5.651	102,15	98,28	-3,87
OTORRINOLARINGOLOGÍA	1.863	1.669	121,23	101,91	-19,32
TRAUMATOLOGÍA	4.683	4.316	163,72	141,06	-22,66
UROLOGÍA	1.804	1.956	176,11	129,98	-46,13
CIRUGÍA CARDÍACA	83	50	84,31	63,88	-20,43
CIRUGÍA VASCULAR	646	506	154,67	139,15	-15,52
C. MAXILOFACIAL	427	352	210,02	161,11	-48,91
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	389	428	109,54	94,74	-14,8
CIRUGÍA PLÁSTICA	512	589	639,59	171,70	-467,89
CIRUGÍA TORÁCICA	42	90	39,74	57,71	+17,97
NEUROCIRUGÍA	572	630	152,62	163,06	+10,44
DERMATOLOGÍA	456	419	38,76	56,74	+17,98

La especialidad de Cirugía Plástica, Cirugía Maxilofacial y Urología presentan mejores datos, respecto al ejercicio pasado, y merecen ser destacadas por la disminución en los tiempos de espera para intervención quirúrgica, pasando de 639,59 días en el año 2017 a 171,70 días en el año 2018; de 210,02 días en el año 2017 a 161,11 días en el año 2018 y de 176,11 días en el año 2017 a 129,98 días en el año 2018, respectivamente.

Tiempos de espera en días por especialidades



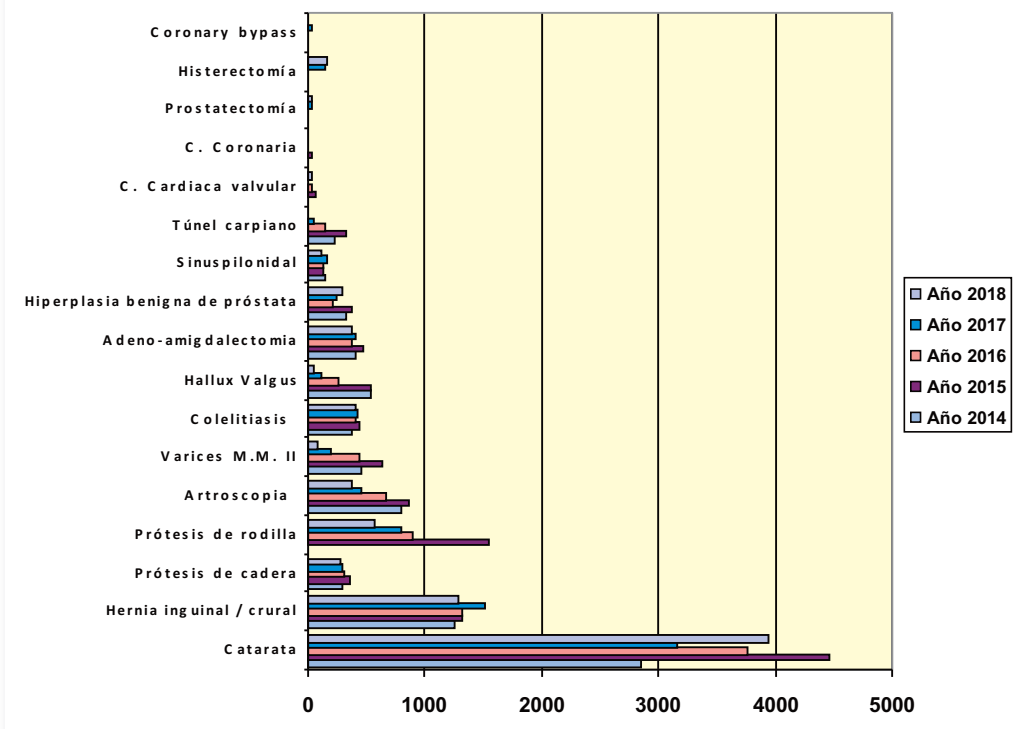
TIEMPOS DE ESPERA POR PROCESOS (RD 605/2003)

Durante el año 2018, por procesos, los mayores tiempos de espera en los pacientes intervenidos lo sufrieron los pacientes para intervención quirúrgica por los servicios de Urología: para Hiperplasia Benigna de Próstata, con 175,51 (247,95 días en el año 2017); seguidos principalmente de Traumatología: para Prótesis de rodilla, con 167,38 (191,27 días en el año 2017), y de Ginecología para Histerectomía, con 150,38 días (124,84 días en el año 2017).

	Total L.E.Q.Dic17	Total L.E.Q.Dic18	MEDIA DÍAS ESPERA 2017	MEDIA DÍAS ESPERA 2018
Catarata	3.610	3.944	103,83	103,18
Hernia inguinal /crural	1.520	1.287	147,54	124,90
Prótesis de cadera	288	278	141,82	137,96
Prótesis de rodilla	790	565	191,27	167,38
Artroscopia	460	367	163,67	123,07
Varices M.M. II.	188	85	124,16	110,81
Colelitiasis	417	414	104,06	120,42
Hallux Valgus	111	56	163,83	58,57
Adeno-amigdalectomía	406	370	117,13	92,62
Hiperplasia benigna próstata	244	288	247,95	175,51
Sinuspilonidal	164	106	174,10	129,86
Túnel carpiano	44	17	187,89	38,06
Cirugía Cardíaca valvular	24	31	80,71	73,97
Cirugía Coronaria	8	-	97	-
Prostatectomía	26	39	41,96	57,23
Histerectomía	143	159	124,84	150,38
Coronary bypass	34	17	74,21	49,24

En el 2018, los tipos de intervenciones que más tiempo tardaron en resolverse, por áreas de salud, fueron la intervención de Varices M.M.II, con una media de 327 días, en el Área de Salud de Cáceres, seguido de la Artroscopia, con 323,68 días, en el Área de Salud de Plasencia; la Hiperplasia Benigna Próstata, con 297 días, en el Área de Salud de Plasencia; la Artroscopia, con 261 días, en el Área de Salud de Cáceres; y la Prótesis de cadera, con 244,50 días y la Prótesis de rodilla, con 244,23 días, ambas en el Área de Salud de Plasencia.

Número de pacientes en espera de intervención quirúrgica por procesos



LISTAS ESPERA DE PRIMERAS CONSULTAS. AÑO 2018

Los datos sobre primeras consultas, proporcionados por el Servicio Extremeño de Salud para toda Extremadura, referida a las especialidades incluidas en el Real Decreto 605/2003, a fecha 31 de diciembre de 2018, eran de **48.067 pacientes**, lo que supone un descenso del 14% respecto al año anterior, que estaban 55.626 pacientes. De los cuales, 4.523, superaban los 60 días, disminuyendo en un 20,5% respecto al ejercicio anterior, donde se encontraban 5.348 pacientes; y 3.371 pacientes superaban los 90 días. Además, se encontraban 24.561 pacientes sin asignar fecha (28.473 en el año 2017), un 51%.

Con relación a los tiempos medios de espera para primeras consultas disminuyeron de 73,85 días de media en 2017 a 68,32 días en el año 2018.

El balance de las Listas de espera es el siguiente, entraron 331.832 y salieron 341.486, de los cuales 280.715 fueron atendidos.

Para una primera consulta con el especialista, Traumatología es la especialidad que más pacientes tiene esperando y con más tiempo medio de espera para los mismos con 105,95 días, superando en 46 días más el tiempo marcado por la Ley de Tiempos de Respuesta de 60 días para una primera consulta en atención especializada.

Le siguen las especialidades de Digestivo con 87,64 días, Cardiología con 86,57 días, Dermatología con 66,51 días de espera y Ginecología con 66,25, superando todas ellas el plazo de 60 días de la Ley de Tiempos de Respuesta.

El resto de especialidades, como son Oftalmología (ha pasado de 59,59 días en el año 2017 a 50,42 días en el año 2018), Otorrinolaringología (ha pasado de 40,32 días en el año 2017 a 39,17 días en el año 2018), Neurología, (ha pasado de 68,09 días en el año 2017 a 56,80 días en el año 2018), Cirugía General (ha pasado de 42,76 días en el año 2017 a 38,61 días en el año 2018) y Urología (ha pasado de 50,25 días en el año 2017 a 38,97 días en el año 2018) cumplen el plazo marcado por la Ley.

TOTAL EXTREMADURA PRIMERA CONSULTA POR ESPECIALIDADES				
Especialidades	Nº pacientes dic-17	Nº pacientes dic-18	Días 2.017	Días 2.018
Ginecología	5.559	4.024	79,06	66,25
Oftalmología	12.414	9.758	59,59	50,42
Traumatología	10.232	10.605	99,84	105,95
Dermatología	6.984	5.884	100,63	66,51
Otorrinolaringología	3.959	4.038	40,32	39,17
Neurología	3.228	2.926	68,09	56,80
Cirugía general	3.334	3.316	42,76	38,61
Urología	2.495	2.013	50,25	38,97
Digestivo	4.063	2.775	83,92	87,64
Cardiología	3.358	2.728	64,29	86,57
TOTAL	55.626	48.067	73,85	68,32

TOTAL EXTREMADURA PRIMERA CONSULTA POR ÁREAS DE SALUD

ÁREAS DE SALUD	Nº pacientes dic-17	Nº pacientes dic-18	Pac/1.000 hab. 2017	Pac/1.000 hab. 2018
BADAJOS	11.050	9.460	40	35
MÉRIDA	8.199	3.260	49	19
DON BENITO-VILLANUEVA	6.694	6.025	48	44
LLERENA-ZAFRA	3.879	3.692	38	36
CÁCERES	13.708	10.682	71	56
CORIA	1.079	1.120	24	26
PLASENCIA	7.885	11.931	72	110
NAVALMORAL DE LA MATA	3.132	1.897	58	36
EXTREMADURA	55.626	48.067	51	45

TIEMPO MEDIO ESPERA ESTRUCTURAL PARA PRIMERA CONSULTA

DÍAS ÁREA DE SALUD POR ESPECIALIDADES											
ÁREA DE SALUD	GINE	OFTAL	TRAU	DERMA	ORL	NEURO	CIRUG	URO	DIGES	CARDIO	TOTAL
BADAJOS	58,32	49,58	10,05	22,13	41,28	66,12	33,03	11,98	17,54	24,86	44,09
MERIDA	26,56	14,88	13,60	32,29	25,58	32,62	27,05	22,58	26,59	32,59	26,85
DON BENITO-VILLANUEVA	41,14	50,73	66,57	21,45	44,44	20,65	40,37	29,55	102,62	32,19	53,23
LLERENA-ZAFRA	24,23	38,06	26,42	25,88	26,23	24,01	27,16	27,64	59,11	29,09	34
CACERES	38,12	48,28	114,70	66,24	39,51	42,41	26,93	66,08	35,92	62,87	73,50
CORIA	29,52	27,63	34,55	14,92	12,63	-	25,50	28,74	15,76	30,72	28,17
PLASENCIA	127,32	76,10	159,04	116,57	46,39	77,78	66,09	37,24	170,91	162,25	120,86
NAVALMORAL DE LA MATA	9,95	39,76	38,44	53,52	9,18	-	27,93	17,40	-	14,47	39,09
EXTREMADURA	66,25	50,42	105,95	66,51	39,17	56,80	38,61	38,97	87,64	86,57	68,32

PACIENTES EN ESPERA ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE MÁS DE 60 DÍAS

LISTA DE ESPERA CONSULTAS EXTERNAS DE MÁS DE 60 DÍAS POR ÁREAS DE SALUD		
ESPECIALIDAD	Nº PACIENTES 31/12/2017	Nº PACIENTES 31/12/2018
TOTAL	5.348	4.523
BADAJOS	2.554	1.860
MÉRIDA	233	2
DON BENITO-VVA	557	95
LLERENA-ZAFRA	45	146
CÁCERES	923	1.559
CORIA	9	23
PLASENCIA	785	520
NAVALMORAL	242	318

Por Áreas de Salud, son las de Mérida con 19 pacientes por cada 1.000 habitantes, seguida de Coria, con 26, las que presentan, proporcionalmente, un menor número de pacientes en espera para una primera consulta con especialista. El Área de Salud de Plasencia, con 110 pacientes por cada 1.000 habitantes es la que presenta mayor número de pacientes en espera, seguido de Cáceres, con 56 pacientes por cada 1.000 habitantes.

Por especialidades, las que presentaban un mayor número de pacientes en espera eran: Traumatología, con 22% del total. Le seguían, Oftalmología, con un 20% y Dermatología con un porcentaje del 12%.

El Área de Salud de Plasencia, con 120,86 días es la que presenta una mayor espera media de los pacientes para una primera consulta, seguida del Área de Salud de Cáceres con 73,50 días de espera y Área de Salud de Don Benito-Villanueva con 53,23 días de espera.

Traumatología pasa a ser, en el año 2018, la especialidad que presenta mayor tiempo medio de espera estructural para una primera consulta, con 105,95 días, seguida de Digestivo con 87,64 y Cardiología con 86,57 días.

Del total de pacientes que esperaban más de 60 días, para ser atendidos en primera consulta, el 41% era para el Área de Salud de Badajoz y el 34,5% para el Área de Salud de Cáceres. Este ejercicio tiene resultados razonables por ser Badajoz y Cáceres, áreas de salud que tiene servicios sanitarios de referencia y un número mayor de ciudadanos a atender.

No obstante, de los 24.561 pacientes sin fecha asignada en Extremadura (28.473 pacientes sin fecha asignada en el año 2017), se debe señalar que el Área de Salud de Plasencia es el que presenta un mayor número de pacientes pendientes de asignar cita, con 8.836 pacientes, el 36%; seguida del Área de Salud de Cáceres, con 5.713 pacientes, un 23%, y del Área de Salud de Don Benito-Villanueva, con 3.937, un 16%.

Destacar el Área de Salud de Badajoz, que tras Coria y Navalmoral de la Mata, es el Área de Salud con menor número de pacientes pendientes de asignar, figurando solo 793 pacientes en el año 2018.

LISTAS DE ESPERA DE PRUEBAS DIAGNÓSTICAS. AÑO 2018

El número de procesos que se encontraban en espera estructural para la realización de una prueba diagnóstica, según los datos proporcionados por el Servicio Extremeño de Salud, incluidas en el Real Decreto 605/2003, a fecha 31 de diciembre de 2.018, en Extremadura fue de **22.197**, incrementándose un 13% respecto al año anterior, que estaban en 19.558 pruebas.

Como en ejercicios anteriores, las ecografías fueron las pruebas que concentraron el mayor número de pacientes en espera, 10.364 pacientes, el 47% del total de pacientes en espera estructural, aumentando respecto al ejercicio anterior en el que se encontraban 6.889 pacientes; seguidas de las RMN con 4.310 pacientes en espera para dicha prueba diagnóstica, un 19% del total.

Respecto al ejercicio anterior, se han reducido los pacientes que se encontraban pendientes de asignar una cita para la realización de una prueba diagnóstica, 13.891 en el ejercicio anterior a 13.050 pacientes en el año 2018; por tanto, un 59% de los pacientes, se encontraban pendientes de asignar una cita para la realización de una prueba diagnóstica.

Nº PACIENTES EN ESPERA PARA UNA PRIMERA PRUEBA DIAGNÓSTICA. AÑO 2018				
TIPO	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018
TAC	3.401	2.859	2.164	2.154
RMN	5.681	5.004	5.641	4.310
ECOGRAFÍAS	10.928	9.363	6.889	10.364
MAMOGRAFÍAS	1.133	637	417	379
ENDOSCOPIAS	3.652	3.744	2.925	3.786
HEMODINÁMICA	9	33	34	74
ECOCARDIOGRAFÍAS	1.084	1.115	1.258	1.021
ERGOMETRÍA	340	1.001	230	109
TOTAL	26.228	23.756	19.558	22.197

DÍAS DE ESPERA PARA PRUEBAS DIAGNÓSTICAS				
TIPO	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018
TAC	88,50	59,85	52,90	38,95
RMN	93,78	77,06	84,63	46,25
ECOGRAFÍAS	97,70	61,67	74,20	86,40
MAMOGRAFÍAS	164,58	63,03	63,40	35,95
ENDOSCOPIAS	154,53	116,58	106,52	85,10
HEMODINÁMICA	91,56	73,48	30,29	54,16
ECOCARDIOGRAFÍAS	141,91	72,19	82,53	113,68
ERGOMETRÍA	92,82	132,54	44,64	78,56

Para una prueba diagnóstica, la Ecocardiografía es la prueba con más tiempo medio de espera para los pacientes con 113,68 días, superando en 84 días más el tiempo marcado por la Ley de Tiempos de Respuesta de 30 días para una primera consulta en atención especializada.

Sin embargo, resaltar que el resto de pruebas recogidas también superan todas ellas el plazo de 30 días de la Ley de Tiempos de Respuesta.

DÍAS POR ÁREA DE SALUD PARA PRUEBAS DIAGNÓSTICAS								
ÁREA DE SALUD	TAC	RMN	Eco	Mamo	ENDO	HEMO	ECOC	ERGO
BADAJOS	39,10	39,96	38,56	35,95	111,80	52,50	36,19	6,50
MERIDA	12,72	14,31	13,25	18,72	31,90	-	23	-
DON BENITO VILLANUEVA	51,91	35,53	43,99	55,03	74,32	-	48,13	21,60
LLERENA-ZAFRA	41	35,31	175,48	20,55	50,07	-	8,09	18,67
CACERES	32,74	70,94	56,12	28,12	38,26	55,06	102,02	110,14
CORIA	8,75	41,57	12,43	-	32,26	-	29,41	-
PLASENCIA	35,36	33,52	22,95	65,91	142,93	-	84,68	28
NAVALMORAL DE LA MATA	29,20	64,98	67,08	25,25	22,12	-	164,84	79,65
EXTREMADURA	38,95	46,27	86,40	35,92	85,10	54,16	113,68	78,56

Nº PACIENTES EN ESPERA POR ÁREA DE SALUD										
ÁREA DE SALUD	TAC	RMN	Eco	Mamo	ENDO	HEMO	ECOC	ERGO	TOTAL	Pac/ 1000 hab
BADAJOZ	792	1.577	2.871	152	963	26	16	2	6.399	23
MERIDA	141	144	270	29	478	-	14	0	1.076	6
DON BENITO VILLANUEVA	350	597	1.333	67	593	-	67	5	3.012	22
LLERENA-ZAFRA	585	644	3.335	22	240	-	11	6	4.843	48
CACERES	99	1.172	2.069	94	529	48	274	58	4.343	23
CORIA	4	7	97	-	105	-	63	-	276	6
PLASENCIA	61	128	135	11	829	-	161	21	1.346	12
NAVALMORAL DE LA MATA	122	41	254	4	49	-	415	17	902	17
EXTREMADURA	2.154	4.310	10.364	379	3.786	74	1.021	109	22.197	21

TIPO DE PRUEBA EN ESPERA DE MÁS DE 30 DÍAS				
TIPO	Nº PROCESOS 2015	Nº PROCESOS 2016	Nº PROCESOS 2017	Nº PROCESOS 2018
TOTAL	2.289	3.243	1.583	2.929
TAC	214	355	217	191
RMN	372	281	422	727
ECOGRAFÍAS	1.320	2.051	731	1.685
MAMOGRAFÍAS	135	146	23	103
ENDOSCOPIAS	154	285	140	168
HEMODINÁMICA	0	0	-	0
ECOCARDIOGRAFÍAS	67	75	39	45
ERGOMETRÍA	27	50	11	10

Los tiempos medios de espera estructural que facilita el Servicio Extremeño de Salud, para la fecha de 31 de diciembre de 2018, para una primera prueba diagnóstica/terapéutica en la Comunidad Autónoma de Extremadura son: para Ecocardiografías 113,68 días, Ecografías 86,40 días, Endoscopias 85,10 días, Ergometría 78,56 días, Hemodinámica 54,16 días, RMN 46,25 días, TAC 38,95 días y Mamografías 35,95 días.

Han empeorado los datos referidos a días de esperas, respecto a los facilitados en el ejercicio anterior, en Ecocardiografías, Ecografías, Hemodinámica y Ergometría.

Badajoz es el Área de Salud con mayor número absoluto de pacientes en espera para la realización de una prueba diagnóstica, con 6.399, seguida del Área de Salud de Llerena-Zafra, con 4.843 pacientes.

Sin embargo, el Área de Salud que mayor número de pacientes por cada 1000 habitantes en espera tiene para la realización de una prueba diagnóstica es Llerena-Zafra, con 48 pacientes por cada 1000 habitantes.

Como en los ejercicios anteriores, hay que destacar, que son las pruebas diagnósticas/terapéuticas, donde se superan más a los tiempos medios de esperas con los plazos máximos de respuesta; al ser el tipo de actuación que dispone del plazo más corto, 30 días naturales.

El número de pacientes que supera el plazo establecido de 30 días naturales el día 31 de diciembre de 2018 ha aumentado significativamente un 85% respecto al año 2017, pasando de 1.583 a 2.929 pacientes en espera.

Destacando que aumentan el número de pacientes en casi todas las pruebas diagnósticas excepto en el TAC que descienden de 217 en el año 2017 a 191 en el año 2018 y la Ergometría que permanece prácticamente sin variación al pasar de 11 en el año 2017 a 10 en el año 2018. Acentuando las Ecografías, que han sufrido un incremento significativo en el ejercicio actual pasando de 731 en el año 2017 a 1.685 en el año 2018, y siguen ocupando el primer puesto. Seguidas de las RMN, pasando de 422 en el año 2017 a 727 en el año 2018.

Conviene adoptar medidas para que los usuarios de las Áreas de Salud que esperan más tiempo para recibir una atención sanitaria, puedan acceder a las áreas de salud con menores tiempos de esperas, a fin de alcanzar una mayor equidad, independientemente de que no superen los tiempos de esperas máximos estipulados en la Ley de Tiempos de Respuesta en Atención sanitaria especializada.



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