



Memoria 2022

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

MEMORIA 2022



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

C/ SAN SALVADOR, 9 - 06800 MÉRIDA • BADAJOZ

TELÉFONO 924 00 47 21 - FAX 924 00 47 30

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

Edita:

JUNTA DE EXTREMADURA

Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales
Mérida, 2023

Depósito Legal: BA-195-2023

Impresión: Rotulex



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

MEMORIA 2022



ÍNDICE

PRESENTACIÓN	9
ACTIVIDAD AÑO 2022. EXPEDIENTES ABIERTOS EN LA OFICINA DE LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA	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	22
1.1.3 DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR ÁREAS DE SALUD Y CENTROS SANITARIOS	23
1.1.4 DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES SEGÚN NIVEL ASISTENCIAL	27
1.1.5 MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES	28
1.1.6 DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES GESTIONADAS Y ATENDIDAS	30
1.1.7 ESTADO DE LOS EXPEDIENTES FECHA 31 DE DICIEMBRE 2022	35
1.1.8 FORMAS DE CIERRE.....	37
1.2 ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO	38
1.2.1 ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES ACEPTADOS 2022.....	38
• Área de Salud de Badajoz	40
• Área de Salud de Cáceres	43
• Área de Salud de Coria	46
• Área de Salud de Don Benito-Villanueva	47
• Área de Salud de Llerena-Zafra.....	49
• Área de Salud de Mérida	52
• Área de Salud de Navalmoral de la Mata	54
• Área de Salud de Plasencia	56
• Otros	58



1.2.2. ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES RECHAZADOS 2022	59
• Área de Salud de Badajoz	60
• Área de Salud de Cáceres	60
• Área de Salud de Coria	60
• Área de Salud de Don Benito-Villanueva	61
• Área de Salud de Llerena-Zafra	61
• Área de Salud de Mérida	61
• Área de Salud de Navalmoral de la Mata	61
• Área de Salud de Plasencia	61
• Otros	62
1.2.3. RESOLUCIONES DE LA DEFENSORA 2022	62

CAPÍTULO II

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

67

2.1 ANÁLISIS ESTADÍSTICOS	69
2.1.1 SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES FECHA 31 DICIEMBRE 2022	69
2.1.2 DISTRIBUCIÓN MENSUAL	72
2.1.3 DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS DE SALUD	73
2.1.4 DISTRIBUCIÓN SEGÚN ATENCIÓN SANITARIA SOLICITADA	77
2.1.5 DISTRIBUCIÓN DE LAS SOLICITUDES POR CENTROS SANITARIOS	79
2.2 ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO	80
2.2.1 ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO DE LAS SOLICITUDES ABIERTAS DURANTE EL AÑO 2022	80
• Área de Salud de Badajoz	81
• Área de Salud de Cáceres	85
• Área de Salud de Coria	88
• Área de Salud de Don Benito-Villanueva	88
• Área de Salud de Llerena-Zafra	90
• Área de Salud de Mérida	92
• Área de Salud de Navalmoral de la Mata	94
• Área de Salud de Plasencia	95
2.2.2 RESOLUCIONES DE LA DEFENSORA 2022	96

CAPÍTULO III

AGRADECIMIENTOS DE LOS PACIENTES Y FAMILIARES AL PERSONAL DEL SES.....	105
---	------------

CAPÍTULO IV

OTRAS ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA.....	107
4.1 ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.....	107

CAPÍTULO V

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

CAPÍTULO VI

DOTACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA.....	111
6.1. RECURSOS HUMANOS	111
6.2. RECURSOS MATERIALES	113
6.3. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y SOLICITUDES DE L.T.R.	115
6.4. DIFUSIÓN	119
6.5. PROGRAMA DE CALIDAD	121

CAPÍTULO VII

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

ANEXO

LISTAS DE ESPERAS EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN EL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA. AÑO 2022.....	157
--	------------

PRESENTACIÓN

La Oficina de la Defensora de los Usuarios se planteó como objetivo prioritario desde el inicio de su funcionamiento ser una Institución abierta a la ciudadanía, a disposición de todos los usuarios extremeños, con vocación de cercanía, de fácil accesibilidad para que las personas la sientan próxima. Es un servicio que ayuda a mejorar el sistema sanitario y da transparencia al mismo; un elemento necesario para la valoración de la calidad percibida en los servicios sanitarios por los mismos. Detrás de cada expediente o actuación, hallamos a un usuario del SES que está reclamando salud, el bien más preciado para los mismos, y que encontró una dificultad con el sistema sanitario solicitando nuestra asistencia y mediación.

Como cada año, para dar cuenta de nuestras obligaciones, se publica esta Memoria de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura 2022, que resume las actividades realizadas por la Oficina de la Defensora de los Usuarios durante el período comprendido entre el día 1 de enero y 31 de diciembre de 2022, y que se presentará, ante la Comisión de Sanidad y Servicios Sociales de la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de los Consumidores, en 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 institucional.

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 2022. Obviamente, como consecuencia de lo delicada que es la información que manejamos, en aras de la adecuada confidencialidad, toda la información contenida en este documento respeta lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en el tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, en particular el artículo 4, apartado 5 referido al proceso de seudonimización, que establece el tratamiento de datos personales de manera tal, que ya no puedan atribuirse a un interesado sin utilizar información adicional, siempre que dicha información adicional figure por separado y esté sujeta a medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar que los datos personales no se atribuyan a una persona física identificada o identificable.

Este documento, permite obtener información objetiva y precisa del Sistema Sanitario Público en Extremadura y, por otra parte, que los representantes de los diferentes partidos políticos de la Asamblea de Extremadura, profesionales sanitarios, asociaciones de consumidores y usuarios, asociaciones de paciente, 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 la Institución de forma anual, en este caso, durante el año 2022.

Estoy segura que los lectores de esta Memoria entienden que es imposible trasladar la implicación y trabajo realizado por todo un equipo en la atención diaria a los/as usuarios/as, pacientes y familiares y con un incremento muy significativo del volumen de expedientes abiertos en la Oficina de la Defensora de un 61% en este ejercicio 2022, en un Documento.

Quiero resaltar el enorme esfuerzo que ha supuesto para la Institución, Defensora y su equipo, el cumplimiento de nuestros deberes durante el año 2022, con una situación muy difícil de trabajo como consecuencia de circunstancias personales sobrevenidas que han afectado al personal que presta servicios en la Oficina de la Defensora, unido a un incremento progresivo de la actividad con una importante sobrecarga de trabajo, sobre todo en el último semestre del año, afectando a la forma de organización de la misma y, concretamente, a la elaboración, análisis de los datos y redacción de esta Memoria; ya que nuestra prioridad ha sido prestar el mismo servicio de atención a los ciudadanos extremeños que se han dirigido a nuestra oficina, por cualquiera de los medios habilitados para ello.

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

Agradecer a los profesionales sanitarios del Servicio Extremeño de Salud (SES) su labor con los pacientes extremeños y a la Administración sanitaria y responsables de la gestión sanitaria, su colaboración, sensibilidad y disposición de esfuerzo en la solución de conflictos, sin la cual hubiese sido imposible el ejercicio de las funciones que nos fueron encomendadas.

En relación con la estructura del documento, se ha mantenido en líneas generales igual con respecto a los anteriores, si bien, se han cambiado algunos aspectos que considerados no afectan a la información facilitada de las actuaciones realizadas en cada caso, como ha sido no hacer referencia a la numeración de expedientes, sin que ello suponga una alteración sustancial de los datos o valoraciones que se contienen en sus páginas.



Es importante aclarar que la presente Memoria 2022 es sólo una parte de la “fotografía total” de las reclamaciones que genera la actividad sanitaria de nuestra Comunidad Autónoma de Extremadura, pues como saben, los Servicios de Atención al Usuario existentes en cada hospital adscritos a las gerencias de áreas de salud correspondientes del SES, también forman parte de ellas, y son la primera puerta de entrada para el usuario a la hora de reclamar.

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

Como consecuencia de la atención a los ciudadanos, sobre sus derechos y libertades en materia sanitaria, la Oficina de la Defensora de los Usuarios gestionó 5.728 expedientes en el año 2022, de los cuales 2.424 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R), y 3.304 a reclamaciones y sugerencias.

En consecuencia, se aprecia un incremento muy significativo del 61% de los expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, en concreto, 2.166 expedientes más respecto al ejercicio anterior, en el que se gestionaron 3.562 expedientes; a expensas del aumento tanto de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005 como de las reclamaciones en el año 2022.

Destacar en el caso de las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, un importante aumento del 57% respecto al ejercicio anterior, pasando de 1.541 solicitudes en el año 2021 a 2.424 solicitudes en el año 2022; lo que supone 883 expedientes más de solicitudes presentadas por los pacientes extremeños. Y en lo que se refiere a las reclamaciones y sugerencias, reseñar un incremento muy significativo respecto al ejercicio anterior de un 63,5%, pasando de 2.021 en el año 2021 a 3.304 reclamaciones en el año 2022; lo que supone 1.283 expedientes más de reclamaciones presentados por los usuarios y pacientes extremeños en el año 2022.

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 y atención telefónica, con miles de llamadas atendidas y correos electrónicos recibidos, la asistencia a consejos, reuniones, etc., son parte de esta actividad institucional.

Se han atendido unas 10.474 llamadas telefónicas de usuarios, pacientes y familiares, con un incremento del 21% respecto al año 2021 que se atendieron 8.657 llamadas; en relación con la preocupación por su salud, dudas, dificultades con el sistema sanitario, solicitud de información sobre la situación de sus expedientes, sus derechos y deberes

sanitarios, sobre los servicios y prestaciones sanitarias a las que pueden acceder, o bien sobre los requisitos necesarios para su ejercicio, problemas con la actividad sanitaria asistencial en atención primaria y hospitalaria, etc.

Otra vía de comunicación importante ha sido por correo electrónico, se han recibido y contestado, una media de 5.107 correos electrónicos de usuarios extremeños, un incremento del 27% respecto al ejercicio anterior que eran 4.022 mensajes, de los cuales en multitud de ocasiones se procedió a la apertura de expedientes de reclamación y solicitudes de aplicación de L.T.R de atención sanitaria especializada. En el resto de ocasiones, la finalidad fue informativa, de asesoramiento sanitario-jurídico, seguimiento de expedientes y por otro tipo de consultas relacionadas con el sistema sanitario.

Asimismo, consideramos de máxima importancia la participación ciudadana. La oficina dispone de un portal web de la Defensora de los Usuarios, al cual el ciudadano puede acceder facilitándole un espacio específico de contacto para información y asesoramiento directo con la Oficina, y permite el acceso a los modelos de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la LTR autorellenables, etc.; que se ha reflejado en un incremento del uso en la forma de presentación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia de L.T.R por la vía de correo electrónico institucional a través del portal, siendo, al igual que en el ejercicio anterior, la forma más frecuente de presentación de las mismas. De los 5.728 expedientes incoados en la Institución en el año 2022, en 3.892 ocasiones se presentó por correo electrónico, representando un 70% del total y con un incremento del 56% respecto al ejercicio anterior.

El Documento que se presenta, consiste en una Memoria relativa al año 2022, 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 recoge como en ediciones anteriores, un Anexo con la información sobre las Listas de Espera del Servicio Extremeño de Salud relativa al año 2022. Para mí es importante dejar constancia del enorme esfuerzo realizado por el equipo de la Oficina, en esta tarea y la transparencia y autonomía que impregna todo el texto de la memoria.

Sobre la estructura del Documento, tras el índice y esta introducción, iniciamos la memoria, para dar información de los expedientes incoados por nuestra Institución durante el año 2022.

En el capítulo primero, recogemos los datos generales sobre reclamaciones y sugerencias, para posteriormente dar cuenta individualizada de cada uno de ellos y explicar las resoluciones realizadas. Viene a cumplir lo dictado en el Artículo 21 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, anteriormente mencionado.

En el segundo capítulo, se facilitan los datos referidos específicamente a las solicitudes recibidas de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en



la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura y sobre el Decreto 132/2006, de 11 de julio, por el que se reducen los tiempos de espera en determinadas especialidades en la atención sanitaria especializada. Facilitamos una información detallada de manera general e individualizada, realizando un dibujo preciso de qué especialidades, áreas de salud, centros sanitarios y tipos de solicitud de L.T.R. son las que se han presentado por los pacientes extremeños.

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

En el capítulo cuarto damos cuenta de otras actividades de la Defensora de los Usuarios, donde incluimos la actividad institucional durante el año 2022.

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

En el capítulo sexto, facilitamos información sobre datos internos de nuestra Oficina, los recursos materiales y humanos con los que dispuso durante el año 2022, 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 conclusiones, en el capítulo séptimo.

La Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, en su título III, establece sobre el sistema de información sobre lista de espera, en el artículo 10.2, recoge que el Defensor de los Usuarios del SSPE comparecerá, anualmente, ante la Comisión de Sanidad de la Asamblea para informar sobre los tiempos de espera en el ámbito de dicho Sistema. En cumplimiento de la norma, introducimos la información sobre las Listas de Espera en atención especializada en el SSPE del año 2022 en la presente memoria. Optamos por facilitar la información en un anexo separado para distinguir que, aunque dentro de nuestras competencias está el informar sobre las mismas, son datos obtenidos fuera de nuestra actividad, que son facilitados por el SES y que nuestra función es suministrar dicha información tras realizar el trabajo de análisis de los datos proporcionados.



Reiterar desde estas líneas mi gratitud a todos los ciudadanos de la Comunidad Autónoma de Extremadura por la confianza depositada en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, en el año 2022.

Deseo trasladar también mi gratitud, al Consejo Extremeño de los Consumidores, a cada una de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios que lo integran y, a los distintos colectivos, Asociaciones de Pacientes y Familiares, que han acudido a nosotros solicitando nuestro asesoramiento y asistencia.

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

Eva María Molinero San Antonio.

Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.



ACTIVIDAD AÑO 2022. EXPEDIENTES ABIERTOS EN LA OFICINA DE LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA

En el año 2022, los ciudadanos extremeños se han dirigido a la Institución de la Defensora de los Usuarios solicitando nuestra asistencia dando lugar a la apertura de 5.728 expedientes, de los cuales 2.424 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R), y 3.304 a reclamaciones y sugerencias.

En consecuencia, se aprecia un incremento muy significativo del 61% de los expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los usuarios, 2.166 expedientes más respecto al ejercicio anterior, en el que se gestionaron 3.562 expedientes. Este aumento de expedientes incoados en la Oficina de la Defensora responde a un incremento tanto de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005 como de reclamaciones y sugerencias en el año 2022.

Destacar en el caso de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, un importante aumento del 57% respecto al ejercicio anterior, pasando de 1.541 solicitudes en el año 2021 a 2.424 solicitudes en el año 2022; lo que supone 883 expedientes más de solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 presentados por los usuarios y pacientes extremeños en el año 2022.

Y en lo que se refiere a las reclamaciones y sugerencias, reseñar un incremento muy significativo respecto al ejercicio anterior de un 63,5%, pasando de 2.021 en el año 2021 a 3.304 reclamaciones en el año 2022; lo que supone 1.283 expedientes más de reclamaciones presentados por los usuarios y pacientes extremeños en el año 2022.

Durante el año 2022, hemos continuado la política de facilitar escucha activa, atención, cercanía, facilidad de comunicación y comprensión total de la dimensión de las peticiones que se formulan, sobre todo en el caso de usuarios con edad avanzada, así como información y asesoramiento a todos aquellos usuarios que lo han requerido, principalmente en materia de derechos de los usuarios; facilitando la presentación de las reclamaciones, mediante la mejora de la accesibilidad y la simplificación de los procedimientos, con objeto de evitar la brecha digital.

Es importante aclarar, que no incluimos dentro de estos expedientes, las numerosas actuaciones informativas y de asesoramiento realizadas a diario por la Defensora y su equipo con los usuarios, pacientes y familiares mediante atención telefónica, a través de

la herramienta de contacto para los ciudadanos con la Institución del portal web de la Defensora, por correos electrónicos, atención personal, fax, etc. Como, por ejemplo, los 5.107 mensajes electrónicos contestados de manera personalizada y las 10.474 llamadas telefónicas atendidas en la Oficina de la Defensora de los usuarios, facilitando información y asesoramiento a las personas, en relación con la preocupación por su salud, dudas, dificultades o problemas con el sistema sanitario, etc.

Todo ello, unido al trabajo que efectuamos en la gestión y tramitación de los expedientes de reclamaciones y solicitudes de atención L.T.R (centros sanitarios, 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, escritos, etc.

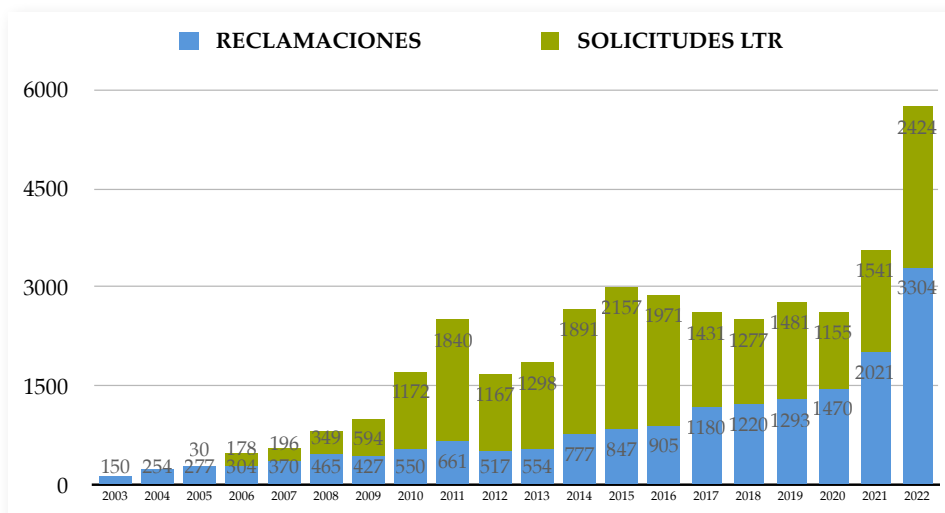
	RECLAMACIONES	SOLICITUDES LTR	TOTAL EXPEDIENTES	VARIACIÓN GLOBAL
AÑO 2003	150	-	200*	-
AÑO 2004	254	-	254	+ 27%
AÑO 2005	277	30	307	+ 20%
AÑO 2006	304	178	482	+ 57%
AÑO 2007	370	196	566	+ 17%
AÑO 2008	465	349	814	+ 43%
AÑO 2009	427	594	1.021	+ 25%
AÑO 2010	550	1.172	1.722	+ 68%
AÑO 2011	661	1.840	2.501	+ 45%
AÑO 2012	517	1.167	1.684	- 33%
AÑO 2013	554	1.298	1.852	+ 9,9%
AÑO 2014	777	1.891	2.669	+ 44%
AÑO 2015	847	2.157	3.004	+ 12,5%
AÑO 2016	905	1.971	2.876	- 4%
AÑO 2017	1.180	1.431	2.611	- 9%
AÑO 2018	1.220	1.277	2.497	- 4%
AÑO 2019	1.293	1.481	2.774	+ 11%
AÑO 2020	1.470	1.155	2.625	- 5 %
AÑO 2021	2.021	1.541	3.562	+ 36%
AÑO 2022	3.304	2.424	5.728	+ 61%

Si observamos el cuadro anterior y gráfico posterior, podemos apreciar la evolución de nuestra Institución desde su origen. Resaltar, teniendo en cuenta la proyección histórica de la misma, un significativo incremento de forma global de los expedientes abiertos en la misma desde el año 2005 hasta el ejercicio actual, con ciertas oscilaciones en algunos ejercicios, lo que tiene su reflejo en un aumento de la carga de trabajo en la Institución. Y en concreto, destacar en el año 2022 un significativo incremento de un 61% de forma global de los expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, a expensas del aumento de ambas, tanto solicitudes de aplicación al amparo de la Ley 1/2005 como reclamaciones y sugerencias.

En relación a las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R.), en el año 2022, ha aumentado la presentación de las mismas por los usuarios sanitarios extremeños, incrementándose de forma importante los expedientes abiertos en la Institución por este derecho un 57%, con 2.424 solicitudes en este ejercicio. Son las primeras consultas a especialistas, la atención sanitaria más reclamada por los pacientes en estas solicitudes, seguida de cerca por las solicitudes de atención por demora en intervenciones quirúrgicas y, en tercer lugar, por pruebas diagnósticas/terapéuticas.

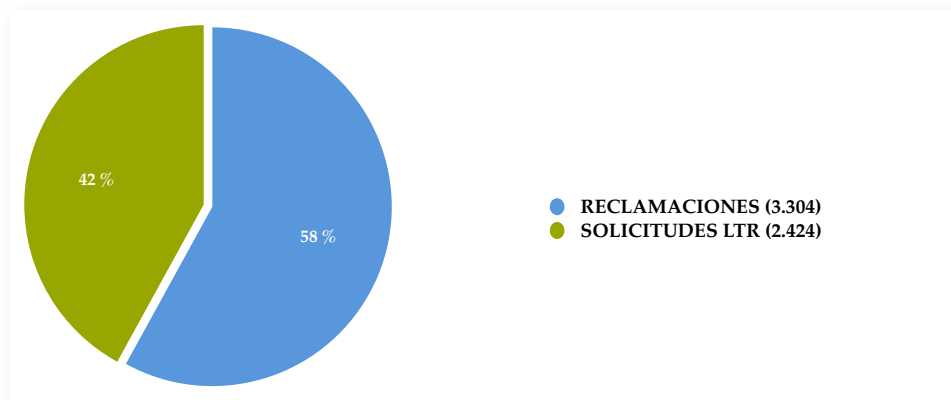
Y continúa la tendencia ascendente de las reclamaciones observada desde el año 2012, con más intensidad en este ejercicio destacando que en el año 2022 las reclamaciones se incrementaron un significativo 63,5% respecto al ejercicio anterior, con 3.304 reclamaciones y sugerencias; que puede responder a distintos factores o motivos (usuarios y pacientes más informados y participativos en ejercer sus derechos, mejor manejo de la información y de los datos de salud por los pacientes, mayor conocimiento de la Institución de la Defensora de los usuarios, crisis sanitaria generada por la pandemia con masificación en determinados servicios sanitarios, desgaste postpandemia en pacientes, profesionales y gestores, disminución de profesionales sanitarios por enfermedad, etc.).

Continúa reclamándose más a la atención especializada que a la atención primaria, siendo la disconformidad por lista de espera y citaciones, el motivo más reclamado abarcando un 69% del total de las reclamaciones, a diferencia del año 2021 que representaba un 63% del total, y con un aumento muy significativo de reclamaciones por este motivo respecto al ejercicio anterior de un 78%.



En el siguiente gráfico se muestra la distribución de los expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2022, reflejando que las solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en atención sanitaria especializada absorben el 42% de actividad de la Institución en este ejercicio, frente al 58% de las reclamaciones y sugerencias.

ACTIVIDAD DEFENSORA USUARIOS 2022

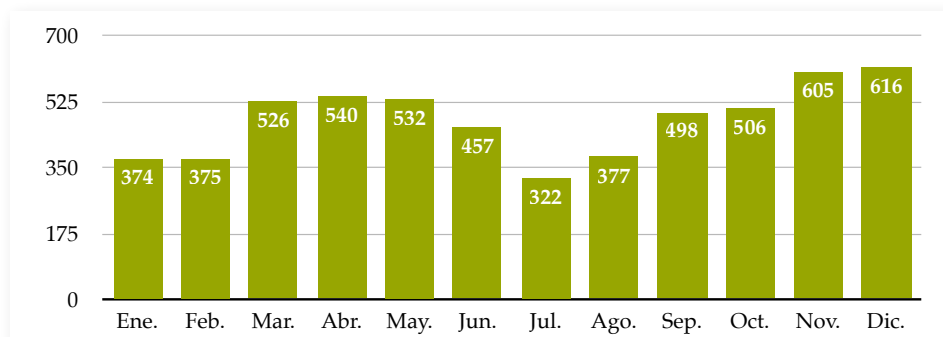


DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE EXPEDIENTES DEL AÑO 2022

La distribución de la actividad de la Oficina de la Defensora de los usuarios, durante el año 2022, en relación a la apertura mensual de expedientes de reclamaciones y solicitudes de asistencia de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del SSPE fue estacional. El mes en el que se abrieron más Expedientes fue el de diciembre con 616 expedientes incoados y el mes de julio en el que menos expedientes se abrieron en la Institución, con 322 expedientes. El total de los 5.728 expedientes incoados durante el año 2022 en la Institución, entre reclamaciones y solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, se repartió de la siguiente manera:

EVOLUCIÓN MENSUAL DE LOS EXPEDIENTES ABIERTOS EN LA OFICINA DE LA DEFENSORA. AÑO 2022

Enero	374 expedientes	Julio	322 expedientes
Febrero	375 expedientes	Agosto	377 expedientes
Marzo	526 expedientes	Septiembre	498 expedientes
Abril	540 expedientes	Octubre	506 expedientes
Mayo	532 expedientes	Noviembre	605 expedientes
Junio	457 expedientes	Diciembre	616 expedientes



CAPÍTULO I

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

1.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS AÑO 2022

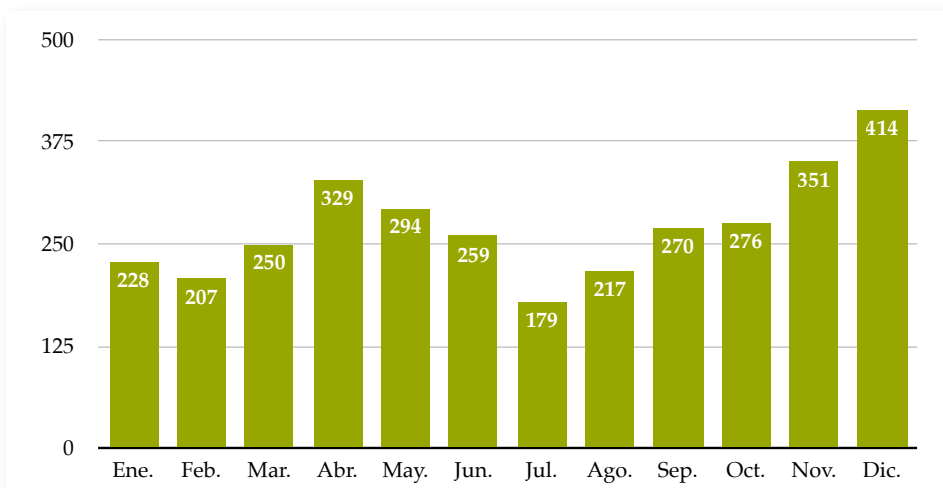
En este apartado se facilitan datos sobre número y tipo de reclamaciones y sugerencias incoadas. No incluimos las solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta, que lo trataremos en el capítulo II.

1.1.1 NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL

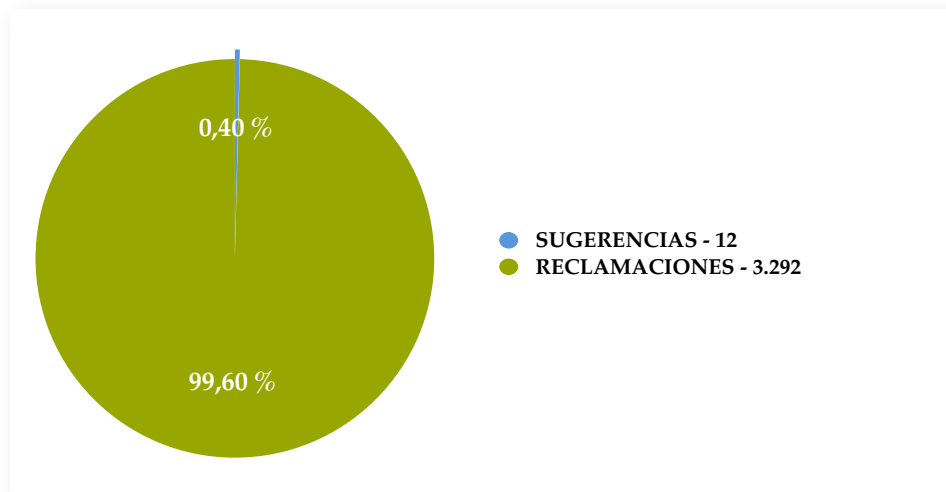
Durante el ejercicio 2022, se incoaron 3.304 expedientes de reclamaciones y sugerencias en la Oficina de la Defensora de los usuarios, un 63,5% más que el ejercicio anterior, pasando de 2.021 reclamaciones y sugerencias en el 2021 a 3.304 reclamaciones y sugerencias en el año 2022, lo que supone 1.283 expedientes más en este ejercicio.

Presentó una distribución estacional, siendo el mes de julio, con 179 expedientes, el de menor actividad, y diciembre con 414 expedientes, el mes en el que más reclamaciones se recibieron. La apertura de los 3.304 expedientes incoados durante el año 2022 de reclamaciones y sugerencias, se repartió de la siguiente manera:

Evolución mensual de las reclamaciones. Año 2022



Tipos de Expedientes



En el año 2022, se incoaron 3.304 expedientes de reclamaciones y sugerencias en la Oficina de la Defensora de los usuarios, en concreto, 3.292 reclamaciones y 12 sugerencias presentadas por los usuarios extremeños.

Los 12 expedientes de sugerencia fueron los siguientes:

- 0021/22. Usuario del área de salud de Don Benito-Villanueva. Presenta sugerencia que considera facilitarías las gestiones de los usuarios, habilitar la App del centro de salud online (Saludextremadura) para permitir la petición de cita con Enfermería y acceder a los datos cénicos del paciente y los familiares.
- 0112/22. Usuario del área de salud de Badajoz. Presenta sugerencia solicitando se facilite información del estado de familiar, paciente que estuvo ingresada por COVID en centro hospitalario durante los días previos a su fallecimiento (duelo complicado).
- 0650/22. Usuaría del área de salud de Cáceres. Presenta sugerencia para reducir las molestias que conllevan la realización de la prueba de glucosa que tienen que realizarse las embarazadas (test de O" Sullivan), para que se valore la posibilidad de colocar una vía para evitar varios pinchazos y sustituir las sillas de plástico por butacas más cómodas reclinables con objeto de evitar vómitos y por comodidad; refiriendo agradecimiento al personal de la sala de extracciones por el buen trato recibido.
- 0792/22. Usuario del área de salud de Badajoz. Presenta sugerencia para que se implante el sistema informático implantado en el servicio catalán de salud para comunicaciones vía whatsapp usuario-enfermería por disconformidad con la organización en su centro de salud por imposibilidad de contactar telefónicamente para comunicar que es caso confirmado de coronavirus.

- 1159/22. Usuario del área de salud de Navalmoral de la Mata. Presenta sugerencia, como paciente crónico en tratamiento con anticoagulación oral, para reducir las molestias que conllevan la realización en centro de salud de las pruebas de control de anticoagulación (Sintrom) de los pacientes y se valore la posibilidad de habilitar en la App del centro de salud online (Saludextremadura) el proceso de monitorización que permita su realización en domicilio y remisión de los datos por el usuario al centro sanitario, trasladándose al paciente por esta vía la pauta de dosis de medicación a seguir.
- 1427/22. Usuaría del área de salud de Cáceres. Presenta sugerencia con objeto de dar continuidad con la médica de familia actual, tras la jubilación del titular de la plaza de médico de atención primaria; refiriendo que se sienten muy satisfechos con el trato y atención sanitaria recibida por la misma que desde hace un año está cubriendo dicha plaza siendo conocedora de los pacientes crónicos.
- 2291/22 Usuaría del área de salud de Cáceres. Presenta sugerencia para que el especialista, en su caso del Servicio de Traumatología, que solicite una prueba diagnóstica, RMN, especifique en su petición que se trata de una persona con obesidad y que requiere realizarla en una máquina de resonancia magnética abierta (si precisa, mediante derivación a clínica concertada con el SES para su realización); evitando así situaciones como la vivida por la paciente y una gestión eficiente de los recursos. Agradece la profesionalidad y trato de los profesionales del Servicio de Radiología.
- 2427/22. Usuaría del área de salud de Mérida. Presenta sugerencia para posibilitar tener acceso a WIFI en la sala donde se administra el tratamiento de quimioterapia a los pacientes oncológicos para “que se hagan más amenas con cualquier entretenimiento electrónico”.
- 2487/22. Usuario del área de salud de Mérida. Presenta sugerencia como paciente anticoagulado, programado quirúrgicamente en fecha concreta por el Servicio de Urología y suspendida dicha intervención por prolongación del tiempo de la operación previa en quirófano, para revisión del protocolo actual en estos casos en el cual se procede al alta del paciente y sin comunicación al mismo de fecha prevista de nuevo ingreso para la intervención quirúrgica pendiente (gasto, impacto psicológico, etc.).
- 2548/22. Usuario del área de salud de Badajoz. Presenta sugerencia en relación con el logotipo del SES colocado en la fachada del centro de salud de Valdepasillas al no ajustarse el color de conformidad con los estatutos del SES.
- 2614/22. Usuaría del área de salud de Badajoz. Presenta sugerencia como paciente sobre el trato prestado en la Inspección del área de salud de Badajoz.
- 2670/22. Usuario del área de salud de Cáceres. Presenta sugerencia, como paciente oncológico, para los pacientes que reciben tratamiento oncológico con radioterapia para poder disponer de red WIFI en la sala de espera donde permanecen los pacientes cuando acuden para recibir su tratamiento, con el objetivo de que resulte más ameno su tiempo de espera.

1.1.2 FORMA DE PRESENTACIÓN

La vía más frecuente utilizada por los usuarios para acceder a la Oficina de la Defensora en la presentación de las reclamaciones continúa siendo en este ejercicio a través del correo electrónico institucional de la Defensora de los usuarios.

De los 3.304 expedientes abiertos de reclamaciones y sugerencias el año 2022, en 2.108 ocasiones se presentaron por correo electrónico, representando un 64% del total (1.461 en el año 2021). Al igual que en el ejercicio anterior, la mayoría de los usuarios extremeños continuaron utilizando el correo electrónico para hacernos llegar su reclamación y sugerencia a la Institución.

La segunda forma de presentación de las reclamaciones y sugerencias más utilizada por los usuarios, al igual que en el ejercicio anterior, fue por escrito. En 1.113 casos se presentaron las reclamaciones por correo postal o a través de registro electrónico, con un incremento muy significativo del 128% respecto al ejercicio anterior y representando un 34% del total.

En tercer lugar, en este ejercicio, lo ocupa la presentación de reclamaciones y sugerencias por vía FAX, en 45 reclamaciones, con un incremento de un 18% respecto al año 2021, lo que representa el 1% del total de las reclamaciones presentadas, la mayoría procedentes de zonas rurales.

La atención personal directa, audiencias, fue la forma menos frecuente de presentación de las reclamaciones, muy alejada de las anteriores desde la pandemia, pero con un aumento en este ejercicio de un 15%. A través de las mismas, las reclamaciones se presentaron en 38 ocasiones en el año 2022, abarcando el 1% del total. Hemos volcado en las llamadas telefónicas con los usuarios y correos electrónicos que recibíamos en la Institución, la escucha en la comunicación, proximidad, comprensión total de la dimensión de las peticiones que se formulan y atención; especialmente en el caso de personas mayores.

Merece destacar la forma de presentación de las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, que se tratará en el capítulo II, donde también la vía de utilización de los usuarios del correo electrónico continúa siendo la primera forma de presentación de las solicitudes, con más intensidad en el año 2022, representando un 73% del total (67% en el año 2021) y con un incremento del 72% respecto al ejercicio anterior; lo que responde principalmente a la celeridad en esta forma de presentación y el uso cada vez mayor en la población extremeña.

AÑO 2020	AUDIENCIAS	C. ELETRÓNICO	ESCRITO	FAX
TOTAL	38	2.108	1.113	45
PORCENTAJE	1%	64%	34%	1%

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

Continúa reclamándose más a la atención especializada que a la atención primaria, 2.454 de los expedientes incoados frente a la atención primaria que recibió 708 reclamaciones.

Los motivos más reclamados fueron nuevamente la disconformidad por Listas de esperas y citaciones, en 2.276 casos (1.279 casos en el año 2021), abarcando un 69% del total de las reclamaciones, a diferencia del año 2021 que representaba un 63% del total, y con un aumento muy significativo de reclamaciones por este motivo respecto al ejercicio anterior de un 78%. Se incluyen en este grupo las reclamaciones de los usuarios sanitarios que consideran excesivo el tiempo en recibir atención sanitaria, independientemente de que se trate de fallos por citación o por listas de espera, es decir, citación para consultas sucesivas de control-seguimiento en distintas especialidades y/o pruebas diagnósticas de control-seguimiento principalmente por los Servicios de Radiología. No se incluyen aquí las solicitudes de asistencia de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

En segundo lugar, la disconformidad con la organización y normas en centros sanitarios en 575 casos, representando un 17% del total, con un incremento del 13% respecto al año anterior.

Principalmente, transmiten en sus reclamaciones los desacuerdos que muestran sobre normas o sistemas organizativos en los centros sanitarios y las peticiones que formulan en el funcionamiento de los mismos, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria. Comprenden cuestiones diversas como son los circuitos organizativos del sistema sanitario, dificultades de accesibilidad relacionadas con la atención telefónica, problemática de las citaciones y su relación administrativa (aplazamiento de citas, citas telefónicas no realizadas, consulta telefónica en lugar de presencial), excesiva demora para una consulta con médico/pediatra de atención primaria (listas de espera en atención primaria), solicitud de cambio de especialista y libre elección, disconformidad rechazo consulta a especialistas, obtención de segunda opinión médica, etc.

Y, en tercer lugar, por la disconformidad con la atención personal y/o sanitaria, en 253 casos, que también se ha incrementado discretamente un 9% respecto al ejercicio anterior, pasando de 233 reclamaciones por este motivo en el año 2021 a 253 reclamaciones en el ejercicio actual; representando un 8% del total de reclamaciones en el año 2022 (abarcaba el 12% en el año 2021).

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

ÁREA DE SALUD RECLAMADA	POBLACIÓN REFERENCIA	RECLAMACIONES AÑO 2020	RECLAMACIONES AÑO 2021	RECLAMACIONES AÑO 2022	PORCENTAJE X 1.000 HAB.
BADAJOZ	268.973	339	465	765	1/ 352
CÁCERES	187.090	229	270	358	1/ 523
CORIA	41.736	6	16	20	1/ 2.087
DON BENITO-VVA	134.149	94	167	184	1/ 729
LLERENA-ZAFRA	98.806	154	242	780	1/ 127
MÉRIDA	165.043	390	486	743	1/ 222
NAVALMORAL DE LA MATA	52.173	26	42	54	1/ 966
PLASENCIA	106.806	155	216	258	1/ 414
OTROS	-	77	117	142	-

Se observa un aumento de las reclamaciones en todas las áreas de salud, siendo Badajoz, Mérida y Cáceres, las que presentan más incremento de reclamaciones respecto al ejercicio anterior, con un 65%, 53% y 33% respectivamente.

Sin embargo, a diferencia de años anteriores, en el año 2022 son los ciudadanos del área de salud de Llerena-Zafra los que han presentado mayor número de reclamaciones en cifras absolutas, con 780 reclamaciones, y los más reclamantes en proporción a la población de referencia, con 1 reclamación por cada 127 habitantes.

Por tanto, es Llerena-Zafra el que más reclamaciones genera, en cifras absolutas y ajustadas a la población de referencia, de toda la Comunidad Autónoma; con un incremento del 222% respecto al año anterior y abarcando el 24% del total de las reclamaciones presentadas por los usuarios extremeños en el año 2022.

En cifras absolutas de reclamaciones, como en el ejercicio anterior, Badajoz, con 765 reclamaciones, sigue ocupando el segundo lugar y, en tercer lugar, en el año 2022 lo ocupa el área de salud de Mérida, con 743 reclamaciones; pasando Cáceres a ocupar el cuarto lugar en este ejercicio, con 358 reclamaciones.

Por otro lado, las áreas de salud en las que se presentaron más reclamaciones ajustadas a la población de referencia de las mismas fueron Llerena-Zafra, Mérida, Badajoz y Plasencia.

El área de salud de Mérida, que en este ejercicio ha dejado de ser el más reclamado, abarca el 22% del total de las reclamaciones, pasando de 486 a 743 reclamaciones en el año 2022, con un incremento del 53% respecto al ejercicio anterior, ocupando el tercer lugar en cifras absolutas pero el segundo más reclamado ajustado a población, con 1 reclamante por cada 222 habitantes.

Badajoz, con 765 reclamaciones, ha aumentado las reclamaciones en un 65% en este ejercicio siendo la segunda más reclamada en cifras absolutas, pero ocupando la tercera posición en proporción a la población de referencia, con 1 reclamación por cada 352 habitantes; abarcando el 23% del total de las reclamaciones. Destacar que, de las 300 reclamaciones aceptadas a trámite dirigidas al Hospital Universitario de Badajoz, 269 reclamaciones de los usuarios tenían por motivo la lista de espera y citaciones, de las cuales 101 se dirigían al Servicio de Angiología y Cirugía Vasculat, por demora asistencial para consultas sucesivas o pacientes que reclamaban una programación quirúrgica pendiente.

El área de salud de Cáceres, con 358 reclamaciones ha incrementado también las reclamaciones en su área un 33% respecto al ejercicio anterior, ocupando en este ejercicio el cuarto lugar entre las más reclamadas en cifras absolutas y la quinta posición ajustada a la población de atención, con 1 reclamación por cada 523 habitantes; representando el 11% del total de las reclamaciones presentadas por los usuarios extremeños.

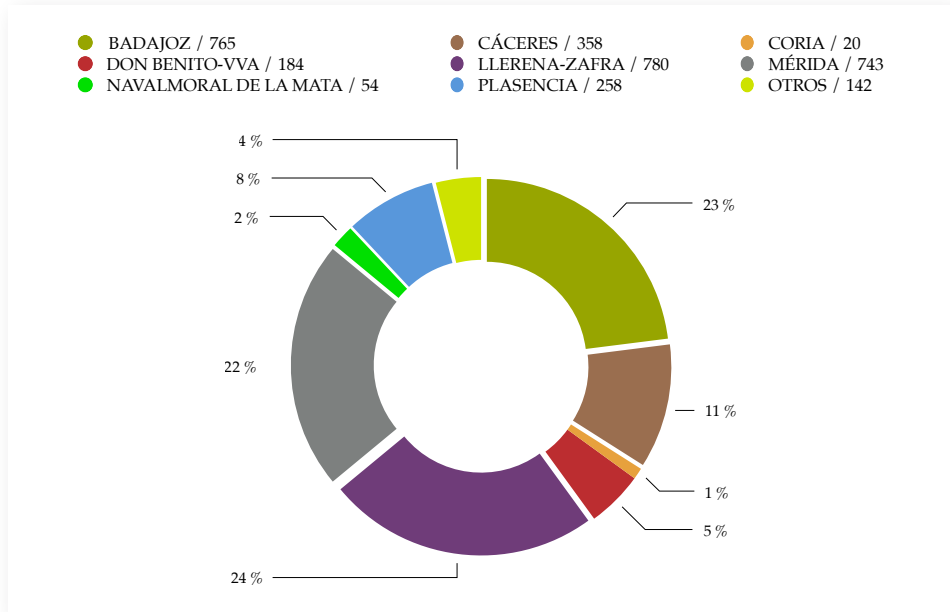
Don Benito-Villanueva ha aumentado ligeramente las reclamaciones en su área un 10% respecto al año 2021, pasando de 167 a 184 reclamaciones en el año 2022, pero continúa ocupando como en el ejercicio anterior el sexto lugar en cifras absolutas y ajustadas a población, con 1 reclamante por cada 729 habitantes; representando el 5% del total de las reclamaciones.

Se aumentan también las cifras de reclamaciones en Plasencia, pasando de 216 a 258 reclamaciones en el año 2022, lo que supone un ligero incremento del 19%, representando el 8% del total de reclamaciones y ocupando el cuarto lugar entre las más reclamadas en proporción a la población de referencia, con 1 reclamante cada 414 habitantes.

También el área de salud de Navalmoral, con 54 reclamaciones, representando el 2% del total de las reclamaciones, ha aumentado las reclamaciones en este ejercicio un 29% pero sigue siendo una de las áreas de salud menos reclamada, junto con Coria, tanto en cifras absolutas como en proporción a la población de referencia.

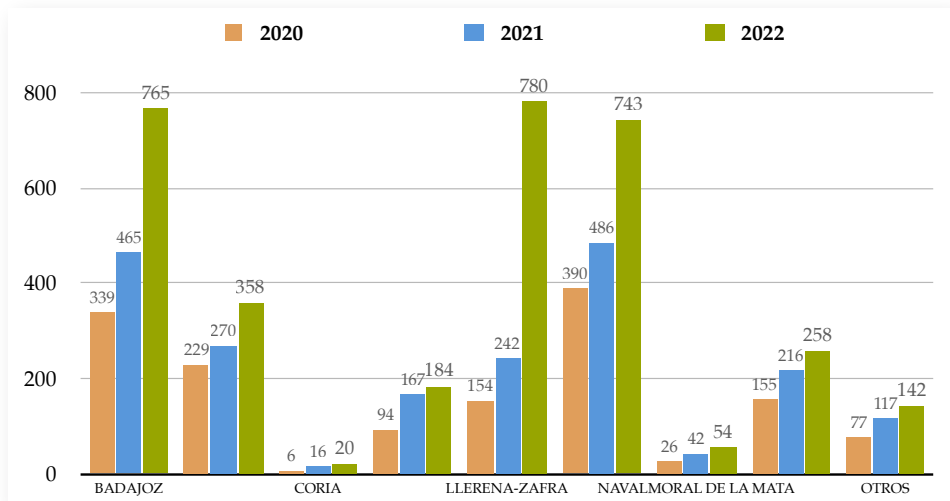
Coria, continúa siendo el área de salud menos reclamada por los usuarios extremeños, con menor porcentaje de reclamantes, con 1 reclamante por cada 2.087 habitantes, aunque con un aumento del 25% con respecto al año anterior, representando un 1% del total.

Año 2022



Los tres centros hospitalarios que más reclamaciones han generado en la Oficina de la Defensora de los usuarios son el Hospital de Mérida con 605 reclamaciones, Hospital de Zafra con 474 reclamaciones y Hospital Universitario de Badajoz con 396 reclamaciones, por este orden.

Y sobre reclamaciones de atención primaria, las más reclamadas son el área de salud de Llerena-Zafra con 272 reclamaciones, Badajoz con 107 reclamaciones, Mérida con 101 reclamaciones y Cáceres con 94 reclamaciones.



1.1.4 DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS SEGÚN NIVEL ASISTENCIAL

Como en ejercicios anteriores, se ha reclamado más a la Atención Especializada que a la Atención Primaria. Por tanto, el mayor número de reclamaciones han sido generadas en los centros de atención especializada, como son los centros hospitalarios y centros de especialidades, abarcando la atención especializada el 74% del total de las reclamaciones abiertas en la Oficina de la Defensora de los usuarios en el año 2022, 2.454 de los expedientes incoados, frente a la atención primaria; con un incremento significativo del 74% respecto al ejercicio anterior.

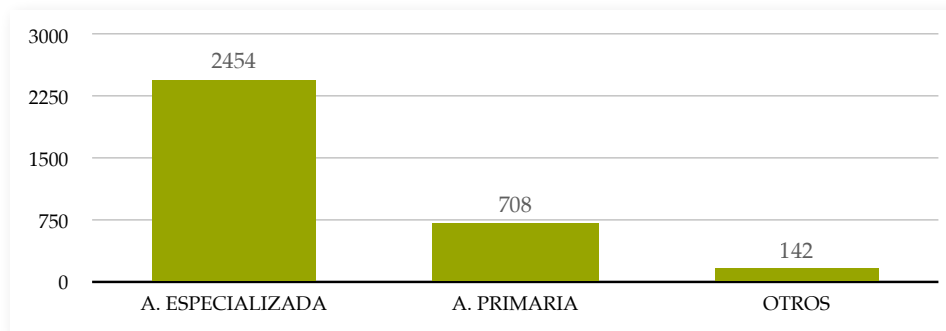
Este incremento de reclamaciones responde en su mayoría a la disconformidad de los usuarios por la lista de espera y citaciones, el motivo más reclamado en 2.276 casos, abarcando un 69% del total de las reclamaciones de los usuarios en el año 2022 dirigidas a la Defensora de los usuarios, a diferencia del ejercicio anterior que representaba un 63% del total, y con un aumento muy significativo de reclamaciones por este motivo respecto al ejercicio anterior de un 78%.

En este grupo se incluyen las reclamaciones de los usuarios sanitarios que consideran excesivo el tiempo en recibir atención sanitaria, independientemente de que se trate de fallos por citación o por lista de espera, para la citación de consultas sucesivas de control-seguimiento para la revisión de sus patologías en distintas especialidades como Cardiología, Traumatología, Urología, Angiología y C. Vascular, Digestivo, Neurología y Oftalmología, principalmente, así como para pruebas diagnósticas de control-seguimiento por los Servicios de Radiología y Digestivo. No se incluyen aquí las solicitudes de asistencia de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

Por otro lado, Atención Primaria, pilar fundamental del sistema sanitario público, recibió 708 reclamaciones de los usuarios dirigidas a centros de atención primaria, representando el 22% del total de las reclamaciones y sugerencias abiertas en la Oficina de la Defensora de los usuarios en el año 2022 (16% en el año 2021). En concreto, ha pasado de recibir 314 reclamaciones en el año 2021 a 708 reclamaciones de los usuarios extremeños en el ejercicio actual, lo que supone un incremento muy significativo de un 125% respecto al ejercicio anterior. Las más reclamadas son el área de salud de Llerena-Zafra con 272 reclamaciones, Badajoz con 107 reclamaciones, Mérida con 101 reclamaciones y Cáceres con 94 reclamaciones. Continúan las reclamaciones dirigidas a atención primaria causadas principalmente por problemas de organización y normas, y deficiencias en recursos humanos en los centros sanitarios de atención primaria.

El apartado de Otros, con 142 casos, corresponde a aquellas reclamaciones, que, aun teniendo un contenido asistencial, son genéricas y no están referidas a un centro asistencial determinado o no se pueden asignar directamente a la atención primaria o especializada, como las relativas a tarjeta sanitaria, peticiones sobre prestaciones sanitarias, disconformidad con el servicio prestado de transporte sanitario, desacuerdos con las derivaciones sanitarias, solicitudes de reintegro de gastos, etc.

Año 2022



1.1.5 MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES

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

- Disconformidad por deficiencias estructurales y personales. Se refieren a las peticiones de los usuarios cuando consideran que existen deficiencias materiales o humanas.
- Disconformidad por Lista de espera y citaciones. Se incluyen las reclamaciones cuando los ciudadanos consideran excesivo el tiempo en recibir atención sanitaria, independientemente de que se trate de fallos por citación o por listas de 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 originada por actuaciones humanas, incluido errores médicos, no achacables directamente a la organización. En este grupo se mezclan dos conceptos diferenciales que en la práctica no lo es tanto ya que una considerada mala praxis en ocasiones se reclama como un mal trato personal, y viceversa.
- Disconformidad con la información clínica recibida.
- Otros. En este grupo se incluyen deficiencias que no pueden ser achacadas claramente ni a la organización ni a fallo humano o no puede encuadrarse en grupos anteriores.

Los motivos más reclamados por los usuarios y pacientes, en el ejercicio 2022, fueron nuevamente la disconformidad por Lista de espera y citaciones, en 2.276 casos, abarcando

un 69% del total de las reclamaciones (63% en el año 2021) y destacando un incremento muy significativo de reclamaciones por esta causa respecto al ejercicio anterior de un 78%, pasando de 1.279 reclamaciones en el año 2021 a las 2.276 reclamaciones de este ejercicio.

Se incluyen en este grupo las reclamaciones por la demora asistencial para consultas sucesivas con especialistas y/o pruebas diagnósticas de control seguimiento, por los problemas que se encuentran los pacientes para acceder a las citas de seguimiento, ya sea por lista de espera para su revisión en las distintas especialidades o por dificultades en el sistema de citaciones que son diversas (anulaciones y reprogramaciones de citas). Principalmente, citación para consultas de control-seguimiento en distintas especialidades como Cardiología, Urología, Angiología y Cirugía Vascul y Oftalmología, así como para pruebas diagnósticas de control-seguimiento por los Servicios de Radiología y Digestivo. No se incluyen aquí las solicitudes de asistencia de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

Seguidos, al igual que en el ejercicio anterior, como motivo de reclamación de los usuarios extremeños aquellas generadas por la disconformidad con la Organización y Normas en 575 casos, representando un 17% del total, con un incremento del 13% respecto al año anterior.

Principalmente en la que los usuarios se ven afectados por lo que consideran deficiencias en la organización sanitaria, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, y las peticiones que formulan los mismos. Comprenden cuestiones diversas como son los circuitos organizativos del sistema sanitario, dificultades de accesibilidad relacionadas con la atención telefónica, problemática de las citaciones (no presenciales y presenciales) y su relación administrativa, excesiva demora para una consulta con médico/ pediatra de atención primaria (listas de espera en atención primaria), solicitud de cambio de especialista y libre elección, disconformidad rechazo consulta a especialistas, obtención de segunda opinión médica, etc.

Continúan en tercer lugar, las reclamaciones por la disconformidad con la Atención personal y/o sanitaria, en 253 casos, con un ligero incremento respecto al ejercicio anterior de un 9%, pasando de 233 reclamaciones por este motivo en el año 2021 a 253 reclamaciones en el año 2022; representando un 8% del total de las reclamaciones presentadas por los usuarios.

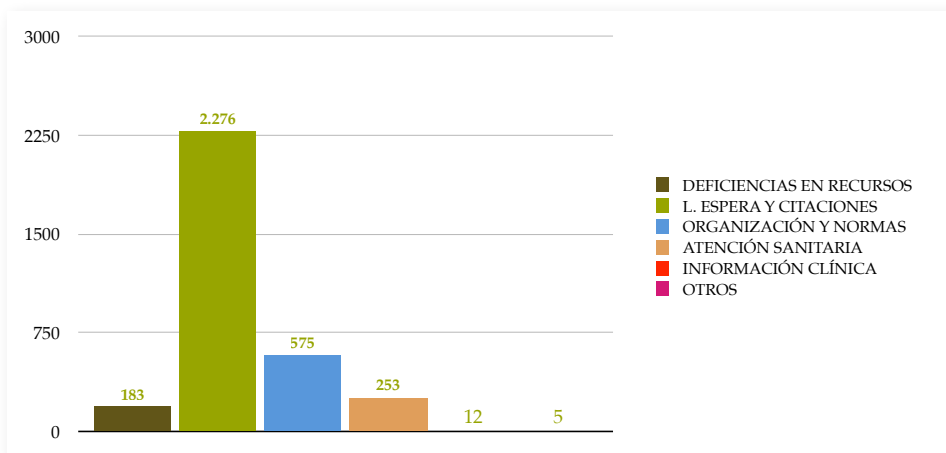
Se incluyen en este grupo las reclamaciones de los usuarios que consideran un trato personal no adecuado o la percepción por la insatisfacción por el mismo (falta de empatía, atención no humanizada) o por mala o deficiente asistencia sanitaria producida por actuaciones humanas incluidos errores médicos,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

Y en ocupando el cuarto lugar en los motivos reclamados por los usuarios nos encontramos las deficiencias estructurales y personales y las peticiones de los usuarios cuando consideran que existen deficiencias materiales o humanas en los centros sanitarios

del Servicio Extremeño de Salud. Principalmente, reclamaciones de usuarios/as de núcleos rurales por falta o no sustitución de profesionales sanitarios, médicos y pediatras de atención primaria. En el año 2022, se registraron 183 reclamaciones, abarcando un 6% del total de las reclamaciones, pero destacando un incremento muy significativo por esta causa respecto al ejercicio anterior de un 732%, pasando de 22 reclamaciones en el año 2021 a las 183 reclamaciones de este ejercicio.

GRUPO	DENOMINACIÓN	RECLAMACIONES AÑO 2020	RECLAMACIONES AÑO 2021	RECLAMACIONES AÑO 2022
GRUPO I	Deficiencias estructurales y personales	32	22	183
GRUPO II	Lista de espera y citaciones	891	1.279	2.276
GRUPO III	Organización y normas	299	472	575
GRUPO IV	Atención personal y/o asistencial	223	233	253
GRUPO V	Disconformidad con la información	10	8	12
GRUPO VI	Otras	15	7	5

Año 2022



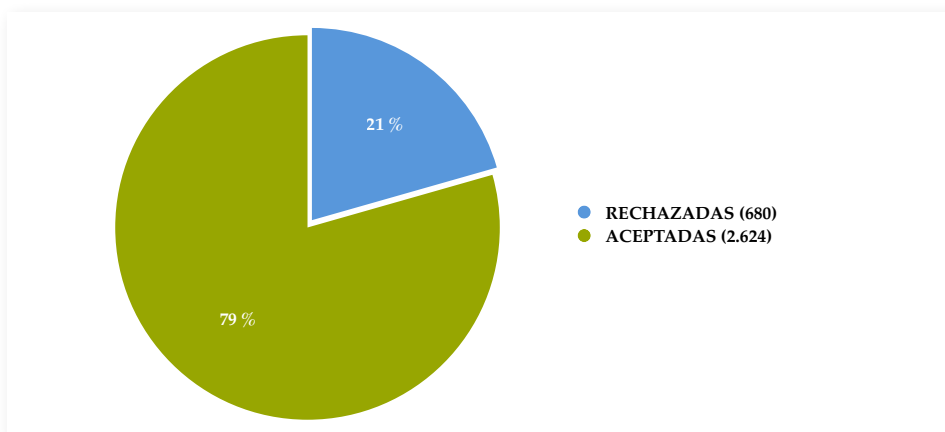
1.1.6 DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: GESTIONADAS Y ATENDIDAS

A fecha 31 de diciembre de 2022, de los 3.304 expedientes de reclamaciones y sugerencias abiertos en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, 2.624 expedientes fueron aceptados por considerarnos competentes en el procedimiento, un 79% del total de expedientes de

reclamaciones y sugerencias, y procedimos a su recepción, análisis, tramitación y gestión. En concreto, 1.068 reclamaciones y sugerencias más que en el año 2021, con un incremento muy significativo del 69% respecto al ejercicio anterior.

Las 680 reclamaciones restantes, se consideraron rechazadas en primera instancia, al no ser competentes según la normativa reguladora, y procedimos a recepcionarlas y atenderlas, un 21% del total. Esta última situación, consistía, en la recepción de la reclamación y sugerencia, y el envío de la misma por la Oficina de la Defensora de los usuarios al órgano competente para su conocimiento y respuesta a dicha reclamación, dándoles el curso administrativo que legalmente le corresponde. Asimismo, se proporciona al usuario la información oportuna al respecto y aclaración de dudas, realizando el seguimiento de la misma. Estos seguimientos, se realizan con más atención en los casos en que los usuarios por nivel cultural o edad tenían mayores dificultades de resolver el problema.

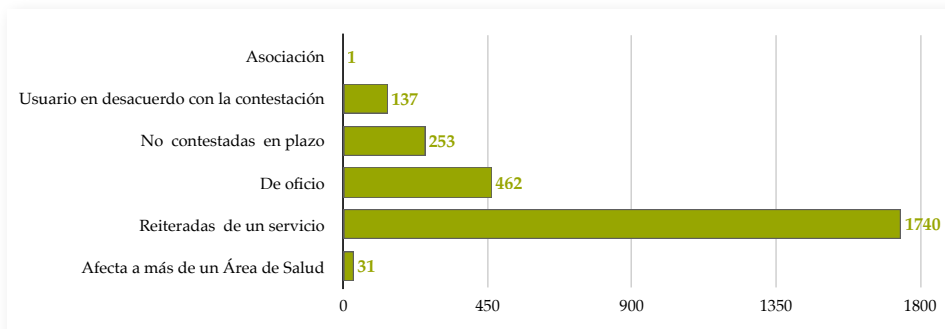
Año 2022



MOTIVOS DE ACEPTACIÓN

Las causas por las que se admitieron a trámite las 2.624 reclamaciones y sugerencias fueron las siguientes:

RECLAMACIONES ACEPTADAS (COMPETENTES EN EL PROCEDIMIENTO)



PRIMERA INSTANCIA: 2.233 EXPEDIENTES

- Por afectar a más de 1 área de salud: 31 expedientes.
- Por ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo centro/servicio 1.740 expedientes.
- De oficio 462 expedientes.
- Presentada por asociaciones de consumidores y usuarios.....1 expediente.

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

- Gravedad de la patología.
- La demora en la atención podría vulnerar el derecho del usuario.
- Posibilidad de generar alarma social:..... 2 expedientes informativos.

PRIMERA INSTANCIA AÑO 2022			
Afecta a más de un área de salud	Reiteradas en un Servicio	De oficio	Asociación
31	1.740	462	1

En el año 2022, se incoaron en la Oficina de la Defensora 1.740 expedientes de reclamaciones en las que nos hicimos competentes en primera instancia por ser reclamaciones que se presentan de forma reiterada sobre un mismo centro, servicio médico-quirúrgico, unidad o personal; entendiéndose reiteración cuando se presenten más de tres reclamaciones sobre el mismo objeto por tres usuarios distintos. Registrándose un aumento muy significativo del 183% respecto al ejercicio anterior y representando un 66% del total de reclamaciones aceptadas a trámite.

En el año 2022, 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 y artículo 8 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, a la apertura de oficio de 2 expedientes informativos en relación con reclamaciones/noticias publicadas en los medios de comunicación regionales, solicitando a los organismos competentes correspondientes informe sobre dichas cuestiones y las medidas que se estaban adoptando al respecto para la resolución de los mismos.

- Área de Salud de Mérida. Expediente 0701/22. Fecha: 5/04/2022. Motivo: Reclamaciones de pacientes oncológicas/os por la falta de facultativos del Servicio de Oncología Médica del Hospital de Mérida, debido a bajas laborales, con demora en la citación de consultas sucesivas de control-seguimiento. Solicitamos informe sobre la situación actual y las medidas que se están

adoptando para su resolución; dada la prioridad de estas/os pacientes. Se recibe escrito de respuesta del Gerente del área de salud de Mérida, de fecha 11/04/2022, informando de forma detallada sobre los recursos humanos del servicio de oncología médica y las medidas adoptadas para la gestión de citas con objeto de garantizar la atención de los pacientes oncológicos.

- Dirección General de Asistencia Sanitaria. Expediente 1597/22. Motivo: Noticias aparecidas en distintos medios de comunicación regionales, por la falta de psiquiatras en el Centro Sociosanitario Adolfo Díaz de Mérida (3 psiquiatras en plantilla), con la deficiente atención de salud mental de los pacientes internos. Solicitamos informe sobre la situación actual y las medidas adoptadas para su resolución que garanticen una atención sanitaria de calidad en los pacientes de dicho centro (unidad de media estancia y unidad rehabilitación hospitalaria). Se recibe escrito de respuesta del Director General de Asistencia Sanitaria del SES, de fecha 8/07/2022, informando de forma detallada sobre la situación generada en dicho centro, los recursos humanos del mismo y las medidas que se han implementado para dar respuesta.

SEGUNDA INSTANCIA: 390 EXPEDIENTES

- Por no ser contestada en plazo por el Servicio de Atención Usuario (S.A.U) 253 expedientes.
- Por desacuerdo del usuario con la resolución de la Gerencia área de salud137 expedientes

SEGUNDA INSTANCIA AÑO 2022	
No contestadas en plazo por el S.A.U	Desacuerdo con la contestación (resolución no satisfactoria)
253	137

Sobre los 253 expedientes de reclamación en los que nos hicimos competentes en segunda instancia por ser reclamaciones no contestadas en plazo por el servicio de atención al usuario, reseñar un aumento significativo de un 82% respecto al ejercicio anterior, destacando el área de salud de Llerena-Zafra en la que se registra un incremento muy importante de las mismas en un 132% respecto al año anterior.

El resto de áreas de salud, Badajoz, Cáceres, Don Benito-Villanueva y Navalmoral de la Mata aumentan las reclamaciones excepto Plasencia que disminuye en este ejercicio las reclamaciones no contestadas en plazo. Y permanece sin cambios respecto al año anterior el área de salud de Mérida.

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



ÁREA DE SALUD PROCEDENCIA	RECLAMACIONES NO CONTESTADAS EN PLAZO POR EL S.A.U.		
	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
BADAJOS	12	17	54
CÁCERES	12	7	11
CORIA	0	0	0
DON BENITO - VILLANUEVA	8	17	21
LLERENA-ZAFRA	23	53	123
MÉRIDA	29	27	27
NAVALMORAL DE LA MATA	0	3	4
PLASENCIA	7	15	13
TOTAL	91	139	253

Y en relación con las 137 reclamaciones aceptadas en segunda instancia por la Institución por desacuerdo del usuario con la contestación recibida de la Gerencia de área de salud (resolución no satisfactoria), destacar un aumento del 26% respecto al ejercicio anterior.

Destacar el área de salud de Badajoz, que ha incrementado en un 49% las reclamaciones respecto al año 2021, lo que supone el 38% del total de las reclamaciones. Le sigue Plasencia con un aumento del 30% en el año 2022. El resto de áreas, Cáceres, Llerena-Zafra y Navalmoral de la Mata, también incrementan las reclamaciones con resoluciones no satisfactorias, disminuyendo en Coria y Don Benito-Villanueva con un significativo 42% respecto al ejercicio anterior.

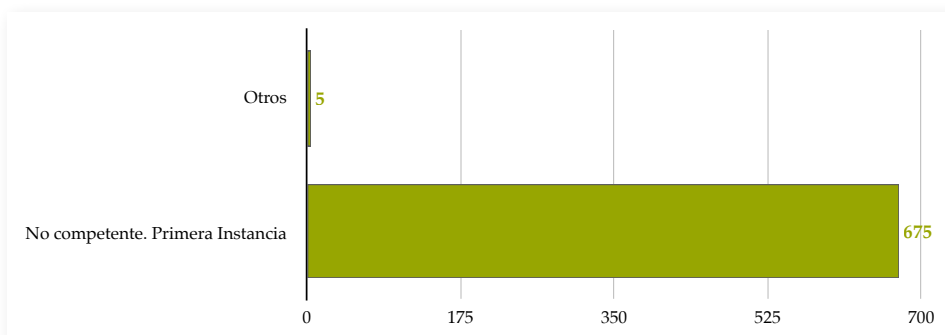
ÁREA DE SALUD PROCEDENCIA	RECLAMACIONES CON RESOLUCIÓN NO SATISFACTORIA		
	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
BADAJOS	28	35	52
CÁCERES	9	17	21
CORIA	0	2	1
DON BENITO - VILLANUEVA	11	12	7
LLERENA-ZAFRA	1	8	9
MÉRIDA	6	12	16
NAVALMORAL DE LA MATA	0	0	1
PLASENCIA	30	23	30
TOTAL	85	109	137



RECLAMACIONES RECHAZADAS: CAUSAS DE RECHAZO DE TRAMITACIÓN

Como ya hemos comentado, nuestra Institución rechazó la tramitación de las reclamaciones en 680 ocasiones, realizando una atención de las mismas, remitiéndolas al órgano competente que corresponda para que sean resueltas, aunque se mantiene un seguimiento de las mismas. El motivo más frecuente fue eludir la primera instancia, es decir, su presentación en la primera instancia en los servicios de atención al usuario de cada área de salud de conformidad con la normativa reguladora vigente. Esta situación ocurrió en 675 ocasiones. Por otro lado, hemos rechazado por otras causas en 5 ocasiones (vía judicial, infundada, etc.). Se debe entender las limitaciones de nuestra Institución. Tenemos unas limitaciones legales y otras de medios. Son muchas las situaciones que lamentamos no poder aceptar a trámite las reclamaciones.

RECLAMACIONES RECHAZADAS (NO COMPETENTES EN EL PROCEDIMIENTO)

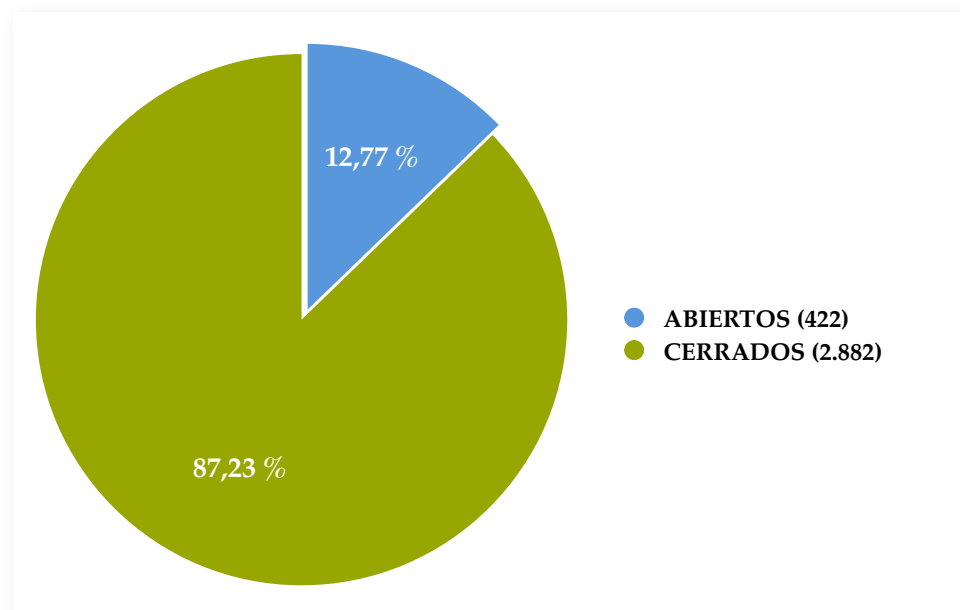


1.1.7 ESTADO DEL PROCEDIMIENTO FECHA 31 DICIEMBRE 2022

Al cerrar el ejercicio, a 31 de diciembre de 2022, del total de las 3.304 reclamaciones y sugerencias incoadas en la Oficina de la Defensora, se encontraban 2.882 expedientes finalizados y 422 en instrucción, un 12,77%. Estos últimos, se trataban principalmente de expedientes abiertos, en fase de instrucción, procediéndose desde la Institución a realizar un segundo requerimiento y reiteración a las gerencias de las áreas de salud correspondientes para dar respuestas a las reclamaciones y proceder al cierre de los mismos; así como expedientes que se encuentran pendientes de actualización en la base de datos de las respuestas recibidas.

ÁREA DE SALUD	TOTAL EXPEDIENTES (Instrucción)
BADAJOS	104
CÁCERES	47
CORIA	2
DON BENITO-VILLANUEVA	11
LLERENA-ZAFRA	128
MÉRIDA	63
NAVALMORAL	12
PLASENCIA	20
OTROS	35
TOTAL	422

Los Expedientes que se mencionaron anteriormente y que encontraban en fase de instrucción al cierre del ejercicio 2022, están pendientes de los pertinentes informes del Servicio Extremeño de Salud o de su actualización en la base de datos tras la recepción de los mismos, para proceder a su cierre.

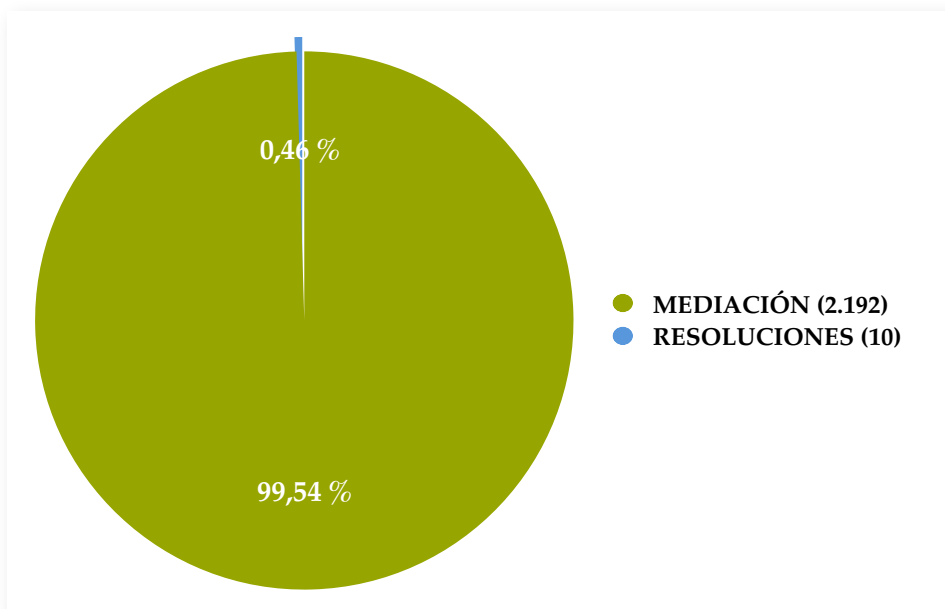


1.1.8 FORMA DE CIERRE

En el año 2022, de las 2.624 reclamaciones en las que nos hicimos competentes, quitando los 422 expedientes que se encontraban en fase de instrucción al cierre del ejercicio 2022 detallados anteriormente, la forma más frecuente de finalizar la tramitación de los 2.202 expedientes fue mayoritariamente a través de la mediación. En 2.192 ocasiones, un 99,54% de los expedientes tramitados, se finalizó con el acuerdo de ambas partes, usuario/a y Servicio Extremeño de Salud.

En 10 ocasiones, un 0,46%, fue necesaria una Resolución con Recomendaciones de la Defensora de los Usuarios. En estos casos, por no conseguirse un acuerdo completo y satisfactorio entre el Servicio Extremeño de Salud y usuario/a, fue necesario finalizar el procedimiento realizando un escrito razonado y motivado donde se exponía nuestro criterio en una Resolución, con unas recomendaciones específicas y propuestas de adopción de medidas dirigidas a subsanar las anomalías detectadas. Las situaciones como consideración de un inadecuado trato personal y disconformidad con la atención sanitaria son las causas que más difícilmente se llegan a mediar

El tiempo medio estimado de cierre de los expedientes incoados, en los que somos competentes, fue de 35 días; y en el caso de los expedientes atendidos pero que no eran de nuestra competencia, fue de 2 días.



1.2. ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS AÑO 2022

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

En la primera sección, se dará cuenta de los expedientes de reclamaciones aceptados e instruidos por áreas de salud y centros sanitarios implicados; los motivos más frecuentes que originaron la reclamación y las causas más frecuentes por las que se admitieron a trámite, finalizando con la forma en que se cerró el expediente y días empleados en la instrucción.

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

Finalmente, en la tercera sección se informará de las Resoluciones, recomendaciones realizadas por la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura durante el año 2022 sobre las reclamaciones incoadas en la Institución..

1.2.1. ANÁLISIS DE LA RECLAMACIONES ACEPTADAS EN EL AÑO 2022

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 de reclamación 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 Servicio Extremeño de Salud por parte de los ciudadanos y de las expectativas de los/as usuarios/as por el mismo.

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

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

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

En aquellos casos que se rechazaba la reclamación, recogidas en el apartado de otros, se explicaba la causa, por infundadas o en vía judicial. En otras ocasiones se trataban de asuntos donde nosotros no tenemos competencias, como en casos de la sanidad privada. Y otras veces, era debido a que no formulaban alegaciones claras a la contestación de la Administración que le 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 usuarios agrupados por las áreas de salud referidas, de todas las reclamaciones tramitadas en este ejercicio.

ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ

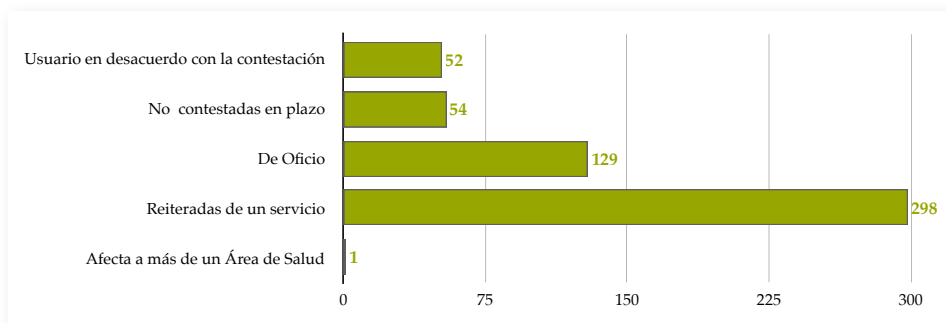
El área de salud de Badajoz genera el 23% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2022.

En concreto, se presentaron 765 reclamaciones, lo que supone un incremento significativo de un 65% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 534 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 70% de las reclamaciones en esta área y con un aumento del 64% en el año 2022.

Las causas fueron en 298 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio, 129 expedientes abiertos por la vía de oficio, 54 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario, 52 expedientes por desacuerdo del usuario con la resolución de la gerencia área de salud y un expediente por afectar a más de 1 área de salud. En este sentido, reflejar que el 56% de las reclamaciones en la que nos hicimos competentes tenían por motivo ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico, el 24% se abrieron por la vía de oficio y el 20% se trataron de reclamaciones no contestadas en plazo o con resolución no satisfactoria por el servicio de atención al usuario.

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

RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS



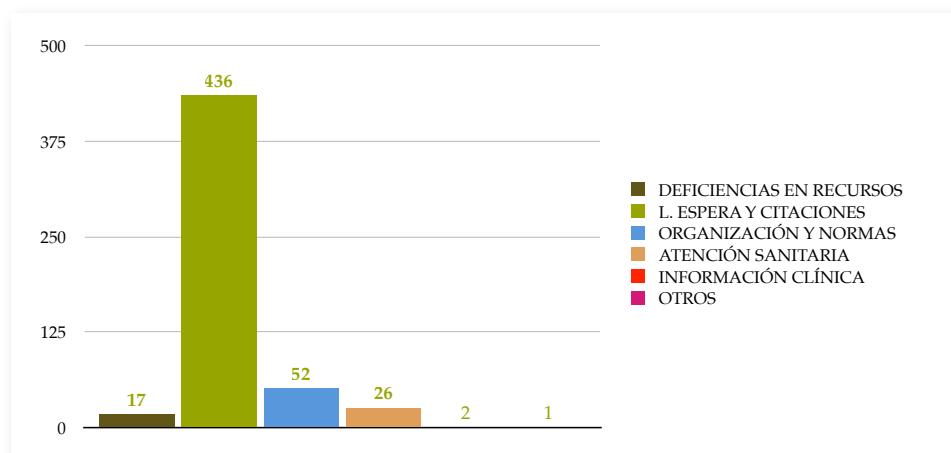
El 82% de las reclamaciones presentadas por los usuarios del área de salud de Badajoz tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, es decir, la demora asistencial para consultas sucesivas con especialistas y/o pruebas diagnósticas de control seguimiento, por los problemas que se encuentran los pacientes para acceder a las citas de seguimiento, ya sea por lista de espera para su revisión en las distintas especialidades o por dificultades en el sistema de citaciones que son diversas (anulaciones y reprogramaciones); siendo cerradas la mayoría por mediación.

Es conveniente destacar que, en el año 2022, el 56% de las reclamaciones en la que nos hicimos competentes tenían por motivo ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico.

Entrando en detalle, se abrieron 298 expedientes en la Oficina de la Defensora por reclamaciones reiteradas de los usuarios sobre un mismo servicio en el área de salud de Badajoz, lo que supone un incremento muy significativo de las mismas del 250% respecto al ejercicio anterior en el que se registraron 98 reclamaciones. Por tanto, continúan dirigiéndose reclamaciones a determinados servicios como Angiología y Cirugía Vasculard para citación de consultas para revisión de sus patologías, valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas e intervenciones quirúrgicas aún pendientes y Servicio de Radiología para la realización de pruebas diagnósticas de control por el (RMN, TAC, ecografías, mamografías), y en este ejercicio resaltar las reclamaciones reiteradas que los usuarios han dirigido al Servicio de Neurocirugía (intervenciones quirúrgicas aún pendientes), Servicio de Digestivo (realización de pruebas diagnósticas de control/screening) y Servicio de Urología (consultas de revisión e intervenciones quirúrgicas aún pendientes). Siendo necesario que los gestores sanitarios incrementen los esfuerzos en las medidas adoptadas dirigidas a los mismos con objeto de reducir la demora asistencial de los pacientes en las intervenciones quirúrgicas aún no resueltas y la revisión de sus patologías.

Le siguen a distancia, con un 10% de las reclamaciones, aquellas generadas por disconformidad con la organización y normas en centros sanitarios, en la que los usuarios se ven afectados por lo que consideran deficiencias en la organización sanitaria principalmente, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria. Comprenden

cuestiones diversas como son los circuitos organizativos del sistema sanitario, dificultades de accesibilidad relacionadas con la atención telefónica, problemática de las citaciones (no presenciales y presenciales) y su relación administrativa, excesiva demora para una consulta con médico/pediatra de atención primaria (listas de espera en atención primaria), solicitud de cambio de especialista y libre elección, disconformidad rechazo consulta a especialistas, obtención de segunda opinión médica, etc.; siendo cerradas la mayoría por mediación.



ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ	Reclamaciones aceptadas
Hospital Universitario de Badajoz	300
Hospital Perpetuo Socorro	132
Hospital Materno Infantil	29
Otros	73
TOTAL	534

Es el Hospital Universitario de Badajoz con 300 reclamaciones, el centro sanitario más reclamado en el área de salud de Badajoz y el tercer centro hospitalario que más reclamaciones ha generado en la Oficina de la Defensora de los usuarios.

Los pacientes refieren en sus reclamaciones la dificultad para acceder a las citas de revisión de sus patologías, valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas e intervenciones quirúrgicas aún pendientes predominando las dirigidas al Servicio de Angiología y Cirugía Vascul ar (101 reclamaciones, el 37%), Servicio de Neurocirugía y Servicio de Urología, así como reclamaciones para la realización de pruebas diagnósticas de control por el Servicio de Radiología (RMN, TAC, ecografías, mamografías) y Servicio de Digestivo (Colonoscopia, endoscopia digestiva alta, manometría); siendo cerradas la mayoría por mediación.

En el Hospital Perpetuo Socorro destacan las reclamaciones para la realización de pruebas diagnósticas de seguimiento por el Servicio de Radiología (RMN, TAC, ecografías, mamografías). Y en el Hospital Materno Infantil las 24 reclamaciones dirigidas al Centro Extremeño de Reproducción Humana Asistida (CERHA), centro de referencia regional que se encuentra ubicado en el Hospital Materno Infantil por lista de espera para los tratamientos de reproducción humana asistida.

Y en el grupo de Otros, resaltar las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria por deficiencias de recursos humanos (médico y pediatra de atención primaria en zonas rurales), lista de espera para fisioterapia y atención por psiquiatra/psicólogo/a en equipo de salud mental y centro de atención de drogodependencias, y por disconformidad con la organización y normas en los mismos.

ÁREA DE SALUD DE CÁCERES

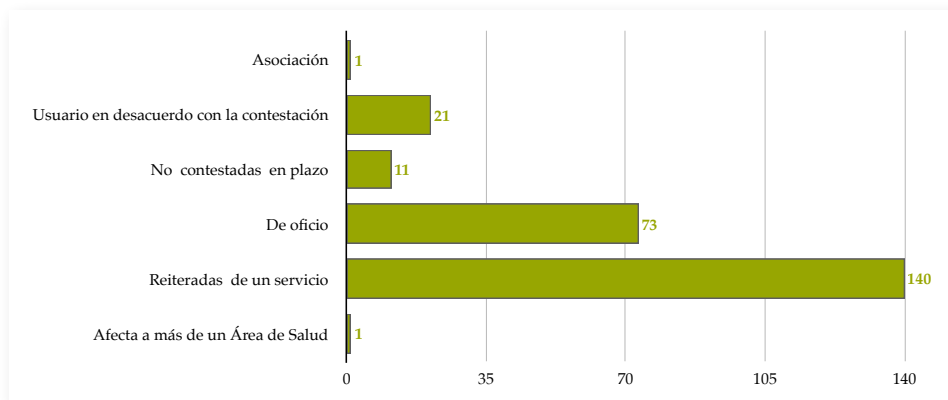
El área de salud de Cáceres genera el 11% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2022.

En concreto, se presentaron 358 reclamaciones, lo que supone un incremento de un 33% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 250 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 70% de las reclamaciones en esta área y con un aumento del 28% en el año 2022.

Las causas fueron en 140 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio, 73 expedientes abiertos por la vía de oficio, 11 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario, 21 expedientes por desacuerdo del usuario con la resolución de la gerencia área de salud, un expediente por afectar a más de 1 área de salud y un expediente presentado por asociación de consumidores y usuarios. En este sentido, reflejar que el 56% de las reclamaciones en la que nos hicimos competentes tenían por motivo ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico, seguidas de un 29% de las reclamaciones que se abrieron por la vía de oficio.

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

RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS

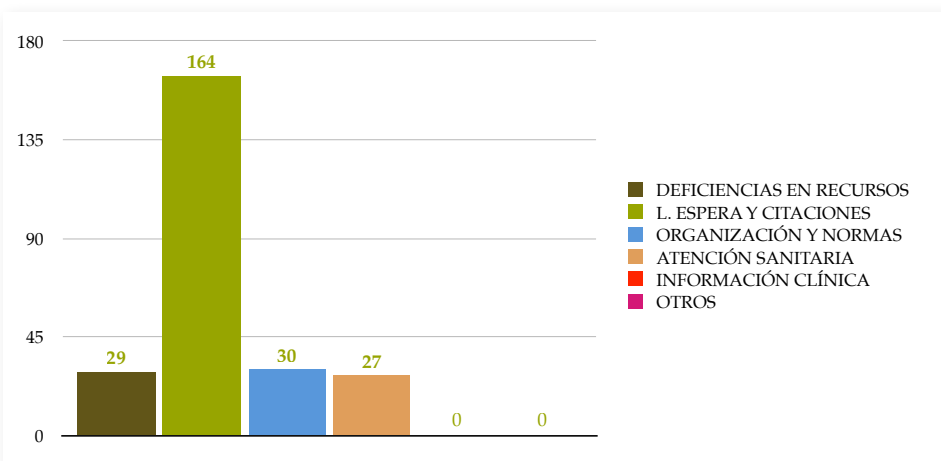


El 66% de las reclamaciones presentadas por los usuarios del área de salud de Cáceres tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, es decir, la demora asistencial para consultas sucesivas con especialistas y/o pruebas diagnósticas de control seguimiento, por los problemas que se encuentran los pacientes para acceder a las citas de seguimiento, ya sea por lista de espera para su revisión en las distintas especialidades o por dificultades en el sistema de citaciones que son diversas (anulaciones y reprogramaciones); siendo cerradas la mayoría por mediación.

Es conveniente destacar que, en el año 2022, el 56% de las reclamaciones en la que nos hicimos competentes tenían por motivo ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico. Entrando en detalle, se abrieron 140 expedientes en la Oficina de la Defensora por reclamaciones reiteradas de los usuarios sobre un mismo servicio en el área de salud de Cáceres, lo que supone un incremento muy significativo de las mismas del 233% respecto al ejercicio anterior en el que se registraron 42 reclamaciones. Por tanto, continúan dirigiéndose reclamaciones a determinados servicios como Traumatología (principalmente, para intervenciones quirúrgicas aún pendientes), y a distancia Urología (principalmente para intervenciones quirúrgicas aún pendientes) y Oftalmología (consultas de seguimiento) siendo necesario que los gestores sanitarios incrementen los esfuerzos en las medidas adoptadas dirigidas a los mismos con objeto de reducir la demora asistencial de los pacientes para las intervenciones quirúrgicas aún no resueltas y la revisión de sus patologías.

Le siguen a distancia, con un 12% de las reclamaciones en ambos casos, aquellas generadas por disconformidad con la organización y normas en centros sanitarios, en la que los usuarios se ven afectados por lo que consideran deficiencias en la organización sanitaria principalmente, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, y las reclamaciones por deficiencias estructurales y personales relativas a las peticiones de los usuarios cuando consideran que existen deficiencias materiales o humanas; siendo cerradas la mayoría por mediación.

ÁREA DE SALUD DE CÁCERES	RECLAMACIONES ACEPTADAS
Hospital Universitario de Cáceres	148
Hospital San Pedro de Alcántara	39
Otros	63
TOTAL	250



Es el Hospital Universitario de Cáceres con 148 reclamaciones, el centro sanitario más reclamado en el área de salud de Cáceres y ocupa el quinto lugar como centro hospitalario en cuanto al número de reclamaciones generadas en la Oficina de la Defensora de los usuarios.

Los pacientes refieren en el 80% de sus reclamaciones la dificultad para acceder a consultas para revisión de sus patologías, valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas e intervenciones quirúrgicas pendientes predominando como reiteradas las dirigidas al Servicio de Traumatología (para consultas de seguimiento como intervenciones quirúrgicas aún pendientes, un 33% de las mismas), Servicio de Urología y Servicio de Oftalmología, y por otro lado, reclamaciones a las especialidades de Cirugía General y Digestiva, Neurocirugía y Cirugía Plástica y Reparadora, demandando las intervenciones quirúrgicas pendientes por dichos servicios.

En el Hospital San Pedro de Alcántara destacamos las reclamaciones para citas sucesivas por el Servicio de Cardiología y Hematología. Y en el grupo de Otros, aquellas dirigidas a centros de atención primaria por disconformidad con la organización y normas por dificultades de accesibilidad relacionadas con la atención telefónica, problemática de las citaciones (no presenciales y presenciales) y su relación administrativa, dificultad para visitar a un médico de familia (listas de espera en atención primaria), entre otras; así como por deficiencias de recursos humanos, en concreto, en unidad de salud mental infanto-juvenil y de médicos de atención primaria en consultorios locales y centros de salud rurales solicitando se cubran sustituciones de los mismos, y por lista de espera para fisioterapia.

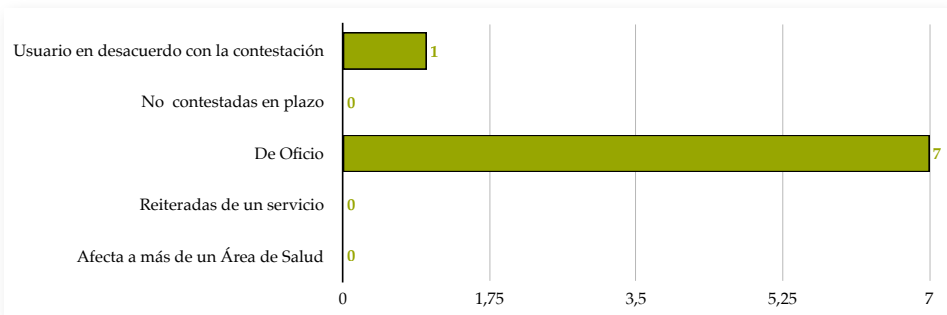
ÁREA DE SALUD CORIA

El área de salud de Coria genera solo el 1% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2022.

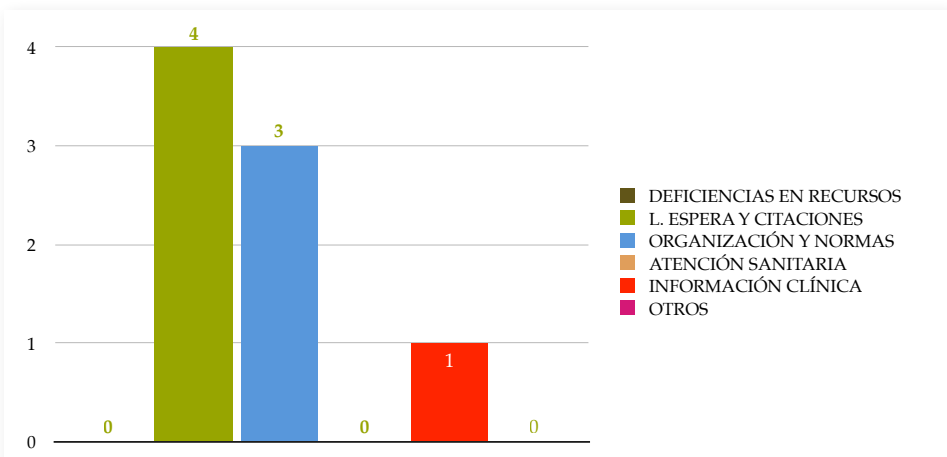
En concreto, se presentaron 20 reclamaciones, pero con un incremento de un 25% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 8 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento.

Las causas fueron en 7 expedientes la apertura por la vía de oficio y un expediente por desacuerdo del usuario con la resolución de la gerencia área de salud. La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 28 días.

RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS



De los 7 expedientes abiertos dirigidos al Hospital Ciudad de Coria, en el 57% de las reclamaciones presentadas por los usuarios tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera, tres para consultas sucesivas con especialistas y una para prueba diagnóstica de control seguimiento. Y el resto, fueron dos reclamaciones generadas por disconformidad con la organización y normas en el mismo y una reclamación por disconformidad con la información clínica recibida. Y, por otro lado, se abrió un expediente de reclamación dirigido a un centro de atención primaria por disconformidad con la organización; siendo cerradas la mayoría por mediación.



ÁREA DE SALUD DE CORIA	RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE
Hospital Ciudad de Coria	7
Otros	1
TOTAL	8

ÁREA DE SALUD DON BENITO – VILLANUEVA

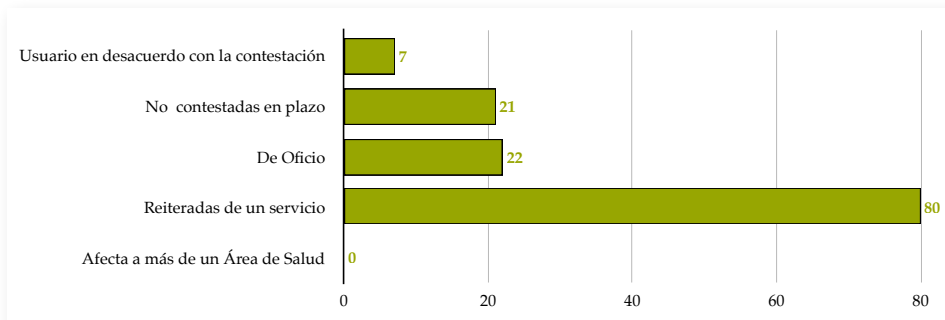
El área de salud de Don Benito-Villanueva genera el 5% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2022 y, por áreas de salud, continúa ocupando el sexto lugar en cifras absolutas y ajustadas a población, con 1 reclamante por cada 729 habitantes, como en el ejercicio anterior.

En concreto, se presentaron 184 reclamaciones, lo que supone un ligero aumento del 10% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 130 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 71% de las reclamaciones en esta área y con un aumento del 12% en el año 2022.

Las causas fueron en 80 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio, 22 expedientes abiertos por la vía de oficio, 21 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario y 7 expedientes por desacuerdo del usuario con la resolución de la gerencia área de salud.

La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 30 días.

RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS

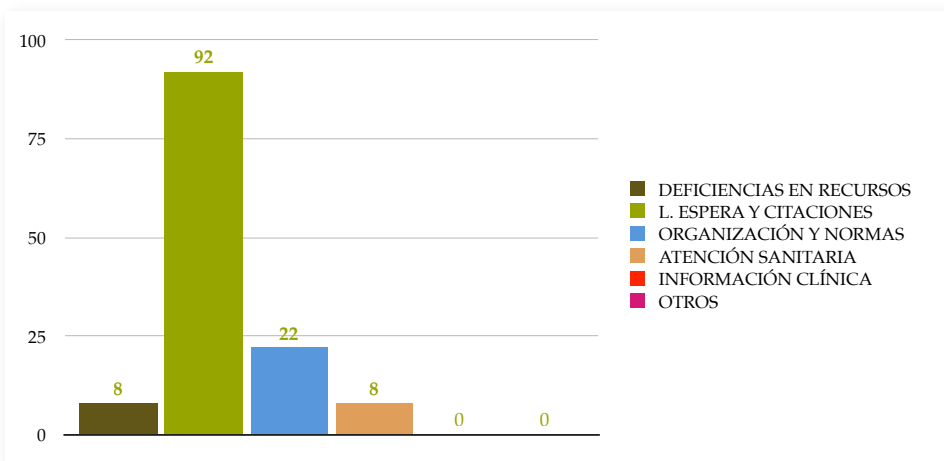


El 71% de las reclamaciones presentadas por los usuarios del área de salud de Don Benito-Villanueva tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, por demora asistencial para las consultas sucesivas con especialistas y/o pruebas diagnósticas de control seguimiento, debida a problemas que se encuentran los pacientes para acceder a las citas de seguimiento, ya sea por lista de espera para su revisión en las

distintas especialidades o por dificultades en el sistema de citas que son diversas (anulaciones y reprogramaciones); siendo cerradas la mayoría por mediación.

Es conveniente destacar que, en el año 2022, el 61% de las reclamaciones en la que nos hicimos competentes tenían por motivo ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico. Entrando en detalle, se abrieron 80 expedientes en la Oficina de la Defensora por reclamaciones reiteradas de los usuarios sobre un mismo servicio en el área de salud de Don Benito-Villanueva, lo que supone un incremento significativo de las mismas del 90% respecto al ejercicio anterior en el que se registraron 42 reclamaciones. Por tanto, continúan dirigiéndose reclamaciones a determinados servicios como Cardiología, Oftalmología y Traumatología, siendo necesario que los gestores sanitarios incrementen los esfuerzos en las medidas adoptadas dirigidas a los mismos con objeto de reducir la demora asistencial de los pacientes para la revisión de sus patologías.

Le siguen a distancia, con un 17% de las reclamaciones, aquellas generadas por disconformidad con la organización y normas en centros sanitarios, en la que los usuarios se ven afectados por lo que consideran deficiencias en la organización sanitaria principalmente, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria. Como dificultades de accesibilidad relacionadas con la atención telefónica, problemática de las citas y su relación administrativa, excesiva demora para una consulta con médico/pediatra de atención primaria, disconformidad gestión adquisición material, etc.; siendo cerradas la mayoría por mediación.



ÁREA DE SALUD DE DON BENITO-VILLANUEVA	RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE
Hospital Don Benito-Villanueva de la Serena	70
Hospital Siberia-Serena	8
Otros	52
TOTAL	130

El Hospital Don Benito-Villanueva con 70 reclamaciones, acapara el 54% de las reclamaciones presentadas por los usuarios en el área de salud de Don Benito-Villanueva y ocupa el séptimo lugar como centro hospitalario que más reclamaciones ha generado en la Oficina de la Defensora de los usuarios.

Los pacientes refieren en sus reclamaciones la dificultad para acceder a las citas de revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas en las especialidades de Cardiología, Oftalmología y Traumatología, así como para la realización de pruebas diagnósticas de control por el Servicio de Digestivo (Colonoscopia); siendo cerradas la mayoría por mediación.

En el Hospital Siberia-Serena solo se han dirigido un 6% de las reclamaciones registradas en el área de salud Don Benito-Villanueva, por demora asistencial para las consultas sucesivas con el Servicio de Neumología y Traumatología.

Y en el grupo de Otros, resaltar las reclamaciones dirigidas a los centros de especialidades de Don Benito y Villanueva de la Serena por disconformidad con la lista de espera y citaciones para Endocrinología y Traumatología, entre otras especialidades, y a los centros de atención primaria que tenían por motivo las deficiencias de recursos humanos de usuarios de núcleos rurales por pediatra de atención primaria que generaba lista de espera en la consulta de medicina de familia al asumir estos pacientes, retraso en revisiones programas salud y acceso a urgencias hospitalarias, y por disconformidad con la organización y normas en los mismos.

ÁREA DE SALUD LLERENA-ZAFRA

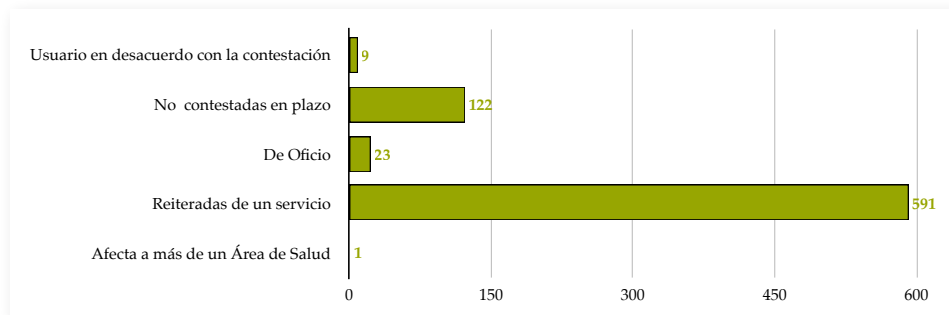
El área de salud de Llerena-Zafra genera el 24% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2022. Por tanto, la que más reclamaciones genera, en cifras absolutas y ajustadas a la población de referencia de toda la Comunidad Autónoma de Extremadura en este ejercicio.

En concreto, se presentaron 780 reclamaciones, lo que supone un incremento muy significativo de un 222% respecto al año anterior (242 reclamaciones en el año 2021), de las cuales en 746 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 96% de las reclamaciones en esta área.

Las causas fueron en 591 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio, 23 expedientes abiertos por la vía de oficio, 122 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario, 9 expedientes por desacuerdo del usuario con la resolución de la gerencia área de salud y un expediente por afectar a más de 1 área de salud.

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

RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS

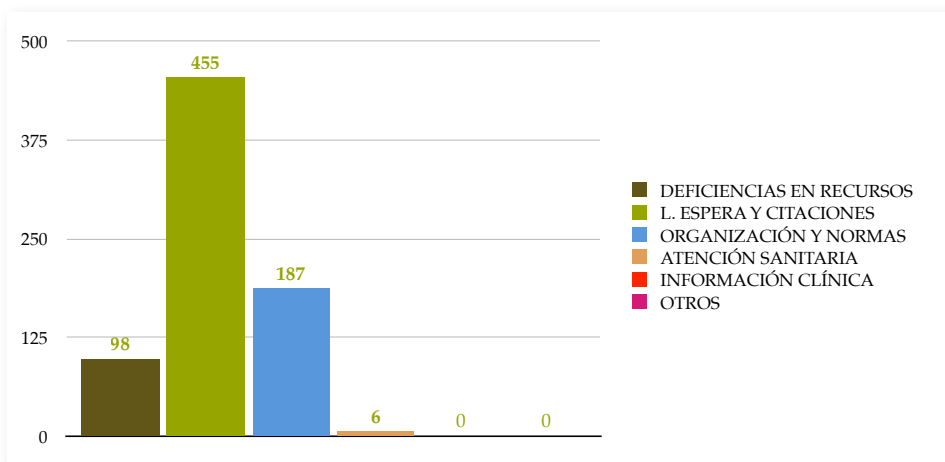


El 61% de las reclamaciones presentadas por los usuarios del área de salud de Llerena-Zafra tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, es decir, la demora asistencial para consultas sucesivas con especialistas y/o pruebas diagnósticas de control seguimiento, por los problemas que se encuentran los pacientes para acceder a las citas de seguimiento, ya sea por lista de espera para su revisión en las distintas especialidades o por dificultades en el sistema de citaciones que son diversas (anulaciones y reprogramaciones); siendo cerradas la mayoría por mediación.

Es conveniente destacar que, en el año 2022, el 79% de las reclamaciones en la que nos hicimos competentes tenían por motivo ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico.

Entrando en detalle, se abrieron 591 expedientes en la Oficina de la Defensora por reclamaciones reiteradas de los usuarios sobre un mismo servicio en el área de salud de Llerena-Zafra, lo que supone un incremento muy significativo de las mismas del 485% respecto al ejercicio anterior en el que se registraron 101 reclamaciones. Por tanto, continúan dirigiéndose reclamaciones a determinados servicios como Urología, Digestivo, Otorrinolaringología, Cardiología y Neurología, siendo necesario que los gestores sanitarios incrementen los esfuerzos en las medidas adoptadas dirigidas a los mismos con objeto de reducir la demora asistencial de los pacientes en su acceso para la revisión de sus patologías.

Le siguen a distancia, con un 25% aquellas reclamaciones generadas por disconformidad con la organización y normas en centros sanitarios, en la que los usuarios se ven afectados por lo que consideran deficiencias en la organización sanitaria principalmente, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria. Y, en tercer lugar, las reclamaciones por deficiencias estructurales y personales relativas a las peticiones de los usuarios cuando consideran que existen, en este caso, deficiencias humanas que representan un 13%; siendo cerradas la mayoría por mediación.



ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA	RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE
Hospital de Zafra	453
Hospital de Llerena	30
Otros	263
TOTAL	746

Es el Hospital de Zafra con 453 reclamaciones, el centro sanitario más reclamado en el área de salud de Llerena-Zafra y el segundo centro hospitalario que más reclamaciones de los usuarios extremeños ha generado en la Oficina de la Defensora de los usuarios.

En 432 reclamaciones, un 95%, los pacientes refieren en sus reclamaciones la dificultad para acceder a las citas de revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas predominando las reclamaciones reiteradas sobre los mismos servicios, en concreto, el Servicio de Urología, Digestivo, Cardiología, Otorrinolaringología y Reumatología, así como para la realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento por el Servicio de Digestivo (Colonoscopia); siendo cerradas la mayoría por mediación. El 5% restante tenían por motivo la disconformidad con la organización y normas y la atención sanitaria y/o personal.

El Hospital de Llerena, abarca el 4% de las reclamaciones en el área de salud Llerena-Zafra, destacando que el 73% de las mismas tienen por causa la disconformidad por lista de espera y citaciones, principalmente para consultas de revisión por el Servicio de Neurología y Digestivo.

Y en el grupo de Otros, resaltamos en este ejercicio un aumento de las reclamaciones de los usuarios de zonas rurales dirigidas a centros de atención primaria por deficiencias de recursos humanos, médico y pediatra de atención primaria, solicitando se cubran las bajas de los mismos o estabilidad en el puesto para control adecuado pacientes crónicos, así

como por disconformidad con la organización en consultorios locales refiriendo horario insuficiente de asistencia. disconformidad por horarios de atención diferentes cada día e insuficientes, provocando desconcierto/desinformación en pacientes mayores.

ÁREA DE SALUD MÉRIDA

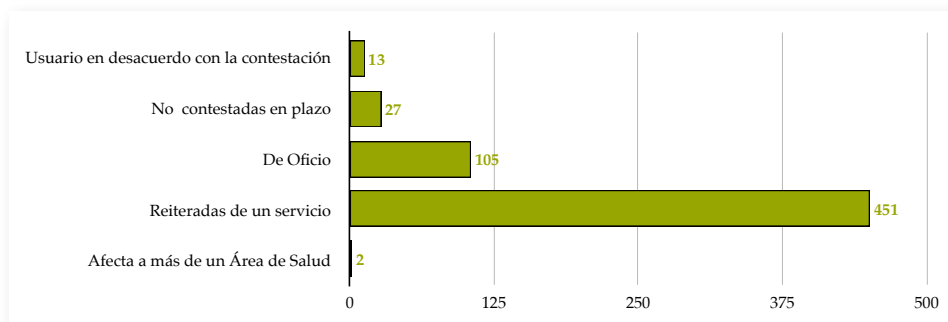
El área de salud de Mérida, que en este ejercicio ha roto la tendencia contemplada durante años de ser el área más reclamada, genera el 22% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2022.

En concreto, se presentaron 743 reclamaciones, lo que supone un incremento de un 53% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 598 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 81% de las reclamaciones en esta área y con un aumento del 53% en el año 2022.

Las causas fueron en 451 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio, 105 expedientes abiertos por la vía de oficio, 27 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario, 13 expedientes por desacuerdo del usuario con la resolución de la gerencia área de salud y dos expedientes por afectar a más de 1 área de salud.

La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 34 días.

RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS

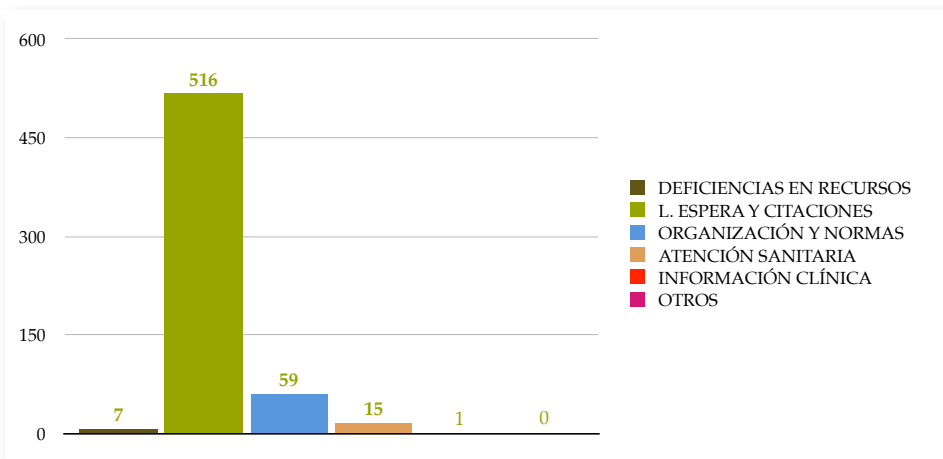


El 86% de las reclamaciones presentadas por los usuarios del área de salud de Mérida tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, es decir, la demora asistencial para consultas sucesivas con especialistas y/o pruebas diagnósticas de control seguimiento, por los problemas que se encuentran los pacientes para acceder a las citas de seguimiento, ya sea por lista de espera para su revisión en las distintas especialidades o por dificultades en el sistema de citaciones que son diversas (anulaciones y reprogramaciones); siendo cerradas la mayoría por mediación.

Es conveniente destacar que, en el año 2022, el 75% de las reclamaciones en la que nos hicimos competentes tenían por motivo ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico.

Entrando en detalle, se abrieron 451 expedientes en la Oficina de la Defensora por reclamaciones reiteradas de los usuarios sobre un mismo servicio en el área de salud de Mérida, lo que supone un incremento muy significativo de las mismas del 84% respecto al ejercicio anterior en el que se registraron 245 reclamaciones. Por tanto, continúan dirigiéndose reclamaciones a determinados servicios como Cardiología, Oftalmología, Urología, Rehabilitación, Neurología y Oncología médica, siendo necesario que los gestores sanitarios incrementen los esfuerzos en las medidas adoptadas dirigidas a los mismos con objeto de reducir la demora asistencial de los pacientes en su acceso para la revisión de sus patologías.

Le siguen a distancia, con un 10% de las reclamaciones, aquellas generadas por disconformidad con la organización y normas en centros sanitarios, en la que los usuarios se ven afectados por lo que consideran deficiencias en la organización sanitaria principalmente, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria; siendo cerradas la mayoría por mediación.



ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA	RECLAMACIONES ACEPTADAS
Hospital de Mérida	517
Hospital de Tierra de Barros	21
Otros	60
TOTAL	598

El Hospital de Mérida, con 517 reclamaciones, es el centro hospitalario que más reclamaciones genera en la Oficina de la Defensora de los usuarios. Y abarca el 86% del total de las reclamaciones dirigidas al área de salud de Mérida.

Los pacientes refieren, en el 86% de sus reclamaciones, demora en la asistencia para consultas para revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas ya

realizadas, ya sea por lista de espera o por fallos citación (anulaciones y reprogramaciones), dirigidas principalmente como reiteradas a los Servicios de Cardiología, Oftalmología, Urología, Rehabilitación, Neurología y Oncología médica, y realización de pruebas de control por el Servicio de Radiología y Digestivo (Colonoscopia).

El Hospital Tierra de Barros, abarca el 4% de las reclamaciones presentadas en el área de Mérida, principalmente reclamaciones de los usuarios para consultas sucesivas en el Servicio de Cardiología.

Y en el grupo de Otros, representando el 10% del total de las reclamaciones, resaltar las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria por deficiencias de recursos humanos, médico de atención primaria, en consultorio local solicitando cubrir ausencias por baja médica/vacaciones, aquellas mostrando disconformidad con la organización y normas por dificultades de accesibilidad, problema de citaciones y su relación administrativa y dificultad para visitar a un médico de familia por horario de atención reducido; así como por lista de espera para la atención de pacientes por psiquiatra/psicólogo/a con anulaciones y reprogramaciones de citas en los Equipos de Salud Mental de Mérida Norte y Almendralejo-San Roque y por demora en el tratamiento en las unidades de fisioterapia.

ÁREA DE SALUD NAVALMORAL DE LA MATA

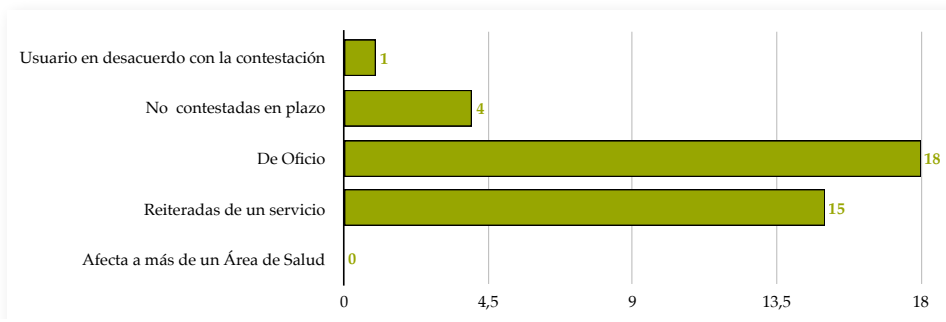
El área de salud de Navalmoral de la Mata genera solo el 2% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2022.

En concreto, se presentaron 54 reclamaciones pero con un incremento de un 29% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 38 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 70% de las reclamaciones en esta área y con un aumento del 23% en el año 2022.

Las causas fueron en 18 expedientes la apertura por la vía de oficio, 15 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio, 4 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario y un expediente por desacuerdo del usuario con la resolución de la gerencia área de salud.

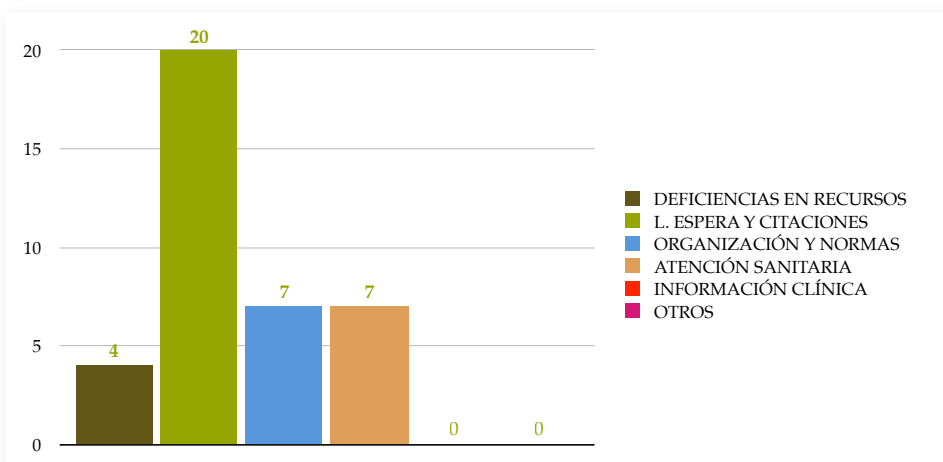
La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 39 días.

RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS



El 53% de las reclamaciones presentadas por los usuarios del área de salud de Navalmoral de la Mata tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, es decir, la demora asistencial para consultas sucesivas con especialistas y/o pruebas diagnósticas de control seguimiento, ya sea por lista de espera para su revisión en las distintas especialidades o por dificultades en el sistema de citaciones que son diversas (anulaciones y reprogramaciones); siendo cerradas la mayoría por mediación.

Le siguen a distancia, con un 18% de las reclamaciones en ambos casos, aquellas generadas por disconformidad con la organización y normas en el centro hospitalario, y por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria, incluyendo las reclamaciones por la insatisfacción con el trato personal o por mala o deficiente asistencia sanitaria tanto en centros de atención primaria como en hospital. Y por último, en un 11%, los usuarios reclamaban deficiencias de recursos humanos; siendo cerradas la mayoría por mediación.



ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA	RECLAMACIONES ACEPTADAS
Hospital Campo Arañuelo	30
Otros	8
TOTAL	38

El Hospital Campo Arañuelo, con 30 reclamaciones, abarca el 80% de las reclamaciones del área de salud de Navalmoral de la Mata.

Los pacientes refieren en el 77% de sus reclamaciones la dificultad para acceder a consultas para revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas principalmente dirigidas al Servicio de Medicina Interna y Servicio de Cardiología. El resto, el 33% de las reclamaciones, se reparten entre la disconformidad con la organización y normas, la atención personal y sanitaria y las deficiencias en recursos humanos.

En el grupo de Otros, abarcando el 20% de las reclamaciones en el área de salud, resaltamos las reclamaciones de los usuarios dirigidas a centros de atención primaria por disconformidad con la atención personal y sanitaria, así como deficiencias en recursos humanos (matrona y médico de familia).

ÁREA DE SALUD PLASENCIA

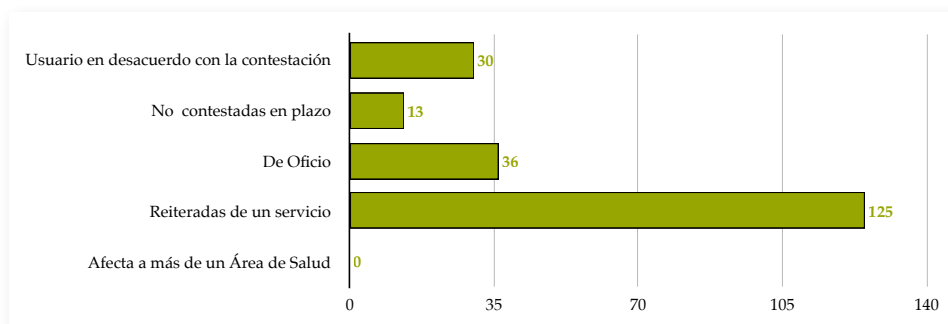
El área de salud de Plasencia genera el 8% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2022, ocupando el cuarto lugar entre las áreas más reclamadas en proporción a la población de referencia, con 1 reclamante cada 414 habitantes.

En concreto, se presentaron 258 reclamaciones, lo que supone un incremento de un 19% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 204 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 79% de las reclamaciones en esta área y con un aumento del 13% en el año 2022.

Las causas fueron en 125 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio, 36 expedientes abiertos por la vía de oficio, 13 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario y 30 expedientes por desacuerdo del usuario con la resolución de la gerencia área de salud.

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

RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS

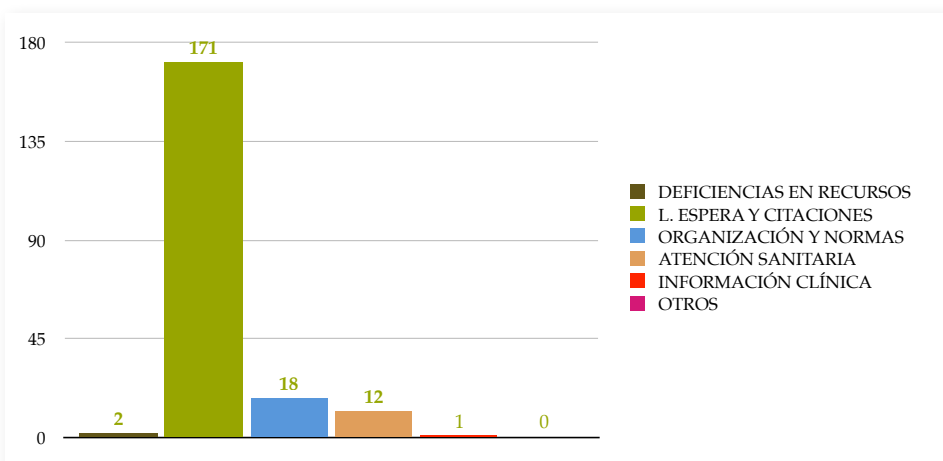


El 84% de las reclamaciones presentadas por los usuarios del área de salud de Plasencia tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, por los problemas que se encuentran los pacientes para acceder a las citas de seguimiento y/o pruebas diagnósticas de control seguimiento, ya sea por lista de espera para su revisión en distintas especialidades o por dificultades en el sistema de citaciones que son diversas (anulaciones y reprogramaciones); siendo cerradas la mayoría por mediación.

Es conveniente destacar que, en el año 2022, el 61% de las reclamaciones en la que nos hicimos competentes tenían por motivo ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico.

Entrando en detalle, se abrieron 125 expedientes en la Oficina de la Defensora por reclamaciones reiteradas de los usuarios sobre un mismo servicio en el área de salud de Plasencia, lo que supone un incremento muy significativo de las mismas del 51% respecto al ejercicio anterior en el que se registraron 83 reclamaciones. Por tanto, continúan dirigiéndose reclamaciones a determinados servicios como Oftalmología, Neurología, Neumología, Traumatología y Nefrología, siendo necesario que los gestores sanitarios incrementen los esfuerzos en las medidas adoptadas dirigidas a los mismos con objeto de reducir la demora asistencial de los pacientes para la revisión de sus patologías.

Le siguen muy a distancia, con un 9% de las reclamaciones, aquellas generadas por disconformidad con la organización y normas en centros sanitarios, en la que los usuarios se ven afectados por lo que consideran deficiencias en la organización sanitaria, principalmente detectadas en centros hospitalarios. Comprenden cuestiones diversas como son los circuitos organizativos del sistema sanitario, dificultades de accesibilidad relacionadas con la atención telefónica, problemática de las citaciones (no presenciales y presenciales) y su relación administrativa, solicitud obtención de segunda opinión médica, disconformidad rechazo derivaciones a otra área de salud, etc.; siendo cerradas la mayoría por mediación.



ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA	RECLAMACIONES ACEPTADAS
Hospital Virgen del Puerto	174
Otros	30
TOTAL	204

El Hospital Virgen del Puerto, con 174 reclamaciones, abarca el 85% de las reclamaciones dirigidas al área de salud de Plasencia, ocupando en el orden de los centros hospitalarios que más reclamaciones generan en la Oficina de la Defensora de los usuarios, el sexto lugar.

Los pacientes refieren en un 88% de las reclamaciones, la dificultad para acceder a las citas de revisión de sus patologías, valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas e intervenciones quirúrgicas aún pendientes, predominando las dirigidas al Servicio de Oftalmología, Cardiología, Neurología, Traumatología (principalmente reclamando intervenciones quirúrgicas pendientes) Neumología y Nefrología; siendo cerradas la mayoría por mediación.

Y en el grupo de Otros, que en este ejercicio abarca un 15% de las reclamaciones de los usuarios en el área de salud de Plasencia, resaltamos las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria por deficiencias de recursos humanos en zonas rurales, en concreto, por usuarios del consultorio local de Jerte, por demora para visitar al médico de familia solicitando atención diaria en horario completo y centro de salud de Cs Jaraiz de la vera por ausencia de uno de los pediatras solicitando la incorporación de otro facultativo y sustitución en periodo vacacional; así como por la lista de espera para realizar tratamiento en la unidad de fisioterapia del centro de salud de La Data.

OTROS

En el año 2022, la Oficina de la Defensora de los usuarios procedió a la apertura de 142 expedientes de reclamación, que no pudimos asignar a ninguna de las áreas de salud en concreto y que se incluyen en el grupo de Otros, con un incremento respecto al ejercicio anterior de un 21%. Este grupo, corresponde a aquellas reclamaciones, que, aun teniendo un contenido asistencial, son genéricas y no están referidas a un centro asistencial determinado o no se pueden asignar directamente a la atención primaria o especializada, como las relativas a tarjeta sanitaria, peticiones sobre prestaciones sanitarias, disconformidad con el servicio prestado de transporte sanitario (41 reclamaciones abiertas en el año 2022), desacuerdos con derivaciones sanitarias, solicitudes de reintegro de gastos, etc. En este grupo, se encuadran la Vicepresidencia segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales, Servicio Extremeño de Salud, Servicio Extremeño de Promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia y otros.

De las cuales, en 116 ocasiones, el 82% de los casos, aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento. No facilitamos la media en este grupo por no referirse a ninguna instancia concreta.



1.2.2. ANÁLISIS DE LA RECLAMACIONES RECHAZADAS AÑO 2022

En el año 2022, la Oficina de la Defensora de los usuarios rechazó la tramitación de las reclamaciones en 680 ocasiones, realizando una atención de las mismas, remitiéndolas al órgano competente que corresponda para que sean resueltas, aunque se mantiene un seguimiento de las mismas.

Como ya explicamos al principio de este capítulo, al tratar el procedimiento de tramitación de las reclamaciones, en los casos en que se presentan escritos a nuestra Institución donde consideramos que no somos competentes en primera instancia, según el Decreto 4/2003 regulador de nuestra Institución, atendemos a los/as usuarios/as y pacientes, facilitando información sobre la causa de la denegación de la tramitación y sobre las posibles vías para resolver sus peticiones. El motivo más frecuente fue eludir la primera instancia, es decir, su presentación en la primera instancia en los servicios de atención al usuario de cada área de salud de conformidad con la normativa reguladora vigente. Esta situación ocurrió en 675 ocasiones y en 5 ocasiones por otras causas (vía judicial, infundada, etc.). Se debe entender las limitaciones de nuestra Institución. Tenemos unas limitaciones legales y otras de medios. Son muchas las situaciones que lamentamos no poder aceptar a trámite las reclamaciones.

Conviene realizar una serie de aclaraciones para comprender la información que facilitamos en 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 como hemos comentado ha sido la situación mayoritaria, se le informaba al reclamante que se remitía su reclamación a la instancia competente e intentábamos realizar un seguimiento. En algunos casos, con posterioridad se procedió a la reapertura del expediente de reclamación como consecuencia de recibir mayor información y considerar la competencia por la vía de oficio, o aportar nuevos elementos de juicio, como la existencia de una reclamación previa, etc.

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



En aquellos casos que se rechazaba la reclamación, recogidas en el apartado de otros, se explicaba la causa, por infundadas o en vía judicial. En otras ocasiones se trataban de asuntos donde nosotros no tenemos competencias, como en casos de la sanidad privada. En otras ocasiones, era debido a que no formulaban alegaciones claras a la contestación de la Administración que le habían contestado en primera instancia. Se trataban de situaciones donde el reclamante solo nos informaba de su no conformidad en general, pero sin aclarar cual asunto o su opinión.

La media de tiempo que trascurrió entre la recepción de la reclamación en nuestra Oficina, su alta en la base de datos, su estudio y la realización de los escritos pertinentes para su notificación y derivación al órgano competente fue de dos días de tramitación.

A continuación, agrupados por las áreas de salud referidas, procedemos a dar cuenta de los centros sanitarios reclamados durante el año 2022 cuyas reclamaciones fueron rechazadas a trámite, realizando una atención de las mismas y remitiéndolas al órgano competente que corresponda para que sean resueltas, aunque se mantiene un seguimiento de las mismas.

ÁREA DE SALUD BADAJOZ

ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital Universitario de Badajoz	96
Hospital Perpetuo Socorro	60
Hospital Materno Infantil	14
Otros	61
TOTAL	231

ÁREA DE SALUD CÁCERES

ÁREA DE SALUD DE CÁCERES	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital Universitario de Cáceres	39
Hospital San Pedro de Alcántara	35
Otros	34
TOTAL	108

ÁREA DE SALUD CORIA

ÁREA DE SALUD DE CORIA	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital de Coria	8
Otros	4
TOTAL	12



ÁREA DE SALUD DON BENITO –VILLANUEVA

ÁREA DE SALUD DE DON BENITO-VILLANUEVA	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital Don Benito-Villanueva de la Serena	26
Hospital Siberia-Serena	3
Otros	25
TOTAL	54

ÁREA DE SALUD LLERENA–ZAFRA

ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital de Zafra	21
Hospital de Llerena	4
Otros	9
TOTAL	34

ÁREA DE SALUD MÉRIDA

ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital de Mérida	88
Hospital Tierra de Barros	16
Otros	41
TOTAL	145

ÁREA DE SALUD NAVALMORAL DE LA MATA

ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital Campo Arañuelo	11
Otros	5
TOTAL	16

ÁREA DE SALUD PLASENCIA

ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital Virgen del Puerto	36
Otros	18
TOTAL	54

OTROS

OTROS	RECLAMACIONES RECHAZADAS
SES	21
SEPAD	3
Otros	2
TOTAL	26

En el año 2022, en 26 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 Servicios Sociales, el Servicio Extremeño de Salud y el Servicio Extremeño de Promoción de la Autonomía personal y Atención a la Dependencia. En 5 ocasiones rechazamos a trámite el expediente.

1.2.3 RESOLUCIONES FORMULADAS, EN EL AÑO 2022, POR LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA EN RELACIÓN CON LAS RECLAMACIONES Y OTRAS ACTUACIONES.

Durante el año 2022 y, en cumplimiento de lo preceptuado en el artículo 21 del Decreto 4/2003 que nos regula, la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura ha emitido Resoluciones con recomendaciones correspondientes a reclamaciones formuladas por los usuarios del Servicio Extremeño de Salud por diversos motivos, como quedan reflejadas a continuación.

En la siguiente relación se detallan las Resoluciones emitidas por área de salud motivadas por reclamaciones de usuarios relacionadas con la demora en la citación de consultas y pruebas diagnósticas de control seguimiento de sus patologías, así como los respectivos números de expedientes de reclamaciones

Área de Salud de Badajoz: 3 Resoluciones en atención especializada.

- Expediente 0579/22 dirigida al Servicio de Radiología por demora en la citación de prueba diagnóstica de control seguimiento.
- Expediente 0616/22 dirigida al Servicio de Radiología por demora en la citación de prueba diagnóstica de control seguimiento.
- Expediente 1056/22 dirigida al Servicio de Angiología y Cirugía Vascular por demora en la citación de consulta de control seguimiento.

Área de Salud de Llerena-Zafra: 1 Resolución en atención especializada.

- Expediente 1676/21 dirigida al Servicio de Neumología por demora en la citación de consulta de control seguimiento.

Área de Salud de Mérida: 3 Resoluciones, diferenciando entre atención especializada y primaria.

- Expediente 1310/22 dirigida al Servicio de Fisioterapia Hospitalaria por demora en la citación para iniciar tratamiento rehabilitador.

En Atención primaria se han emitido 2 Resoluciones.

- Expediente 0488/22 dirigida a la Unidad de Fisioterapia del Centro de Salud Urbano III de Mérida.
- Expediente 1224/22 dirigida a la Unidad de Fisioterapia del Centro de Salud San José de Almendralejo.

El Servicio Extremeño de Salud ha respondido de forma favorable a las Recomendaciones formuladas por esta Institución, facilitando la citación solicitada por los pacientes.

Destacar, como dato positivo, que en el año 2022 no se ha emitido ninguna Resolución dirigida al Servicio de Cardiología del Hospital de Mérida, frente a las 5 Resoluciones que se emitieron en el año 2021, todas ellas, por demora en la citación de consultas de control seguimiento de pacientes, lo que demuestra que la Gerencia del área de salud de Mérida respondió a las peticiones de la Defensora de los usuarios remitidas a la misma proporcionando citas a los pacientes dentro de plazos razonables que no han requerido la emisión de resoluciones por parte de esta Institución durante el ejercicio actual.

Y a continuación, se relacionan las Resoluciones con recomendaciones que han sido emitidas por esta Institución derivadas de la instrucción de expedientes de reclamaciones presentados por usuarios/as en el año 2022 y que han sido remitidas a cada una de las Gerencias de área de salud implicadas en cada expediente. En ella se recoge el motivo principal de la reclamación y el texto de la Resolución que recoge la recomendación efectuada desde la Institución, siendo aceptadas dichas recomendaciones por las distintas gerencias de área de salud implicadas.

Toda la información contenida en este apartado ha sido sometida al cumplimiento de lo dispuesto en la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

- Expediente Reclamación: 141/22

Motivo: Disconformidad con la organización y gestión de citas en su centro de salud (Montijo), por la imposibilidad de concertar cita mediante la app del centro de salud online y dificultad en la accesibilidad telefónica con reprogramaciones de cita con su médico de atención primaria y demora en la misma, sin ser informado de que su médico no se encuentra en el centro de salud no pudiendo realizarse la prescripción del tratamiento farmacológico que precisaba el día en que tiene programada la cita; solicitando se tomen medidas para corregir esta situación que se prolonga en el tiempo.

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

- 1.- 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.
- 2.- Conceder a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz un plazo de un mes para que informe sobre la aceptación de esta resolución y de las medidas que se han establecido para que, en la medida de lo posible, se disminuyan los tiempos de espera en el Centro de Salud de Montijo para garantizar una adecuada accesibilidad de los usuarios; o en su caso de las razones que estime para no aceptarlas.
- 3.- Recordar a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz, que en virtud de lo establecido en los arts. 20 y 21 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, éste anualmente elaborará una Memoria que será presentada a la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de Consumidores, donde se recogerá el grado de cumplimiento de las resoluciones dictadas por esta Institución, así como la vulneración de los derechos contemplados en la distinta normativa sanitaria. La información que se aporte a dicha memoria respetará lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

- Expediente Reclamación: 0408/22

Motivo: Disconformidad con la asistencia sanitaria prestada por el Servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Cáceres del Complejo Hospitalario Universitario de Cáceres cuando acudió el día 28/7/2021 siendo diagnosticada de cólico biliar no complicado, refiriendo no ser valorada por el Servicio de Cirugía General y Digestiva dados sus antecedentes de repetición de cólico biliar y la cancelación de prueba y cita en el año 2020 por pandemia COVID-19; realizándose laparatomía en clínica privada el 15/10/2021 con colecistitis aguda focal con ulceración, con vesícula xantugranulomatosa con plastrón adherida a colon e hígado.

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

- 1.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres, que se incrementen los esfuerzos para evitar la demora en la citación de pruebas diagnósticas solicitadas por los facultativos médicos con carácter preferente/prioritario con objeto de realizar una valoración actual de los pacientes, diagnóstico de confirmación y/o tratamiento, así como evitar posibles complicaciones derivadas de la misma.
- 2.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres, aun comprendiendo y admitiendo las dificultades de trabajo del servicio de urgencias hospitalario, se revisen y actualicen los protocolos existentes de actuación en la asistencia sanitaria de pacientes en patología digestiva (patología biliar aguda), en los casos de pacientes que acuden en varias ocasiones por el mismo proceso clínico/evolución desfavorable y que pueden ocasionar complicaciones y/o cirugías, siendo motivo

- de posteriores reclamaciones como en este caso; siguiendo las recomendaciones de las sociedades científicas al respecto.
- 3.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres, que se incrementen los esfuerzos tendentes a asegurar una atención más humanizada a los/as pacientes en sus relaciones con los diversos dispositivos, como expresión de un servicio de calidad y satisfactorio para los mismos, así como a trasladar toda la información referente a las actuaciones asistenciales al paciente, garantizando una adecuada información en términos comprensibles y completa a los mismos durante el proceso asistencial en los servicios de urgencias hospitalarios.
 - 4.- Agradecer de antemano su colaboración, entendiendo que si la Gerencia del Área de Salud de Cáceres, en el plazo de un mes desde su recepción, no comunica razones por las cuales no acepte la presente resolución, se considerará aceptada por su parte.
 - 5.- Recordar a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres, que en virtud de lo establecido en los artículos 20 y 21 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, éste anualmente elaborará una Memoria que será presentada a la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de Consumidores, donde se recogerá el grado de cumplimiento de las resoluciones dictadas por esta Institución, así como la vulneración de los derechos contemplados en la distinta normativa sanitaria. La información que se aporte a dicha memoria será sometida al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

- Expediente Reclamación 0866/22.

Motivo: Disconformidad del reclamante con la atención personal prestada a su esposa por el Servicio de Urgencias del Hospital Virgen del Puerto cuando acudió el día 22/04/22, que califica de “trato intimidatorio, abusivo y vejatorio” y por la profesional sanitaria que realiza el triaje (no se identificó) realizado en el pasillo y vulnerando la intimidad de la paciente; solicitando se depuren responsabilidades.

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

- 1.- Consideramos por la documentación obrante en el expediente, que se han vulnerado los derechos de la paciente contemplados en el artículo 10 la Ley 3/2005, de 8 de julio, de información sanitaria y autonomía del paciente.
- 2.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Plasencia, se adopten las medidas oportunas para garantizar que se cumplan los derechos de los usuarios sanitarios recogidos en los mencionados artículos de la Ley 3/2005, de 8 de julio, en el servicio y centro hospitalario implicados.
- 3.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Plasencia, que se incrementen los esfuerzos tendentes a asegurar una atención más humanizada a los pacientes

y sus familiares en sus relaciones con los diversos dispositivos, especialmente cuando se trata de enfermos ancianos, menores, personas dependientes, pacientes terminales, que padecen enfermedad mental o con múltiples afectaciones, todo ello, como expresión de un servicio de calidad y satisfactorio para los mismos. Entre otras actuaciones, la necesidad de mantener, en todo caso, un trato personal humano, amable, comprensivo y empático con los mismos, 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, que se cursen las instrucciones oportunas a la Facultativa objeto de la reclamación, acerca de la necesidad de mantener, en todo caso, un trato correcto con los usuarios. Todo ello sin presuponer que la actuación dispensada haya sido incorrecta.

- 4.- Conceder a la Gerencia del Área de Salud de Plasencia un plazo de un mes para que informe sobre la aceptación de esta resolución y de las medidas ya en curso o a adoptar al respecto, o en su caso, de las razones que estime para no aceptarla.
- 5.- Recordar a la Gerencia del Área de Salud de Plasencia, que en virtud de lo establecido en los artículos 20 y 21 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, éste anualmente elaborará una Memoria que será presentada a la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de Consumidores, donde se recogerá el grado de cumplimiento de las resoluciones dictadas por esta Institución, así como la vulneración de los derechos contemplados en la distinta normativa sanitaria. La información que se aporte a dicha memoria será sometida al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Otras Actuaciones de la Defensora de los usuarios.

Dirección General de Asistencia Sanitaria del Servicio Extremeño de Salud. Fecha: Marzo-Abril 2022.

Motivo: Intervención de la Defensora de los usuarios por 9 reclamaciones de usuarias del SES, en concreto de las áreas de salud de Badajoz y Cáceres, solicitando se permita el acceso a la consulta de Lactancia Materna (Servicio Pediatría) del área de salud de Don Benito-Villanueva en funcionamiento desde el mes de octubre de 2021, y la puesta en marcha de consulta de Lactancia Materna en centros hospitalarios de dichas áreas de salud, así como se preste este servicio en el resto de las áreas de salud. Se recibe escrito de respuesta del Director General de Asistencia Sanitaria del SES informando que la consulta puesta en marcha en el Hospital de Don Benito (consulta monográfica de lactancia materna) se encontraba en ese momento en fase de pilotaje, requiriendo una evaluación posterior sobre la idoneidad de extender dicha prestación al resto de áreas de salud.

CAPÍTULO II

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

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

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

Asimismo, establece que los citados plazos se contarán en días naturales a partir de la inclusión del paciente en el Registro de Pacientes en Lista de Espera del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

En su artículo 5, establece unos sistemas de garantías, para que los usuarios que deseen hacer uso de este derecho puedan requerir de la Dirección General competente en materia de asistencia sanitaria del Servicio Extremeño de Salud, a través del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, la atención sanitaria.

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

El día 27 de septiembre de 2005, se publica el Decreto 228/2005, por el que se regula el contenido, organización y funcionamiento del Registro de Pacientes en Lista de Espera del Sistema Sanitario Público de Extremadura y se crea el fichero de datos de carácter personal del citado registro. Tiene por objeto la regulación del contenido, organización y funcionamiento del Registro de Pacientes en Lista de Espera del Sistema Sanitario Público de Extremadura. En el mismo se desarrolla el contenido del Registro, la forma de Inscripción en el mismo.

Asimismo, se desarrolla la forma de notificación al ciudadano, estableciendo que dispondrá de un justificante de su inclusión en el Registro, con el fin de acreditar su permanencia en la lista de espera. En la notificación se incluirá información suficiente sobre los procedimientos regulados en la Ley de tiempos de respuesta, incluyéndose la fecha límite para recibir cada acto médico prescrito, sea éste de primera 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 el mismo, en su artículo 2, se establecen plazos menores a los previstos para intervenciones quirúrgicas para procesos específicos, como son los siguientes:

- Aneurismas de indicación no urgente.
- Patología arterial periférica isquémica aguda.
- Fístulas arteria-venosas para diálisis.
- Cirugía cardiaca valvular.
- Cirugía coronaria.
- Desprendimiento de retina.
- Vitrectomía.
- Cirugía de exéresis de procesos tumorales malignos.

En su artículo 3, regula plazos menores para primeras consultas externas, para aquellos pacientes que requieran atención sanitaria especializada a través de primeras consultas externas programadas y no urgentes, con sospecha fundamentada en criterios clínicos de enfermedad oncológica, estableciendo un plazo máximo de 30 días naturales.

Por último, en el artículo 4, regula plazos menores para determinadas pruebas diagnósticas/terapéuticas, para aquellos casos de sospecha fundamentada en criterios clínicos de enfermedad oncológica, serán atendidos dentro de un plazo máximo de 15 días naturales.

Durante el ejercicio 2022, desde la Institución de la Defensora de los Usuarios se han tramitado 67 solicitudes de asistencia por aplicación del Decreto 132/2006, de 11 de julio, por el que se reducen los tiempos de espera en determinadas especialidades en la atención sanitaria especializada, cuyo motivo de solicitud era referido a alguna de las situaciones contempladas en el mismo para primeras consultas externas en sospecha de enfermedad oncológica, para pruebas diagnósticas/terapéuticas por sospecha de enfermedad oncológica, y para intervenciones quirúrgicas para los procesos específicos anteriormente mencionados; lo que supone un incremento del 16% respecto al ejercicio anterior.

En concreto, 50 solicitudes presentadas por pacientes al amparo del Decreto 132/2006 demandando intervenciones quirúrgicas para las patologías recogidas en dicha normativa (Aneurismas de indicación no urgente, patología arterial periférica isquémica aguda, fístulas arteria-venosas para diálisis, cirugía cardíaca valvular, cirugía coronaria, desprendimiento de retina, vitrectomía y cirugía de exéresis de procesos tumorales malignos), 9 solicitudes presentadas por pacientes al amparo del Decreto 132/2006 demandando primeras consultas a especialistas, consultas externas programadas y no urgentes, por sospecha fundamentada en criterios clínicos de enfermedad oncológica y 8 solicitudes presentadas por pacientes al amparo del Decreto 132/2006 demandando primeras pruebas diagnósticas/terapéuticas, al tratarse de casos de sospecha fundamentada en criterios clínicos de enfermedad oncológica

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

2.1.1 SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES A FECHA 31 DE DICIEMBRE DE 2022

En este apartado recogemos la información relativa al ejercicio del derecho del paciente extremeño, contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (SSPE) y Decreto 132/2006, de 11 de julio, por el que se reducen los tiempos de espera en determinadas especialidades en la atención sanitaria especializada, a una atención sanitaria especializada, de carácter programado y no urgente, garantizando unos plazos máximos de respuesta en la atención quirúrgica, pruebas diagnósticas y acceso a primeras consultas externas en el Servicio Extremeño de Salud. En este ejercicio, al igual que en el derecho a reclamar, se produce un incremento de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del SSPE presentada por los pacientes extremeños.

Las 2.424 solicitudes de asistencia de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R) que se recibieron durante este ejercicio en la Oficina de la Defensora de los usuarios, supone un significativo aumento del 57% respecto al ejercicio anterior, donde se presentaron 1.541 solicitudes de asistencia; lo que supone 883 expedientes más de solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 presentados por los pacientes extremeños en el año 2022, y que puede radicar en distintos factores o motivos (pacientes más informados y participativos en ejercer su derecho al amparo de la Ley 1/2005, mejor manejo de la información y de los datos de salud por los pacientes, mayor conocimiento de la Institución de la Defensora de los usuarios, activación de los pacientes a reclamar principalmente las intervenciones quirúrgicas pendientes, crisis sanitaria generada por la pandemia con masificación en determinados servicios sanitarios, desgaste postpandemia en pacientes, profesionales y gestores, falta de profesionales sanitarios médicos en distintas especialidades, aumento de la población que tiene que ser atendida, gestión sanitaria en las diferentes áreas, recursos humanos en las diferentes áreas, etc.) pero que, sin embargo, responde a un derecho de los pacientes recogido en la Ley siendo de obligado cumplimiento.

Reconocemos el esfuerzo realizado por los gestores sanitarios del SES durante el año 2022 pero para la Institución es insuficiente mientras siga habiendo pacientes en los que se sobrepasan los plazos máximos recogidos en la normativa sin recibir la atención sanitaria especializada que demandan, debiendo proceder el SES a resolver la misma teniendo en cuenta que ya se encuentran fuera de garantía.

Destacamos un incremento de las solicitudes de asistencia de L.T.R abiertas en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2022 por demora en la atención sanitaria especializada tanto de primeras consultas a especialistas, intervenciones quirúrgicas y pruebas diagnósticas.

El siguiente cuadro compara los años 2018, 2019, 2020, 2021 y 2022 de los tres tipos de expedientes de solicitudes de asistencia que gestionamos y tramitamos en la Institución:

TIPO DE ASISTENCIA SANITARIA RECLAMADA	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
PRIMERAS CONSULTAS	616	631	452	539	897
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	315	367	252	454	674
INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	346	483	451	548	853
TOTAL	1.277	1.481	1.155	1.541	2.424

Sobre el tipo de atención sanitaria reclamada por los pacientes en las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, a diferencia del ejercicio anterior, en el año 2022 son las primeras consultas a especialistas las que acumulan más solicitudes de asistencia L.T.R, con un aumento significativo de solicitudes de asistencia demandando las mismas de un 66% respecto al ejercicio anterior. Seguidas de cerca por las solicitudes de asistencia para intervenciones quirúrgicas que pasan a ocupar el segundo lugar en este ejercicio pero que también han sufrido un incremento del 35% respecto del año 2021.

En tercer lugar, al igual que en el año 2021, las solicitudes de atención por demora en pruebas diagnósticas/terapéuticas, con un incremento en las mismas de un 48% respecto al ejercicio anterior; generando el 28% del total de las solicitudes de asistencia presentadas por los pacientes extremeños (29% en el año 2021).

Por áreas de salud, ajustadas a la población de referencia, son Badajoz y Llerena-Zafra las más demandadas por los pacientes extremeños por incumplimiento de plazos en atención sanitaria especializada, por tanto, las que generan más solicitudes de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en atención sanitaria especializada. Destacar principalmente el aumento significativo de las solicitudes de asistencia de L.T.R de los pacientes del área de salud de Mérida, en un 110%, y Llerena-Zafra, en un 92%.

De las 2.424 solicitudes recibidas, se denegaron 172, se aceptaron 1.258 solicitudes que se resolvieron por mediación y en 577 ocasiones finalizaron con el pronunciamiento, por parte de la Defensora de los usuarios, mediante la emisión de una Resolución con recomendaciones, por la demora en la resolución de las mismas, indicando al Servicio Extremeño de Salud la obligación de resolver la solicitud y ofrecer al paciente la posibilidad de satisfacer su demanda en centro privado concertado, al haberse superado los plazos previstos para su atención sanitaria especializada, así como la necesidad de reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de atención, destacando el incremento de las mismas respecto al ejercicio anterior en un 28%; de lo que daremos cuenta en el correspondiente apartado de la memoria.

Las 172 peticiones rechazadas o denegadas desde el Servicio Extremeño de Salud fueron justificadas por la Dirección General de Asistencia Sanitaria.

Las causas más frecuentes fueron:

- Por tratarse de revisiones o consultas de control-seguimiento y no primeras consultas a especialistas, o tratarse de una prueba de screening o preventiva, de control-seguimiento y no de una indicación de finalidad diagnóstica, en 118 casos.
- Por incumplimiento de uno de los requisitos para su solicitud, principalmente el haberse solicitado antes de haberse cumplido el plazo recogido en la Ley 1/2005, en 8 casos.
- Otras causas en 46 ocasiones.

0200/22	0424/22	0538/22	0626/22	0694/22	1235/22	1255/22	1256/22	1319/22	1346/22
1429/22	1654/22	1739/22	1740/22	1745/22	1746/22	1751/22	1752/22	1755/22	1768/22
1776/22	1778/22	1784/22	1791/22	1801/22	1803/22	1805/22	1822/22	1833/22	1836/22
1841/22	1842/22	1843/22	1844/22	1845/22	1847/22	1848/22	1856/22	1857/22	1864/22
1865/22	1871/22	1875/22	1889/22	1894/22	1895/22	1897/22	1899/22	1900/22	1918/22
1922/22	1930/22	1935/22	1936/22	1946/22	1949/22	1950/22	1953/22	1957/22	1959/22
1963/22	1969/22	1970/22	1971/22	1974/22	1976/22	1986/22	1996/22	1997/22	1998/22
1999/22	2001/22	2002/22	2006/22	2012/22	2016/22	2017/22	2018/22	2028/22	2029/22
2036/22	2037/22	2039/22	2040/22	2041/22	2042/22	2043/22	2046/22	2047/22	2048/22
2054/22	2063/22	2065/22	2069/22	2071/22	2072/22	2073/22	2075/22	2076/22	2077/22
2078/22	2079/22	2080/22	2081/22	2082/22	2083/22	2085/22	2086/22	2089/22	2090/22
2091/22	2092/22	2093/22	2094/22	2095/22	2096/22	2097/22	2098/22	2099/22	2100/22
2101/22	2102/22	2103/22	2106/22	2107/22	2108/22	2109/22	2110/22	2111/22	2112/22
2113/22	2114/22	2115/22	2116/22	2117/22	2118/22	2119/22	2120/22	2121/22	2122/22
2123/22	2124/22	2125/22	2126/22	2128/22	2130/22	2131/22	2134/22	2135/22	2136/22
2137/22	2138/22	2139/22	2140/22	2141/22	2142/22	2143/22	2144/22	2145/22	2146/22
2147/22	2149/22	2150/22	2151/22	2152/22	2153/22	2154/22	2155/22	2157/22	2158/22
2159/22	2161/22	2162/22	2163/22	2164/22	2167/22	2168/22	2171/22	2172/22	2173/22
2174/22	2175/22	2176/22	2177/22	2178/22	2179/22	2180/22	2181/22	2182/22	2185/22
2187/22	2189/22	2190/22	2191/22	2192/22	2193/22	2195/22	2196/22	2197/22	2198/22
2199/22	2200/22	2201/22	2202/22	2203/22	2204/22	2206/22	2207/22	2208/22	2209/22
2210/22	2212/22	2213/22	2214/22	2215/22	2216/22	2217/22	2218/22	2219/22	2220/22



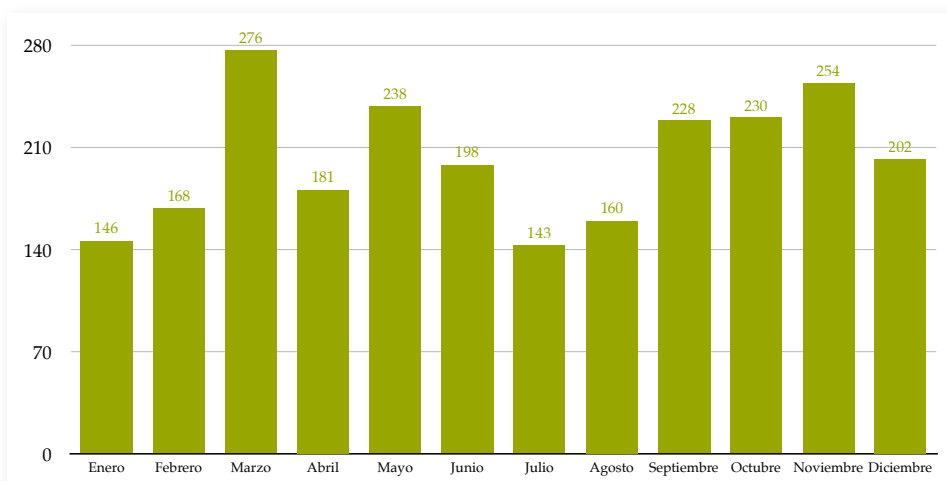
2221/22	2223/22	2224/22	2225/22	2226/22	2227/22	2228/22	2229/22	2230/22	2231/22
2232/22	2233/22	2234/22	2235/22	2236/22	2237/22	2238/22	2239/22	2240/22	2241/22
2242/22	2243/22	2244/22	2245/22	2247/22	2248/22	2249/22	2250/22	2251/22	2254/22
2255/22	2256/22	2257/22	2258/22	2259/22	2260/22	2261/22	2262/22	2263/22	2264/22
2265/22	2266/22	2267/22	2268/22	2269/22	2270/22	2271/22	2272/22	2273/22	2274/22
2275/22	2276/22	2277/22	2278/22	2279/22	2280/22	2281/22	2282/22	2283/22	2284/22
2285/22	2286/22	2287/22	2288/22	2289/22	2290/22	2291/22	2292/22	2293/22	2295/22
2296/22	2297/22	2298/22	2299/22	2300/22	2301/22	2304/22	2305/22	2306/22	2308/22
2309/22	2310/22	2311/22	2313/22	2314/22	2316/22	2317/22	2318/22	2320/22	2321/22
2322/22	2323/22	2326/22	2327/22	2328/22	2330/22	2332/22	2333/22	2334/22	2335/22
2336/22	2338/22	2339/22	2340/22	2341/22	2342/22	2343/22	2344/22	2345/22	2347/22
2348/22	2349/22	2350/22	2351/22	2352/22	2353/22	2354/22	2355/22	2357/22	2358/22
2359/22	2360/22	2361/22	2362/22	2363/22	2364/22	2365/22	2367/22	2368/22	2369/22
2370/22	2372/22	2373/22	2375/22	2376/22	2377/22	2378/22	2379/22	2380/22	2381/22
2382/22	2383/22	2385/22	2386/22	2387/22	2388/22	2390/22	2392/22	2393/22	2394/22
2395/22	2396/22	2397/22	2398/22	2399/22	2400/22	2402/22	2403/22	2404/22	2405/22
2406/22	2407/22	2408/22	2409/22	2410/22	2411/22	2412/22	2413/22	2414/22	2415/22
2417/22	2418/22	2419/22	2420/22	2421/22	2422/22	2423/22	2424/22		

2.1.2. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LAS SOLICITUDES

En el año 2022, la distribución mensual de las solicitudes de atención al amparo de la Ley 1/2005, varió respecto al ejercicio anterior, siendo en este ejercicio el mes de julio donde menos solicitudes se recibieron en la Oficina de la Defensora de los usuarios con 143 solicitudes, y en el caso del mes en el que más solicitudes de atención se presentaron, fue el mes de marzo, con 276 solicitudes, seguido de noviembre.

La distribución fue la siguiente:

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



Sobre la forma de presentación de las solicitudes de asistencia, se aprecia un aumento, respecto al año anterior, de los expedientes que se han abierto a través de la vía de correo electrónico, en 1.784 casos, entendible por el conocimiento de los pacientes del portal web de la Defensora de los Usuarios, pasando de un 67% del total en el año 2021 a un 73% en el año 2022; continúa ocupando esta vía el primer lugar. En este ejercicio se ha incrementado un significativo 72% las reclamaciones remitidas por los usuarios al amparo de la Ley 1/2005 por esta vía respecto al año 2021. Debemos entender que la inmediatez en la tramitación de estas solicitudes de asistencia es primordial.

En segundo lugar, y sin cambios respecto al ejercicio anterior, la apertura de los expedientes de solicitudes de asistencia se realizó a través de la vía del escrito, en un 24% (la mayoría procedentes de zonas rurales); sumando entre ambas el 97% del total. Le siguen la vía FAX, también muy utilizada por la población rural, que representa un 2% del total de las solicitudes de asistencia y las audiencias, que ocupan el 1% al igual que en el ejercicio anterior.

AÑO 2022	AUDIENCIAS	C. ELETRÓNICO	ESCRITO	FAX
TOTAL	5	1.784	584	51
PORCENTAJE	1%	73%	24%	2%

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

En el año 2022, en todas las áreas de salud se registra un aumento de las solicitudes de asistencia presentadas por los pacientes por demoras para intervenciones quirúrgicas, primeras consultas a especialistas y primeras pruebas diagnósticas, a excepción del **área de salud de Don Benito-Villanueva**, que disminuye las solicitudes al amparo de la Ley 1/2005, en un 3% en este ejercicio.

Sobre la distribución de las solicitudes de asistencia sanitaria según la procedencia de las áreas de salud, en el año 2022 al igual que en el ejercicio anterior, Badajoz es el **área de salud** que más solicitudes de asistencia L.T.R ha generado en cifras absolutas, seguida del **área de Salud** de Cáceres y Mérida.

Es lógico que las áreas de salud de mayor población y que tienen centros hospitalarios de referencia, como Badajoz y Cáceres, sean las que mayor número de peticiones reciban. Debemos reseñar que, en el **área de salud de Badajoz**, se ubica el Servicio de Angiología y Cirugía Vasculare en el Hospital Universitario de Badajoz que es un servicio de referencia regional para todos los pacientes extremeños.

El **área de salud de Badajoz**, que representa el 41% del total de solicitudes, continúa la tendencia ascendente que ya se apreciaba en el ejercicio anterior, con un incremento en el año 2022 de solicitudes de asistencia del 60%, pasando de 618 solicitudes de L.T.R en el año 2021 a 987 solicitudes en este ejercicio. Y, ajustada a la población de referencia,

Badajoz continua en el año 2022 ocupando la primera posición en como el área de salud a la que se dirigen el mayor número de solicitudes de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en atención sanitaria especializada.

Contiene el Hospital Universitario de Badajoz con 596 expedientes tramitados (358 solicitudes en el año 2021), que continua siendo el primer centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada, debido al incremento de solicitudes de los pacientes por demoras de la asistencia sanitaria en Angiología y Cirugía Vascular, Neurocirugía, Urología y Cirugía Maxilofacial; principalmente para primeras consultas e intervención quirúrgicas en Angiología y Cirugía Vascular y para intervenciones quirúrgicas en Neurocirugía, Urología y Cirugía Maxilofacial.

Destacar el incremento muy significativo de solicitudes de L.T.R en el año 2022 del **área de salud de Llerena-Zafra**, de un 92%, generando junto con Badajoz, el mayor número de solicitudes de asistencia de L.T.R, ajustada a población de referencia, por incumplimiento de plazos, y abarcando el 13% del total de solicitudes gestionadas en la Oficina de la Defensora, con 305 solicitudes de L.T.R en el año 2022. Se concentran mayoritariamente las solicitudes en el Hospital de Zafra, que pasa a ser el quinto centro hospitalario más reclamado en este ejercicio, con 289 peticiones, dirigidas al Servicio de Neurocirugía con 46 solicitudes de demora para primeras consultas, Rehabilitación con 44 solicitudes L.T.R y Oftalmología, con 35 peticiones.

Por tanto, ajustadas a la población de referencia, son Badajoz y Llerena-Zafra las áreas de salud más demandadas por los pacientes extremeños por incumplimiento de plazos en atención sanitaria especializada, por tanto, las que generan más solicitudes de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en atención sanitaria especializada. A destacar, en sentido desfavorable en Llerena-Zafra, un incremento muy significativo del 92% de solicitudes de asistencia de L.T.R respecto al año 2021, que la han situado en este ejercicio en la segunda posición.

Destacamos el incremento muy significativo de solicitudes de L.T.R en el año 2022 del **área de salud de Mérida**, de un 110% respecto al ejercicio anterior, pasando de 181 peticiones en el año 2021 a 380 peticiones de los pacientes en el año 2022, abarcando el 16% del total y ocupando el tercer como área de salud más reclamada en cifras absolutas y ajustada a población de referencia debido a dicho incremento. Contiene el Hospital de Mérida, que pasa a ocupar la cuarta posición como hospital más reclamado por demoras de asistencia, con 355 expedientes tramitados en el año 2022 (167 solicitudes en el año 2021) principalmente reclamando primeras consultas al Servicio de Rehabilitación, con 162 solicitudes de asistencia tramitadas para primeras consultas (68 peticiones en el año 2021).

El **Área de Salud de Cáceres**, en el año 2022 experimenta un incremento importante de solicitudes de L.T., en un 51%, con 413 peticiones de asistencia, abarcando esta área el 17% del total; ocupando la segunda posición, en cifras absolutas al igual que en el ejercicio anterior y continúa en la cuarta posición ajustada a la población de referencia en este ejercicio.

El Hospital Universitario de Cáceres, con 368 expedientes tramitados, pasa a ser el tercer centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria en Extremadura en este ejercicio, situándose por detrás del Hospital Universitario de Badajoz y Hospital Perpetuo Socorro. Destacar, que se continúan concentrando mayoritariamente en solicitudes de asistencia dirigidas al Servicio de Traumatología, con un incremento del 58% en este ejercicio, con 172 peticiones, 148 solicitudes tramitadas para intervenciones quirúrgicas y 24 para primeras consultas.

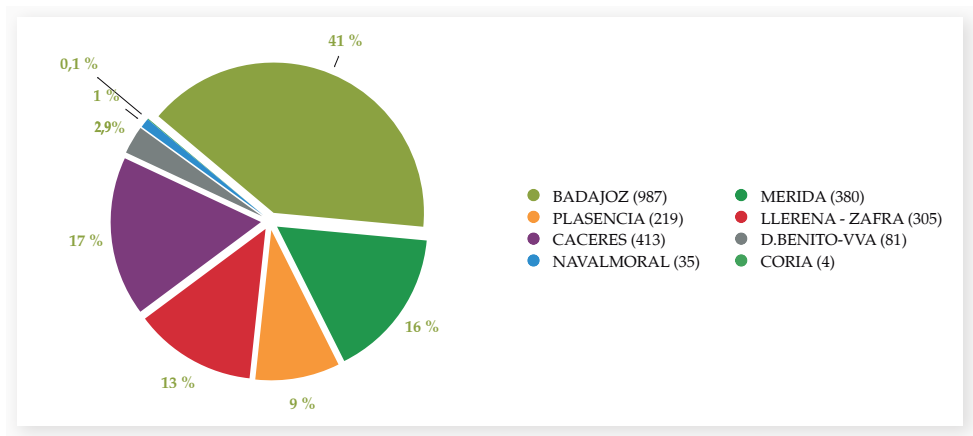
Destacamos el **área de salud de Don Benito-Villanueva**, que representa un 2,9% del total con 81 peticiones de atención sanitaria, que experimenta en el año 2022 un ligero descenso de las solicitudes de asistencia dirigidas al mismo de un 3% respecto al ejercicio anterior, y continúa ocupando la sexta posición en la relación de las áreas de salud más reclamadas, tanto en cifras absolutas como ajustadas a la población de referencia. Contiene el séptimo centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia de la Comunidad Autónoma, provenientes la gran mayoría del Hospital de Don Benito con 75 peticiones de los pacientes.

El **área de salud de Plasencia**, experimenta un descenso en su posición respecto al resto de las áreas de salud y ocupa el quinto lugar en cifras absolutas y en proporción a la población de referencia. Abarca el 9% del total de solicitudes de asistencia incoadas en la Oficina de la Defensora de los usuarios, con 219 peticiones de pacientes en el año 2022, pero con un ligero incremento de las solicitudes de asistencia en un 4% respecto al año 2021. El Hospital Virgen del Puerto, pasa de ser el cuarto centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005 en el año 2020 a ocupar el sexto lugar en el ejercicio actual.

Por último, resaltar las **áreas de salud de Navalmoral de la Mata y Coria**, representando un 1% y 0,1% respectivamente, que incrementan de forma muy significativa las solicitudes de asistencia en este ejercicio en un 133% y 300% pasando de 15 a 35 solicitudes y de 1 a 4 solicitudes de L.T.R en el año 2022, respectivamente, pero manteniéndose estables con cifras bajas respecto al resto de áreas de salud.

ÁREA DE PROCEDENCIA	SOLICITUDES LTR AÑO 2019	SOLICITUDES LTR AÑO 2020	SOLICITUDES LTR AÑO 2021	SOLICITUDES LTR AÑO 2022
BADAJOZ	287 (19,4%)	327 (28%)	618 (40%)	987 (41%)
CÁCERES	476 (32%)	283 (24,5%)	273 (18%)	413 (17%)
CORIA	2 (0,1%)	0	1 (0,06%)	4 (0,1%)
DON BENITO-VILLANUEVA	60 (4%)	56 (5%)	83 (5%)	81 (2,9%)
LLERENA-ZAFRA	151 (10,2%)	122 (10,5%)	159 (10%)	305 (13%)
MÉRIDA	79 (5,3%)	83 (7%)	181 (12%)	380 (16%)
NAVALMORAL DE LA MATA	11 (1%)	9 (1%)	15 (1%)	35 (1%)
PLASENCIA	415 (28%)	275 (24%)	211 (14%)	219 (9%)
TOTAL	1.481	1.155	1.541	2.424

En el año 2022, en cifras absolutas y en orden decreciente, la distribución de las 2.424 solicitudes de aplicación de LTR por áreas de salud fue de la siguiente manera: Badajoz 987 (41%), Cáceres 413 (17%), Mérida 380 (16%), Llerena-Zafra 305 (13%), Plasencia 219 (9%), Don Benito-Villanueva 81 (2,9%), Navalmoral de la Mata 35 (1%) y Coria 4 (0,1%).



En el año 2022, a diferencia del ejercicio anterior, las áreas de salud que generan más solicitudes de asistencia L.T.R ajustadas a la población de referencia son Badajoz, Llerena-Zafra, Mérida y Cáceres.

Badajoz continúa ocupando en este ejercicio la primera posición como área de salud a la que se dirigieron el mayor número de solicitudes de asistencia de los pacientes extremeños en el año 2022.

Sin embargo, Llerena-Zafra que en el ejercicio anterior ocupaba la tercera posición, pasa a ocupar en el año 2022 el segundo lugar como área de salud más demandada por demora en los tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, debido al aumento muy significativo en la misma de las solicitudes de asistencia registradas en el año 2022 del 92% respecto al ejercicio anterior. Asimismo, el área de salud de Mérida, asciende desfavorablemente desde la quinta posición a la tercera en este ejercicio, a expensas del incremento muy significativo en las solicitudes de asistencia de las pacientes dirigidas a la misma en un 110% respecto al año anterior, pasando de 181 en el año 2021 a 380 solicitudes en el año 2022.

Por otro lado, el área de salud de Cáceres continúa ocupando la cuarta posición, al igual que en el ejercicio anterior y Plasencia que en el año 2021 fue, por detrás de Badajoz, la segunda área de salud más reclamada pasa a ocupar la cuarta posición en relación a las solicitudes de asistencia generadas por los pacientes extremeños en el año 2022 ajustadas a la población de referencia.

Por tanto, ajustadas a la población de referencia, Badajoz, Llerena-Zafra y Mérida, son las áreas de salud más demandadas en el año 2022 por los pacientes extremeños por incumplimiento de plazos, por tanto, en las que se presentan más solicitudes de asistencia

sanitaria al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en atención sanitaria especializada. Seguidas por el área de Salud de Cáceres.

Y las áreas de salud que generaron, por parte de los pacientes, menos solicitudes de asistencia en el ejercicio actual fueron Don Benito-Villanueva, Navalmoral de la Mata y Coria al igual que en el ejercicio anterior.

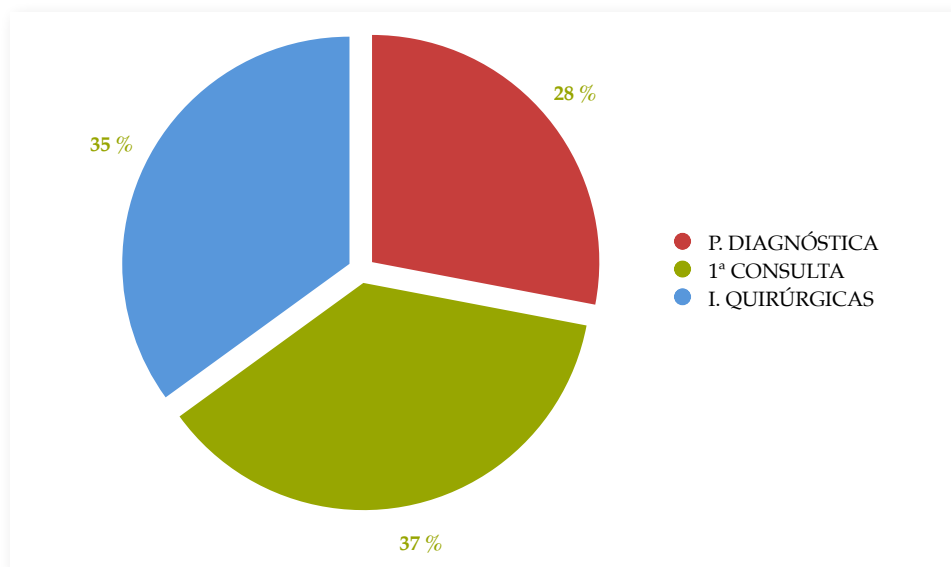
Resaltar el área de salud de Don Benito-Villanueva que experimenta un ligero descenso en un 3% de solicitudes de L.T.R en el año 2022, a diferencia del resto de áreas de salud.

ÁREA RECLAMADA	POBLACIÓN REFERENCIA	EXPEDIENTES AÑO 2021	EXPEDIENTES AÑO 2022	PORCENTAJE X 1.000 HAB.
BADAJOS	268.973	618	987	1/273
CÁCERES	187.090	273	413	1/453
CORIA	41.736	1	4	1/10.434
DON BENITO-VILLANUEVA	134.149	83	81	1/1.656
LLERENA-ZAFRA	98.806	159	305	1/324
MÉRIDA	165.043	181	380	1/434
NAVALMORAL DE LA MATA	52.173	15	35	1/1.491
PLASENCIA	106.806	211	219	1/488
TOTAL	1.059.501	1.541	2.424	1/437

2.1.4. DISTRIBUCIÓN SEGÚN LA ATENCIÓN SANITARIA SOLICITADA

En el año 2022, con relación al tipo de atención sanitaria especializada solicitada, obtenemos los siguientes datos:

- Para **Primera Consulta** a especialistas en 897 ocasiones, abarcando un 37%.
- Para **Prueba Diagnóstica** en 674 ocasiones, abarcando un 28%.
- Para realización de **Intervención quirúrgica** en 853 ocasiones, abarcando un 35%



En el año 2022, continua el efecto observado en el año anterior en el que se registró un aumento generalizado de las solicitudes de atención abiertas en la Oficina de la Defensora de los usuarios por demora en la atención sanitaria especializada tanto de primeras consultas a especialistas, intervenciones quirúrgicas y pruebas diagnósticas.

Sobre el tipo de atención sanitaria reclamada por los pacientes en las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, a diferencia del ejercicio anterior, en el año 2022 son las primeras consultas a especialistas las que acumulan más solicitudes de asistencia L.T.R, con un aumento significativo de solicitudes de asistencia demandando las mismas de un 66% respecto al ejercicio anterior. Seguidas de cerca por las solicitudes de asistencia para intervenciones quirúrgicas que pasan a ocupar el segundo lugar en este ejercicio pero que también han sufrido un incremento del 35% respecto del año 2021 (36% en el ejercicio anterior).

En tercer lugar, al igual que en el año 2021, las solicitudes de atención por demora en pruebas diagnósticas/terapéuticas, con un incremento en las mismas de un 48% respecto al ejercicio anterior; generando el 28% del total de las solicitudes de asistencia presentadas por los pacientes extremeños (29% en el año 2021).

TIPO DE ASISTENCIA SANITARIA RECLAMADA	AÑO 2021	AÑO 2022	VARIACIÓN
PRIMERAS CONSULTAS	539	897	+ 66%
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	454	674	+ 48%
INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	548	853	+ 35%
TOTAL	1.541	2.424	+ 57%

2.1.5. DISTRIBUCIÓN DE LAS SOLICITUDES POR CENTROS SANITARIOS

En relación con las solicitudes de atención sanitaria especializada L.T.R por centros sanitarios, al igual que en el ejercicio anterior, es el **Hospital Universitario de Badajoz** con 596 solicitudes de L.T.R, el hospital más reclamado por demoras en la atención sanitaria especializada en Extremadura, abarcando un 25% del total y con un incremento significativo del 66% respecto al año 2021. Principalmente, a expensas de solicitudes de intervenciones quirúrgicas, que representan el 51% del total, con 301 peticiones y que ha aumentado un 40% respecto al ejercicio anterior.

Le sigue el **Hospital Perpetuo Socorro Badajoz**, que pasa a ocupar la segunda posición de los centros hospitalarios más reclamados por los pacientes en la aplicación de la Ley 1/2005, en el año 2022 con 370 peticiones, con un aumento en las peticiones del 51% respecto al año 2021 y abarcando el 15% del total; principalmente a expensas de solicitudes para pruebas diagnósticas y primeras consultas externas.

En tercer lugar, el **Hospital Universitario de Cáceres**, con 368 solicitudes de asistencia L.T.R y con un aumento de las mismas del 43% respecto al año 2021, representando el 15% del total, debido principalmente al aumento muy significativo de las solicitudes para intervenciones quirúrgicas del 89%, a expensas del Servicio de Traumatología.

Y, en cuarto lugar, se encuentra el **Hospital de Mérida**, que pasa a ocupar en este ejercicio la cuarta posición, con un incremento muy significativo de las solicitudes en el mismo de un 113% en el año 2022 y abarcando el 14,6% del total, principalmente a expensas de solicitudes para primeras consultas a especialistas.

El **Hospital de Don Benito-Villanueva** y **Hospital de Llerena**, han reducido las peticiones de los pacientes de solicitudes en la aplicación de la Ley 1/2005 en el año 2022, un 3% y 16% respectivamente. Y el Hospital Siberia-Serena se mantiene estable, sin cambios.

El resto de centros hospitalarios han aumentado las solicitudes de L.T.R presentadas por los pacientes al sobrepasarse los tiempos de respuesta en el año 2022, como son el Hospital de Zafra, Hospital Virgen del Puerto, Hospital San Pedro de Alcántara, Hospital Campo Arañuelo, Hospital Tierra de Barros, Hospital Materno Infantil y Hospital Ciudad de Coria.

DISTRIBUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DE ATENCIÓN L.T.R POR CENTROS SANITARIOS

SOLICITUDES DE ASISTENCIA LTR POR CENTROS SANITARIOS			
CENTRO	AÑO 2021	CENTRO	AÑO 2022
H. UNIVERSITARIO BADAJOZ	358	H. UNIVERSITARIO BADAJOZ	596
H. UNIVERSITARIO BADAJOZ	257	H. PERPETUO SOCORRO	370
H. PERPETUO SOCORRO	245	H. UNIVER. CÁCERES	368
H. VIRGEN DEL PUERTO	211	H. MÉRIDA	355
H. MÉRIDA	167	H. ZAFRA	289
H. ZAFRA	140	H. VIRGEN DEL PUERTO	219
H. DON BENITO	77	H. DON BENITO	75
H. LLERENA	19	H. SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	45
H. SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	16	H. CAMPO ARAÑUELO	35
H. MATERNO INFANTIL	15	H. TIERRA DE BARROS	25
H. CAMPO ARAÑUELO	15	H. MATERNO INFANTIL	21
H. TIERRA DE BARROS	14	H. LLERENA	16
H. SIBERIA-SERENA	6	H. SIBERIA-SERENA	6
H. CIUDAD DE CORIA	1	H. CIUDAD DE CORIA	4
TOTAL	1.541	TOTAL	2.424

2.2. ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO DE LAS SOLICITUDES DE APLICACIÓN DE LA LEY DE TIEMPOS DE RESPUESTA EN ATENCIÓN SANITARIA ESPECIALIZADA AÑO 2022.

2.2.1. EXPEDIENTES ABIERTOS DE APLICACIÓN DE LA LEY 1/2005 DURANTE EL AÑO 2022, POR ÁREAS DE SALUD, TIPO DE ATENCIÓN SANITARIA, CENTROS SANITARIOS Y ESPECIALIDADES

Sobre el total de los 2.424 Expedientes abiertos de solicitudes de asistencia presentadas por los pacientes en la Institución al amparo de la Ley 1/2005 durante el año 2022, por áreas de salud de procedencia y tipo de solicitud de atención sanitaria especializada demandada, detallamos los siguientes datos:

- **TOTAL, DE SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DE ATENCIÓN SANITARIA DEMANDADA:** Primeras Consultas: 37%; Pruebas Diagnósticas: 28%; Intervenciones quirúrgicas: 35%.
- **BADAJOZ:** Primeras Consultas: 25%; Pruebas Diagnósticas: 35%; Intervenciones quirúrgicas: 40%.



- **CÁCERES:** Primeras Consultas: 15%; Pruebas Diagnósticas: 15%; Intervenciones quirúrgicas: 70%.
- **CORIA:** Primeras Consultas: 25%; Pruebas Diagnósticas: 50%; Intervenciones quirúrgicas: 25%.
- **DON BENITO-VILLANUEVA:** Primeras Consultas: 46%; Pruebas Diagnósticas: 32%; Intervenciones quirúrgicas: 22%.
- **LLERENA-ZAFRA:** Primeras Consultas: 66%; Pruebas Diagnósticas: 29%; Intervenciones quirúrgicas: 5%.
- **MÉRIDA:** Primeras Consultas: 65%; Pruebas Diagnósticas: 30%; Intervenciones quirúrgicas: 5%.
- **NAVALMORAL DE LA MATA:** Primeras Consultas: 46%; Pruebas Diagnósticas: 34%; Intervenciones quirúrgicas: 20%.
- **PLASENCIA:** Primeras Consultas: 44%; Pruebas Diagnósticas: 14%; Intervenciones quirúrgicas: 42%.

ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE BADAJOZ	68	117	75	178	215	301	358	596
HOSPITAL PERPETUO SOCORRO	65	127	138	162	42	81	245	370
HOSPITAL MATERNO INFANTIL	2	5	3	2	10	14	15	21
TOTAL	135	249	216	342	267	396	618	987

El área de salud de Badajoz, en cifras absolutas y ajustada a la población de referencia, es la más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta por los pacientes extremeños.

En el año 2022, en 987 ocasiones, los ciudadanos que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta estaban referidas a centros de atención sanitaria especializada que pertenecían al área de salud de Badajoz, continúa la tendencia ascendente que ya se apreciaba en el ejercicio anterior, con un significativo

aumento de 60% más de solicitudes de asistencia respecto al ejercicio anterior; viene a reflejar el 41% de todas las solicitudes de asistencia L.T.R incoadas en la Institución.

Debemos reseñar que, en el área de salud de Badajoz, se ubica el Servicio de Angiología y Cirugía Vascular en el Hospital Universitario de Badajoz que es un servicio de referencia regional para todos los pacientes extremeños.

Aumentan las solicitudes de L.T.R para primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas respecto al ejercicio anterior, en un 84%, 58% y 47% respectivamente.

Hospital Universitario de Badajoz. Solicitudes LTR tramitadas: 596

En este ejercicio, con 596 solicitudes de asistencia, continua la tendencia ascendente observada anteriormente con un incremento significativo en cuanto a solicitudes de L.T.R en atención sanitaria especializada en este Hospital, en un 66% del año 2021 al año 2022, fundamentalmente a expensas de las solicitudes en relación con la demora de intervenciones quirúrgicas, con 301 expedientes, un 40% más de las peticiones que se cursaron en el año 2021.

También se han incrementado las solicitudes por demora de pruebas diagnósticas en este hospital con un incremento muy significativo a destacar de un 137%, pasando de 75 peticiones en el año 2021 a 178 peticiones en este ejercicio, así como de primeras consultas a especialistas con un aumento significativo del 72%.

Continúa siendo el primer centro hospitalario más reclamado por demoras de atención sanitaria especializada, debido al incremento de solicitudes de los pacientes por demoras de la asistencia sanitaria en Angiología y Cirugía Vascular, Neurocirugía, Urología y Cirugía Maxilofacial; principalmente para primeras consultas e intervención quirúrgicas en Angiología y Cirugía Vascular y para intervenciones quirúrgicas en Neurocirugía, Urología y Cirugía Maxilofacial.

Reseñar el Servicio de Angiología y Cirugía Vascular con 122 solicitudes tramitadas en este ejercicio, 61 para intervenciones quirúrgicas y 61 para primeras consultas; aumentando las solicitudes de asistencia, un 28%, respecto al año 2021.

Destacar el aumento muy significativo de solicitudes de asistencia L.T.R. tramitadas para el Servicio de Cirugía Maxilofacial, un 375%, con 38 solicitudes tramitadas, 28 peticiones para intervenciones quirúrgicas (5 solicitudes en el año 2021).

En este sentido, destacar también el Servicio de Neurocirugía con una tendencia desfavorable de incremento significativo de solicitudes en el año 2022 del 64%, con 90 peticiones, 86 de ellas para intervenciones quirúrgicas (53 solicitudes en el año 2021).

Y el Servicio de Radiología y el Servicio de Digestivo, con 99 y 55 solicitudes de asistencia tramitadas para pruebas diagnósticas, respectivamente.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIÓNES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA				
RMN		29		29
ECOGRAFIA		42		42
TAC		12		12
RX		12		12
OTRAS		4		4
DIGESTIVO	1	55	-	56
CIRUGÍA VASCULAR	61	-	61	122
MEDICINA NUCLEAR	-	9	-	9
CIRUGÍA	-	-	23	23
NEUROCIRUGÍA	4	-	86	90
CARDIOLOGÍA	1	3	-	4
GINECOLOGÍA	1	-	2	3
NEUMOLOGÍA	-	2	-	2
NEUROLOGÍA	5	-	-	5
MAXILOFACIAL	10	-	28	38
UROLOGÍA	4	1	55	60
ENDOCRINOLOGÍA	6	-	-	6
NEUROFISIOLOGÍA	-	7	-	7
TRAUMATOLOGÍA	1	-	8	9
REHABILITACIÓN	5	-	-	5
O.R.L	2	-	3	5
DERMATOLOGÍA	1	1	-	2
OFTALMOLOGÍA	4	-	1	5
UNIDAD DEL DOLOR	3	-	-	3
ANESTESIA Y R.	3	-	-	3
HEMATOLOGÍA	1	-	-	1
NEUROPSICOLOGÍA	4	-	-	4
ANATOMIA P.	-	1	-	1
CIRUGÍA COLOPROCT.	-	-	15	15
CIRUGÍA CARDIACA	-	-	2	2
CIRUGÍA HEPATOB.	-	-	17	17
TOTAL	117	178	301	596



Hospital Perpetuo Socorro. Solicitudes LTR tramitadas: 370

El Hospital Perpetuo Socorro Badajoz, que pasa a ocupar la segunda posición de los centros hospitalarios más reclamados por los pacientes en la aplicación de la Ley 1/2005, en el año 2022 con 370 peticiones, con un aumento en las peticiones del 51% respecto al año 2021 y abarcando el 15% del total; principalmente a expensas de solicitudes para pruebas diagnósticas y primeras consultas externas.

Fundamentalmente, por las solicitudes en relación con la demora para primeras consultas a especialistas, con 127 peticiones, con un aumento significativo de las mismas respecto al ejercicio anterior de un 95%, principalmente para el Servicio de Rehabilitación con 54 solicitudes, un aumento del 46% respecto al año 2021, seguidas del Servicio de Otorrinolaringología y Oftalmología.

Se han incrementado las solicitudes por demora para pruebas diagnósticas, con 162 expedientes, principalmente para RMN, TAC y ecografías, con 154 peticiones. Y en el caso de las solicitudes de asistencia LTR para intervenciones quirúrgicas, se aumentan respecto al ejercicio anterior, con un importante incremento del 233%, pasando de 18 a 60 peticiones dirigidas al Servicio de Traumatología.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA				
RMN		35		35
ECOGRAFIA		55		55
TAC		36		36
RX		7		7
OTRAS		21		21
MEDICINA NUCLEAR	-	1	-	1
TRAUMATOLOGÍA	4	-	60	64
O.R.L	20	1	16	36
REHABILITACIÓN	54	-	-	54
OFTALMOLOGÍA	17	-	3	20
NEUROLOGÍA	1	-	-	1
REUMATOLOGÍA	6	-	-	6
NEUROFISIOLOGÍA	-	3	-	3
CIRUGÍA	1	-	1	2
DIGESTIVO	-	3	-	3
ALERGOLOGÍA	1	-	-	1
PSIQUIATRIA	2	-	-	2
DERMATOLOGÍA	15	-	-	15
MEDICINA INTERNA	2	-	-	2
NEUMOLOGÍA	1	-	-	1
UNIDAD DOLOR	3	-	-	3
TOTAL	127	162	81	370



Hospital Materno Infantil. Solicitudes LTR tramitadas: 21

En el año 2022, en 21 ocasiones, los pacientes que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta estaban referidas al Hospital Materno Infantil, con un incremento del 40% respecto al ejercicio anterior, a expensas del Servicio de Ginecología, 8 intervenciones quirúrgicas y 3 para primeras consultas.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIÓNES QUIRÚRGICAS	TOTALES
GINECOLOGÍA	3	1	8	12
CIRUGÍA	1	-	2	3
O.R.L	1	-	4	5
RADIOLOGÍA	-	1	-	1
TOTAL	5	2	14	21

ÁREA DE SALUD DE CÁCERES

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIÓNES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE CÁCERES	55	38	52	47	150	283	257	368
HOSPITAL SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	8	21	7	16	1	8	16	45
TOTAL	63	59	59	63	151	291	273	413

El área de salud de Cáceres, experimenta un incremento significativo en un 51% de solicitudes de L.T.R en el año 2022, abarcando el 17% del total y ocupando la segunda posición, en cifras absolutas al igual que en el ejercicio anterior y continúa en la cuarta posición ajustada a la población de referencia en este ejercicio.

En 413 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. Cabe destacar el aumento muy significativo de las solicitudes de asistencia para intervenciones quirúrgicas en un 93% y para pruebas diagnósticas, en un 7%, y descienden un 6%, respecto al ejercicio anterior, en el caso de las solicitudes para primeras consultas a especialistas.

Hospital Universitario de Cáceres. Solicitudes LTR tramitadas: 368

El Hospital Universitario de Cáceres ha experimentado un incremento de solicitudes por incumplimiento de esta Ley en un 43%, pasando de 257 a 368 expedientes en el año 2022.

Es el tercer centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria en Extremadura en este ejercicio, situándose por detrás del Hospital Universitario de Badajoz y Hospital Perpetuo Socorro. Destacar, que se continúan concentrando mayoritariamente en solicitudes de asistencia dirigidas al Servicio de Traumatología.

Cabe destacar el descenso de las solicitudes de asistencia para primeras consultas y pruebas diagnósticas, pero se observa un aumento muy significativo de las peticiones para intervenciones quirúrgicas, en un 89%, con 282 solicitudes en el año 2022.

La mayoría de los expedientes por demora para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas proceden del Servicio de Traumatología, con un incremento del 58% en este ejercicio, con 172 peticiones, 148 solicitudes tramitadas para intervenciones quirúrgicas y 24 para primeras consultas.

Destacar también respecto a las solicitudes de asistencia tramitadas para intervenciones quirúrgicas, el Servicio de Urología con 55 solicitudes, así como el Servicio de Cirugía General y Digestiva con 23 solicitudes, Servicio de Neurocirugía con 17 solicitudes L.T.R y Servicio de Cirugía Plástica y Reparadora con 27 peticiones en el año 2022.

Y en el caso de las solicitudes para pruebas diagnósticas por el Servicio de Radiología, han disminuido de 37 a 22 solicitudes de asistencia, la mayoría de los expedientes por demora para realización de RMN y ecografías, y han aumentado las solicitudes por el Servicio de Digestivo de 8 a 15 solicitudes.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA				
RMN		12		12
ECOGRAFIA		7		7
TAC		2		2
RX		1		1
MEDICINA NUCLEAR	-	2	-	2
CIRUGÍA	1	-	23	24
URLOGÍA	-	-	55	55
NEUROCIRUGÍA	1	-	17	18
TRAUMATOLOGÍA	24	-	148	172
REHABILITACIÓN	5	-	-	5
DIGESTIVO	-	15	-	15

CARDIOLOGÍA	-	2	-	2
O.R.L	1	3	5	9
OFTALMOLOGÍA	2	-	8	10
NEUROFISIOLOGÍA	-	3	-	3
GINECOLOGÍA	1	-	-	1
DERMATOLOGÍA	1	-	2	3
C. PLÁSTICA	2	-	25	27
TOTAL	38	47	283	368

Hospital San Pedro de Alcántara. Solicitudes LTR tramitadas: 45

En el año 2022, se han dirigido 45 solicitudes de asistencia por incumplimiento de esta Ley al Hospital San Pedro de Alcántara, fundamentalmente por peticiones en relación con la demora para primeras consultas a especialistas, con 12 peticiones, dirigidas principalmente al Servicio de Rehabilitación, así como para pruebas diagnósticas, con 16 solicitudes de atención L.T.R para Radiología, Neurofisiología y Cardiología.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIÓNES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA				
RMN		6		6
ECOGRAFIA		2		2
REHABILITACIÓN	12	-	-	12
CARDIOLOGÍA	4	5	-	9
ENDOCRINOLOGÍA	1	-	-	1
NEUROFISIOLOGÍA	-	3	-	3
GINECOLOGÍA	1	-	3	4
HEMATOLOGÍA	1	-	-	1
MEDICINA INTERNA	1	-	-	1
UNIDAD CONSEJO G.	1	-	-	1
UROLOGÍA	-	-	3	3
CIRUGÍA	-	-	2	2
TOTAL	21	16	8	45

ÁREA DE SALUD DE CORIA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
H. CIUDAD DE CORIA	1	1	0	2	0	1	1	4
TOTAL	1	1	0	2	0	1	1	4

Hospital Ciudad de Coria. Solicitudes LTR tramitadas: 4

En el Área de Salud de Coria, solo se ha dirigido cuatro usuarios a nuestra Institución en el año 2022 solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en el Hospital Ciudad de Coria, en concreto, con una solicitud de asistencia por demora para primera consulta con el Servicio de Hematología, dos solicitudes para pruebas diagnósticas por el Servicio de Radiología y Digestivo, y una solicitud para intervención quirúrgica por el Servicio de Urología.

ÁREA DE SALUD DE DON BENITO - VILLANUEVA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
H. DON BENITO	47	33	16	24	14	18	77	75
H. SIBERIA-SERENA	6	4	0	2	0	.	6	6
TOTAL	53	37	16	26	14	18	83	81

El área de salud de Don Benito-Villanueva, viene a reflejar el 3% de todas las solicitudes de asistencia L.T.R incoadas en la Institución, con 81 peticiones de atención sanitaria, experimentando en el año 2022 un ligero descenso de las solicitudes de asistencia dirigidas al mismo de un 2,9% respecto al ejercicio anterior, y continúa ocupando la sexta posición en la relación de las áreas de salud más reclamadas, tanto en cifras absolutas como ajustadas a la población de referencia.

Contiene el séptimo centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia de la Comunidad Autónoma. La mayoría de las peticiones van dirigidas al Hospital de Don Benito-Villanueva, un 93% del total. En concreto, 75 solicitudes en el Hospital de Don Benito y 6 en el Hospital de Siberia-Serena.

Se disminuyen las solicitudes de asistencia L.T.R para primeras consultas en un 30% y aumentan para pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas respecto al año 2021, en un 62% y 28% respectivamente.

Hospital de Don Benito-Villanueva. Solicitudes LTR tramitadas: 75

El Hospital de Don Benito-Villanueva ha reducido las peticiones de los pacientes de solicitudes en la aplicación de la Ley 1/2005 en el año 2022, un 3%. Las solicitudes por demora en este centro hospitalario se han reducido para primeras consultas en un 30%, aumentándose para pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas.

Continúa siendo como en el ejercicio anterior, el séptimo centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada en Extremadura, con 75 peticiones.

Cabe destacar, la disminución de solicitudes por el Servicio de Traumatología pasando de 43 en el año 2021 a 16 solicitudes de asistencia tramitadas en el año 2022, con 5 solicitudes de asistencia para primeras consultas y 11 peticiones para intervenciones quirúrgicas.

En primeras consultas resaltar las solicitudes dirigidas al Servicio de Reumatología y en pruebas diagnósticas las peticiones dirigidas al Servicio de Radiología y Digestivo.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA RMN ECOGRAFIA		12 3		12 3
TRAUMATOLOGÍA	5	-	11	16
DIGESTIVO	7	7	-	14
OFTALMOLOGÍA	2	-	2	4
CARDIOLOGÍA	2	-	-	2
DERMATOLOGÍA	1	-	-	1
REUMATOLOGÍA	10	-	-	10
GINECOLOGÍA	1	-	1	2
CIRUGÍA	2	-	-	2
UROLOGÍA	-	2	2	4
REHABILITACIÓN	2	-	-	2
ALERGOLOGÍA	1	-		1
CIRUGÍA	-	-	2	2
TOTAL	33	24	18	75

Hospital Siberia-Serena. Solicitudes LTR tramitadas: 6

En el año 2022, las solicitudes por demora en este centro hospitalario se mantienen en las mismas cifras que en el ejercicio anterior, con 6 solicitudes. Los ciudadanos que



se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta referidas al Hospital Siberia-Serena, fueron en cuatro ocasiones peticiones para primeras consultas y dos solicitudes para pruebas diagnósticas.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA	-	2	-	2
TRAUMATOLOGÍA	1	-	-	1
REUMATOLOGÍA	1	-	-	1
OFTALMOLOGÍA	1	--	-	1
CIRUGÍA	1		-	1
TOTAL	4	2	0	6

ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
H. ZAFRA	66	194	63	81	11	14	140	289
H. LLERENA	12	8	6	6	1	2	19	16
TOTAL	78	202	69	87	12	16	159	305

Destacar el incremento muy significativo de solicitudes de L.T.R en el año 2022 del área de salud de Llerena-Zafra, de un 92%, generando junto con Badajoz, el mayor número de solicitudes de asistencia de L.T.R, ajustada a población de referencia, por incumplimiento de plazos, y abarcando el 13% del total de solicitudes gestionadas en la Oficina de la Defensora, con 305 solicitudes de L.T.R en el año 2022.

Se concentran mayoritariamente las solicitudes en el Hospital de Zafra, que pasa a ser el quinto centro hospitalario más reclamado en este ejercicio, con 289 peticiones, representando el 95% del total del área.

Resaltar el incremento muy significativo de las solicitudes de asistencia para primeras consultas en un 159%, pasando de 78 a 202 solicitudes en el año 2022.

Hospital de Zafra. Solicitudes LTR tramitadas: 289

El Hospital de Zafra ha incrementado de forma muy significativa en el año 2022 las solicitudes por incumplimiento de la Ley 1/2005 en un 106%, pasando de 140 a 289 expedientes abiertos en este centro hospitalario.

Se incrementan de forma muy significativa la demanda de pacientes para primeras consultas en un 194% respecto al ejercicio anterior, pasando de 66 a 194 solicitudes. También se registra un aumento de las solicitudes de demora para pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas.



Cabe destacar en el Hospital de Zafra, el Servicio de Radiología con 49 solicitudes de L.T.R tramitadas para pruebas diagnósticas principalmente para ecografías con 35 peticiones, y el Servicio de Digestivo con 17 solicitudes tramitadas.

Resaltar también el Servicio de Neurocirugía con 46 solicitudes de demora para primeras consultas, Rehabilitación con 44 solicitudes L.T.R y Oftalmología, con 35 peticiones.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIÓNES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA				
ECOGRAFIA		35		35
TAC		9		9
RX		4		4
MAMOGRAFÍA		1		1
NEUROLOGÍA	4	-	-	4
OFTALMOLOGÍA	35	1	-	36
REHABILITACIÓN	44	-	-	44
TRAUMATOLOGÍA	9	-	3	12
NEUROFISIOLOGÍA	-	9	-	9
CARDIOLOGÍA	10	-	-	10
DIGESTIVO	17	17	-	34
NEUMOLOGÍA	4	2	-	6
NEUROCIRUGÍA	46	-	5	51
UROLOGÍA	1	-	-	1
CIRUGÍA	2	3	1	6
O.R.L	6	-	1	7
GINECOLOGÍA	-	-	3	3
UNIDAD DEL DOLOR	1	-	1	2
MEDICINA INTERNA	4	-	-	4
ALERGOLOGÍA	4	-	-	4
DERMATOLOGÍA	3	-	-	3
TOTAL	194	81	14	289

Hospital de Llerena. Solicitudes LTR tramitadas: 16

Cabe destacar en el Hospital de Llerena, una disminución de las solicitudes de asistencia en un 16% respecto al ejercicio anterior. De un total de 16 solicitudes de L.T.R en este centro hospitalario, en el año 2022 las solicitudes por demoras para primeras consultas y

pruebas diagnósticas representan casi su totalidad, con 14 peticiones. Las solicitudes para primeras consultas se han reducido de 12 peticiones en el ejercicio anterior a 8 solicitudes en este ejercicio.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA RMN ECOGRAFÍA		4 2		4 2
REHABILITACIÓN	2	-	-	2
NEUROLOGÍA	1	.	-	1
DIGESTIVO	5	-	-	5
O.R.L	-	-	1	1
GINECOLOGÍA	-	-	1	1
TOTAL	8	6	2	16

ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
H. MÉRIDA	109	218	34	107	24	30	167	355
H. TIERRA DE BARROS	8	17	4	6	2	2	14	25
TOTAL	117	246	38	113	26	32	181	380

Destacamos el incremento muy significativo de solicitudes de L.T.R en el año 2022 del área de salud de Mérida, de un 110% respecto al ejercicio anterior, pasando de 181 peticiones en el año 2021 a 380 peticiones de los pacientes en el año 2022, abarcando el 16% del total y ocupando el tercer como área de salud más reclamada en cifras absolutas y ajustada a población de referencia debido a dicho incremento.

Contiene el Hospital de Mérida, que pasa a ocupar la cuarta posición como hospital más reclamado por demoras de asistencia. Se concentran la mayoría de las solicitudes de asistencia en el Hospital de Mérida, con 355 peticiones (167 solicitudes en el año 2021), y 25 solicitudes de asistencia dirigidas al Hospital de Tierra de Barros.

Aumentan las solicitudes L.T.R para primeras consultas a especialistas respecto al ejercicio anterior en un 110%, así como las solicitudes de asistencia para pruebas diagnósticas con un incremento muy significativo de un 197% y las peticiones para intervenciones quirúrgicas, en un 23% respecto al año 2021.

Hospital de Mérida. Solicitudes LTR tramitadas: 355

Cabe destacar en este centro hospitalario, cuarto hospital más reclamado, un incremento muy significativo de las solicitudes en el mismo de un 113% en el año 2022 y abarcando el 14,6% del total, principalmente a expensas de solicitudes para primeras consultas a especialistas.

Recoge 355 solicitudes por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta, lo que supone el 93% total de solicitudes del área de salud de Mérida, con un importante aumento del 112%.

En el año 2022, se han incrementado las solicitudes de asistencia L.T.R por demoras en las tres asistencias sanitarias contempladas en la Ley 1/2005, pero de forma muy significativa en primeras consultas en un 100% y en pruebas diagnósticas en un 215%.

Cabe destacar el Servicio de Rehabilitación, con 162 solicitudes de asistencia tramitadas para primeras consultas (68 peticiones en el año 2021).

Resaltar también las 107 peticiones por demora para pruebas diagnósticas que estaban referidas, en su mayoría, al Servicio de Radiología con 61 solicitudes L.T.R., Servicio de Digestivo con 24 peticiones de los pacientes y Servicio de Neurofisiología, con 20 peticiones.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIÓNES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA				
RMN		13		13
TAC		5		5
ECOGRAFIA		14		14
RX		29		29
NEUROLOGÍA	9	-	-	9
UROLOGÍA	11	1	6	17
M. INTERNA	2	-	-	2
TRAUMATOLOGÍA	6	-	6	12
OFTALMOLOGÍA	11	-	1	13
CARDIOLOGÍA	1	-	-	1
DIGESTIVO	2	24	-	26
REHABILITACIÓN	162	-	-	162
NEUMOLOGÍA	1	-	-	1
GINECOLOGÍA	-	1	-	1
CIRUGÍA	1	-	14	15
O.R.L	1	-	2	3
ALERGOLOGÍA	1	-	-	1
HEMATOLOGÍA	2	-	-	2
DERMATOLOGÍA	5	-	1	6
NEUROFISIOLOGÍA	-	20	-	20
NEFROLOGÍA	1	-	-	1
PEDIATRIA	1	-	-	1
LOGOPEDIA	1	-	-	1
TOTAL	218	107	30	355



Hospital Tierra de Barros. Solicitudes LTR tramitadas: 25

El Hospital Tierra de Barros, ha aumentado las solicitudes L.T.R en este ejercicio en un 100% pasando de 14 a 25 solicitudes de asistencia en este centro hospitalario, 17 de ellas por demoras para primeras consultas a especialistas en distintos servicios médicos.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA ECOGRAFÍA TAC		3 1		3 1
DIGESTIVO	1	1	-	2
GINECOLOGÍA	1	-	-	1
UROLOGÍA	3	-	-	3
NEUROLOGÍA	3	-	--	3
NEUROFISIOLOGÍA	-	1	-	1
CIRUGÍA	-	-	2	2
CARDIOLOGÍA	1	-	-	1
ALERGOLOGÍA	2	-		2
TRAUMATOLOGÍA	4	-	-	4
REHABILITACIÓN	1	-	--	1
MEDICINA INTERNA	1	-		1
TOTAL	17	6	2	25

ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
H. CAMPO ARAÑUELO	9	16	4	12	2	7	15	35
TOTAL	9	16	4	12	2	7	15	35

En el Área de Salud de Navalmoral de la Mata representando un 1%, ha incrementado de forma muy significativa las solicitudes de asistencia en este ejercicio en un 133% pasando de 15 a 35 solicitudes, pero manteniéndose estables con cifras bajas respecto al resto de áreas de salud.



Hospital Campo Arañuelo. Solicitudes LTR tramitadas: 35

Se aumentan las demoras para primeras consultas a especialistas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas en el Hospital Campo Arañuelo.

Destacar el incremento de las solicitudes por demora para primeras consultas, en un 78% respecto al ejercicio anterior, siendo las más reclamadas con 16 solicitudes de L.T.R en el año 2022 principalmente dirigidas al Servicio de Traumatología y Medicina Interna; seguida de las solicitudes para pruebas diagnósticas con 12 peticiones, 9 dirigidas al Servicio de Digestivo, y 7 solicitudes para intervenciones quirúrgicas, principalmente al Servicio de Traumatología.

ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
H. VIRGEN DEL PUERTO	83	96	52	31	76	92	211	219
TOTAL	83	96	52	31	76	92	211	219

El área de salud de Plasencia, experimenta un descenso en su posición respecto al resto de las áreas de salud y ocupa el quinto lugar en cifras absolutas y en proporción a la población de referencia. Abarca el 9% del total de solicitudes de asistencia incoadas en la Oficina de la Defensora de los usuarios, con 219 peticiones de pacientes en el año 2022 dirigidas al Hospital Virgen del Puerto, pero con un ligero incremento de las solicitudes de asistencia en un 4% respecto al año 2021. El Hospital Virgen del Puerto, pasa de ser el cuarto centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005 en el año 2020 a ocupar el sexto lugar en el ejercicio actual.

Se aumentan las solicitudes de L.T.R para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas respecto al ejercicio anterior, en un 16% y 21%, respectivamente. Y se reducen las solicitudes por demora para pruebas diagnósticas, un 40% respecto al año 2021.

Hospital Virgen del Puerto. Solicitudes LTR tramitadas: 219

El Hospital Virgen del Puerto, es el sexto centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005 en el año 2022.

Cabe destacar en este centro hospitalario, el Servicio de Traumatología con 85 solicitudes tramitadas, de las cuales 5 fueron para primeras consultas y 80 para intervenciones quirúrgicas.

Resaltamos también el Servicio de Digestivo con 19 solicitudes tramitadas, 11 de ellas para pruebas diagnósticas, y el Servicio de Ginecología con 20 solicitudes tramitadas para primeras consultas y el Servicio de Reumatología, con 15 peticiones tramitadas.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGIA TAC RMN ECOGRAFÍA		3 2 5		3 2 5
DIGESTIVO	8	11	-	19
TRAUMATOLOGÍA	5	-	80	85
CARDIOLOGÍA	1	5	-	6
UROLOGÍA	3	-	-	3
GINECOLOGÍA	20	-	3	23
CIRUGÍA	1	-	4	5
NEUROFISIOLOGÍA	-	2	-	2
REUMATOLOGÍA	15	-	-	15
DERMATOLOGÍA	9	-	1	10
NEUROLOGÍA	1	-	-	1
OFTALMOLOGÍA	7	-	4	11
NEUROPSICOLOGÍA	1	-	-	1
NEUMOLOGÍA	5	3	-	8
ENDOCRINOLOGÍA	7	-	-	7
REHABILITACIÓN	10	-	-	10
GERIATRIA	1	-	-	1
ONCOLOGÍA	1	-	-	1
TOTAL	96	31	92	219

2.2.2 RESOLUCIONES FORMULADAS POR LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LAS SOLICITUDES DE LA LEY DE TIEMPOS DE RESPUESTA EN EL AÑO 2022.

En el año 2022, han recaído un total de 577 Resoluciones con recomendaciones emitidas por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del SSPE presentadas por los usuarios sanitarios extremeños, por la demora en la resolución de las solicitudes de atención L.T.R., indicando al Servicio Extremeño de Salud la obligación de resolver la solicitud y ofrecer al solicitante la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados, al haberse superado los plazos previstos para su atención sanitaria especializada, así como la necesidad de reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de atención.

A continuación, se relacionan los mencionados expedientes:

0002/22	0003/22	0004/22	0005/22	0006/22	0007/22	0012/22	0014/22	0019/22	0024/22
0025/22	0027/22	0030/22	0031/22	0034/22	0035/22	0036/22	0040/22	0041/22	0045/22
0048/22	0053/22	0058/22	0063/22	0067/22	0074/22	0075/22	0078/22	0081/22	0085/22
0088/22	0090/22	0091/22	0093/22	0094/22	0095/22	0096/22	0103/22	0104/22	0105/22
0106/22	0107/22	0108/22	0109/22	0110/22	0111/22	0118/22	0121/22	0122/22	0123/22
0125/22	0127/22	0129/22	0131/22	0134/22	0135/22	0137/22	0138/22	0139/22	0141/22
0154/22	0155/22	0159/22	0160/22	0161/22	0162/22	0163/22	0164/22	0165/22	0167/22
0168/22	0170/22	0182/22	0183/22	0186/22	0190/22	0191/22	0192/22	0204/22	0206/22
0216/22	0219/22	0220/22	0222/22	0223/22	0224/22	0227/22	0228/22	0234/22	0238/22
0240/22	0241/22	0243/22	0245/22	0247/22	0251/22	0253/22	0255/22	0258/22	0259/22
0260/22	0263/22	0266/22	0270/22	0275/22	0276/22	0282/22	0292/22	0299/22	0302/22
0303/22	0304/22	0312/22	0313/22	0314/22	0317/22	0324/22	0325/22	0326/22	0330/22
0333/22	0334/22	0336/22	0338/22	0339/22	0340/22	0341/22	0342/22	0356/22	0360/22
0363/22	0372/22	0377/22	0378/22	0383/22	0385/22	0392/22	0396/22	0400/22	0406/22
0407/22	0411/22	0414/22	0421/22	0422/22	0423/22	0425/22	0427/22	0428/22	0431/22
0432/22	0433/22	0436/22	0443/22	0446/22	0448/22	0450/22	0452/22	0455/22	0458/22
0459/22	0461/22	0462/22	0465/22	0466/22	0469/22	0475/22	0479/22	0487/22	0495/22
0501/22	0502/22	0504/22	0506/22	0507/22	0512/22	0513/22	0516/22	0521/22	0527/22
0537/22	0541/22	0548/22	0549/22	0558/22	0561/22	0573/22	0574/22	0576/22	0579/22
0592/22	0594/22	0595/22	0601/22	0604/22	0608/22	0609/22	0611/22	0614/22	0621/22
0624/22	0628/22	0629/22	0631/22	0639/22	0640/22	0643/22	0645/22	0649/22	0650/22
0652/22	0656/22	0657/22	0661/22	0665/22	0672/22	0675/22	0677/22	0681/22	0688/22
0689/22	0691/22	0700/22	0702/22	0703/22	0707/22	0719/22	0723/22	0724/22	0725/22
0727/22	0729/22	0733/22	0738/22	0740/22	0741/22	0744/22	0746/22	0747/22	0750/22
0751/22	0753/22	0761/22	0763/22	0764/22	0765/22	0766/22	0770/22	0771/22	0773/22
0774/22	0778/22	0779/22	0781/22	0784/22	0787/22	0790/22	0791/22	0792/22	0795/22
0796/22	0799/22	0809/22	0811/22	0815/22	0820/22	0823/22	0826/22	0833/22	0834/22
0836/22	0841/22	0845/22	0846/22	0848/22	0851/22	0853/22	0865/22	0870/22	0871/22
0872/22	0881/22	0887/22	0890/22	0895/22	0897/22	0899/22	0900/22	0909/22	0910/22
0918/22	0920/22	0922/22	0923/22	0924/22	0925/22	0930/22	0932/22	0934/22	0938/22
0947/22	0963/22	0965/22	0966/22	0974/22	0977/22	0984/22	0986/22	0987/22	0993/22
1003/22	1004/22	1006/22	1007/22	1009/22	1010/22	1024/22	1025/22	1034/22	1040/22
1043/22	1045/22	1061/22	1062/22	1065/22	1069/22	1077/22	1078/22	1087/22	1090/22
1092/22	1094/22	1095/22	1099/22	1102/22	1104/22	1105/22	1107/22	1109/22	1110/22
1111/22	1112/22	1113/22	1115/22	1116/22	1119/22	1126/22	1128/22	1132/22	1139/22
1140/22	1143/22	1148/22	1149/22	1162/22	1163/22	1173/22	1181/22	1182/22	1184/22
1191/22	1192/22	1194/22	1195/22	1196/22	1198/22	1199/22	1200/22	1205/22	1207/22
1209/22	1217/22	1218/22	1223/22	1224/22	1228/22	1236/22	1237/22	1240/22	1241/22
1245/22	1251/22	1252/22	1253/22	1259/22	1260/22	1261/22	1263/22	1266/22	1267/22
1269/22	1273/22	1274/22	1275/22	1278/22	1279/22	1283/22	1288/22	1290/22	1291/22
1294/22	1295/22	1296/22	1299/22	1301/22	1302/22	1305/22	1306/22	1307/22	1313/22
1314/22	1317/22	1318/22	1320/22	1324/22	1325/22	1326/22	1328/22	1329/22	1336/22
1339/22	1344/22	1345/22	1350/22	1351/22	1355/22	1356/22	1357/22	1361/22	1363/22
1366/22	1367/22	1370/22	1371/22	1372/22	1374/22	1375/22	1376/22	1380/22	1382/22
1384/22	1390/22	1392/22	1393/22	1394/22	1395/22	1407/22	1416/22	1424/22	1425/22
1430/22	1432/22	1436/22	1443/22	1444/22	1449/22	1452/22	1454/22	1455/22	1456/22
1458/22	1466/22	1475/22	1476/22	1479/22	1482/22	1483/22	1484/22	1488/22	1490/22

1491/22	1493/22	1503/22	1506/22	1507/22	1510/22	1511/22	1513/22	1516/22	1519/22
1521/22	1522/22	1524/22	1525/22	1526/22	1533/22	1534/22	1536/22	1537/22	1538/22
1543/22	1544/22	1548/22	1550/22	1551/22	1555/22	1560/22	1561/22	1567/22	1569/22
1571/22	1572/22	1574/22	1576/22	1580/22	1581/22	1583/22	1589/22	1592/22	1594/22
1595/22	1597/22	1598/22	1599/22	1602/22	1603/22	1604/22	1606/22	1610/22	1611/22
1612/22	1614/22	1617/22	1619/22	1622/22	1623/22	1626/22	1627/22	1628/22	1630/22
1631/22	1634/22	1635/22	1640/22	1644/22	1646/22	1647/22	1648/22	1659/22	1664/22
1666/22	1667/22	1672/22	1677/22	1681/22	1686/22	1692/22	1693/22	1696/22	1698/22
1704/22	1707/22	1709/22	1713/22	1714/22	1715/22	1718/22	1719/22	1721/22	1725/22
1726/22	1727/22	1728/22	1733/22	1736/22	1744/22	1800/22	1819/22	1827/22	1839/22
1858/22	1915/22	1934/22	1966/22	2005/22	2059/22	2194/22			

En los siguientes apartados vamos a detallar por Áreas de Salud y especialidades médicas, las Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios, correspondientes a expedientes de solicitudes de asistencia L.T.R relativas al año 2022.

En el año 2022, igual que en el ejercicio anterior, es el área de salud de Badajoz donde se concentran la mayoría de las Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios, con 274 Recomendaciones, seguida de Cáceres y Plasencia, con 176 y 62 resoluciones, respectivamente; abarcando entre las tres el 88,73% del total de las resoluciones realizadas en este ejercicio, con 512 resoluciones de un total de 577 resoluciones de la Defensora y cuya distribución es la siguiente:

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE CÁCERES

En el año 2022, han recaído un total de 176 Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura en el Área de Salud de Cáceres, distribuidas por especialidades y centros sanitarios de la siguiente forma:

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE CÁCERES	
TRAUMATOLOGÍA	99
UROLOGÍA	26
DIGESTIVO	1
ANESTESIOLOGÍA	1
CIRUGÍA GENERAL	11
OFTALMOLOGÍA	3
NEUROCIRUGÍA	11
ORL	2
NEUROFISIOLOGÍA	1
TOTAL	155

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	
CARDIOLOGÍA	1
GINECOLOGÍA	1
MEDICINA INTERNA	1
CIRUGÍA PLÁSTICA Y REPARADORA	18
TOTAL	21

Destacamos en las Resoluciones realizadas en el Área de Salud de Cáceres, principalmente, las dirigidas al Servicio de Traumatología y Servicio de Urología, que continúan como en el ejercicio anterior entre los servicios que generan mayor número de recomendaciones de la Defensora de los usuarios por la demora en la resolución de las solicitudes de atención L.T.R.

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA

En el año 2022, han recaído un total de 62 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, distribuidas por especialidades y centro sanitario de la siguiente forma:

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL VIRGEN DEL PUERTO	
TRAUMATOLOGÍA	49
DIGESTIVO	8
GINECOLOGÍA	2
CARDIOLOGÍA	1
RADIOLOGÍA	1
REUMATOLOGÍA	1
Total	62

Destacamos que con respecto al año anterior que han disminuido las Resoluciones realizadas en el Área de Salud de Plasencia. Siguen siendo las resoluciones dirigidas al Servicio de Traumatología y Servicio de Digestivo que continúan como en el ejercicio anterior entre los servicios que generan mayor número de recomendaciones de la Defensora de los usuarios por la demora en la resolución de las solicitudes de atención L.T.R.



RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ

En el año 2022, han recaído un total de 274 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, que se detallan a continuación por especialidades y centros sanitarios de la siguiente forma:

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE BADAJOZ	
CIRUGÍA COLOPROCTOLÓGICA	6
CIRUGÍA GENERAL	10
CIRUGÍA CARDIACA	1
ANGIOLOGÍA Y CIRUGIA VASCULAR	53
CIRUGÍA HEPATOBILIAR	11
DIGESTIVO	9
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	8
NEUROCIRUGÍA	51
NEUROFISIOLOGÍA	2
ORL	2
RADIOLOGÍA	6
REHABILITACIÓN	1
TRAUMATOLOGÍA	3
UNIDAD DOLOR	1
UROLOGÍA	23
TOTAL	187

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL PERPETUO SOCORRO	
OFTALMOLOGÍA	5
DIGESTIVO	2
ORL	9
RADIOLOGÍA	28
REHABILITACIÓN	8
REUMATOLOGÍA	1
TRAUMATOLOGÍA	28
TOTAL	81



RESOLUCIONES DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL	
GINECOLOGÍA	2
CIRUGÍA GENERAL Y D.	1
ORL	1
DIGESTIVO	2
TOTAL	6

Destacamos en las Resoluciones realizadas en el Área de Salud de Badajoz, principalmente, en el Hospital Universitario de Badajoz las dirigidas al Servicio de Angiología y Cirugía Vascular, Servicio de Neurocirugía y Servicio de Urología, que continúan como en el ejercicio anterior entre los servicios que generan mayor número de recomendaciones de la Defensora de los usuarios por la demora en la resolución de las solicitudes de atención L.T.R.; Y en el Hospital Perpetuo Socorro, reseñar en este ejercicio que se han mantenido las resoluciones en el Servicio de Radiología (pruebas diagnósticas), Traumatología y Rehabilitación.

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA

Destacamos que a diferencia del año 2021 en el que se emitieron 13 Resoluciones de la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, en el año 2022, se han emitido un total de 19 Resoluciones que detallan a continuación por especialidades y centros sanitarios:

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DE MÉRIDA	
CIRUGÍA GENERAL	5
DIGESTIVO	2
NEUROCIURUGÍA	4
NEUROFISIOLOGÍA	3
RADIOLOGÍA	1
REHABILITACIÓN	2
UROLOGÍA	2
TOTAL	19

Destacamos en las Resoluciones realizadas por la demora en recibir respuesta a las solicitudes de atención L.T.R en el Área de Salud de Mérida, principalmente, las dirigidas al Servicio de Cirugía General y Digestiva del Hospital de Mérida, seguido del Servicio de Neurofisiología. Como dato positivo señalar que en el año 2022 que no se ha emitido ninguna Resolución por demora en la citación dirigida al Hospital Tierra de Barros.



RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA

Destacamos en sentido favorable, que en el Área de Salud de Llerena-Zafra, no se ha emitido ninguna Resolución en el Hospital de Llerena. En el Hospital de Zafra se han emitido 34 Resoluciones por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que se detallan a continuación por especialidades y centro sanitario:

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DE ZAFRA	
DIGESTIVO	2
NEUROCIRUGÍA	21
OFTALMOLOGÍA	5
RADIOLOGÍA	1
REHABILITACIÓN	3
UNIDAD DOLOR	1
TOTAL	11

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DE LLERENA	
UNIDAD DOLOR	1
TOTAL	1

Destacamos que en el año 2022 se han incrementado las Resoluciones realizadas en el Área de Salud de Llerena-Zafra, pasando de 11 resoluciones en el año 2021, a un total de 34 resoluciones en el año 2022. En cuanto a especialidades principalmente, se han dirigidos al Servicio de Neurocirugía y Servicio de Oftalmología entre los servicios que generan mayor número de recomendaciones de la Defensora de los usuarios por la demora en la resolución de las solicitudes de atención L.T.R.

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

En esta área se han emitido 9 Resoluciones en el Área de Salud de Navalmoral de la Mata por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que se detallan a continuación por especialidades y centro sanitario:

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL CAMPO ARAÑUELO	
DIGESTIVO	2
MEDICINA INTERNA	4
REHABILITACIÓN	1
TRAUMATOLOGÍA	2
TOTAL	9



Resaltando, en este ejercicio, que se han incrementado Resoluciones realizadas en el Área de Salud de Navalморal de la Mata, pasando de 3 Resoluciones en 2021 a 9 Resoluciones en el año 2022. En cuanto a servicios cuya demora en la atención sanitaria han motivado la emisión de Resoluciones, destaca el servicio de Medicina Interna, seguida del servicio de Digestivo y Traumatología, con 2 Resoluciones cada servicio.

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

Destacamos que, en el año 2022, en el Área de Salud de Don Benito-Villanueva se han emitido 3 Resoluciones por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que se detallan a continuación por especialidades y centros sanitarios:

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DON BENITO	
TRAUMATOLOGÍA	2
REHABILITACIÓN	1
TOTAL	3

Destacamos que en el año 2022 han descendido las Resoluciones realizadas en el Área de Salud de Don Benito-Villanueva, concretamente se ha pasado de emitir un total de 12 Resoluciones en 2021 a emitir 3 Resoluciones en 2022. También destacar que en este ejercicio no se ha emitido ninguna Resolución dirigida al Hospital Siberia-Serena, frente a una Resolución que se emitió en el año 2021. Por lo que respecta al servicio que genera mayor número de recomendaciones de la Defensora de los usuarios por la demora en la resolución de las solicitudes de atención L.T.R., ha sido igual que en el año 2021, el Servicio de Traumatología, si bien, han sido 2 Resoluciones, frente a 9 que se emitieron en 2021.

CAPÍTULO III

AGRADECIMIENTOS

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

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

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

La Oficina de la Defensora de los usuarios procede a dar traslado de los agradecimientos a las gerencias de área de salud implicadas, responsables de los servicios médico-quirúrgicos y coordinadores/as de los centros de salud del Servicio Extremeño de Salud para su conocimiento. Lo que permitirá seguir avanzando para brindar una mejor atención, trato y humanización.

En el año 2022, se han recibido en la Oficina de la Defensora de los usuarios 12 agradecimientos de pacientes, familiares y allegados manifestando su agradecimiento al personal del Servicio Extremeño de Salud, por su trabajo y atención personal.



AGRADECIMIENTOS AÑO 2022	GERENCIA DE ÁREA DE SALUD	ATENCIÓN PRIMARIA CENTRO SANITARIO	ATENCIÓN ESPECIALIZADA CENTRO HOSPITALARIO Y ESPECIALIDAD
1/22	CÁCERES		Hospital San Pedro de Alcántara Servicio de Hematología
2/22	LLERENA- ZAFRA		Hospital de Llerena Servicio de Urgencias
3/22	DON BENITO- VILLANUEVA		Hospital de Don Benito Servicio de Urgencias Servicio de Hematología Servicio de Traumatología Servicio de Medicina Preventiva Servicio de Radiología Laboratorio
4/22	CÁCERES	Centro de salud Manuel Encinas. Médico de AP	
5/22	MÉRIDA	Centro de salud San Luis	
6/22	NAVALMORAL DE LA MATA		Hospital Campo Arañuelo Servicio de Medicina Interna Servicio de Ginecología y Obstetricia Servicio de Pediatría
7/22	MÉRIDA		Hospital de Mérida Servicio de Medicina Interna Servicio de Oncología Médica Enfermería
8/22	CÁCERES	Centro de salud Logrosán	
9/22	BADAJOS		Hospital Universitario de Badajoz Servicio de Neurología
10/22	LLERENA- ZAFRA		Hospital de Zafra Servicio de Medicina Interna Equipo de Soporte de Cuidados Paliativos
11/22	CÁCERES	Centro de Salud La Mejostilla Pediatra y Enfermera pediatría	
12/22	BADAJOS	Centro de salud San Fernando Unidad de Fisioterapia	

CAPÍTULO IV

OTRAS ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA

4.1 ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

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

Durante el año 2022, nuestra Institución ha mantenido esta actividad, en la medida de lo posible, dado el incremento de expedientes abiertos en este ejercicio y ajustándose a los limitados recursos humanos de los que disponemos en la Institución y siempre priorizando en la atención a los usuarios extremeños; detallándose a continuación las distintas reuniones, intervenciones y comparecencias realizadas. No vamos a incluir en este apartado todas las actividades realizadas, obviando, sobre todo, los contactos mantenidos por las distintas vías con usuarios, pacientes y familiares, y los contactos que se mantienen con asociaciones, gerencias de áreas de salud y otras instituciones. Solo hemos incluido las más representativas y las expondremos por orden cronológico y según el tipo de intervención.

DÍA 29 DE MARZO:	Consejo Regional de Pacientes. 11:00 h. Avda. Américas 2 – Sala 0.
DÍA 31 DE MARZO:	Consejo Extremeño de Salud. 09:30 h. Avda. Américas nº2.
DÍA 12 DE ABRIL:	Entrevista Periódico Hoy. 13:00 h: Telefónica.
DÍA 3 DE MAYO:	Canal Extremadura Radio. Programa primera hora. 9:00 h.
DÍA 11 DE MAYO:	UCE. Extremadura. Participación como ponente Digitalización de la Sanidad. 10:30 horas.



DÍA 20 DE MAYO:	Jornada sobre la transformación digital en la sanidad. Salón de actos H. de Mérida, de 9 a 14:00 horas.
DÍA 16 DE JUNIO:	Asociación Donantes Médula Ósea. Charla 16/06/22, 18:00 h..
DÍA 27 DE JUNIO:	Comparecencia en Comisión de Sanidad y Servicios Sociales en la Asamblea de Extremadura. 10:00 h.
DÍA 27 DE JULIO:	Reunión con la Subdirectora de Atención Humanizada, en la Institución, 13:30h.
DÍA 12 DE SEPTIEMBRE:	Consejo Regional Salud Mental, 9:00 h. a 11:30h. Sala conferencias Escuela Superior de Hostelería de Mérida.
DÍA 7 DE OCTUBRE:	25 aniversario Congreso Nacional de Donantes, ADMO. Hospital Universitario de Badajoz. Salón Guadiana, 12:00 horas.
DÍA 14 DE OCTUBRE:	Hospitales Humanos, Salón Actos Hospital de Mérida.
DÍA 29 DE OCTUBRE:	Reunión con el Director Gerente del SES, 12:00 horas en su despacho.
DÍA 15 DE NOVIEMBRE:	Consejo Extremeño de los Consumidores. Presentación Memoria. Avda. Américas 2 – Sala 0.
DÍA 25 DE NOVIEMBRE:	Foro Autonómico Enfermedades Raras. Salón guadiana H.U. Badajoz 9 a 14 horas.

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 V

DEBER DE COLABORACIÓN DE LOS ORGANISMOS REQUERIDOS

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

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

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

En el año 2022, desde la Institución continuamos realizando un enorme esfuerzo para escuchar y atender las quejas y peticiones de todos los ciudadanos extremeños que han contactado con la Institución de la Defensora de los Usuarios, destacando el incremento de solicitudes de información y asesoramiento, así de reclamaciones y solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005 formalizadas.

Hemos considerado importante realizar actuaciones más directas e inmediatas con el Servicio Extremeño de Salud principalmente, en los casos de usuarios y pacientes que, una vez valorados y analizados, son considerados prioritarios de ser resueltos y, por tanto, requieren de una mayor celeridad en su tramitación, gestión y resolución; ya sea por la gravedad de la patología, el motivo de reclamación que precisa de una celeridad de actuación al estar condicionado en el tiempo, o porque la demora en la atención podría vulnerar el derecho del usuario, entre otros motivos. En estos casos, se considera que la situación en que se encuentra el motivo de la reclamación es grave y que la dilación que se produciría con una tramitación ordinaria, puede ocasionar un perjuicio al usuario.

Por ello, desde la Institución, en este escenario de crisis sanitaria postpandemia, se ha incrementado la labor de dar celeridad al inicio de la tramitación, adelantando la información al Servicio Extremeño de Salud y realizando gestiones directas, vía telefónica o por correo electrónico, con los responsables de la gestión sanitaria del SES, tanto en servicios centrales como en las correspondientes gerencias de áreas de salud, ya que como hemos reflejado, el procedimiento normal podría demorar en exceso una resolución, y con ello perjudicar al usuario; siendo, en muchas ocasiones, cerradas por mediación. Es una manera ágil y eficiente de acelerar soluciones a las reclamaciones y peticiones que presentan los usuarios extremeños. La Institución seguirá trabajando en este sentido, estando en disposición de colaboración máxima con la Administración Sanitaria en beneficio de los usuarios extremeños; ya que debe entenderse que existen situaciones que no permiten demoras y que el reclamante no tiene la posibilidad de poder presentar la reclamación por los cauces normales.

Al respecto, puede considerarse que la colaboración proporcionada por el Servicio Extremeño de Salud, 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 sugerir algunas mejoras 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 por las vías normales, 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 asistencia L.T.R.

Es justo reconocer, como ya se recogió en la memoria del ejercicio anterior, que el plazo de diez días establecido en nuestro decreto regulador, es difícil de cumplir en la práctica por la tramitación administrativa, más intensificado ahora con la crisis sanitaria postpandemia pero es inadmisibles un plazo superior a los 30-45 días.

Sin embargo, en algunos expedientes, se ha demorado mucho más algunas contestaciones y ha sido necesario por esta Institución, recordar al organismo en cuestión el requerimiento formulado y no contestado en plazo, con reiteraciones en dichas peticiones. Es cierto, que en algunas ocasiones no por demora de respuesta de los responsables de las gerencias sino por la dificultad que encontraban en la recopilación de la información o por falta de contestación a las cuestiones por parte de los jefes de servicios de atención hospitalaria. Y en otras ocasiones, ha sido necesario solicitar una ampliación de la información facilitada puesto que resultaba insuficiente para la resolución de la reclamación, a la vista de las alegaciones formuladas por el reclamante.

CAPÍTULO VI

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 de los recursos de la Institución, nuestras limitaciones, las decisiones organizativas, la forma de tramitación y gestión de los expedientes, etc.

6.1 RECURSOS HUMANOS

El artículo 12 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, establece que, para el desempeño de sus funciones, el Defensor contará con la Oficina del Defensor de los Usuarios:

“Esta Oficina, estará dotada de una estructura administrativa adecuada a las necesidades, de acuerdo con la relación de puestos de trabajo aprobados por la Consejería competente en materia de protección de los consumidores”.

Los recursos humanos son claramente uno de los puntos débiles de nuestra Institución. Por ello, en las distintas memorias desde hace varios ejercicios, se ha insistido en la necesidad de adecuar los recursos humanos y materiales a la actividad que se realiza en la Institución.

El importante aumento en los últimos años de la actividad en la Oficina de la Defensora (volumen de expedientes tramitados de reclamaciones y solicitudes L.T.R, atención diaria a usuarios/as por distintas vías, actuaciones información y asesoramiento, etc.) hace que sea una necesidad dotar a la misma de una estructura administrativa adecuada a las necesidades funcionales actuales, de conformidad con el Decreto 4/2003, regulador de nuestra Institución.

Quiero resaltar el enorme esfuerzo que ha realizado la Institución, Defensora y su equipo, en el cumplimiento de nuestros deberes durante el año 2022, con una situación muy difícil de trabajo como consecuencia de circunstancias personales sobrevenidas que han afectado al personal que presta servicios en la Oficina de la Defensora de los usuarios, unido a un incremento progresivo de la actividad en la misma, sobre todo en el último semestre del año, que han afectado a la forma de organización de la misma, teniendo que ajustar las actividades a la realidad de los recursos humanos disponibles y la sobrecarga de trabajo generada, ello unido a las tareas que desempeñamos en la Oficina relativas a la gestión de la aplicación informática SIREX (sistema de registro único de la Junta de Extremadura), y en la elaboración y redacción de la Memoria; ya que nuestra prioridad ha sido prestar el mismo servicio de atención a los ciudadanos extremeños que se han dirigido a nuestra Institución.

Recordar que la Institución cuenta exclusivamente con la Defensora de los Usuarios y un equipo formado por tres personas, un jefe de negociado asuntos generales defensa de los usuarios sistema sanitario, una asesora jurídica, y un auxiliar administrativo, personal funcionario interino.

Y en concreto, en el año 2002 hemos procedido a la apertura de 5.728 expedientes en la Oficina de la Defensora de los usuarios, que supone un incremento muy significativo del 61% de los expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los usuarios, 2.166 expedientes más respecto al ejercicio anterior, en el que se gestionaron 3.562 expedientes.

Este aumento de expedientes incoados en la Oficina de la Defensora responde a un incremento tanto de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005 como de reclamaciones y sugerencias en el año 2022. Todo ello, unido al trabajo que efectuamos en la gestión y tramitación de los expedientes de reclamaciones y solicitudes de atención L.T.R (centros sanitarios, 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, escritos, etc.

Destacar en el caso de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, un importante aumento del 57% respecto al ejercicio anterior, pasando de 1.541 solicitudes en el año 2021 a 2.424 solicitudes en el año 2022; lo que supone 883 expedientes más de solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 presentados por los usuarios y pacientes extremeños en el año 2022.

Y en lo que se refiere a las reclamaciones y sugerencias, reseñar un incremento muy significativo respecto al ejercicio anterior de un 63,5%, pasando de 2.021 en el año 2021 a 3.304 reclamaciones en el año 2022; lo que supone 1.283 expedientes más de reclamaciones presentados por los usuarios y pacientes extremeños en el año 2022.

Asimismo, hemos continuado la política de facilitar escucha activa, atención, cercanía, facilidad de comunicación y comprensión total de la dimensión de las peticiones que se formulan, sobre todo en el caso de usuarios con edad avanzada, así como información y asesoramiento a todos aquellos usuarios que lo han requerido, principalmente en materia de derechos de los usuarios; facilitando la presentación de las reclamaciones, mediante la mejora de la accesibilidad y la simplificación de los procedimientos, con objeto de evitar la brecha digital.

Es importante aclarar, que no incluimos dentro de estos expedientes, las numerosas actuaciones informativas y de asesoramiento realizadas a diario por la Defensora y su equipo con los usuarios, pacientes y familiares mediante atención telefónica, a través de la herramienta de contacto para los ciudadanos con la Institución del portal web de la Defensora, por correos electrónicos, atención personal, fax, etc. Como, por ejemplo, los 5.107 mensajes electrónicos contestados de manera personalizada y las 10.474 llamadas telefónicas atendidas en la Oficina de la Defensora de los usuarios, facilitando información y asesoramiento a las personas, en relación con la preocupación por su salud, dudas, dificultades o problemas con el sistema sanitario, etc.

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 6 de noviembre de 2019, el Ente Público Instituto de Consumo de Extremadura quedó adscrito a la Consejería de Sanidad y Servicios 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 continuar colaborando y potenciando al máximo para seguir cumpliendo con las funciones que la legislación encomienda.

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

6.2 RECURSOS MATERIALES

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

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

En relación con los recursos materiales, teniendo en cuenta el importante aumento del volumen de expedientes de reclamaciones y solicitudes al amparo de la Ley 1/2005 que se tramitan en la Institución en los últimos años y el tiempo transcurrido desde la creación inicial de una base de datos informática en formato Access de uso diario, resulta imprescindible una actualización de ésta, ya sea a través de un rediseño, actualización y planificación de la base de datos existente (incorporando, entre otros, nuevos campos que permitan el almacenamiento de datos y comunicaciones a los usuarios), que permita su optimización para lograr una mayor eficiencia y celeridad en la gestión diaria de los expedientes; o bien mediante la integración de otra aplicación alternativa que ofrezca una correcta gestión de los diferentes procedimientos, asegurando las máximas garantías de confidencialidad y cumplimiento de la normativa vigente de protección de datos.

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

Cabe destacar positivamente la importante actividad durante el año 2022 del portal web de la Defensora de los Usuarios del SSPE, que consigue una mejor accesibilidad de los ciudadanos a la Institución, con información y asesoramiento directo y sencillo, muy utilizado durante el pasado periodo de pandemia por coronavirus.

Desde la Oficina de la Defensora se han efectuado numerosas actuaciones diarias informativas y de asesoramiento a los usuarios extremeños de forma no presencial, iniciadas tras la cumplimentación de los modelos de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la LTR en formato autorrellenables, disponibles en el portal web mencionado.

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

De los 3.304 expedientes de reclamaciones y sugerencias del año 2022, en 2.108 ocasiones se presentaron por correo electrónico, representando un 64% del total (1.461 en el año 2021).

También se aprecia un incremento significativo de las solicitudes de asistencia incoadas a través de correo electrónico. Durante 2022, recibimos por esta vía 1.784 casos, con un incremento significativo del 72% respecto al año 2021. Entendemos que es primordial una rápida respuesta en la tramitación de las solicitudes de asistencia por esta vía, dada la inmediatez de envío.

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



The screenshot shows the website interface for the Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura. At the top, there is a header with the logo and name of the institution, a search bar, and a navigation menu with links for 'INICIO', 'LA INSTITUCIÓN', 'NOTICIAS', 'RECLAMACIONES', 'NORMATIVA', 'ENLACES DE INTERÉS', and 'PUBLICACIONES'. Below the header, there are three main navigation buttons: 'Quiénes somos', 'Qué hacemos', and 'Contacta con nosotros'. The main content area features a banner with the text 'Solicitudes de atención al amparo de la Ley de tiempos de Respuesta' and a sub-section titled 'por tus derechos... ..para mejorar nuestra sanidad' with four small images illustrating healthcare services. At the bottom, there is a paragraph starting with '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

6.3 PROCEDIMIENTO

Durante el año 2022, se ha tenido en cuenta en el procedimiento en relación a la tramitación de las reclamaciones y sugerencias, lo contemplado en el Título III del Decreto 4/2003 de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

Asimismo, se ha considerado importante realizar actuaciones más directas e inmediatas con el Servicio Extremeño de Salud principalmente, en los casos de usuarios y pacientes que, una vez valorados y analizados, son considerados prioritarios de ser resueltos y, por tanto, requieren de una mayor celeridad en su tramitación, gestión y resolución; ya sea por la gravedad de la patología, el motivo de reclamación que precisa de una celeridad de actuación al estar condicionado en el tiempo, o porque la demora en la atención podría vulnerar el derecho del usuario, entre otros motivos. Por ello, desde la Institución se ha incrementado la labor de dar celeridad al inicio de la tramitación, adelantando la información al Servicio Extremeño de Salud y realizando gestiones directas, vía telefónica o por correo electrónico, con los responsables de la gestión sanitaria del SES, tanto en servicios centrales como en las correspondientes gerencias de áreas de salud, ya que como hemos reflejado, el procedimiento normal podría demorar en exceso una resolución, y con ello perjudicar al usuario; siendo, en muchas ocasiones, cerradas por mediación.

El procedimiento utilizado consiste en lo siguiente:

Se inicia el procedimiento con la recepción de las reclamaciones presentadas por los usuarios, a través del registro correspondiente o correo postal, 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. El uso cada vez más frecuente por conocimiento de la página web de la Defensora de los usuarios ha incrementado en los últimos años la presentación de las reclamaciones y sugerencias por esta vía. Excepcionalmente, se han aceptado reclamaciones por teléfono cuando las circunstancias han sido especiales. En el menor tiempo, se constata la situación con el 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 un expediente a cada reclamación, donde se anotan todas las actuaciones que se practican. Desde el buzón de quejas y sugerencias, de la Vicepresidencia primera y 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 presenten cualquier usuario que, tras una valoración, se considere que la situación en que se encuentra el motivo de la reclamación es grave y la demora que se produciría en una tramitación normal, pudiera suponer un perjuicio. Se admite por la vía de oficio (expedientes de oficio), realizando una tramitación especial en algunos casos. El artículo 18 de la Ley de Salud de Extremadura faculta a la Institución a la apertura de expedientes por la vía de oficio y, por tanto, a la aceptación a trámite por esta misma vía, de solicitudes a instancia de parte. Esta vía, puede estar propiciada, por tanto, por un usuario, pero también puede iniciarse desde la propia Institución cuando tenga conocimiento de un hecho (expedientes informativos). Consideramos esta actuación fundamentalmente en aquellos casos de noticias generadoras de alarma social, en los casos cuya gravedad no permita demoras en la realización del trámite normal, ya mencionado, o en los casos, en que la demora en la tramitación ordinaria ocasione un perjuicio al usuario reclamante. Es necesario precisar que las actuaciones practicadas de oficio, aunque siguen idéntico proceso de tramitación, pueden tener la salvedad de la forma de iniciación, en algunas ocasiones, es necesario realizar actuaciones más directas e inmediatas ya que el procedimiento normal podría demorar en exceso una resolución, y con ello perjudicar gravemente al usuario.

EN SEGUNDA INSTANCIA

- Todas aquellas 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 las gerencias de áreas de salud, se ha procedido a realizar un segundo y tercer requerimiento recordando el plazo legal de contestación.

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

En otros casos, se completa la instrucción del expediente incorporando al mismo las pruebas aportadas y admitidas. Instruido el expediente, se concede trámite de audiencia a los interesados, formulándose posteriormente por la Institución, la propuesta de contestación o respuesta que se elevará al órgano competente. Se puede prescindir del trámite de audiencia cuando haya coincidencia sustancial entre lo manifestado por el usuario y por el centro o servicio sanitario afectado.

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

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

La contestación de la reclamación, debe ser adoptada y notificada en el plazo máximo de tres meses, a contar desde la fecha de registro de entrada de aquélla. Desde la Oficina de la Defensora de los Usuarios, se notifica la resolución a los interesados, así como a la Dirección Gerencia del Servicio Extremeño de Salud. 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 treinta días, remita el documento acreditativo con la asistencia sanitaria demandada.

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 con gestiones directas de la Defensora de los Usuarios con el Servicio Extremeño de Salud.

6.4 DIFUSIÓN

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

Destacar positivamente la importante actividad, durante el año 2022, del portal web de la Defensora de los Usuarios del SSPE, alojado dentro de una plataforma segura y con un espacio independiente por las características específicas de la Institución, que ha mejorado la accesibilidad de los ciudadanos a la Institución, facilitando un espacio de contacto para información y asesoramiento directo y sencillo muy utilizado por los mismos en este ejercicio debido a la pandemia por coronavirus; realizándose desde la Oficina de la Defensora numerosas actuaciones diarias informativas y de asesoramiento con los usuarios extremeños y lo distintos colectivos de forma no presencial, y permitiendo el uso, de forma práctica y sencilla, de los modelos de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la LTR autorellenables. Lo cual, se ha reflejado en un

incremento del uso de la forma de presentación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia de L.T.R por la vía de correo electrónico a través del portal, siendo la forma más frecuente de presentación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia de la Ley 1/2005 en este ejercicio fue a través del correo electrónico institucional de la Defensora de los Usuarios.

Asimismo, durante el año 2022 se han realizado otras actuaciones de información y difusión de la Oficina, mediante la actividad institucional realizada, en la medida de lo posible, dado el escenario de evolución de la pandemia por COVID-19 y el incremento de los expedientes atendidos en la misma, ajustándose a los limitados recursos humanos de los que disponemos en la Institución y siempre priorizando en la atención a los usuarios extremeños; a través de aquellas intervenciones públicas que desarrolla la Defensora de los Usuarios, 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 4.1 relativo a la actividad institucional. Y con la atención diaria a usuarios y pacientes por las distintas vías de acceso que han contactado en este ejercicio con nosotros, que es una forma de divulgación a otras personas, así como a través de compañeros profesionales sanitarios y no sanitarios del SES y otras administraciones que nos conocen y derivan a usuarios/as a nuestra Institución para su información y asesoramiento, la resolución de conflictos en el sistema sanitario, etc.

La Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, aunque Institución independiente, al pertenecer a la Junta de Extremadura, sigue esta política de acercamiento y compromiso con los ciudadanos, y de mejora de la calidad y la transparencia en la gestión. Facilitando y garantizando su correcto funcionamiento al implantar sistemas de calidad y funcionamiento, independientemente de la persona que ocupe el cargo de titular de la Institución. Dicha Oficina, se aleja así de la tradicional concepción de garante de los principios de legalidad y conformidad administrativa y adopta modelos más flexibles y exigentes, persiguiendo criterios de eficiencia en la gestión de los recursos.

Se pone el énfasis en la eficiencia de los sistemas de gestión, la adecuación de los instrumentos, la orientación al ciudadano y la mejora de los derechos en materia sanitaria de los usuarios de Extremadura, en consonancia con la necesaria mejora de la calidad del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

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

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

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, sí como cualquier otra condición o circunstancia personal o social.

Atención personalizada: Todo el personal al servicio de la Institución de la Defensora de los Usuarios está obligado a realizar las comunicaciones escritas o verbales en un lenguaje sencillo y comprensible para 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 sugerencias aunque se admitirá cualquier soporte y forma para efectuar la reclamación siempre que permita identificar la identidad de la persona que las presente. Se llevará un registro e identificación de todas las reclamaciones o peticiones realizadas por los usuarios.

En todas las comunicaciones escritas que se dirijan a los usuarios se indicará la referencia y número de teléfono, fax y correo electrónico a los que se podrán dirigir para conocer la situación de su expediente.

Información sobre el expediente: Se le informará puntualmente a la persona que haya presentado la reclamación de todas las actuaciones relevantes que se produzcan en el expediente.

Determinación de los plazos: En relación con la tramitación de las reclamaciones se establecen.

El 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, disponiendo de los recursos humanos adecuados, 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 o reclamación.

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

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 2022, 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.

Con las mismas finalidades de las audiencias, se han atendido unas 10.474 llamadas telefónicas, con un incremento del 21% respecto al año 2021 que se atendieron 8.657 llamadas por teléfono; que tenían por naturaleza, la solicitud de información sobre la situación de sus expedientes, sus derechos y deberes sanitarios, o sobre los servicios y prestaciones sanitarias a las que pueden acceder, o bien sobre los requisitos necesarios para su ejercicio. Como objetivo de eficiencia, hemos intentado resolver sus dudas, sin necesidad de que tengan que realizar una segunda llamada, ni a nosotros ni a otra instancia.

No siempre hemos conseguido estos objetivos, sobre todo cuando la complejidad de la información, la confidencialidad o los requisitos solicitados por la instancia a la que se dirigían lo hacían desaconsejable.

Otra vía de comunicación importante ha sido por correo electrónico. Por este método se han recibido y contestado durante el año 2022, una media estimada de 5.107 correos electrónicos, un incremento del 27% respecto al ejercicio anterior que eran 4.022 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.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES

SOBRE DATOS GENERALES:

- La Oficina de la Defensora de los Usuarios es un servicio que se presta a todos los ciudadanos en nuestra Comunidad Autónoma, que ayuda a mejorar el sistema sanitario público y da transparencia al mismo. Destacar que detrás de cada dato recogido en esta Memoria, hay una persona, usuario o paciente del SES, que está reclamando salud, el bien máspreciado para los mismos. Son personas que acuden a nosotros con problemas y dificultades con el sistema sanitario, en busca de respuestas, solicitando nuestro asesoramiento y asistencia. La finalidad principal que persiguen los reclamantes es la de poner en evidencia su caso a fin de que se mejoren los servicios sanitarios y el ejercicio de sus derechos, y se evite su repetición. Y nos esforzarnos en encontrar la solución a sus problemas actuando como intermediarios, realizando una labor de mediación con el SES. Esta labor facilita el medio propicio que permita la mejora de la información, la comunicación médico-paciente, la consolidación de sus derechos y también de sus obligaciones mediante una adecuada información y educación sanitaria.
- Nuestra función es velar por los derechos y libertades de los ciudadanos en materia sanitaria, fundamentalmente, atendiendo y gestionando las reclamaciones y sugerencias, así como las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en Atención Sanitaria Especializada en Extremadura del SSPE, que presentan los usuarios sanitarios, velando por la adecuada información de los ciudadanos en materia sanitaria, en su participación y en la transparencia, facilitando información de nuestra actividad para que los representantes de los ciudadanos la tengan a su disposición para realizar propuestas de mejoras en el sistema que venga a mejorar la atención sanitaria y la satisfacción del ciudadano.
- Los ciudadanos extremeños se han dirigido a la Institución de la Defensora de los Usuarios solicitando nuestra asistencia dando lugar a la apertura de 5.728 expedientes, de los cuales 2.424 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R), y 3.304 a reclamaciones y sugerencias.
- En consecuencia, se aprecia un incremento muy significativo del 61% de los expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los usuarios, 2.166 expedientes más respecto al ejercicio anterior, en el que se gestionaron 3.562 expedientes. Este aumento de expedientes incoados en la Oficina de la Defensora responde a un incremento tanto de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005 como de reclamaciones y sugerencias en el año 2022.



- Destacar en el caso de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, un importante aumento del 57% respecto al ejercicio anterior, pasando de 1.541 solicitudes en el año 2021 a 2.424 solicitudes en el año 2022; lo que supone 883 expedientes más de solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 presentados por los usuarios y pacientes extremeños en el año 2022.
- Y en lo que se refiere a las reclamaciones y sugerencias, reseñar un incremento muy significativo respecto al ejercicio anterior de un 63,5%, pasando de 2.021 en el año 2021 a 3.304 reclamaciones en el año 2022; lo que supone 1.283 expedientes más de reclamaciones presentados por los usuarios y pacientes extremeños en el año 2022.
- Durante el año 2022, hemos continuado la política de facilitar escucha activa, atención, cercanía, facilidad de comunicación y comprensión total de la dimensión de las peticiones que se formulan, sobre todo en el caso de usuarios con edad avanzada, así como información y asesoramiento a todos aquellos usuarios que lo han requerido, principalmente en materia de derechos de los usuarios; facilitando la presentación de las reclamaciones, mediante la mejora de la accesibilidad y la simplificación de los procedimientos, con objeto de evitar la brecha digital.
- Se han atendido unas 10.474 llamadas telefónicas de usuarios, pacientes y familiares, con un incremento del 21% respecto al año 2021 que se atendieron 8.657 llamadas; en relación con la preocupación por su salud, dudas, dificultades con el sistema sanitario, solicitud de información sobre la situación de sus expedientes, sus derechos y deberes sanitarios, sobre los servicios y prestaciones sanitarias a las que pueden acceder, o bien sobre los requisitos necesarios para su ejercicio, problemas con la actividad sanitaria asistencial en atención primaria y hospitalaria, etc.
- Otra vía de comunicación importante ha sido por correo electrónico, se han recibido y contestado, una media de 5.107 correos electrónicos de usuarios extremeños, un incremento del 27% respecto al ejercicio anterior que eran 4.022 mensajes, de los cuales en multitud de ocasiones se procedió a la apertura de expedientes de reclamación y solicitudes de aplicación de L.T.R de atención sanitaria especializada. En el resto de ocasiones, la finalidad fue informativa, de asesoramiento sanitario-jurídico, seguimiento de expedientes y por otro tipo de consultas relacionadas con el sistema sanitario.
- Conseguir una mejor atención sanitaria, es una responsabilidad de todos, gestores sanitarios, profesionales del SES y pacientes, y requiere la implicación de todos; 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 olvidar, los deberes de los usuarios sanitarios 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).
- Nuestro máximo reconocimiento y agradecimiento a todos los profesionales del SES, sanitarios y no sanitarios, por el esfuerzo y la inmensa labor que continúan desarrollando por los pacientes extremeños.



- Reconocemos el esfuerzo realizado por los gestores sanitarios del SES durante el año 2022, pero para la Institución no es suficiente en el caso de las reclamaciones mientras sigan aumentando principalmente por disconformidad con lista de espera. Y no es admisible mientras siga habiendo pacientes en los que se sobrepasan los plazos sin recibir la atención sanitaria especializada, ya sea una intervención quirúrgica, primera consulta o prueba diagnóstica, en cuyos casos, se está incumpliendo por el SES la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta 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 Oficina de la Defensora de los Usuarios teniendo en cuenta que ya se encuentran fuera de garantía.
- Consideramos necesario establecer una estrategia de gestión efectiva en la atención sanitaria a los usuarios, que logre que una cita en Atención Primaria con el médico de familia/pediatra se realice en un plazo que no exceda de 2 días desde su petición por el usuario; estrategia que logre, asimismo, que una intervención quirúrgica no sobrepase los 360 días desde la inclusión del paciente en lista de espera quirúrgica en ninguno de los centros hospitalarios de la región.
- Por último, es recomendable que se consigan establecer citas para los pacientes de revisión/ seguimiento, así como de pruebas diagnósticas de control, en los plazos mas próximos a lo indicado por el facultativo medico en atención especializada..

SOBRE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:

- Durante el ejercicio 2022, se incoaron 3.304 expedientes de reclamaciones y sugerencias en la Oficina de la Defensora de los usuarios, un 63,5% más que el ejercicio anterior, pasando de 2.021 reclamaciones y sugerencias en el 2021 a 3.304 reclamaciones y sugerencias en el año 2022, lo que supone 1.283 expedientes más en este ejercicio. En concreto, 3.292 reclamaciones y 12 sugerencias presentadas por los usuarios extremeños.
- La vía más frecuente utilizada por los usuarios para acceder a la Institución en la presentación de las reclamaciones continúa siendo en este ejercicio a través del correo electrónico institucional de la Defensora de los usuarios. De los 3.304 expedientes abiertos de reclamaciones y sugerencias el año 2022, en 2.108 ocasiones se presentaron por correo electrónico, representando un 64% del total. Al igual que en el ejercicio anterior, la mayoría de los usuarios extremeños continuaron utilizando el correo electrónico para hacernos llegar su reclamación y sugerencia a la Institución. Seguida de la vía por escrito, en 1.113, con un incremento muy significativo del 128% respecto al ejercicio anterior y representando un 34% del total.
- Como en ejercicios anteriores, se ha reclamado más a la Atención Especializada que a la Atención Primaria. Por tanto, el mayor número de reclamaciones han sido generadas en los centros de atención especializada, como son los centros hospitalarios y centros de especialidades, abarcando la atención especializada el 74% del total de las reclamaciones abiertas en la Oficina de la Defensora de los usuarios en el año 2022, 2.454 de los expedientes incoados, frente a la atención primaria; con un incremento significativo del 74% respecto al ejercicio anterior.

- Los motivos más reclamados fueron nuevamente la disconformidad por Listas de esperas y citaciones, en 2.276 casos (1.279 casos en el año 2021), abarcando un 69% del total de las reclamaciones, a diferencia del año 2021 que representaba un 63% del total, y con un aumento muy significativo de reclamaciones por este motivo respecto al ejercicio anterior de un 78%. Se incluyen en este grupo las reclamaciones de los usuarios sanitarios que consideran excesivo el tiempo en recibir atención sanitaria, independientemente de que se trate de fallos por citación o por listas de espera, es decir, citación para consultas sucesivas de control-seguimiento en distintas especialidades y/o pruebas diagnósticas de control-seguimiento principalmente por los Servicios de Radiología. En segundo lugar, la disconformidad con la organización y normas en centros sanitarios en 575 casos, representando un 17% del total, con un incremento del 13%. Y, en tercer lugar, por la disconformidad con la atención personal y/o sanitaria, en 253 casos, que también se ha incrementado discretamente un 9%, pasando de 233 reclamaciones por este motivo en el año 2021 a 253 reclamaciones en el ejercicio actual; representando un 8% del total.
- Se observa un aumento de las reclamaciones en todas las áreas de salud, siendo Badajoz, Mérida y Cáceres, las que presentan más incremento de reclamaciones respecto al ejercicio anterior, con un 65%, 53% y 33% respectivamente.
- Sin embargo, a diferencia de años anteriores, en el año 2022 son los ciudadanos del área de salud de Llerena-Zafra los que han presentado mayor número de reclamaciones en cifras absolutas, con 780 reclamaciones, y los más reclamantes en proporción a la población de referencia, con 1 reclamación por cada 127 habitantes. Por tanto, es Llerena-Zafra el que más reclamaciones genera, en cifras absolutas y ajustadas a la población de referencia, de toda la Comunidad Autónoma; con un incremento del 222% respecto al año anterior y abarcando el 24% del total de las reclamaciones presentadas por los usuarios extremeños en el año 2022.
- Por otro lado, las áreas de salud en las que se presentaron más reclamaciones ajustadas a la población de referencia de las mismas fueron Llerena-Zafra, Mérida, Badajoz y Plasencia.
- En cifras absolutas de reclamaciones, como en el ejercicio anterior, Badajoz, con 765 reclamaciones, sigue ocupando el segundo lugar y, en tercer lugar, en el año 2022 lo ocupa el área de salud de Mérida, con 743 reclamaciones; pasando Cáceres a ocupar el cuarto lugar en este ejercicio, con 358 reclamaciones.
- El área de salud de Mérida, que en este ejercicio ha dejado de ser el más reclamado, abarca el 22% del total de las reclamaciones, pasando de 486 a 743 reclamaciones en el año 2022, con un incremento del 53% respecto al ejercicio anterior, ocupando el tercer lugar en cifras absolutas pero el segundo más reclamado ajustado a población, con 1 reclamante por cada 222 habitantes.
- Badajoz, con 765 reclamaciones, ha aumentado las reclamaciones en un 65% en este ejercicio siendo la segunda más reclamada en cifras absolutas, pero ocupando la tercera posición en proporción a la población de referencia, con 1 reclamación por cada 352 habitantes; abarcando el 23% del total de las reclamaciones. Destacar que, de las 300

reclamaciones aceptadas a trámite dirigidas al Hospital Universitario de Badajoz, 269 reclamaciones de los usuarios tenían por motivo la lista de espera y citaciones, de las cuales 101 se dirigían al Servicio de Angiología y Cirugía Vascular, por demora asistencial para consultas sucesivas o pacientes que reclamaban una programación quirúrgica pendiente.

- El área de salud de Cáceres, con 358 reclamaciones ha incrementado también las reclamaciones en su área un 33% respecto al ejercicio anterior, ocupando en este ejercicio el cuarto lugar entre las más reclamadas en cifras absolutas y la quinta posición ajustada a la población de atención, con 1 reclamación por cada 523 habitantes; representando el 11% del total de las reclamaciones presentadas por los usuarios extremeños.
- Don Benito-Villanueva ha aumentado ligeramente las reclamaciones en su área un 10% respecto al año 2021, pasando de 167 a 184 reclamaciones en el año 2022, pero continúa ocupando como en el ejercicio anterior el sexto lugar en cifras absolutas y ajustadas a población, con 1 reclamante por cada 729 habitantes; representando el 5% del total de las reclamaciones.
- Se aumentan también las cifras de reclamaciones en Plasencia, pasando de 216 a 258 reclamaciones en el año 2022, lo que supone un ligero incremento del 19%, representando el 8% del total de reclamaciones y ocupando el cuarto lugar entre las más reclamadas en proporción a la población de referencia, con 1 reclamante cada 414 habitantes.
- El área de salud de Navalmoral, con 20 reclamaciones, representando el 1% del total de las reclamaciones, ha aumentado las reclamaciones en este ejercicio un 25% pero sigue siendo una de las áreas de salud menos reclamada, junto con Coria, tanto en cifras absolutas como en proporción a la población de referencia.
- Coria, continúa siendo el área de salud menos reclamada por los usuarios extremeños, con menor porcentaje de reclamantes, con 1 reclamante por cada 2.087 habitantes, aunque con un aumento del 25% con respecto al año anterior, representando un 1% del total.
- Los tres centros hospitalarios que más reclamaciones han generado en la Oficina de la Defensora de los usuarios son el Hospital de Mérida con 605 reclamaciones, Hospital de Zafra con 474 reclamaciones y Hospital Universitario de Badajoz con 396 reclamaciones, por este orden. Y sobre reclamaciones de atención primaria, las más reclamadas son el área de salud de Llerena-Zafra con 272 reclamaciones, Badajoz con 107 reclamaciones, Mérida con 101 reclamaciones y Cáceres con 94 reclamaciones.
- En el año 2022, de los 3.304 expedientes de reclamaciones y sugerencias abiertos en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, 2.624 expedientes fueron aceptados por considerarnos competentes en el procedimiento, un 79% del total de expedientes de reclamaciones y sugerencias, y procedimos a su recepción, análisis, tramitación y gestión. En concreto, 1.068 reclamaciones y sugerencias más que en el año 2021, con un incremento muy significativo del 69% respecto al ejercicio anterior. Las 680 reclamaciones restantes, se consideraron rechazadas en primera instancia, al no ser competentes según la normativa reguladora, y procedimos a recepcionarlas y atenderlas, un 21% del total.

- Las causas por las que se admitieron a trámite las 2.624 reclamaciones y sugerencias fueron en primera instancia, con 2.233 casos, por afectar a más de un área de salud 31 expedientes, por ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo centro/servicio 1.740 expedientes., de oficio 462 expedientes y presentada por asociaciones de consumidores y usuarios 1 expediente; y en segunda instancia, en 390 casos, por no ser contestada en plazo por el Servicio de Atención Usuario 253 expedientes y por desacuerdo del usuario con la resolución de la Gerencia área de salud 137 expedientes.
- Nuestra Institución rechazó la tramitación de las reclamaciones en 680 ocasiones, realizando una atención de las mismas, remitiéndolas al órgano competente que corresponda para que sean resultas, aunque se mantiene un seguimiento de las mismas. El motivo más frecuente fue eludir la primera instancia, es decir, su presentación en la primera instancia en los servicios de atención al usuario de cada área de salud de conformidad con la normativa reguladora vigente. Esta situación ocurrió en 675 ocasiones. Por otro lado, hemos rechazado por otras causas en 5 ocasiones (vía judicial, infundada, etc.). Se debe entender las limitaciones de nuestra Institución. Tenemos unas limitaciones legales y otras de medios.
- Al cerrar el ejercicio, a 31 de diciembre de 2022, del total de las 3.304 reclamaciones y sugerencias incoadas en la Oficina de la Defensora, se encontraban 2.882 expedientes finalizados y 422 en instrucción, un 12,77%. Estos últimos, se trataban principalmente de expedientes abiertos, en fase de instrucción, procediéndose desde la Institución a realizar un segundo requerimiento y reiteración a las gerencias de las áreas de salud correspondientes para dar respuestas a las reclamaciones y proceder al cierre de los mismos; así como expedientes que se encuentran pendientes de actualización en la base de datos de las respuestas recibidas.
- En el año 2022, de las 2.624 reclamaciones en las que nos hicimos competentes, quitando los 422 expedientes que se encontraban en fase de instrucción al cierre del ejercicio 2022 detallados anteriormente, la forma más frecuente de finalizar la tramitación de los 2.202 expedientes fue mayoritariamente a través de la mediación. En 2.192 ocasiones, un 99,54% de los expedientes tramitados, se finalizó con el acuerdo de ambas partes, usuario/a y SES, y en 10 ocasiones, un 0,46%, fue necesaria una Resolución de la Defensora de los Usuarios, con unas recomendaciones específicas y propuestas de adopción de medidas dirigidas a subsanar las anomalías detectadas. Las situaciones como consideración de un inadecuado trato personal y disconformidad con la atención sanitaria son las causas que más difícilmente se llegan a mediar. El tiempo medio estimado de cierre de los expedientes incoados, en los que somos competentes, fue de 35 días; y en el caso de los expedientes atendidos pero que no eran de nuestra competencia, fue de 2 días.
- El área de salud de Badajoz genera el 23% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora. En concreto, se presentaron 765 reclamaciones, lo que supone un incremento significativo de un 65%, de las cuales en 534 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 70% de las reclamaciones en esta área y con un aumento del 64% en el año 2022. Reflejar que el 56% de las reclamaciones en

la que nos hicimos competentes eran reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico, el 24% se abrieron por la vía de oficio y el 20% se trataron de reclamaciones no contestadas en plazo o con resolución no satisfactoria por el servicio de atención al usuario. La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 46 días.

- Destacamos que el 82% de las reclamaciones presentadas por los usuarios del área de salud de Badajoz tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones. Le siguen a distancia, con un 10% de las reclamaciones, aquellas generadas por disconformidad con la organización y normas en centros sanitarios. Se abrieron 298 expedientes por reclamaciones reiteradas de los usuarios sobre un mismo servicio en el área de salud de Badajoz, con un incremento muy significativo de las mismas del 250%. Continúan dirigiéndose reclamaciones a determinados servicios como Angiología y Cirugía Vascul ar para citación de consultas para revisión de sus patologías, valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas e intervenciones quirúrgicas aún pendientes y Servicio de Radiología para la realización de pruebas diagnósticas de control por el (RMN, TAC, ecografías, mamografías), y en este ejercicio resaltar las reclamaciones reiteradas que los usuarios han dirigido al Servicio de Neurocirugía (intervenciones quirúrgicas aún pendientes), Servicio de Digestivo (realización de pruebas diagnósticas de control/screening) y Servicio de Urología (consultas de revisión e intervenciones quirúrgicas aún pendientes). Siendo necesario que los gestores sanitarios incrementen los esfuerzos en las medidas adoptadas dirigidas a los mismos con objeto de reducir la demora asistencial de los pacientes en las intervenciones quirúrgicas aún no resueltas y la revisión de sus patologías.
- Es el Hospital Universitario de Badajoz con 300 reclamaciones, el centro sanitario más reclamado en el área de salud de Badajoz y el tercer centro hospitalario que más reclamaciones ha generado en la Oficina de la Defensora. Los pacientes refieren en sus reclamaciones la dificultad para acceder a las citas de revisión de sus patologías, valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas e intervenciones quirúrgicas aún pendientes predominando las dirigidas al Servicio de Angiología y Cirugía Vascul ar (101 reclamaciones, el 37%), Servicio de Neurocirugía y Servicio de Urología, así como reclamaciones para la realización de pruebas diagnósticas de control por el Servicio de Radiología (RMN, TAC, ecografías, mamografías) y Servicio de Digestivo (Colonoscopia, endoscopia digestiva alta, manometría); siendo cerradas la mayoría por mediación. En el Hospital Perpetuo Socorro destacan las reclamaciones para la realización de pruebas diagnósticas de seguimiento por el Servicio de Radiología (RMN, TAC, ecografías, mamografías). Y en el Hospital Materno Infantil las 24 reclamaciones dirigidas al Centro Extremeño de Reproducción Humana Asistida, por lista de espera para los tratamientos de reproducción humana asistida. Y en el grupo de Otros, resaltar las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria por deficiencias de recursos humanos (médico y pediatra de atención primaria en zonas rurales), lista de espera para fisioterapia y atención por psiquiatra/psicólogo/a en equipo de salud mental y centro de atención de drogodependencias, y por disconformidad con la organización y normas en los mismos.
- El área de salud de Cáceres genera el 11% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios. En concreto, se presentaron 358

reclamaciones, lo que supone un incremento de un 33%, de las cuales en 250 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 70% de las reclamaciones en esta área y con un aumento del 28% en el año 2022. Reflejar que el 56% de las reclamaciones en la que nos hicimos competentes tenían por motivo ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico, seguidas de un 29% de las reclamaciones que se abrieron por la vía de oficio. La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 32 días.

- El 66% de las reclamaciones presentadas por los usuarios del área de salud de Cáceres tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones. Le siguen a distancia, con un 12% de las reclamaciones en ambos casos, aquellas generadas por disconformidad con la organización y normas en centros sanitarios. Destacar que el 56% de las reclamaciones en la que nos hicimos competentes eran reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico, con un incremento muy significativo de las mismas del 233%. Continúan dirigiéndose reclamaciones a determinados servicios como Traumatología (principalmente, para intervenciones quirúrgicas aún pendientes), y a distancia Urología (principalmente para intervenciones quirúrgicas aún pendientes) y Oftalmología (consultas de seguimiento) siendo necesario que los gestores sanitarios incrementen los esfuerzos en las medidas adoptadas dirigidas a los mismos con objeto de reducir la demora asistencial de los pacientes para las intervenciones quirúrgicas aún no resueltas y la revisión de sus patologías.
- El Hospital Universitario de Cáceres, es el centro sanitario más reclamado en el área de salud de Cáceres y ocupa el quinto lugar como centro hospitalario en cuanto al número de reclamaciones generadas en la Oficina de la Defensora. Los pacientes refieren en el 80% de sus reclamaciones la dificultad para acceder a consultas para revisión de sus patologías, valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas e intervenciones quirúrgicas pendientes predominando como reiteradas las dirigidas al Servicio de Traumatología (para consultas de seguimiento como intervenciones quirúrgicas aún pendientes, un 33% de las mismas), Servicio de Urología y Servicio de Oftalmología, y por otro lado, reclamaciones a las especialidades de Cirugía General y Digestiva, Neurocirugía y Cirugía Plástica y Reparadora, demandando las intervenciones quirúrgicas pendientes por dichos servicios. En el Hospital San Pedro de Alcántara destacamos las reclamaciones para citas sucesivas por el Servicio de Cardiología y Hematología. Y en el grupo de Otros, aquellas dirigidas a centros de atención primaria por disconformidad con la organización y normas; así como por deficiencias de recursos humanos, en concreto, en unidad de salud mental infanto-juvenil y de médicos de atención primaria en consultorios locales y centros de salud rurales solicitando se cubran sustituciones de los mismos, y por lista de espera para fisioterapia.
- El área de salud de Coria genera solo el 1% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios. Se presentaron 20 reclamaciones, pero con un incremento de un 25% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 8 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento. Las causas fueron en 7 expedientes la apertura por la vía de oficio y un expediente por desacuerdo del usuario

con la resolución de la gerencia área de salud. La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 28 días. De los 7 expedientes abiertos dirigidos al Hospital Ciudad de Coria, en el 57% de las reclamaciones presentadas por los usuarios tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera, tres para consultas sucesivas con especialistas y una para prueba diagnóstica de control seguimiento. Y el resto, fueron dos reclamaciones generadas por disconformidad con la organización y normas en el mismo y una reclamación por disconformidad con la información clínica recibida. Y, por otro lado, se abrió un expediente de reclamación dirigido a un centro de atención primaria por disconformidad con la organización; siendo cerradas la mayoría por mediación.

- El área de salud de Don Benito-Villanueva genera el 5% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora y, por áreas de salud, continúa ocupando el sexto lugar en cifras absolutas y ajustadas a población, con 1 reclamante por cada 729 habitantes, como en el ejercicio anterior. Se presentaron 184 reclamaciones, con un ligero aumento del 10%, de las cuales en 130 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 71% de las reclamaciones en esta área y con un aumento del 12%. La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 30 días. El 71% de las reclamaciones tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones. Le siguen a distancia, con un 17% de las reclamaciones, aquellas por disconformidad con la organización y normas en centros hospitalarios y de atención primaria. El 61% de las reclamaciones en la que nos hicimos competentes eran reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico. Por tanto, continúan dirigiéndose reclamaciones a determinados servicios como Cardiología, Oftalmología y Traumatología, siendo necesario que los gestores sanitarios incrementen los esfuerzos en las medidas adoptadas dirigidas a los mismos con objeto de reducir la demora asistencial de los pacientes para la revisión de sus patologías.
- El Hospital Don Benito-Villanueva con 70 reclamaciones, acapara el 54% de las reclamaciones presentadas por los usuarios en el área de salud de Don Benito-Villanueva y ocupa el séptimo lugar como centro hospitalario que más reclamaciones ha generado en la Oficina de la Defensora. Los pacientes refieren en sus reclamaciones la dificultad para acceder a las citas de revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas en las especialidades de Cardiología, Oftalmología y Traumatología, así como para la realización de pruebas diagnósticas de control por el Servicio de Digestivo (Colonoscopia); siendo cerradas la mayoría por mediación. En el Hospital Siberia-Serena solo se han dirigido un 6% de las reclamaciones registradas en el área de salud Don Benito-Villanueva, por demora asistencial para las consultas sucesivas con el Servicio de Neumología y Traumatología. Y en el grupo de Otros, resaltar las reclamaciones dirigidas a los centros de especialidades de Don Benito y Villanueva de la Serena por disconformidad con la lista de espera y citaciones para Endocrinología y Traumatología, entre otras especialidades, y a los centros de atención primaria que tenían por motivo las deficiencias de recursos humanos de usuarios de núcleos rurales por pediatra de atención primaria que generaba lista de espera en la consulta de medicina de familia al asumir estos pacientes, retraso en revisiones



programas salud y acceso a urgencias hospitalarias, y por disconformidad con la organización y normas en los mismos.

- El área de salud de Llerena-Zafra genera el 24% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora. Por tanto, la que más reclamaciones genera, en cifras absolutas y ajustadas a la población de referencia de toda la Comunidad Autónoma de Extremadura en este ejercicio. Se presentaron 780 reclamaciones, con un incremento muy significativo de un 222%, de las cuales en 746 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 96% de las reclamaciones en esta área. La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 36 días.
- El 61% de las reclamaciones presentadas por los usuarios del área de salud de Llerena-Zafra tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones. Le siguen a distancia, con un 25% aquellas generadas por disconformidad con la organización y normas en centros hospitalarios y de atención primaria. Y, en tercer lugar, las reclamaciones por deficiencias estructurales y personales relativas a las peticiones de los usuarios cuando consideran que existen, en este caso, deficiencias humanas que representan un 13%. El 79% de las reclamaciones en la que nos hicimos competentes eran reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico, con un incremento muy significativo del 485% en el que se registraron 101 reclamaciones. Por tanto, continúan dirigiéndose reclamaciones a determinados servicios como Urología, Digestivo, Otorrinolaringología, Cardiología y Neurología, siendo necesario que los gestores sanitarios incrementen los esfuerzos en las medidas adoptadas dirigidas a los mismos con objeto de reducir la demora asistencial de los pacientes en su acceso para la revisión de sus patologías.
- Es el Hospital de Zafra con 453 reclamaciones, el centro sanitario más reclamado en el área de salud de Llerena-Zafra y el segundo centro hospitalario que más reclamaciones de los usuarios extremeños ha generado en la Oficina de la Defensora. En 432 reclamaciones, un 95%, los pacientes refieren en sus reclamaciones la dificultad para acceder a las citas de revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas predominando las reclamaciones reiteradas sobre los mismos servicios, en concreto, el Servicio de Urología, Digestivo, Cardiología, Otorrinolaringología y Reumatología, así como para la realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento por el Servicio de Digestivo (Colonoscopia); siendo cerradas la mayoría por mediación. El 5% restante tenían por motivo la disconformidad con la organización y normas y la atención sanitaria y/o personal. El Hospital de Llerena, abarca el 4% de las reclamaciones en el área de salud Llerena-Zafra, destacando que el 73% de las mismas tienen por causa la disconformidad por lista de espera y citaciones, principalmente para consultas de revisión por el Servicio de Neurología y Digestivo. Y en el grupo de Otros, resaltamos en este ejercicio un aumento de las reclamaciones de los usuarios de zonas rurales dirigidas a centros de atención primaria por deficiencias de recursos humanos, médico y pediatra de atención primaria, solicitando se cubran las bajas de los mismos o estabilidad en el puesto para control adecuado pacientes crónicos, así como por disconformidad con la organización en consultorios locales refiriendo horario insuficiente de asistencia. disconformidad por horarios de atención diferentes cada día e insuficientes, provocando desconcierto/desinformación en pacientes mayores.



- El área de salud de Mérida, que en este ejercicio ha roto la tendencia contemplada durante años de ser el área más reclamada, genera el 22% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios. Se presentaron 743 reclamaciones, con un incremento de un 53%, de las cuales en 598 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 81% de las reclamaciones en esta área y con un aumento del 53%. La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 34 días.
- El 86% de las reclamaciones presentadas por los usuarios del área de salud de Mérida tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones. Le siguen a distancia, con un 10% de las reclamaciones, aquellas generadas por disconformidad con la organización y normas en centros hospitalarios y de atención primaria. Destacar que el 75% de las reclamaciones en la que nos hicimos competentes eran reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico, con un incremento muy significativo del 84%. Continúan dirigiéndose reclamaciones a determinados servicios como Cardiología, Oftalmología, Urología, Rehabilitación, Neurología y Oncología médica, siendo necesario que los gestores sanitarios incrementen los esfuerzos en las medidas adoptadas dirigidas a los mismos con objeto de reducir la demora asistencial de los pacientes en su acceso para la revisión de sus patologías.
- El Hospital de Mérida, con 517 reclamaciones, es el centro hospitalario que más reclamaciones genera en la Oficina de la Defensora. Y abarca el 86% del total de las reclamaciones dirigidas al área de salud de Mérida. Los pacientes refieren, en el 86% de sus reclamaciones, demora en la asistencia para consultas para revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas, ya sea por lista de espera o por fallos citación (anulaciones y reprogramaciones), dirigidas principalmente como reiteradas a los Servicios de Cardiología, Oftalmología, Urología, Rehabilitación, Neurología y Oncología médica, y realización de pruebas de control por el Servicio de Radiología y Digestivo (Colonoscopia). El Hospital Tierra de Barros, abarca el 4% de las reclamaciones presentadas en el área de Mérida, principalmente reclamaciones de los usuarios para consultas sucesivas en el Servicio de Cardiología. Y en el grupo de Otros, representando el 10% del total, resaltar las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria por deficiencias de recursos humanos, médico de atención primaria, en consultorio local solicitando cubrir ausencias por baja médica/vacaciones, aquellas mostrando disconformidad con la organización y normas por dificultades de accesibilidad, problema de citaciones y su relación administrativa y dificultad para visitar a un médico de familia por horario de atención reducido; así como por lista de espera para la atención de pacientes por psiquiatra/psicólogo/a con anulaciones y reprogramaciones de citas en los Equipos de Salud Mental de Mérida Norte y Almendralejo-San Roque y por demora en el tratamiento en las unidades de fisioterapia.
- El área de salud de Navalmoral de la Mata genera solo el 2% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios. Se presentaron 54 reclamaciones, pero con un incremento de un 29%, de las cuales en 38 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por

considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 70% de las reclamaciones en esta área y con un aumento del 23% en el año 2022. La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 39 días.

- El 53% de las reclamaciones presentadas por los usuarios del área de salud de Navalmoral de la Mata tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones. Le siguen a distancia, con un 18% de las reclamaciones en ambos casos, aquellas generadas por disconformidad con la organización y normas en el centro hospitalario, y por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria, incluyendo las reclamaciones por la insatisfacción con el trato personal o por mala o deficiente asistencia sanitaria tanto en centros de atención primaria como en hospital. Y por último, en un 11%, los usuarios reclamaban deficiencias de recursos humanos; siendo cerradas la mayoría por mediación.
- El Hospital Campo Arañuelo, con 30 reclamaciones, abarca el 80% de las reclamaciones del área de salud de Navalmoral de la Mata. Los pacientes refieren en el 77% de sus reclamaciones la dificultad para acceder a consultas para revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas principalmente dirigidas al Servicio de Medicina Interna y Servicio de Cardiología. El resto, el 33% de las reclamaciones, se reparten entre la disconformidad con la organización y normas, la atención personal y sanitaria y las deficiencias en recursos humanos. En el grupo de Otros, abarcando el 20% de las reclamaciones en el área de salud, resaltamos las reclamaciones de los usuarios dirigidas a centros de atención primaria por disconformidad con la atención personal y sanitaria, así como deficiencias en recursos humanos (matrona y médico de familia).
- El área de salud de Plasencia genera el 8% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios, ocupando el cuarto lugar entre las áreas más reclamadas en proporción a la población de referencia, con 1 reclamante cada 414 habitantes. Se presentaron 258 reclamaciones, con un incremento de un 19% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 204 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 79% de las reclamaciones en esta área y con un aumento del 13%. La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 32 días.
- El 84% de las reclamaciones presentadas por los usuarios del área de salud de Plasencia tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones. Le siguen muy a distancia, con un 9% de las reclamaciones, por disconformidad con la organización y normas en centros sanitarios, en la que los usuarios se ven afectados por lo que consideran deficiencias en la organización sanitaria, principalmente detectadas en centros hospitalarios. Comprenden cuestiones diversas como son los circuitos organizativos del sistema sanitario, dificultades de accesibilidad relacionadas con la atención telefónica, problemática de las citaciones (no presenciales y presenciales) y su relación administrativa, solicitud obtención de segunda opinión médica, disconformidad rechazo derivaciones a otra área de salud, etc.; siendo cerradas la mayoría por mediación. Destacar que en el 61% de las reclamaciones en la que nos hicimos competentes eran reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico, con

un incremento muy significativo del 51%. Continúan dirigiéndose reclamaciones a determinados servicios como Oftalmología, Neurología, Neumología, Traumatología y Nefrología, siendo necesario que los gestores sanitarios incrementen los esfuerzos en las medidas adoptadas dirigidas a los mismos con objeto de reducir la demora asistencial de los pacientes para la revisión de sus patologías.

- El Hospital Virgen del Puerto, con 174 reclamaciones, abarca el 85% de las reclamaciones dirigidas al área de salud de Plasencia, ocupando en el orden de los centros hospitalarios que más reclamaciones generan en la Oficina de la Defensora de los usuarios, el sexto lugar. Los pacientes refieren en un 88% de las reclamaciones, la dificultad para acceder a las citas de revisión de sus patologías, valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas e intervenciones quirúrgicas aún pendientes, predominando las dirigidas al Servicio de Oftalmología, Cardiología, Neurología, Traumatología (principalmente reclamando intervenciones quirúrgicas pendientes) Neumología y Nefrología; siendo cerradas la mayoría por mediación. Y en el grupo de Otros, que en este ejercicio abarca un 15% de las reclamaciones de los usuarios en el área de salud de Plasencia, resaltamos las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria por deficiencias de recursos humanos en zonas rurales, en concreto, por usuarios del consultorio local de Jerte, por demora para visitar al médico de familia solicitando atención diaria en horario completo y centro de salud de Jaraiz de la vera por ausencia de uno de los pediatras solicitando la incorporación de otro facultativo y sustitución en periodo vacacional; así como por la lista de espera para realizar tratamiento en la unidad de fisioterapia del centro de salud de La Data.

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

- Durante el ejercicio 2022, se recibieron 2.424 solicitudes de asistencia de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R) en la Oficina de la Defensora, con un significativo aumento del 57% respecto al ejercicio anterior, donde se presentaron 1.541 solicitudes de asistencia; lo que supone 883 expedientes más de solicitudes de aplicación de la Ley presentados por los pacientes extremeños.
- Destacamos un incremento de las solicitudes de L.T.R abiertas en la Institución por demora en la atención sanitaria especializada tanto de primeras consultas a especialistas, intervenciones quirúrgicas y pruebas diagnósticas; que pueden radicar en distintos motivos (pacientes más informados y participativos en ejercer su derecho al amparo de la Ley 1/2005, mejor manejo de la información y de los datos de salud por los pacientes, mayor conocimiento de la Institución de la Defensora, activación de los pacientes a reclamar principalmente las intervenciones quirúrgicas pendientes, crisis sanitaria generada por la pandemia con masificación en determinados servicios sanitarios, desgaste postpandemia en pacientes, profesionales y gestores, falta de profesionales sanitarios médicos en distintas especialidades, aumento de la población que tiene que ser atendida, gestión sanitaria en las diferentes áreas, recursos humanos en las diferentes áreas, etc.) pero que, sin embargo, responde a un derecho de los pacientes recogido en la Ley siendo de obligado cumplimiento.



- Reconocemos el esfuerzo realizado por los gestores sanitarios del SES durante el año 2022 pero para la Institución es insuficiente mientras siga habiendo pacientes en los que se sobrepasan los plazos máximos recogidos en la normativa sin recibir la atención sanitaria especializada que demandan, debiendo proceder el SES a resolver la misma teniendo en cuenta que ya se encuentran fuera de garantía.
- Sobre el tipo de atención sanitaria reclamada por los pacientes en las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, a diferencia del ejercicio anterior, son las primeras consultas a especialistas las que acumulan más solicitudes, con un aumento significativo de un 66%. Seguidas de cerca por las solicitudes de asistencia para intervenciones quirúrgicas que pasan a ocupar el segundo lugar en este ejercicio pero que también han sufrido un incremento del 35% respecto del año 2021. En tercer lugar, al igual que en el año 2021, las solicitudes de atención por demora en pruebas diagnósticas/terapéuticas, con un incremento de un 48%.
- Por áreas de salud, ajustadas a la población de referencia, son Badajoz y Llerena-Zafra las más demandadas por los pacientes extremeños por incumplimiento de plazos en atención sanitaria especializada, por tanto, las que generan más solicitudes de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005. Destacar principalmente el aumento significativo de las solicitudes de asistencia de L.T.R de los pacientes del área de salud de Mérida, en un 110%, y Llerena-Zafra, en un 92%.
- Sobre la forma de presentación de las mismas, se aprecia un aumento, respecto al año anterior, de los expedientes que se han abierto a través de la vía de correo electrónico, en 1.784 casos, entendible por el conocimiento de los pacientes del portal web de la Defensora de los Usuarios, representando un 73% del total y continúa ocupando esta vía el primer lugar con un incremento significativo del 72% respecto al año 2021. Debemos entender que la inmediatez en la tramitación de estas solicitudes de asistencia es primordial. En segundo lugar, y sin cambios respecto al ejercicio anterior, la apertura de los expedientes de solicitudes se realizó a través de la vía del escrito, en un 24% (la mayoría procedentes de zonas rurales); sumando entre ambas el 97% del total.
- De las 2.424 solicitudes recibidas, se denegaron 172, se aceptaron 1.258 solicitudes que se resolvieron por mediación y en 577 ocasiones finalizaron con el pronunciamiento, por parte de la Defensora de los usuarios, mediante la emisión de una Resolución con recomendaciones, por la demora en la resolución de las mismas, indicando al Servicio Extremeño de Salud la obligación de resolver la solicitud y ofrecer al paciente la posibilidad de satisfacer su demanda en centro privado concertado, al haberse superado los plazos previstos para su atención sanitaria especializada, así como la necesidad de reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de atención, destacando el incremento de las mismas respecto al ejercicio anterior en un 28%.
- En el año 2022, en todas las áreas de salud se registra un aumento de las solicitudes de asistencia presentadas por los pacientes por demoras para intervenciones quirúrgicas, primeras consultas a especialistas y primeras pruebas diagnósticas, a excepción del área de salud de Don Benito-Villanueva, que disminuye las solicitudes al amparo de la Ley 1/2005, en un 3% en este ejercicio.



- Sobre la distribución de las solicitudes de asistencia sanitaria según la procedencia de las áreas de salud, en el año 2022 al igual que en el ejercicio anterior, Badajoz es el área de salud que más solicitudes de asistencia L.T.R ha generado en cifras absolutas, seguida del área de Salud de Cáceres y Mérida.
- Es lógico que las áreas de salud de mayor población y que tienen centros hospitalarios de referencia, como Badajoz y Cáceres, sean las que mayor número de peticiones reciban. Debemos reseñar que, en el área de salud de Badajoz, se ubica el Servicio de Angiología y Cirugía Vascul ar en el Hospital Universitario de Badajoz que es un servicio de referencia regional para todos los pacientes extremeños.
- El área de salud de Badajoz, que representa el 41% del total de solicitudes, continúa la tendencia ascendente que ya se apreciaba en el ejercicio anterior, con un incremento de solicitudes de asistencia del 60%, pasando de 618 solicitudes de L.T.R en el año 2021 a 987 solicitudes en este ejercicio. Y, ajustada a la población de referencia, Badajoz continúa en el año 2022 ocupando la primera posición en como el área de salud a la que se dirigen el mayor número de solicitudes de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005. Contiene el Hospital Universitario de Badajoz con 596 expedientes tramitados (358 solicitudes en el año 2021), que continúa siendo el primer centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada, debido al incremento de solicitudes de los pacientes por demoras de la asistencia sanitaria en Angiología y Cirugía Vascul ar, Neurocirugía, Urología y Cirugía Maxilofacial; principalmente para primeras consultas e intervención quirúrgicas en Angiología y Cirugía Vascul ar y para intervenciones quirúrgicas en Neurocirugía, Urología y Cirugía Maxilofacial.
- Destacar el incremento muy significativo de solicitudes de L.T.R en el año 2022 del área de salud de Llerena-Zafra, de un 92%, generando junto con Badajoz, el mayor número de solicitudes de asistencia de L.T.R, ajustada a población de referencia, por incumplimiento de plazos, y abarcando el 13% del total de solicitudes gestionadas en la Oficina de la Defensora, con 305 solicitudes de L.T.R en el año 2022. Se concentran mayoritariamente las solicitudes en el Hospital de Zafra, que pasa a ser el quinto centro hospitalario más reclamado en este ejercicio, con 289 peticiones, dirigidas al Servicio de Neurocirugía con 46 solicitudes de demora para primeras consultas, Rehabilitación con 44 solicitudes L.T.R y Oftalmología, con 35 peticiones.
- El área de salud de Mérida, experimenta un incremento muy significativo de solicitudes de L.T.R de un 110% respecto al ejercicio anterior, pasando de 181 peticiones en el año 2021 a 380 peticiones de los pacientes en el año 2022, abarcando el 16% del total y ocupando el tercer como área de salud más reclamada en cifras absolutas y ajustada a población de referencia debido a dicho incremento. Contiene el Hospital de Mérida, que pasa a ocupar la cuarta posición como hospital más reclamado por demoras de asistencia, con 355 expedientes tramitados (167 solicitudes en el año 2021) principalmente reclamando primeras consultas al Servicio de Rehabilitación, con 162 solicitudes de asistencia tramitadas para primeras consultas (68 peticiones en el año 2021).
- El Área de Salud de Cáceres, en el año 2022 experimenta un incremento importante de solicitudes de L.T., en un 51%, con 413 peticiones de asistencia, abarcando esta



área el 17% del total; ocupando la segunda posición, en cifras absolutas al igual que en el ejercicio anterior y continúa en la cuarta posición ajustada a la población de referencia en este ejercicio. El Hospital Universitario de Cáceres, con 368 expedientes tramitados, pasa a ser el tercer centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria en Extremadura en este ejercicio, situándose por detrás del Hospital Universitario de Badajoz y Hospital Perpetuo Socorro. Destacar, que se continúan concentrando mayoritariamente en solicitudes de asistencia dirigidas al Servicio de Traumatología, con un incremento del 58% en este ejercicio, con 172 peticiones, 148 solicitudes tramitadas para intervenciones quirúrgicas y 24 para primeras consultas.

- Destacamos el área de salud de Don Benito-Villanueva, que representa un 2,9% del total con 81 peticiones de atención sanitaria, que experimenta en el año 2022 un ligero descenso de las solicitudes de asistencia dirigidas al mismo de un 3% respecto al ejercicio anterior, y continúa ocupando la sexta posición en la relación de las áreas de salud más reclamadas, tanto en cifras absolutas como ajustadas a la población de referencia. Contiene el séptimo centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia de la Comunidad Autónoma, provenientes la gran mayoría del Hospital de Don Benito con 75 peticiones de los pacientes.
- El área de salud de Plasencia, experimenta un descenso en su posición respecto al resto de las áreas de salud y ocupa el quinto lugar en cifras absolutas y en proporción a la población de referencia. Abarca el 9% del total de solicitudes de asistencia incoadas en la Oficina de la Defensora de los usuarios, con 219 peticiones de pacientes en el año 2022, pero con un ligero incremento de las solicitudes de asistencia en un 4% respecto al año 2021. El Hospital Virgen del Puerto, pasa de ser el cuarto centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005 en el año 2020 a ocupar el sexto lugar en el ejercicio actual.
- Resaltar las áreas de salud de Navalmoral de la Mata y Coria, representando un 1% y 0,1% respectivamente, que incrementan de forma muy significativa las solicitudes de asistencia en este ejercicio en un 133% y 300% pasando de 15 a 35 solicitudes y de 1 a 4 solicitudes de L.T.R en el año 2022, respectivamente, pero manteniéndose estables con cifras bajas respecto al resto de áreas de salud.
- En relación con las solicitudes de atención sanitaria especializada L.T.R por centros sanitarios, al igual que en el ejercicio anterior, es el Hospital Universitario de Badajoz, con 596 solicitudes, el más reclamado por demoras en la atención sanitaria especializada en Extremadura, abarcando un 25% del total y con un incremento significativo del 66%. Principalmente, a expensas de solicitudes de intervenciones quirúrgicas, que representan el 51% del total, con 301 peticiones y que ha aumentado un 40% respecto al ejercicio anterior. Le sigue el Hospital Perpetuo Socorro Badajoz, que pasa a ocupar la segunda posición de los centros hospitalarios más reclamados por los pacientes con 370 peticiones, aumentando las peticiones un 51% y abarcando el 15% del total; principalmente a expensas de solicitudes para pruebas diagnósticas y primeras consultas externas.



- En tercer lugar, el Hospital Universitario de Cáceres, con 368 solicitudes de asistencia L.T.R y con un aumento de las mismas del 43%, representando el 15% del total, debido principalmente al aumento muy significativo de las solicitudes para intervenciones quirúrgicas del 89%, a expensas del Servicio de Traumatología. Y, en cuarto lugar, se encuentra el Hospital de Mérida, que pasa a ocupar en este ejercicio la cuarta posición, con un incremento muy significativo de las solicitudes en el mismo de un 113% y abarcando el 14,6% del total, principalmente a expensas de solicitudes para primeras consultas a especialistas.
- El Hospital de Don Benito-Villanueva y Hospital de Llerena, han reducido las peticiones de los pacientes de solicitudes en la aplicación de la Ley 1/2005 en el año 2022, un 3% y 16% respectivamente. Y el Hospital Siberia-Serena se mantiene estable, sin cambios. El resto de centros hospitalarios han aumentado las solicitudes de L.T.R, como son el Hospital de Zafra, Hospital Virgen del Puerto, Hospital San Pedro de Alcántara, Hospital Campo Arañuelo, Hospital Tierra de Barros, Hospital Materno Infantil y Hospital Ciudad de Coria.
- El área de salud de Badajoz, en cifras absolutas y ajustada a la población de referencia, es la más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta por los pacientes extremeños, con 987 solicitudes. Continúa la tendencia ascendente que ya se apreciaba anteriormente, con un significativo aumento del 60%; viene a reflejar el 41% de todas las solicitudes de L.T.R incoadas en la Institución. Debemos reseñar que en Badajoz, se ubica el Servicio de Angiología y Cirugía Vascul ar en el Hospital Universitario de Badajoz que es un servicio de referencia regional para todos los pacientes extremeños. Aumentan las solicitudes de L.T.R para primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas respecto al ejercicio anterior, en un 84%, 58% y 47% respectivamente.
- En el Hospital Universitario de Badajoz continua la tendencia ascendente observada anteriormente con un incremento significativo de un 66%, fundamentalmente a expensas de las solicitudes en relación con la demora de intervenciones quirúrgicas, con 301 expedientes, un 40% más. Se han incrementado las solicitudes de pruebas diagnósticas a destacar un 137%, así como de primeras consultas a especialistas con un aumento significativo del 72%. Continúa siendo el primer centro hospitalario más reclamado, debido al incremento de solicitudes por demoras de la asistencia sanitaria en Angiología y Cirugía Vascul ar, Neurocirugía, Urología y Cirugía Maxilofacial; principalmente para primeras consultas e intervención quirúrgicas en Angiología y Cirugía Vascul ar y para intervenciones quirúrgicas en Neurocirugía, Urología y Cirugía Maxilofacial. Reseñar el Servicio de Angiología y Cirugía Vascul ar con 122 solicitudes tramitadas en este ejercicio, 61 para intervenciones quirúrgicas y 61 para primeras consultas; aumentando las solicitudes, un 28%. Destacar el aumento muy significativo de solicitudes para el Servicio de Cirugía Maxilofacial, un 375%, con 38 solicitudes tramitadas, 28 peticiones para intervenciones quirúrgicas (5 solicitudes en el año 2021). Y reseñar también el Servicio de Neurocirugía con una tendencia desfavorable de incremento significativo de solicitudes del 64%, con 90 peticiones, 86 de ellas para intervenciones quirúrgicas (53 solicitudes en el año 2021). Y el Servicio de Radiología y el Servicio de Digestivo, con 99 y 55 solicitudes de asistencia tramitadas para pruebas diagnósticas, respectivamente.

- El Hospital Perpetuo Socorro Badajoz, que pasa a ocupar la segunda posición de los centros hospitalarios más reclamados por los pacientes en la aplicación de la Ley 1/2005, con 370 peticiones, con un aumento en las peticiones del 51% y abarcando el 15% del total; principalmente a expensas de solicitudes para pruebas diagnósticas y primeras consultas externas. Fundamentalmente, por un aumento significativo para primeras consultas a especialistas de un 95%, para el Servicio de Rehabilitación con 54 solicitudes, un aumento del 46% respecto al año 2021, seguidas del Servicio de Otorrinolaringología y Oftalmología. Se han incrementado las solicitudes por demora para pruebas diagnósticas, con 162 expedientes, principalmente para RMN, TAC y ecografías, con 154 peticiones. Y en el caso de las solicitudes para intervenciones quirúrgicas, se aumentan con un importante incremento del 233%, pasando de 18 a 60 peticiones dirigidas al Servicio de Traumatología.
- El área de salud de Cáceres, experimenta un incremento significativo en un 51% de solicitudes de L.T.R, abarcando el 17% del total y ocupando la segunda posición, en cifras absolutas al igual que en el ejercicio anterior y continúa en la cuarta posición ajustada a la población de referencia en este ejercicio. En 413 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. Cabe destacar el aumento muy significativo de las solicitudes de asistencia para intervenciones quirúrgicas en un 93% y para pruebas diagnósticas, en un 7%, y descienden un 6%, respecto al ejercicio anterior, en el caso de las solicitudes para primeras consultas a especialistas.
- El Hospital Universitario de Cáceres ha experimentado un incremento de solicitudes por incumplimiento de esta Ley en un 43%. Es el tercer centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria en Extremadura en este ejercicio, situándose por detrás del Hospital Universitario de Badajoz y Hospital Perpetuo Socorro. Cabe destacar el descenso de las solicitudes para primeras consultas y pruebas diagnósticas, pero se observa un aumento muy significativo de las peticiones para intervenciones quirúrgicas, en un 89%. La mayoría de los expedientes por demora para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas proceden del Servicio de Traumatología, con un incremento del 58% en este ejercicio, con 172 peticiones, 148 solicitudes tramitadas para intervenciones quirúrgicas y 24 para primeras consultas. Destacar también las solicitudes para intervenciones quirúrgicas del Servicio de Urología con 55 solicitudes, así como el Servicio de Cirugía General y Digestiva con 23 solicitudes, Servicio de Neurocirugía con 17 solicitudes L.T.R y Servicio de Cirugía Plástica y Reparadora con 25 peticiones. Y en el caso de las solicitudes para pruebas diagnósticas por el Servicio de Radiología, han disminuido de 37 a 22 solicitudes de asistencia, la mayoría de los expedientes por demora para realización de RMN y ecografías, y han aumentado las solicitudes por el Servicio de Digestivo de 8 a 15 solicitudes.
- En el Área de Salud de Coria, solo se ha dirigido cuatro usuarios a nuestra Institución en el año 2022 solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en el Hospital Ciudad de Coria, en concreto, con una solicitud por demora para primera consulta con el Servicio de Hematología, dos solicitudes para pruebas diagnósticas por el Servicio de Radiología y Digestivo, y una solicitud para intervención quirúrgica por el Servicio de Urología.

- El área de salud de Don Benito-Villanueva, viene a reflejar el 2,9% de todas las solicitudes de asistencia L.T.R incoadas en la Institución, con 81 peticiones, experimentando un ligero descenso de las solicitudes de asistencia dirigidas al mismo de un 3% y continúa ocupando la sexta posición en la relación de las áreas de salud más reclamadas, tanto en cifras absolutas como ajustadas a la población de referencia. Contiene el séptimo centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia de la Comunidad Autónoma. La mayoría de las peticiones van dirigidas al Hospital de Don Benito-Villanueva, un 93% del total. En concreto, 75 solicitudes en el Hospital de Don Benito y 6 en el Hospital de Siberia-Serena. Se disminuyen las solicitudes de asistencia L.T.R para primeras consultas en un 30% y aumentan para pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas, en un 62% y 28% respectivamente.
- El Hospital de Don Benito-Villanueva ha reducido las peticiones de los pacientes, un 3%. Las solicitudes por demora en este centro hospitalario se han reducido para primeras consultas en un 30%, aumentándose para pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas. Continúa siendo como en el ejercicio anterior, el séptimo centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada en Extremadura, con 75 peticiones. Cabe destacar, la disminución de solicitudes por el Servicio de Traumatología pasando de 43 en el año 2021 a 16 solicitudes, con 5 solicitudes de asistencia para primeras consultas y 11 peticiones para intervenciones quirúrgicas. En primeras consultas resaltar las solicitudes dirigidas al Servicio de Reumatología y en pruebas diagnósticas las peticiones dirigidas al Servicio de Radiología y Digestivo.
- Destacar el incremento muy significativo de solicitudes en el área de salud de Llerena-Zafra, de un 92%, generando junto con Badajoz, el mayor número de solicitudes de asistencia de L.T.R, ajustada a población de referencia, por incumplimiento de plazos, y abarcando el 13% del total de solicitudes gestionadas en la Oficina de la Defensora, con 305 solicitudes. Se concentran mayoritariamente las solicitudes en el Hospital de Zafra, que pasa a ser el quinto centro hospitalario más reclamado en este ejercicio, con 289 peticiones, representando el 95% del total del área. Resaltar el incremento muy significativo de las solicitudes para primeras consultas en un 159%.
- El Hospital de Zafra ha incrementado de forma muy significativa las solicitudes por incumplimiento de la Ley 1/2005 en un 106%, pasando de 140 a 289 expedientes abiertos en este centro hospitalario. Se incrementan de forma muy significativa la demanda de pacientes para primeras consultas en un 194%. También se registra un aumento de las solicitudes para pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas. Cabe destacar en el Hospital de Zafra, el Servicio de Radiología con 49 solicitudes de L.T.R tramitadas para pruebas diagnósticas principalmente para ecografías con 35 peticiones, y el Servicio de Digestivo con 17 solicitudes tramitadas. Resaltar también el Servicio de Neurocirugía con 46 solicitudes de demora para primeras consultas, Rehabilitación con 44 solicitudes L.T.R y Oftalmología, con 35 peticiones.
- Destacamos el incremento muy significativo de solicitudes del área de salud de Mérida, de un 110%, con 380 peticiones, abarcando el 16% del total y ocupando el tercer como área de salud más reclamada en cifras absolutas y ajustada a población de referencia. Se concentran



la mayoría de las solicitudes de asistencia en el Hospital de Mérida, con 355 peticiones (167 solicitudes en el año 2021), y 25 solicitudes de asistencia dirigidas al Hospital de Tierra de Barros. Aumentan las solicitudes para primeras consultas a especialistas en un 110%, así como las solicitudes de asistencia para pruebas diagnósticas con un incremento muy significativo de un 197% y las peticiones para intervenciones quirúrgicas, en un 23%.

- El Hospital de Mérida, cuarto hospital más reclamado, experimenta un incremento muy significativo de las solicitudes de un 113% y abarcando el 14,6% del total, principalmente a expensas de solicitudes para primeras consultas a especialistas. Recoge 355 solicitudes, lo que supone el 93% total de solicitudes del área de salud de Mérida, con un importante aumento del 112%. Se han incrementado las solicitudes por demoras en las tres asistencias sanitarias contempladas en la Ley 1/2005, pero de forma muy significativa en primeras consultas en un 100% y en pruebas diagnósticas en un 215%. Cabe destacar el Servicio de Rehabilitación, con 162 solicitudes de asistencia tramitadas para primeras consultas. Resaltar también las 107 peticiones para pruebas diagnósticas que estaban referidas, en su mayoría, al Servicio de Radiología con 61 solicitudes L.T.R., Servicio de Digestivo con 24 peticiones de los pacientes y Servicio de Neurofisiología, con 20 peticiones.
- En el Área de Salud de Navalmoral de la Mata representando un 1%, ha incrementado de forma muy significativa las solicitudes en un 133% pasando de 15 a 35 solicitudes, pero manteniéndose estables con cifras bajas respecto al resto de áreas de salud. En el Hospital Campo Arañuelo, se aumentan las demoras para primeras consultas a especialistas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas. Destacar el incremento de las solicitudes para primeras consultas, en un 78%, siendo las más reclamadas con 16 solicitudes principalmente dirigidas al Servicio de Traumatología y Medicina Interna; seguida de las solicitudes para pruebas diagnósticas con 12 peticiones, 9 dirigidas al Servicio de Digestivo, y 7 solicitudes para intervenciones quirúrgicas, principalmente al Servicio de Traumatología.
- El área de salud de Plasencia, experimenta un descenso en su posición respecto al resto de las áreas de salud y ocupa el quinto lugar en cifras absolutas y en proporción a la población de referencia. Abarca el 9% del total de solicitudes incoadas en la Oficina de la Defensora, con 219 peticiones de pacientes dirigidas al Hospital Virgen del Puerto, pero con un ligero incremento de las solicitudes de asistencia en un 4% respecto al año 2021. El Hospital Virgen del Puerto, pasa a ocupar el sexto lugar en el ejercicio actual. Se aumentan las solicitudes de L.T.R para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas, en un 16% y 21%, respectivamente. Y se reducen las solicitudes por demora para pruebas diagnósticas, un 40% respecto al año 2021.
- El Hospital Virgen del Puerto, es el sexto centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005 en el año 2022. Cabe destacar el Servicio de Traumatología con 85 solicitudes tramitadas, de las cuales 5 fueron para primeras consultas y 80 para intervenciones quirúrgicas. Resaltamos también el Servicio de Digestivo con 19 solicitudes tramitadas, 11 de ellas para pruebas diagnósticas, y el Servicio de Ginecología con 20 solicitudes tramitadas para primeras consultas y el Servicio de Reumatología, con 15 peticiones tramitadas.

- Respecto a las solicitudes de atención de L.T.R aceptadas en la Institución, que finalizaron con el pronunciamiento por parte de la Defensora de una Resolución con recomendaciones, por la demora en la resolución de las mismas, indicando al SES la obligación de resolver la solicitud y ofrecer al solicitante la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados, al haberse superado los plazos previstos para su atención sanitaria especializada, en el año 2022, se realizaron 577 resoluciones. Al igual que en el ejercicio anterior, es el área de salud de Badajoz donde se concentran la mayoría de las Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios, con 274 Recomendaciones, seguida de Cáceres y Plasencia, con 176 y 62 resoluciones, respectivamente; abarcando entre las tres el 88,73% del total de las resoluciones realizadas en este ejercicio, con 512 resoluciones de un total de 577 resoluciones de la Defensora
- Con el incremento de la demanda de atención sanitaria especializada en intervenciones quirúrgicas, primeras consultas externas y pruebas diagnósticas, es necesario hacer efectivas estrategias de gestión sanitaria que permitan dar cumplimiento a la Ley 1/2005, por lo que se insiste al SES llegue a un acuerdo con el paciente para recibir la atención sanitaria especializada en un hospital público, ya que es general la preferencia de los extremeños 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 recursos humanos y/o actividad extraordinaria de los servicios médicos-quirúrgicos, principalmente en aquellos con elevada demanda asistencial para evitar más demora, como en intervenciones quirúrgicas en especialidades como Angiología y Cirugía Vascular, Traumatología, Neurocirugía, Urología, Cirugía General y Digestiva y Oftalmología., o en concertada con centro privado; no olvidemos que es un derecho que ejercen los pacientes al amparo de esta Ley de Tiempos de Respuesta y que los pacientes ya se encuentran fuera de garantía debiendo procederse a resolver la misma.
- Conviene adoptar medidas para que los usuarios de las áreas de salud que esperan más tiempo para recibir una atención sanitaria especializada, 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 1/2005.

SOBRE EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LOS ORGANISMOS REQUERIDOS:

- La independencia de la Institución es un valor a la hora de actuar, pero a la hora de resolver dependemos siempre de la implicación y posibilidades de los gestores sanitarios del SES, de los cuales solicitamos un esfuerzo para seguir cumpliendo con las funciones que tenemos encomendada.
- Para poder desempeñar nuestro trabajo, es imprescindible la necesaria asistencia que nos presta la Administración Sanitaria, proporcionando en el menor plazo posible la información solicitada 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 sanitario.



- En el caso de las reclamaciones y sugerencias, podemos considerar que, en general, la colaboración proporcionada por el SES al que nos dirigimos, referido a los tiempos empleados para efectuar las contestaciones de las mismas son aceptables, pero pueden ser mejorables. Instando y reiterando que se mejoren los plazos de tramitación en aras de resolución de las reclamaciones. Es preciso indicar que, en ocasiones, se han demorado de forma reiterada algunas contestaciones y, a veces, ha sido necesario, reiterar al organismo en cuestión el requerimiento formulado y no contestado en plazo, principalmente en expedientes de reclamaciones que tienen por motivo la disconformidad con la atención personal y sanitaria, y con la organización y normas.
- En la tramitación de las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, 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, recordando que deben responder sin demora a los requerimientos que emite la Defensora a través de sus Recomendaciones; teniendo en cuenta que las solicitudes de los pacientes están enmarcadas en una legislación vigente y de obligado cumplimiento.

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

- Según el artículo 12 del Decreto 4/2003, para el desempeño de sus funciones, el Defensor contará con una Oficina que estará dotada “de una estructura administrativa adecuada a las necesidades”. Durante el ejercicio 2022, la Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, ha seguido contado con el mismo personal que en el ejercicio anterior, además de con la Defensora de los Usuarios, por un equipo formado por tres personas.
- El importante aumento en los últimos años de la actividad en la Oficina de la Defensora (volumen de expedientes tramitados de reclamaciones y solicitudes L.T.R, atención diaria a usuarios/as por distintas vías, actuaciones información y asesoramiento, etc.) y la prioridad de darle el valor real y prestigio que merece la Institución, hace que sea una necesidad dotar a la misma de una estructura administrativa adecuada a las necesidades funcionales actuales, con los recursos humanos y materiales apropiados a la actividad que se realiza en la Institución para poder cumplir con nuestros deberes.
- Al no disponer nuestra Institución de presupuesto propio y por tanto no gestionar recursos económicos, no facilitamos información sobre los gastos.
- En relación con los recursos materiales, teniendo en cuenta el importante aumento del volumen de expedientes que se tramitan en la Institución en los últimos años y el tiempo transcurrido desde la creación inicial de una base de datos informática en formato Access de uso diario, resulta imprescindible una actualización de ésta, que permita su optimización para lograr una mayor eficiencia y celeridad en la gestión diaria de los expedientes; asegurando las máximas garantías de confidencialidad y cumplimiento de la normativa vigente de protección de datos. Esta actuación permitiría la extracción de parámetros estadísticos, necesarios para la gestión y resolución diaria de los expedientes, y para un análisis y estudio pormenorizado de información, que se detalla y desglosa en la memoria anual de la Oficina de la Defensora de los Usuarios del SSPE.



- Cabe destacar positivamente la importante actividad durante el año 2022 del portal web de la Defensora de los Usuarios del SSPE, que consigue una mejor accesibilidad de los ciudadanos a la Institución, con información y asesoramiento directo y sencillo, muy utilizado durante el pasado periodo de pandemia por coronavirus. Prueba de ello, es 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 que, al igual que en el ejercicio anterior, ha sido la forma más frecuente de presentación, representando el 70% del total y con un incremento del 56% respecto al ejercicio anterior.

SOBRE LAS LISTAS DE ESPERA EN EXTREMADURA:

- Disminución del número de pacientes en lista de espera quirúrgica en Extremadura un 10%, reflejo de la reactivación y recuperación de la actividad asistencial especializada postpandemia.
- Aumento del tiempo medio de espera en los pacientes extremeños para la realización de una intervención quirúrgica a 156 días.
- Aumento del número de pacientes en lista de espera para una primera consulta al especialista, un 14%.
- Aumento, del tiempo medio de espera en los pacientes extremeños para una consulta externa, a 76 días.
- Reducción del número de pacientes extremeños en lista de espera para la realización de una prueba diagnóstica/terapéutica en un 36%.
- Disminución del tiempo medio de espera de los pacientes extremeños para la realización de una primera prueba diagnóstica a 52 días.

LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA

- La lista de espera para ser intervenido quirúrgicamente en el Servicio Extremeño de Salud se situó, a fecha 31 de diciembre de 2022, en 21.786 pacientes, con una disminución del 10% respecto al ejercicio anterior que se registraron 24.245 pacientes.
- El número de pacientes en espera para realizarse una intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes, es de 20,6 pacientes, disminuyendo respecto al año 2021, que se encontraba en 22,8 pacientes.
- El tiempo medio de espera de los pacientes para ser intervenidos es de 156 días, incrementándose de los 145 días de media del año 2021 pero por debajo del límite máximo de espera marcado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que son 180 días.
- Las listas donde encontramos el mayor número de pacientes en espera para intervención quirúrgica, por especialidades, son Traumatología, Oftalmología, Cirugía General y Digestiva, Urología y Otorrinolaringología; lo que supone el 79% del total de pacientes.

- Los pacientes que más esperaron para que se le realizara una intervención quirúrgica se encontraban en espera de una operación por Angiología y Cirugía Vasculard, con 301 días, que ha disminuido en 24 días el tiempo de espera de los pacientes respecto al año 2021 pero continua muy excedido de los 180 días que se recogen en la Ley 1/2005. Le siguen Cirugía Plástica con 278 días de espera de los pacientes, Neurocirugía y Cirugía Maxilofacial, ambas con 253 días.
- Por áreas de salud, Badajoz es donde se concentran más pacientes en espera de una intervención quirúrgica, 7.177 personas, seguida de Cáceres con 6.644 pacientes y Plasencia, con 1.884 pacientes en espera de operación.
- La mayor parte de los pacientes en espera de intervención quirúrgica en Badajoz, lo estaban para las especialidades de Traumatología, Oftalmología, Cirugía General y Digestiva y Urología. En Cáceres, principalmente los pacientes se concentran para ser operados por Traumatología, Oftalmología, Urología y Cirugía General y Digestiva.
- Mérida, Llerena-Zafra y Plasencia son las áreas de salud que más redujeron el número de pacientes respecto al ejercicio anterior, un 44%, 24% y 21% respectivamente.
- Continúa siendo Cáceres donde más esperan los pacientes con 214 días, 20 días más de espera que en el ejercicio anterior y superior al límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, que son 180 días.
- Le sigue Badajoz, con 173 días de espera para los pacientes y Plasencia con 150 días de espera; tiempos medios que son cercanos a los 180 días que marca la Ley 1/2005 para una operación.
- En Cáceres, Traumatología es la especialidad con más tiempo medio de espera para los pacientes para la realización de una intervención quirúrgica, con 314 días, muy excedido del límite máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005. Seguida de Cirugía Plástica y Reparadora, servicio de referencia para la Comunidad Autónoma, con 278 días de espera para una intervención quirúrgica, que continua con la tendencia descendente en su tiempo medio de espera ya contemplada en el ejercicio anterior.
- Conviene señalar que, en Badajoz, se encuentra el único Servicio de Angiología y Cirugía Vasculard de referencia para todos los pacientes extremeños que es el servicio con más tiempo de espera para una intervención quirúrgica, con 301 días, pero disminuyendo el tiempo de espera respecto al ejercicio anterior que era de 325 días, aunque aún muy superior al límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, de 180 días.
- Al igual que en Cáceres, en Plasencia también es la especialidad de Traumatología la que tiene más tiempo medio de espera para la realización de una intervención quirúrgica, con 258 días, muy excedido del límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta. Llerena-Zafra, es el área de salud donde se encuentran los pacientes que menos tiempo esperan para ser intervenidos quirúrgicamente en el año 2022, con 53 días. Le siguen Mérida, con 67 días de espera y Coria, con 76 días.

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

- En lo que se refiere a las consultas externas, a fecha 31 de diciembre de 2022, 50.125 pacientes se encontraban en espera de una primera consulta a especialista, con lo que hay esperando 6.167 pacientes más que en el año 2021; lo que viene a suponer un incremento del 14% respecto al ejercicio anterior, en el que se encontraban 43.958 pacientes.
- El tiempo medio de espera para una primera consulta al especialista, se ha incrementado un 25% respecto al ejercicio anterior, siendo de 76 días en al año 2022, por encima del límite máximo que marca la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, que son 60 días.
- Oftalmología continúa siendo la especialidad que más pacientes extremeños tiene esperando para una primera consulta al especialista, con 14.115 pacientes, con un incremento del 11% respecto al ejercicio anterior. Le sigue Dermatología con 7.271 pacientes en espera para primera consulta, con un aumento en este ejercicio del 7% y Traumatología con 5.773 pacientes, con una disminución del 9%.
- Continúa siendo Digestivo la especialidad con más tiempo de espera de los pacientes para una consulta externa, 135 días, con un incremento del 35% respecto al ejercicio anterior, seguida de Ginecología con 123 días, con un aumento significativo en el año 2022 de un 60%; superando ambas ampliamente el plazo contemplado en la Ley de Tiempos de Respuesta.
- Por áreas de salud, en cifras absolutas, Badajoz, Llerena-Zafra y Plasencia, concentran el mayor número de pacientes en espera estructural para una primera consulta al especialista, aumentando un 37%, 33% y 15% respectivamente respecto al ejercicio anterior.
- Destacar Cáceres que ha disminuido el número de pacientes en espera para una primera consulta a especialista en un 8,5% y Navalmoral de la Mata, reduciendo los pacientes en un 18% en el año 2022.
- Llerena-Zafra continúa encabezando la lista por áreas de salud presentando el mayor número de pacientes en espera para consultas externas por cada 1.000 habitantes, con 93 pacientes. Seguida de Plasencia, con 68 pacientes por cada 1.000 habitantes; con un aumento en ambas respecto al año 2021. Mérida y Coria, son las que presentan, proporcionalmente, un menor número de pacientes en espera para una primera consulta con especialista por cada 1.000 habitantes.
- Plasencia con 114 días es la que presenta una mayor espera de los pacientes para una primera consulta a especialista, seguida de Llerena-Zafra con 104 días de espera y Don Benito-Villanueva con 78 días; excediendo el periodo máximo establecido de los 60 días recogidos en la Ley 1/2005.
- Coria, Mérida y Cáceres tienen los tiempos medios de espera para consulta externa más bajos, con 39 días, 42 días y 58 días, respectivamente, cumpliendo junto con Badajoz,

que se encuentra en el límite de los 60 días con el plazo marcado por la Ley 1/2005 para una primera consulta a especialista.

- Son los pacientes del área de salud de Plasencia los que más esperan para una primera consulta a Ginecología con 260 días, destacando también su espera a Urología con 110 días, Oftalmología con 108 días y Dermatología con 82 días.
- Cáceres es dónde más esperan los pacientes para una primera consulta a Traumatología con 111 días, muy excedido del tiempo medio de espera que tienen el resto de las áreas de salud para sus pacientes.
- Destacar en Llerena-Zafra el tiempo de espera para una consulta de Digestivo con 186 días, así como a Neurología con 117 días, Oftalmología con 107 días y Dermatología con 96 días.
- En Don Benito-Villanueva, reseñar que los pacientes esperan una media de 130 días para una primera consulta con Digestivo y 116 días para Cardiología. Y para una primera consulta a Neurología, los pacientes del área de salud de Mérida tienen que esperar 106 días y en el caso de Navalmoral de la Mata son 121 días de espera de los pacientes para acceder a una primera consulta con Cardiología.

LISTA DE ESPERA PARA PRUEBA DIAGNÓSTICA/TERAPEÚTICA

- En lo que se refiere a la lista de espera para pruebas diagnósticas, a fecha 31 de diciembre de 2022, 18.095 pacientes se encontraban en espera de una primera prueba diagnóstica/terapéutica en Extremadura, lo que viene a suponer una disminución significativa del 36% respecto al ejercicio anterior.
- Todas las pruebas diagnósticas han disminuido el número de pacientes en espera para la realización de una primera prueba diagnóstica en el año 2022.
- Continúa siendo la ecografía la prueba que concentra el mayor número de pacientes en espera, 7.514 pacientes, representando el 42% del total y disminuyendo de forma significativa un 32% respecto al año 2021 en el que se encontraban 11.108 pacientes.
- Le siguen las endoscopias, que ocupan el segundo lugar en número de pacientes en espera, con 5.897 pacientes, disminuyendo un 9% respecto al ejercicio anterior en el que se encontraban 6.493 pacientes.
- La RMN pasa a ocupar en este ejercicio el tercer lugar con 2.380 pacientes en espera, con una disminución significativa del 39% respecto al año 2021, en el que se encontraban 3.888 pacientes. También reduce el número de pacientes en espera de forma importante el TAC, con 1.732 pacientes, un 58% menos respecto al ejercicio anterior.
- El tiempo medio de espera estructural para una primera prueba diagnóstica en Extremadura ha disminuido en este ejercicio un 16% pasando a 52 días aunque por encima del límite máximo de espera marcado en la Ley 1/2005.
- Destacar la disminución del tiempo de espera de los pacientes para la realización de TAC, RMN, Ecografía, Mamografía, Hemodinámica y Ergometría; aumentando los días de espera en los pacientes para la realización de una Endoscopia y Ecocardiografía.

- Continúa siendo la endoscopia la prueba con más tiempo medio de espera para los pacientes, 133 días, con un aumento del 14% y superando en 103 días el tiempo marcado por la Ley de Tiempos de Respuesta. Seguida por la Ecocardiografía, con 73 días de espera de los pacientes con un incremento del 16% respecto al ejercicio anterior.
- Badajoz es el área de salud con mayor número de pacientes esperando para la realización de una primera prueba diagnóstica en cifras absolutas, con 8.389 pacientes, y por cada 1000 habitantes, con 31 pacientes por cada 1000 habitantes, pero destacando un descenso del 34%. Resaltar los 3.655 pacientes en espera para la realización de una Ecografía y 2.498 pacientes para Endoscopia.
- En segundo lugar, en cifras absolutas se encuentra Cáceres, con 2.589 pacientes en espera, que también ha reducido los pacientes en espera un 44%. Resaltar los 1.038 pacientes en espera para realizarse una Endoscopia y 925 pacientes en espera para una Ecografía. Le siguen, Llerena-Zafra y Mérida.
- Llerena-Zafra y Navalmoral de la Mata, por detrás del área de salud de Badajoz, recogen el mayor número de pacientes en espera por cada 1000 habitantes para la realización de una prueba diagnóstica, con 23 pacientes ambas. Destacar en Llerena-Zafra los 1.203 pacientes en espera para la realización de una Ecografía y en Navalmoral de la Mata los 523 pacientes para una Endoscopia y 481 pacientes para la realización de una Ecografía.
- Badajoz es la que tiene mayor tiempo de espera de los pacientes para la realización de una prueba diagnóstica, en concreto, para una Endoscopia con 198 días y 139 días para la Ergometría; superando ampliamente el plazo máximo de 30 días recogido en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta.
- Para la realización de una Endoscopia, destacar también los 137 días de espera que tienen que esperar los pacientes del área de salud de Llerena-Zafra y los 105 días que esperan los pacientes de Mérida.
- En Navalmoral de la Mata, destacan los 106 días de tiempo medio en espera de los pacientes para la realización de una Ergometría y 102 días para una Ecocardiografía.
- Y referir en el área de salud de Plasencia, el tiempo medio de espera de los pacientes para la realización de una Ecocardiografía, de 108 días, 73 días para el TAC y 60 días para una RMN.

ANEXO

LISTAS DE ESPERA EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN EL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA AÑO 2022

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 la información sobre las listas de espera en atención especializada en el Sistema Sanitario Público de Extremadura relativa al año 2022 en la presente Memoria. La coincidencia de fechas en facilitar los datos anuales de las listas de espera sanitarias y la publicación de la Memoria de la Defensora de los Usuarios, hace que, por una cuestión práctica de economía de medios, hace recomendable realizarlo en un solo documento y evitamos publicar otro aparte.

Optamos por facilitar la información en un anexo separado para distinguir que, aunque dentro de nuestras competencias está el informar sobre las Listas de Esperas, son datos obtenidos fuera de nuestra actividad, que son facilitados por el Servicio Extremeño de Salud (SES) y que nuestra función es suministrar dicha información tras realizar el trabajo de análisis de los datos que nos han proporcionado desde el SES.

Toda la información recogida en el anexo de esta Memoria se refiere a las listas de espera en atención especializada del Servicio Extremeño de Salud relativa al año 2022, a la fecha de 31 de diciembre de 2022, de conformidad con el Real Decreto 605/2003, de 23 de mayo, por el que se establecen las medidas para el tratamiento homogéneo de la información sobre las listas de espera en el Sistema Nacional de Salud, incluyendo los criterios, indicadores y requisitos mínimos, básicos y comunes en materia de información sobre las listas de espera de consultas externas, pruebas diagnósticas/terapéuticas e intervenciones quirúrgicas correspondientes a los centros y servicios del Sistema Nacional de Salud, que permite el análisis y evaluación de sus resultados, necesidades y funcionamiento, garantizando la transparencia y uniformidad en la información facilitada al ciudadano.

Para preparar un análisis posterior, hemos dividido el anexo en tres apartados. Cada apartado corresponde a las listas de espera quirúrgicas, para primeras consultas a especialistas (Consultas externas) y para pruebas diagnósticas/terapéuticas, durante el año 2022.

LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA. AÑO 2022.

En lo que se refiere a la lista de espera quirúrgica, a fecha 31 de diciembre de 2022, según los datos facilitados por el Servicio Extremeño de Salud, **21.786 pacientes** se encontraban en espera de una intervención quirúrgica en Extremadura, con lo que hay esperando 2.459 pacientes menos; viene a suponer una disminución del 10% respecto al ejercicio anterior, con 24.245 pacientes.

De los cuales, 4.568 pacientes sobrepasaban los 180 días de espera, un 21%, lo que supone un mínimo descenso del 0,5% respecto al año 2021 en el que estaban registrados 4.592 pacientes.

El número de pacientes en espera para realizarse una intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes, es de 20,6 pacientes, disminuyendo respecto al ejercicio anterior, que se encontraba en 22,8 pacientes.

El tiempo medio de espera de los pacientes para ser intervenidos en el año 2022 es de 156 días, incrementándose de los 145 días de media del año 2021 pero por debajo del límite máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que son 180 días.

EXTREMADURA	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022	% Variación
Total pacientes LEQ	21.863	21.377	22.602	24.665	24.245	21.786	- 10
Pacientes espera más de 180 días	4.147	4.065	4.594	6.859	4.592	4.568	- 0,5
Tiempo medio de espera	145,52	118,24	125,06	174,97	145	156	+ 8
Pacientes en LE/1000 Hab.	20,24	19,92	21,17	23,2	22,8	20,6	-10

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

En el año 2022, Traumatología, Oftalmología, Cirugía General y Digestiva, Urología y Otorrinolaringología, son las especialidades donde encontramos el mayor número de pacientes en espera para una intervención quirúrgica; lo que suponen el 79% del total de pacientes.

Traumatología con 6.605 pacientes, seguida a distancia de Oftalmología con 3.747 pacientes, Cirugía General y Digestiva con 2.806 pacientes, Urología con 2.278 pacientes y Otorrinolaringología con 1.753 pacientes.



Las especialidades que han aumentado los pacientes en espera para una operación respecto al ejercicio anterior son Traumatología, Urología, Cirugía Maxilofacial, Cirugía Plástica, Otorrinolaringología y Cirugía Torácica.

LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA POR ESPECIALIDADES		
ESPECIALIDADES	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA UNA IQ	TIEMPO MEDIO DE ESPERA EN DÍAS
TRAUMATOLOGÍA	6.605	207
OFTALMOLOGÍA	3.747	74
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA	2.806	119
UROLOGÍA	2.278	166
OTORRINOLARINGOLOGÍA	1.753	115
GINECOLOGÍA	982	79
NEUROCIRUGÍA	954	253
DERMATOLOGÍA	691	77
CIRUGÍA PLÁSTICA	586	278
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	576	253
ANGIOLOGÍA Y CIRUGÍA VASCULAR	431	301
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	257	65
CIRUGÍA TORÁCICA	82	60
CIRUGÍA CARDIACA	38	51
TOTAL	21.786	156

Los pacientes que más esperaron para que se le realizara una intervención quirúrgica se encontraban en espera de una operación por Angiología y Cirugía Vascular, con 301 días; que ha disminuido en 24 días el tiempo de espera de los pacientes respecto al año 2021 pero continua muy excedido de los 180 días que marca la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada.

Le siguen Cirugía Plástica con 278 días de tiempo medio de espera de los pacientes (286 días en el año 2021), Neurocirugía con 253 días (285 días en el año 2021) y Cirugía Maxilofacial, también con 253 días pero que ha aumentado el tiempo de espera de los pacientes para ser intervenidos por esta especialidad en 49 días. Superándose en las mismas el límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

Cirugía Maxilofacial, Traumatología, Urología y Dermatología han incrementado el tiempo medio de espera en los pacientes en el año 2022. En el resto de

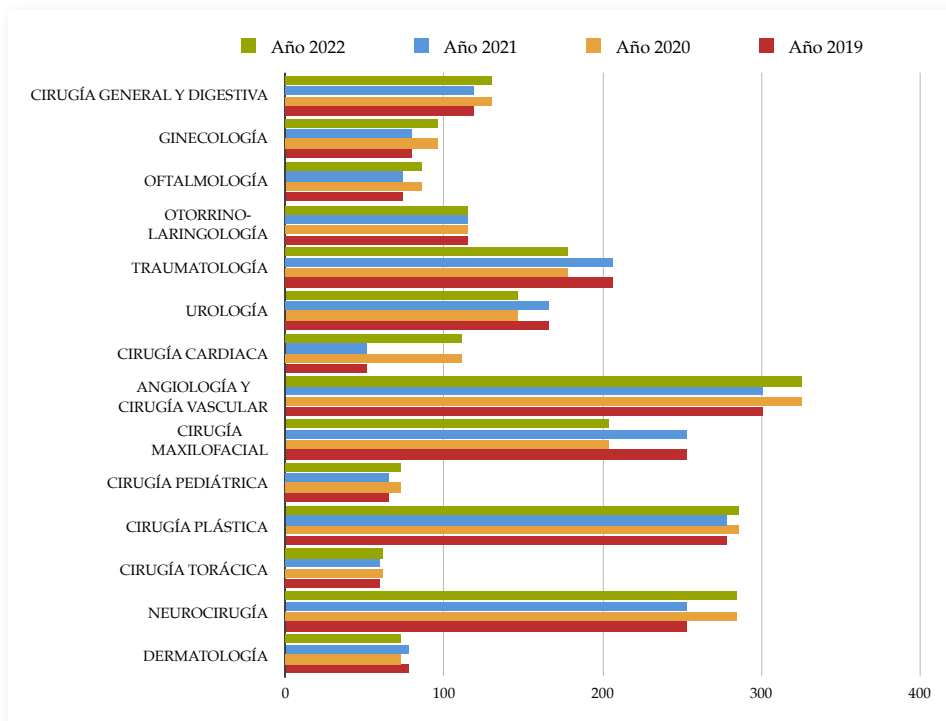
las especialidades, Cirugía General y Digestiva, Ginecología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Cirugía Cardíaca, Angiología y Cirugía Vascul ar, Cirugía Pediátrica, Cirugía Plástica, Cirugía Torácica y Neurocirugía, se aprecia un descenso generalizado en la espera en días de los pacientes para la realización de una intervención quirúrgica respecto al año 2021.

Urología, se acerca en este ejercicio al plazo contemplado en la Ley, al aumentar el tiempo medio de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica a 166 días.

Y en las especialidades restantes recogidas, Cirugía General y Digestiva, Ginecología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Cirugía Cardíaca, Cirugía Pediátrica, Cirugía Torácica y Dermatología, las medias estaban por debajo del periodo máximo establecido de los 180 días naturales que se asignan a las intervenciones quirúrgicas en la Ley de Plazos.

Nº DE PACIENTES Y TIEMPO MEDIO PARA IQ POR ESPECIALIDADES					
ESPECIALIDADES	Nº PACIENTES 2021	Nº PACIENTES 2022	DÍAS DE ESPERA 2021	DÍAS DE ESPERA 2022	DIFERENCIA DÍAS
TOTAL	24.245	21.786	145	156	+11
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA	3.839	2.806	130	119	-11
GINECOLOGÍA	1.320	982	96	79	-17
OFTALMOLOGÍA	4.940	3.747	86	74	-12
OTORRINO-LARINGOLOGÍA	1.678	1.753	115	115	-
TRAUMATOLOGÍA	6.440	6.605	178	207	+29
UROLOGÍA	2.180	2.278	146	166	+20
CIRUGÍA CARDIACA	69	38	111	51	-60
ANGIOLOGÍA Y CIRUGÍA VASCULAR	440	431	325	301	-24
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	425	576	204	253	+49
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	345	257	73	65	-8
CIRUGÍA PLÁSTICA	577	586	286	278	-8
CIRUGÍA TORÁCICA	57	82	61	60	-1
NEUROCIRUGÍA	1.106	954	285	253	-32
DERMATOLOGÍA	829	691	73	77	+4

TIEMPO MEDIO DE ESPERA EN DÍAS POR ESPECIALIDADES PARA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA



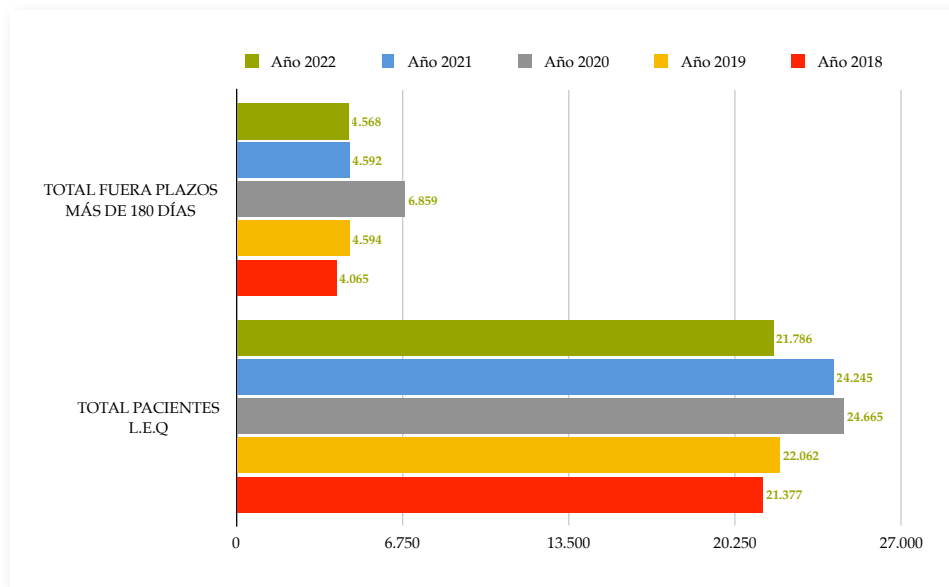
PACIENTES EN LISTAS DE ESPERA ESTRUCTURAL QUIRÚRGICA DE MÁS DE 180 DÍAS EN EXTREMADURA, AÑO 2022.

El número de pacientes con más de 180 días de espera para una intervención quirúrgica, a 31 de diciembre de 2022, era de 4.568 pacientes (4.592 pacientes en el año 2021), lo que supone un 21% del total de pacientes en espera de una operación.

La mayor parte de estos pacientes esperaban, como en el ejercicio anterior, para ser intervenidos quirúrgicamente en la especialidad de Traumatología, con 2.009 pacientes en espera en el año 2022, representando un 44% del total. Le siguen a distancia, Urología y Cirugía General y Digestiva.

Y en el caso de los pacientes que se encontraban en espera de intervención quirúrgica más de 365 días, en el año 2022, se encontraban 2.408 pacientes, un 11% más que en el ejercicio anterior que eran 2.055 pacientes. Aproximadamente el 70% de los pacientes esperaban para ser intervenidos quirúrgicamente en la especialidad de Traumatología, Urología y Neurocirugía.

EVOLUCIÓN ANUAL DE PACIENTES EN LEQ



RESUMEN COMPARATIVO EN EL AÑO 2022 DE LA LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA POR ÁREAS DE SALUD Y SERVICIOS

Por áreas de salud, al igual que en el año anterior, Badajoz es donde se concentran más pacientes en espera de una intervención quirúrgica, 7.177 personas, seguida de Cáceres con 6.644 pacientes y Plasencia, con 1.884 pacientes en espera de operación.

Es lógico que las áreas de salud de mayor población y que tienen hospitales de referencia, como Badajoz y Cáceres, sean las que mayor número de pacientes concentran en lista de espera quirúrgica.

La mayor parte de los pacientes en espera de intervención quirúrgica en Badajoz, lo estaban para las especialidades de Traumatología, Oftalmología, Cirugía General y Digestiva y Urología. En Cáceres, principalmente los pacientes se concentran para ser operados por Traumatología, Oftalmología, Urología y Cirugía General y Digestiva.

Mérida, Llerena-Zafra y Plasencia son las áreas de salud que más redujeron el número de pacientes respecto al ejercicio anterior, un 44%, 24% y 21% respectivamente.

Y en proporción a su población de referencia, las cifras más altas recayeron en el área de salud de Cáceres con 36 pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1000 habitantes, seguida por el área de salud de Badajoz con 27 pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1000 habitantes y Plasencia con 22 pacientes en espera por cada 1000 habitantes.



LISTA DE ESPERA ESTRUCTURAL QUIRÚRGICA POR ÁREA DE SALUD		
ÁREAS DE SALUD	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA AÑO 2021	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA AÑO 2022
BADAJOZ	7.131	7.177
CÁCERES	6.800	6.644
CORIA	581	541
DON BENITO-VILLANUEVA	1.680	1.714
LLERENA-ZAFRA	1.497	1.132
MÉRIDA	3.316	1.863
NAVALMORAL DE LA MATA	861	831
PLASENCIA	2.379	1.884
TOTAL	24.245	21.786

En lo que se refiere a los tiempos medios de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica, por áreas de salud, continúa siendo Cáceres donde más esperan los pacientes con 214 días, 20 días más de espera que en el ejercicio anterior y superior al límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, que son 180 días.

Le sigue Badajoz, con 173 días de espera de los pacientes y Plasencia con 150 días de espera; tiempos medios que son cercanos a los 180 días que marca la Ley 1/2005 para una operación.

En Cáceres, Traumatología es la especialidad con más tiempo medio de espera para los pacientes para la realización de una intervención quirúrgica en el año 2022, con 314 días, muy excedido del límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta. Seguida de Cirugía Plástica y Reparadora, servicio de referencia para la Comunidad Autónoma, con 278 días de espera para una intervención quirúrgica, que continua con la tendencia descendente en su tiempo medio de espera ya contemplada en el ejercicio anterior.

Conviene señalar que, en Badajoz, se encuentra el único Servicio de Angiología y Cirugía Vasculare de referencia para todos los pacientes extremeños que es el servicio con más tiempo de espera para una intervención quirúrgica, con 301 días, pero disminuyendo el tiempo de espera respecto al ejercicio anterior que era de 325 días, aunque aún muy superior al límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, de 180 días.

Al igual que en Cáceres, en Plasencia también es la especialidad de Traumatología la que tiene más tiempo medio de espera para la realización de una intervención quirúrgica, con 258 días, muy por encima del límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta. Llerena-Zafra, es el área de salud donde se encuentran los pacientes que menos tiempo esperan para ser intervenidos quirúrgicamente en el año 2022, con 53 días. Le siguen Mérida, con 67 días de espera y Coria, con 76 días.

En este ejercicio, Mérida, Llerena-Zafra y Plasencia han disminuido los tiempos medios de espera quirúrgicos de los pacientes, Badajoz mantiene el tiempo medio respecto al año 2021 y Cáceres, Don Benito-Villanueva, Coria y Navalmoral de la Mata aumentan el tiempo de espera de los pacientes para la realización de una intervención quirúrgica.

ÁREAS DE SALUD	Nº Pacientes en LEQ/1.000 Habitantes				
	2019	2020	2021	2022	%
Badajoz	20,34	26	26	27	+3,8
Cáceres	31,84	39	36	36	-
Mérida	10,74	12	20	20	-
Don Benito-Villanueva	15,19	10	13	13	-
Llerena-Zafra	16,06	13	15	15	-
Coria	16,29	14	14	14	-
Plasencia	35,53	40	22	22	-
Navalmoral de la Mata	19,47	13	16	17	+6,2
Extremadura	21,17	23,2	22,8	20,6	- 9,7

ÁREAS DE SALUD	Tiempo medio espera (días)				
	2019	2020	2021	2022	%
Badajoz	91,65	156	172	173	+ 0,6
Cáceres	171,98	228	194	214	+ 10.3
Mérida	53,78	82	93	67	- 28
Don Benito-Villanueva	80,92	80	54	90	+ 67
Llerena-Zafra	71,33	82	67	53	-21
Coria	61,25	75	58	76	+31
Plasencia	201,03	247	161	150	-7
Navalmoral de la Mata	85,24	85	66	81	+23
Extremadura	125,06	175	145	156	+8

Cáceres es el área de salud con un tiempo medio de los pacientes para una intervención quirúrgica que supera el límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que son 180 días; y le siguen de cerca Badajoz, con 173 días y Plasencia, con 150 días.

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

En el año 2011, la diferencia entre los días que debían esperar los pacientes del área de salud que más esperaba con el que menos lo hacía era de 55 días. En el ejercicio 2012 se elevó a 60 días. En el año 2013, volvió a incrementarse a 105 días. En el ejercicio 2014, fueron 116. En el año 2015, descendió muy ligeramente y fue de 110. En el año 2016, se ha ampliado a 140 días. En el año 2017, se ha incrementado de forma muy significativa a 198 días. En el año 2018, descendió de forma importante a 161 días. En el año 2019, continuó la tendencia descendente siendo de 147 días. En el año 2020, se rompió la tendencia y aumentó significativamente la diferencia siendo de 172 días. En el ejercicio anterior, se ha disminuido significativamente la diferencia a 140 días. Y en el año 2022, se ha incrementado siendo la diferencia entre los días que debían esperar los pacientes del área de salud que más esperaba con el que menos lo hacía, de 161 días

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

En lo que se refiere a la lista de espera quirúrgica por patologías (procesos), la mayoría de los pacientes esperaban para ser intervenidos quirúrgicamente de Catarata, con 2.676 pacientes en espera, disminuyendo el número de pacientes en espera en el año 2022 un 26%. Seguidos de los 1.952 pacientes en espera para una operación de Prótesis de rodilla, con un incremento del 17% respecto al ejercicio anterior.

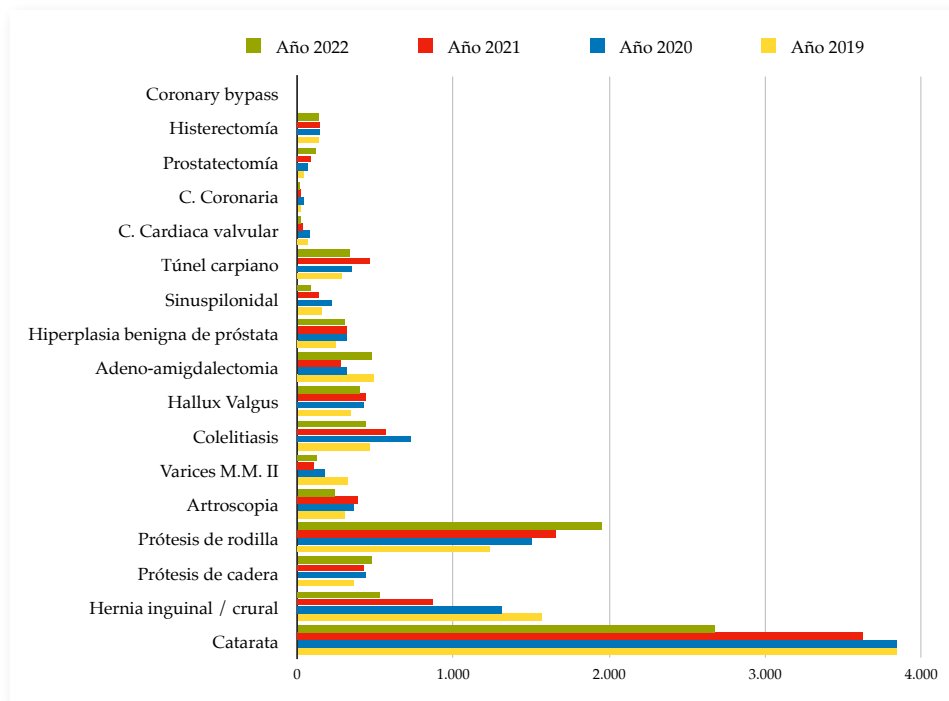
Destacar que, en el año 2022, ha aumentado el número de pacientes en espera para una intervención quirúrgica de Prótesis de rodilla, Prótesis de cadera, Varices, Adenoamigdalectomía y Prostatectomía.

PROCESOS	Nº PACIENTES LEQ 2021	Nº PACIENTES LEQ 2022	MEDIA DÍAS ESPERA 2021	MEDIA DÍAS ESPERA 2022
CATARATA	3.623	2.676	78	68
HERNIA INGUINAL/CRURAL	872	532	100	78
PRÓTESIS DE CADERA	426	478	178	170
PRÓTESIS DE RODILLA	1.662	1.952	175	216
ARTROSCOPIA	389	239	151	197
VARICES M.M.II	110	122	133	165
COLELITIASIS (COLECISTECTOMÍA)	568	439	161	129
HALLUX VALGUS	436	403	173	185
ADENO-AMIGDALECTOMÍA	277	475	76	76
HIPERPLASIA BENIGNA PRÓSTATA	318	305	203	211
SINUSPILONIDAL	131	85	87	80
TÚNEL CARPIANO	465	331	100	73
CIRUGÍA CARDIACA VALVULAR	36	23	110	52
CIRUGÍA CORONARIA	24	13	103	50
PROSTATECTOMÍA	86	114	140	192
HISTERECTOMÍA	145	140	150	106
CORONARY BYPASS	1	-	184	-

Por patologías, los mayores tiempos medios de espera lo sufrieron en este ejercicio los pacientes que estaban pendientes de intervención quirúrgica de Prótesis de rodilla, con 216 días, a diferencia del año 2021 que estaba en 175 días. Le siguen la Hiperplasia benigna de próstata con 211 días (203 días en el año 2021) y la Artroscopia, con 197 días de espera para la intervención (151 días en el año 2022); superando el límite máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada de 180 días.

También se encuentran fuera de garantía, los pacientes en espera para intervención quirúrgica de Hallux valgus y Prostatectomía, y presentaban tiempos medios de espera muy cercanos al límite máximo de espera las Varices, con 165 días y la Prótesis de cadera, con 170 días

Número de pacientes en espera de intervención quirúrgica por procesos



Los mayores tiempos medios de espera de pacientes para intervención quirúrgica por patologías y áreas de salud, correspondieron al área de salud de Cáceres, con 345 días de espera para una Prótesis de rodilla y 335 días para Hallux valgus; superando excesivamente ambas patologías el límite máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada.

En Badajoz, las patologías que más tiempo tardaron en resolverse fueron la Hiperplasia Benigna Próstata con 302 días y la Artroscopia con 215 días. Y en Plasencia, con 252 días de espera para el Hallux valgus y 239 días para la Prótesis de rodilla y Artroscopia.

LISTAS DE ESPERA PARA PRIMERAS CONSULTAS A ESPECIALISTAS (CONSULTAS EXTERNAS) AÑO 2022.

En lo que se refiere a las consultas externas, a fecha 31 de diciembre de 2022, según los datos facilitados por el Servicio Extremeño de Salud, 50.125 pacientes se encontraban en espera de una primera consulta a especialista, con lo que hay esperando 6.167 pacientes más que en el año 2021; lo que viene a suponer un incremento del 14% respecto al ejercicio anterior, en el que se encontraban 43.958 pacientes.

De los cuales, 3.680 pacientes, estaban fuera de garantía al superar los 60 días, con una ligera disminución del 1,5% respecto al ejercicio anterior donde se encontraban 3.737 pacientes; 29.791 pacientes del total sin fecha asignada para primera consulta (22.815 pacientes en el año 2021), con un aumento respecto al ejercicio anterior de un 31%.

Con relación al tiempo medio de espera para una primera consulta al especialista, se ha incrementado un 25% respecto al ejercicio anterior, siendo de 76 días en al año 2022, por encima del límite máximo que marca la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, que son 60 días.

NÚMERO DE PACIENTES Y TIEMPO MEDIO DE ESPERA PARA CONSULTAS EXTERNAS

ESPECIALIDAD	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA PRIMERA CONSULTA 2021	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA PRIMERA CONSULTA 2022	TIEMPO ESPERA EN DÍAS 2021	TIEMPO ESPERA EN DÍAS 2022
Ginecología	3.155	2.859	77	123
Oftalmología	12.734	14.115	73	82
Traumatología	6.379	5.773	65	63
Dermatología	6.813	7.271	60	65
Otorrinolaringología	2.770	3.910	40	40
Neurología	1.967	3.820	60	81
Cirugía general	2.992	3.386	33	40
Urología	2.547	3.086	58	61
Digestivo	2.564	3.738	100	135
Cardiología	2.037	2.167	42	71
TOTAL	43.958	50.125	61	76

Oftalmología continúa siendo la especialidad que más pacientes extremeños tiene esperando para una primera consulta al especialista, con 14.115 pacientes, con un incremento del 11% respecto al ejercicio anterior.

Le sigue Dermatología con 7.271pacientes en espera para primera consulta, con un aumento en este ejercicio del 7% y Traumatología con 5.773 pacientes, con una disminución del 9%.

Las tres especialidades referidas que son las que recogen el mayor número de pacientes en espera para una primera consulta representan el 54% del total de pacientes en espera.

En lo que se refiere al tiempo medio de espera de los pacientes para una consulta externa, Digestivo continúa siendo la especialidad con más tiempo de espera, 135 días, con un incremento del 35% respecto al ejercicio anterior y superando ampliamente el tiempo marcado por la Ley de Tiempos de Respuesta de 60 días para una primera consulta en atención sanitaria especializada.

Le sigue Ginecología con 123 días, con un aumento significativo en el año 2022 de un 60% en los días de espera de los pacientes y superando el plazo contemplado en la Ley de Tiempos de Respuesta.

Traumatología es la única especialidad que disminuye el tiempo medio de espera de los pacientes en este ejercicio un 3%, pasando de 65 días a 63 días en el año 2022.

Otorrinolaringología es la única especialidad en la que se cumple el plazo marcado por la Ley 1/2005, con un tiempo medio de espera para una primera consulta a especialista de 40 días.

RESUMEN COMPARATIVO EN EL AÑO 2022 DE PACIENTES Y TIEMPO MEDIA DE ESPERA PARA PRIMERAS CONSULTAS EXTERNAS POR ESPECIALIDAD EN LAS ÁREAS DE SALUD

ÁREAS DE SALUD	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA PRIMERA CONSULTA 2021	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA PRIMERA CONSULTA 2022	Nº PACIENTES /1.000 HABITANTES 2021	Nº PACIENTES /1.000 HABITANTES 2022
BADAJOZ	8.920	12.262	33	46
MÉRIDA	4.624	4.942	28	30
DON BENITO-VILLANUEVA	5.780	6.046	43	45
LLERENA-ZAFRA	6.932	9.193	70	93
CÁCERES	7.486	6.849	40	37
CORIA	1.119	1.290	26	31
PLASENCIA	6.270	7.213	59	68
NAVALMORAL DE LA MATA	2.827	2.330	54	45
EXTREMADURA	43.958	50.125	41	48

Por áreas de salud, en cifras absolutas, Badajoz, Llerena-Zafra y Plasencia, concentran el mayor número de pacientes en espera estructural para una primera consulta al especialista en el año 2022, aumentando un 37%, 33% y 15% respectivamente respecto al ejercicio anterior.

Destacar Cáceres que ha disminuido el número de pacientes en espera para una primera consulta a especialista en un 8,5% y Navalmoral de la Mata, reduciendo los pacientes en un 18% en el año 2022.

El número de pacientes en espera para primera consulta a especialista por cada 1.000 habitantes en Extremadura en este ejercicio, ha aumentado respecto al año anterior pasando de 41 pacientes en el año 2021 a 48 pacientes en el año 2022. Llerena-Zafra continúa encabezando la lista por áreas de salud presentando el mayor número de pacientes en espera para consultas externas por cada 1.000 habitantes, con 93 pacientes. Seguida de Plasencia, con 68 pacientes por cada 1.000 habitantes; con un aumento en ambas respecto al año 2021. Mérida y Coria, son las que presentan, proporcionalmente, un menor número de pacientes en espera para una primera consulta con especialista por cada 1.000 habitantes.

Del total de pacientes sin fecha asignada por área de salud, es Llerena-Zafra la que tiene más pacientes pendientes de asignar cita, con un 87% del total en la misma, seguida de Don Benito-Villanueva, con un 82% del total, y Plasencia, con un 80%.

Badajoz, continúa siendo el área de salud con menor número de pacientes sin fecha asignada, un 13% del total de pacientes.

PACIENTES EN ESPERA DE PRIMERA CONSULTA MÁS DE 60 DÍAS POR ÁREAS DE SALUD		
ÁREAS DE SALUD	NÚMERO DE PACIENTES AÑO 2021	NÚMERO DE PACIENTES AÑO 2022
TOTAL	3.737	3.680
BADAJOZ	1.757	2.446
MÉRIDA	151	-
DON BENITO-VVA	226	75
LLERENA-ZAFRA	162	253
CÁCERES	724	457
CORIA	66	91
PLASENCIA	181	91
NAVALMORAL	470	267

De los 50.125 pacientes en espera para una primera consulta a especialista en el SES, 3.680 pacientes esperaban más de 60 días para ser atendidos en consulta externa en el año 2022, lo que supone un 7% del total y con un descenso del 1,5% respecto al ejercicio anterior.

De ellos, el 66% corresponde al área de salud de Badajoz; pasando de 1.757 pacientes en el año 2021 a 2.446 pacientes en el año 2022; lo que significa que el 20% del total de pacientes en espera de una primera consulta en Badajoz están más de 60 días esperando.

Le sigue Cáceres disminuyendo el número de pacientes en espera de más de 60 días de 724 pacientes en el año 2021 a 457 pacientes en el año 2022, representando un 7% del total de pacientes en espera de consulta externa.

El área de salud de Navalmoral reduce los pacientes que esperaban más de 60 días para ser atendidos en primera consulta a especialistas, pasando de 470 pacientes en el año 2021 a 267 pacientes en el año 2022, ocupando el tercer lugar, pero representando un 11% del total de pacientes en su área de salud.

TIEMPO MEDIO DE ESPERA POR ESPECIALIDAD PARA PRIMERA CONSULTA POR ÁREA DE SALUD											
ÁREA DE SALUD	GINE	OFTAL	TRAU	DERMA	ORL	NEURO	CIRUG	UROL	DIGEST	CARDIO	TOTAL
BADAJOS	22	81	14	61	50	31	38	69	16	16	60
MÉRIDA	28	29	29	20	25	106	26	34	25	26	42
DON BENITO-VILLANUEVA	56	84	24	26	16	69	62	22	130	116	78
LLERENA-ZAFRA	13	107	37	96	38	117	18	26	186	55	104
CÁCERES	25	41	111	25	37	31	23	39	40	32	58
CORIA	19	20	20	73	4	-	44	32	5	10	39
PLASENCIA	260	108	59	82	26	54	7	110	44	15	114
NAVALMORAL DE LA MATA	7	22	47	67	26	-	8	2	-	121	63
EXTREMADURA	123	82	63	65	40	81	40	61	135	71	76

Por áreas de salud, Plasencia con 114 días es la que presenta una mayor espera de los pacientes para una primera consulta a especialista, seguida de Llerena-Zafra con 104 días de espera y Don Benito-Villanueva con 78 días; excediendo el periodo máximo establecido de los 60 días recogidos en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada.

Coria, Mérida y Cáceres tienen los tiempos medios de espera para consulta externa más bajos, con 39 días, 42 días y 58 días, respectivamente, cumpliendo junto con Badajoz, que se encuentra en el límite de los 60 días con el plazo marcado por la Ley 1/2005 para una primera consulta a especialista.

Son los pacientes del área de salud de Plasencia los que más esperan para una primera consulta a Ginecología con 260 días, destacando también su espera a Urología con 110 días, Oftalmología con 108 días y Dermatología con 82 días.

Cáceres es dónde más esperan los pacientes para una primera consulta a Traumatología con 111 días, muy excedido del tiempo medio de espera que tienen el resto de las áreas de salud para sus pacientes.

Destacar en Llerena-Zafra el tiempo de espera para una consulta de Digestivo con 186 días, así como a Neurología con 117 días, Oftalmología con 107 días y Dermatología con 96 días.

En Don Benito-Villanueva, reseñar que los pacientes esperan una media de 130 días para una primera consulta con Digestivo y 116 días para Cardiología.

Y para una primera consulta a Neurología, los pacientes del área de salud de Mérida tienen que esperar 106 días y en el caso de Navalmoral de la Mata son 121 días de espera de los pacientes para acceder a una primera consulta con Cardiología.

LISTAS DE ESPERA PARA PRIMERAS PRUEBAS DIAGNÓSTICAS/ TERAPEÚTICAS AÑO 2022.

En lo que se refiere a la lista de espera para pruebas diagnósticas, a fecha 31 de diciembre de 2022, según los datos facilitados por el Servicio Extremeño de Salud, 18.095 pacientes se encontraban en espera de una primera prueba diagnóstica/terapéutica en Extremadura, con lo que hay esperando 9.155 pacientes menos; lo que viene a suponer una disminución significativa del 36% respecto al ejercicio anterior.

Todas las pruebas diagnósticas han disminuido el número de pacientes en espera para la realización de una primera prueba diagnóstica en el año 2022.

Continúa siendo la ecografía la prueba que concentra el mayor número de pacientes en espera para realización de una primera prueba diagnóstica, 7.514 pacientes, el 42% del total de pacientes en espera, disminuyendo de forma significativa un 32% respecto al año 2021 en el que se encontraban 11.108 pacientes.

Le siguen las endoscopias, que ocupan el segundo lugar en número de pacientes en espera, con 5.897 pacientes, disminuyendo un 9% respecto al ejercicio anterior en el que se encontraban 6.493 pacientes.

Y el tercer lugar, lo ocupa en el año 2022 la RMN con 2.380 pacientes en espera para la realización de dicha prueba, con una disminución significativa del 39% respecto al año 2021, en el que se encontraban 3.888 pacientes.

El TAC pasa al cuarto lugar en este ejercicio con 1.732 pacientes en espera para la realización de esta prueba diagnóstica, reduciéndose el número de pacientes de forma importante un 58% respecto al ejercicio anterior en el que se encontraban 4.155 pacientes.

Un 76% de los pacientes se encontraban pendientes sin fecha asignada para la realización de una prueba diagnóstica, 13.700 pacientes en el año 2022.

Nº PACIENTES EN ESPERA PARA UNA PRIMERA PRUEBA DIAGNÓSTICA					
PRUEBAS	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
TAC	2.154	2.017	2.115	4.155	1.732
RMN	4.310	2.530	4.303	3.888	2.380
ECOGRAFÍA	10.364	7.414	4.947	11.108	7.514
MAMOGRAFÍA	379	346	509	492	141
ENDOSCOPIA	3.786	4.016	4.661	6.493	5.897
HEMODINÁMICA	74	10	101	60	16
ECOCARDIOGRAFÍA	1.021	523	545	797	311
ERGOMETRÍA	109	370	399	257	104
TOTAL	22.197	17.226	17.580	27.250	18.095

Son las pruebas diagnósticas-terapéuticas donde más se superan el límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura ya que dispone del plazo más corto, 30 días naturales.

En el año 2022, destaca la disminución del tiempo de espera de los pacientes para la realización de TAC, RMN, Ecografía, Mamografía, Hemodinámica y Ergometría; aumentando los días de espera en los pacientes para la realización de una Endoscopia y Ecocardiografía.

El tiempo medio de espera estructural para una primera prueba diagnóstica en Extremadura ha disminuido en este ejercicio un 16% pasando a 52 días.

Continúa siendo la endoscopia la prueba con más tiempo medio de espera para los pacientes, 133 días, con un aumento del 14% respecto al año 2021 y superando en 103 días el tiempo marcado por la Ley de Tiempos de Respuesta para una primera prueba diagnóstica. Seguida por la Ecocardiografía, con 73 días de espera de los pacientes con un incremento del 16% respecto al ejercicio anterior.

TIEMPO MEDIO EN DÍAS DE ESPERA DE PACIENTES PARA PRIMERA PRUEBA DIAGNÓSTICA					
PRUEBAS	AÑO 2018	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022
TAC	38,95	44	67	65	37
RMN	46,25	60	76	64	41
ECOGRAFÍA	86,40	43	45	57	52
MAMOGRAFÍA	35,95	48	61	62	33
ENDOSCOPIA	85,10	95	134	117	133
HEMODINÁMICA	54,16	40	73	32	12
ECOCARDIOGRAFÍA	113,68	65	75	63	73
ERGOMETRÍA	78,56	88	125	39	36

Ordenadas de mayor a menor días de espera en los pacientes para la realización de la prueba diagnóstica nos encontramos: Endoscopia 133 días, Ecocardiografía 73 días, Ecografía 52 días, RMN 41 días, TAC 37 días, Ergometría 36 días, Mamografía 33 días y Hemodinámica 12 días.

RESUMEN COMPARATIVO EN EL AÑO 2022 DE PACIENTES Y TIEMPO MEDIO DE ESPERA PARA PRUEBA DIAGNÓSTICA EN LAS ÁREAS DE SALUD

Nº PACIENTES EN ESPERA POR ÁREA DE SALUD										
ÁREA DE SALUD	TAC	RMN	ECOGRAFÍA	MAMOGRAFÍA	ENDO	HEMO	ECOC	ERGO	TOTAL	Pacientes/ 1.000 habitantes
BADAJOZ	767	1.411	3.655	28	2.498	0	26	4	8.389	31
MÉRIDA	197	182	886	17	733	0	22	18	2.055	12
DON BENITO-VILLANUEVA	43	10	32	3	39	-	20	1	148	1
LLERENA-ZAFRA	137	376	1.203	16	417	-	60	49	2.258	23
CÁCERES	213	287	925	60	1.038	16	41	9	2.589	14
CORIA	27	16	45	4	81	-	3	-	176	4
PLASENCIA	213	77	287	12	568	-	125	10	1.292	12
NAVALMORAL DE LA MATA	135	21	481	1	523	-	14	13	1.188	23
EXTREMADURA	1.732	2.380	7.514	141	5.897	16	311	104	18.095	17

Por áreas de salud, Badajoz recoge el mayor número de pacientes esperando para la realización de una primera prueba diagnóstica en cifras absolutas, con 8.389 pacientes, y por cada 1000 habitantes, con 31 pacientes por cada 1000 habitantes, pero destacando un descenso del 34% respecto al ejercicio anterior (12.774 pacientes en el año 2021). Resaltar los 3.655 pacientes en espera para la realización de una Ecografía y 2.498 pacientes para Endoscopia.

En segundo lugar, en cifras absolutas se encuentra Cáceres, con 2.589 pacientes en espera, que también ha reducido los pacientes en espera respecto al ejercicio anterior un 44%. Resaltar los 1.038 pacientes en espera para realizarse una Endoscopia y 925 pacientes en espera para una Ecografía. Le siguen, Llerena-Zafra y Mérida.

Llerena-Zafra y Navalmoral de la Mata, recogen el mayor número de pacientes por cada 1000 habitantes en espera para la realización de una prueba diagnóstica, por detrás de Badajoz, con 23 pacientes ambas. Destacar en Llerena-Zafra los 1.203 pacientes en espera para la realización de una Ecografía y en Navalmoral de la Mata los 523 pacientes para una Endoscopia y 481 pacientes para la realización de una Ecografía.



PACIENTES EN ESPERA MÁS DE 30 DÍAS PARA PRUEBA DIAGNÓSTICA					
PRUEBAS	Nº PACIENTES AÑO 2018	Nº PACIENTES AÑO 2019	Nº PACIENTES AÑO 2020	Nº PACIENTES AÑO 2021	Nº PACIENTES AÑO 2022
TAC	191	207	90	622	243
RMN	727	156	186	382	93
ECOGRAFÍA	1.685	1.270	559	1.583	562
MAMOGRAFÍA	103	43	64	88	29
ENDOSCOPIA	168	121	95	91	82
HEMODINÁMICA	0	0	0	3	1
ECOCARDIOGRAFÍA	45	49	34	56	10
ERGOMETRÍA	10	10	10	51	8
TOTAL	2.929	1.856	1.038	2.876	1.028

En este ejercicio, el número de pacientes en espera más de 30 días naturales ha disminuido significativamente, un 64%, respecto al año 2021 pasando de 2.876 pacientes a 1.028 pacientes en espera para la realización de una primera prueba diagnóstica. Destacar un descenso de los pacientes en todas las pruebas diagnósticas en el año 2022.

Principalmente, resaltar el descenso de pacientes en espera más de 30 días para una Ergometría, Ecocardiografía y RMN, en un 84%, 82% y 76% respectivamente.

DÍAS DE ESPERA POR ÁREA DE SALUD PARA PRUEBA DIAGNÓSTICA								
ÁREA DE SALUD	TAC	RMN	ECOGRAFÍA	MAMOGRAFÍA	ENDO	HEMO	ECOC	ERGO
BADAJOS	42	50	66	68	198	0	107	139
MÉRIDA	11	12	24	14	105	0	15	17
DON BENITO-VILLANUEVA	10	8	11	8	32	-	22	3
LLERENA-ZAFRA	23	32	57	37	137	-	63	24
CÁCERES	30	24	23	26	61	12	13	11
CORIA	9	26	19	38	21	-	3	-
PLASENCIA	73	60	57	17	68	-	108	28
NAVALMORAL DE LA MATA	33	7	44	18	99	-	102	106
EXTREMADURA	37	41	52	33	133	12	73	36



Por áreas de salud, Badajoz es la que tiene mayor tiempo de espera de los pacientes para la realización de una prueba diagnóstica, en concreto, para una Endoscopia con 198 días y 139 días para la Ergometría; superando ampliamente el plazo máximo de 30 días recogido en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta.

Para la realización de una Endoscopia, destacar también los 137 días de espera que tienen que esperar los pacientes del área de salud de Llerena-Zafra y los 105 días que esperan los pacientes de Mérida.

En Navalmoral de la Mata, destacan los 106 días de tiempo medio en espera de los pacientes para la realización de una Ergometría y 102 días para una Ecocardiografía. Y referir en el área de salud de Plasencia, el tiempo medio de espera de los pacientes para la realización de una Ecocardiografía, de 108 días, 73 días para el TAC y 60 días para una RMN.



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