

# *Memoria* **2023**



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



# *Memoria* **2023**



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

C/ SAN SALVADOR, 9  
06800 MÉRIDA, BADAJOZ  
TELÉFONO: 924 00 47 21 FAX: 924 00 47 30  
<https://saludextremadura.ses.es/defensorausuarios>  
E-mail: [defensor.usuarios.sspe@salud-juntaex.es](mailto:defensor.usuarios.sspe@salud-juntaex.es)

**Edita:**

**JUNTA DE EXTREMADURA**

Consejería de Salud y Servicios Sociales

Mérida, 2024

**Depósito Legal:** BA-0121-2024

**Impresión:** Rotulex

Esta Institución respeta en su trabajo diario, la normativa vigente sobre la perspectiva de género y la igualdad efectiva entre hombre y mujeres, en las personas que solicitan nuestra asistencia. Optando en la presente Memoria respetar la terminología y denominación del Decreto y demás normativa reguladora de esta Institución, por amoldar su redacción a lo dispuesto en la gramática de Lengua Española de la RAE que otorga a los sustantivos masculinos la representación de ambos sexos, como opción lingüística utilizada con la única finalidad de facilitar la lectura de la memoria y lograr una mayor economía en la expresión. No obstante lo anterior, es un compromiso de esta Defensora adaptar las Memorias sucesivas a lo dispuesto en la normativa estatal, Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y en nuestra comunidad autónoma, Ley 8/2011, de 23 de marzo, de Igualdad entre mujeres y hombres y contra la violencia de género en Extremadura, así como en la "Guía actualizada de lenguaje no sexista en la Administración Pública en Extremadura".



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

# **Memoria 2023**





# ÍNDICE

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	9
<b>ACTIVIDAD AÑO 2023. EXPEDIENTES ABIERTOS EN LA OFICINA DE LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA</b> .....	15
<b>CAPÍTULO I</b>	
<b>RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS</b> .....	19
<b>1.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS</b> .....	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 .....	31
1.1.7 ESTADO DE LOS EXPEDIENTES FECHA 31 DE DICIEMBRE 2023... 36	
1.1.8 FORMAS DE CIERRE .....	37
<b>1.2 ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO</b> .....	38
1.2.1 ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES ACEPTADOS 2023 .....	38
• Área de Salud de Badajoz .....	39
• Área de Salud de Cáceres .....	40
• Área de Salud de Coria .....	43
• Área de Salud de Don Benito-Villanueva .....	47
• Área de Salud de Llerena-Zafra .....	50
• Área de Salud de Mérida .....	52
• Área de Salud de Navalmoral de la Mata .....	55
• Área de Salud de Plasencia .....	57
• Otros .....	59



<b>1.2.2. ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES RECHAZADOS 2023</b> .....	60
• <b>Área de Salud de Badajoz</b> .....	61
• <b>Área de Salud de Cáceres</b> .....	61
• <b>Área de Salud de Coria</b> .....	61
• <b>Área de Salud de Don Benito-Villanueva</b> .....	62
• <b>Área de Salud de Llerena-Zafra</b> .....	62
• <b>Área de Salud de Mérida</b> .....	62
• <b>Área de Salud de Navalmoral de la Mata</b> .....	62
• <b>Área de Salud de Plasencia</b> .....	62
• <b>Otros</b> .....	63
<b>1.2.3. RESOLUCIONES DE LA DEFENSORA 2023</b> .....	63

## **CAPÍTULO II**

<b>SOLICITUDES DE APLICACIÓN DE LA LEY 1/2005 DE TIEMPOS DE RESPUESTA EN LA ATENCIÓN SANITARIA ESPECIALIZADA DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA</b> .....	71
---	----

<b>2.1 ANÁLISIS ESTADÍSTICOS</b> .....	73
2.1.1 <b>SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES FECHA 31 DICIEMBRE 2023</b> ..	73
2.1.2 <b>DISTRIBUCIÓN MENSUAL</b> .....	75
2.1.3 <b>DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS DE SALUD</b> .....	77
2.1.4 <b>DISTRIBUCIÓN SEGÚN ATENCIÓN SANITARIA SOLICITADA</b> ....	80
2.1.5 <b>DISTRIBUCIÓN DE LAS SOLICITUDES POR CENTROS SANITARIOS</b> .....	82
<b>2.2 ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO</b> .....	83
<b>2.2.1 ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO DE LAS SOLICITUDES ABIERTAS DURANTE EL AÑO 2023</b> .....	83
• <b>Área de Salud de Badajoz</b> .....	84
• <b>Área de Salud de Cáceres</b> .....	88
• <b>Área de Salud de Coria</b> .....	91
• <b>Área de Salud de Don Benito-Villanueva</b> .....	91
• <b>Área de Salud de Llerena-Zafra</b> .....	93
• <b>Área de Salud de Mérida</b> .....	96
• <b>Área de Salud de Navalmoral de la Mata</b> .....	98
• <b>Área de Salud de Plasencia</b> .....	99
<b>2.2.2 RESOLUCIONES DE LA DEFENSORA 2023</b> .....	100

**CAPÍTULO III**

<b>AGRADECIMIENTOS DE LOS PACIENTES Y FAMILIARES AL PERSONAL DEL SES.....</b>	<b>109</b>
---	------------

**CAPÍTULO IV**

<b>OTRAS ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA.....</b>	<b>111</b>
4.1 <b>ACTIVIDAD INSTITUCIONAL.....</b>	<b>111</b>

**CAPÍTULO V**

<b>DEBER DE COLABORACIÓN DE LOS ORGANISMOS REQUERIDOS .....</b>	<b>113</b>
---	------------

**CAPÍTULO VI**

<b>DOTACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA.....</b>	<b>117</b>
6.1. <b>RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>117</b>
6.2. <b>RECURSOS MATERIALES .....</b>	<b>119</b>
6.3. <b>PROCEDIMIENTO .....</b>	<b>121</b>
6.4. <b>DIFUSIÓN .....</b>	<b>125</b>
6.5. <b>PROGRAMA DE CALIDAD .....</b>	<b>126</b>

**CAPÍTULO VII**

<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>135</b>
---------------------------	------------

**ANEXO**

<b>LISTAS DE ESPERAS EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN EL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA. AÑO 2023.....</b>	<b>163</b>
--	------------



## PRESENTACIÓN

En cumplimiento del mandato establecido en el artículo 16 de la Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura, desarrollada por el Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, se publica esta Memoria de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura 2023, que resume las actividades realizadas por la Oficina de la Defensora de los Usuarios desde el 1 de enero de 2023 hasta el 31 de diciembre de 2023, y que se presentará, ante la Comisión de Salud y Servicios Sociales de la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de los Consumidores. La memoria que es pública, también será expuesta, junto a las anteriores, en el apartado correspondiente de publicaciones de nuestro portal web institucional.

La Oficina de la Defensora de los Usuarios es un servicio que se encarga de velar por el cumplimiento de los derechos de las personas en el Sistema Sanitario Público de Extremadura, informando, asesorando y gestionando las reclamaciones, sugerencias y solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de 4 de junio, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada en Extremadura. No es función de nuestra Institución juzgar la actividad política y administradora del partido en el poder, tampoco la gestión del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

Es un servicio que ayuda a mejorar el sistema sanitario público y da transparencia al mismo, un elemento sensor y necesario de la valoración de los usuarios y pacientes extremeños sobre la calidad percibida en los servicios sanitarios, y en sus demandas y aspiraciones ante los gestores sanitarios.

Como consecuencia de la atención a las personas, sobre sus derechos y libertades en materia sanitaria, la Oficina de la Defensora de los Usuarios gestionó 5.879 expedientes en el año 2023, de los cuales 2.631 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 3.248 a reclamaciones y sugerencias. Se aprecia un incremento del 3% de los expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los Usuarios en este ejercicio, 151 expedientes más respecto al ejercicio anterior, en el que se gestionaron 5.728 expedientes.

Es importante reflejar que detrás de cada expediente, cifra o dato recogido en esta memoria, encontramos a personas, usuarios y pacientes del SES, que encontraron una dificultad con el sistema sanitario solicitando nuestra asistencia y mediación. Esto nos obligó a esforzarnos, en la medida de nuestras posibilidades y con los medios a nuestro alcance, para ayudarles a encontrar la solución a sus problemas.

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

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

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 2023. Obviamente, como consecuencia de lo delicada que es la información que manejamos, en aras de la adecuada confidencialidad, toda la información contenida en este documento respeta lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en el tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, en particular el artículo 4, apartado 5 referido al proceso de seudonimización, que establece el tratamiento de datos personales de manera tal, que ya no puedan atribuirse a un interesado sin utilizar información adicional, siempre que dicha información adicional figure por separado y esté sujeta a medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar que los datos personales no se atribuyan a una persona física identificada o identificable.

Es importante aclarar que la presente Memoria 2023 de la Defensora de los Usuarios es sólo una parte de la “fotografía total” de las reclamaciones que genera la actividad sanitaria de nuestra Comunidad Autónoma de Extremadura, pues como saben, los Servicios de Atención al Usuario existentes en cada hospital, adscritos a las gerencias de áreas de salud correspondientes del SES, también forman parte de ellas, y son la primera puerta de entrada para el usuario a la hora de reclamar.

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

Estoy segura que los lectores de esta Memoria entienden que es imposible trasladar la implicación y todo el trabajo realizado por un equipo en la atención diaria a los/as usuarios/as, pacientes y familiares que nos han requerido, en un Documento.



Por ello, quiero resaltar el enorme esfuerzo que ha supuesto para la Institución, Defensora y su equipo, el cumplimiento de nuestros deberes durante el año 2023, 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, 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.

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

Durante el año 2023, 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 personas con edad avanzada, así como información y asesoramiento a todos aquellos que lo han requerido, principalmente en materia de derechos de los ciudadanos extremeños respecto al sistema sanitario; facilitando la presentación de las reclamaciones, mediante la mejora de la accesibilidad y la simplificación de los procedimientos, con objeto de evitar la brecha digital.

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

Son numerosas las actuaciones informativas, de asesoramiento sanitario-jurídico y atención realizadas a diario por la Defensora de los Usuarios y su equipo con las personas que contactan con nosotros por teléfono, mediante la herramienta de contacto incluida en el portal web institucional, por correo electrónico, correo postal, audiencias, fax, etc. En el año 2023, se han atendido unas 11.088 llamadas, con un incremento del 6% respecto al ejercicio anterior, en cuestiones relacionadas con la preocupación de los usuarios y pacientes por su salud, dudas, consultas, peticiones, 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 especializada, etc. Otra vía de comunicación importante ha sido por correo electrónico, se han recibido y contestados de manera personalizada, una media de 8.030 correos electrónicos, con un incremento del 57% respecto al año 2022, 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.

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

El documento que se presenta, consiste en una Memoria relativa al año 2023, resumiendo toda la actividad realizada por la Institución durante el año mencionado. Se han reflejado los datos generales y el contenido obligado que nos marca el Decreto 4/2003, de 14 de enero, relativo al número y tipo de reclamaciones y sugerencias presentadas, de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como las que fueron objeto de instrucción, especificando la resolución adoptada, y el grado de cumplimiento de la misma. También recoge como en ediciones anteriores, un Anexo con la información sobre las Listas de Espera del Servicio Extremeño de Salud relativa al año 2023.

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 2023.

En el capítulo primero, recogemos los datos generales sobre reclamaciones y sugerencias, para posteriormente dar cuenta individualizada de cada uno de ellos y explicar las resoluciones realizadas. Viene a cumplir lo dictado en el Artículo 21 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, anteriormente mencionado. En el año 2023, se incoaron 3.248 expedientes de reclamaciones y sugerencias en la Oficina de la Defensora de los usuarios, en concreto, 3.230 reclamaciones y 18 sugerencias presentadas por los usuarios extremeños, observándose un ligero descenso del 2% en este ejercicio.

En el segundo capítulo, se facilitan los datos referidos específicamente a las solicitudes recibidas de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura y sobre el Decreto 132/2006, de 11 de julio, por el que se reducen los tiempos de espera en determinadas especialidades en la atención sanitaria especializada. Facilitamos una información detallada de manera general e individualizada, realizando un dibujo preciso de qué especialidades, áreas de salud, centros sanitarios y tipos de solicitud de L.T.R. son las que se han presentado por los pacientes extremeños. Destacar un aumento de las solicitudes del 9% respecto al ejercicio anterior, pasando de 2.424 solicitudes en el año 2022 a 2.631 solicitudes presentadas por los pacientes extremeños en este ejercicio.

Reconocemos el esfuerzo realizado por los gestores sanitarios del SES durante el año 2023 pero para la Institución es insuficiente mientras se encuentren pacientes en los que no se garantizan sus derechos, en los que se sobrepasan los plazos establecidos sin recibir la atención sanitaria especializada demandada, ya sea un primera consulta al especialista, prueba diagnóstica o una intervención quirúrgica, debiendo proceder el SES a resolver la misma teniendo en cuenta que ya se encuentran fuera de garantía.

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 2023.

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 2023, 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 su artículo 10.2, que el Defensor de los Usuarios del SSPE comparecerá, anualmente, ante la Comisión de Sanidad de la Asamblea para informar sobre los tiempos de espera en el ámbito de dicho sistema sanitario. En cumplimiento de la norma, introducimos la información sobre las Listas de Espera en atención especializada en el SSPE del año 2023 en la presente memoria. Como en las anteriores memorias, facilitamos la información en un anexo separado al no ser una actividad específica ni propia de la Defensora, dado que son datos facilitados por el SES, obtenidos fuera de nuestra actividad, y que nuestra función es suministrar dicha información tras realizar el trabajo de análisis de las cifras proporcionadas, compararlas con años anteriores y dar cuenta de ellas en relación con las reclamaciones y las peticiones de aplicación de la Ley 1/2005 que generan.

Manifiesto mi agradecimiento a todas las personas de la Comunidad Autónoma de Extremadura por la confianza depositada en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, durante el año 2023. Deseo también trasladar mi gratitud, al Consejo Extremeño de los Consumidores, a cada una de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios que lo integran y, a los distintos colectivos, Asociaciones de Pacientes y Familiares, que han acudido a nosotros solicitando nuestro asesoramiento y asistencia.



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

**Eva María Molinero San Antonio.**

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



## ACTIVIDAD AÑO 2023. EXPEDIENTES ABIERTOS EN LA OFICINA DE LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA

En el año 2023, los ciudadanos extremeños se han dirigido a la Institución de la Defensora de los Usuarios solicitando nuestra asistencia dando lugar a la apertura de 5.879 expedientes, de los cuales 2.631 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 3.248 a reclamaciones y sugerencias.

En consecuencia, se aprecia un incremento del 3% de los expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los Usuarios en el año 2023, 151 expedientes más respecto al ejercicio anterior, en el que se gestionaron 5.728 expedientes.

Destacar en el caso de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, un aumento del 9% respecto al ejercicio anterior, pasando de 2.424 solicitudes de los pacientes en el año 2022 a 2.631 solicitudes en el año 2023.

Y en lo que se refiere a las reclamaciones y sugerencias, reseñar en este ejercicio un ligero descenso del 2%, pasando de 3.304 en el año 2022 a 3.248 reclamaciones presentadas por usuarios y pacientes extremeños en la Institución en el año 2023.

Durante el año 2023, hemos continuado la política de facilitar escucha activa, atención, cercanía, facilidad de comunicación y comprensión total de la dimensión de las peticiones que se formulan, sobre todo en el caso de usuarios con edad avanzada, así como información y asesoramiento a todos aquellos usuarios que lo han requerido, principalmente en materia de derechos de los ciudadanos extremeños respecto al sistema sanitario; facilitando la presentación de las reclamaciones, mediante la mejora de la accesibilidad y la simplificación de los procedimientos, con objeto de evitar la brecha digital.

Es importante aclarar, que no incluimos dentro de estos expedientes, las numerosas actuaciones de atención, informativas y de asesoramiento realizadas a diario por la Defensora de los Usuarios y su equipo con los usuarios, pacientes y familiares mediante atención telefónica, a través de la herramienta de contacto para los ciudadanos extremeños con la Institución incluida en el portal web de la Defensora de los Usuarios, por correo electrónico, atención personal, correo postal, fax, etc. Como, por ejemplo, los 8.030 mensajes electrónicos contestados de manera personalizada y las 11.088 llamadas telefónicas atendidas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, facilitando información

y asesoramiento a las personas que contactan con nosotros en cuestiones relacionadas con su salud, dudas, consultas, dificultades o problemas con el sistema sanitario, etc.

Todo ello, unido al trabajo diario que efectuamos en el estudio, análisis, gestión y tramitación de los expedientes de reclamaciones, sugerencias y solicitudes de atención L.T.R (centros sanitarios, servicios centrales del SES, gerencias de áreas de salud, direcciones asistenciales y médicas, servicios de atención al usuario, etc.) y en el posterior seguimiento de los mismos, a través de distintos medios, llamadas telefónicas, correos electrónicos, escritos, etc.

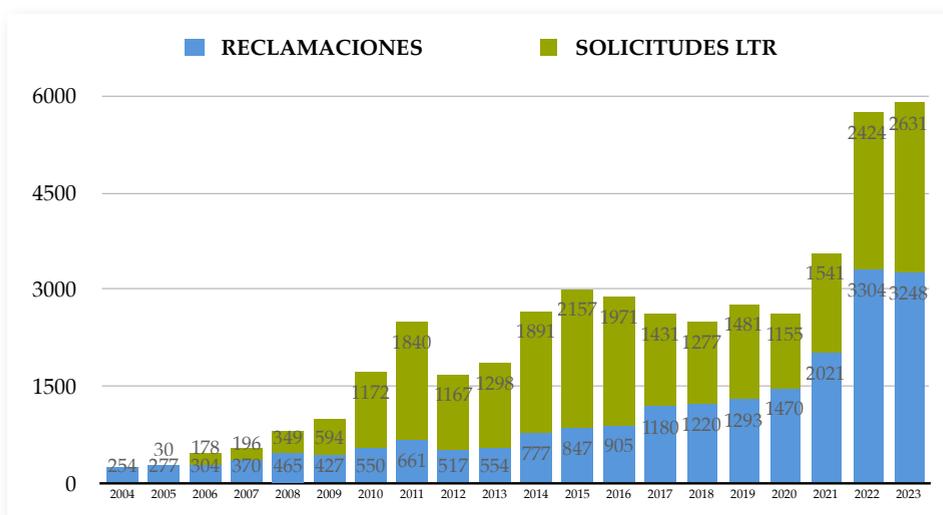
	RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS	SOLICITUDES L.T.R	TOTAL EXPEDIENTES	VARIACIÓN
AÑO 2003	150	-	200*	-
AÑO 2004	254	-	254	+ 27%
AÑO 2005	277	30	307	+ 20%
AÑO 2006	304	178	482	+ 57%
AÑO 2007	370	196	566	+ 17%
AÑO 2008	465	349	814	+ 43%
AÑO 2009	427	594	1.021	+ 25%
AÑO 2010	550	1.172	1.722	+ 68%
AÑO 2011	661	1.840	2.501	+ 45%
AÑO 2012	517	1.167	1.684	- 33%
AÑO 2013	554	1.298	1.852	+ 9,9%
AÑO 2014	777	1.891	2.669	+ 44%
AÑO 2015	847	2.157	3.004	+ 12,5%
AÑO 2016	905	1.971	2.876	- 4%
AÑO 2017	1.180	1.431	2.611	- 9%
AÑO 2018	1.220	1.277	2.497	- 4%
AÑO 2019	1.293	1.481	2.774	+ 11%
AÑO 2020	1.470	1.155	2.625	- 5 %
AÑO 2021	2.021	1.541	3.562	+ 36%
AÑO 2022	3.304	2.424	5.728	+ 61%
AÑO 2023	3.248	2.631	5.879	+ 3%

Si observamos el cuadro anterior y gráfico posterior, podemos apreciar la evolución de nuestra Institución desde su origen. Resaltar, teniendo en cuenta la proyección histórica de la misma, un significativo incremento de forma global de los expedientes abiertos en la misma desde el año 2005 hasta el ejercicio actual, con ciertas oscilaciones en algunos ejercicios, lo que tiene su reflejo en un aumento de la carga de trabajo en la Institución y, por tanto, de la actividad que se desarrolla en la misma.

En este sentido, en el año 2023, se observa un incremento de un 3% de forma global de los expedientes abiertos en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, a expensas del aumento de solicitudes al amparo de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura. En

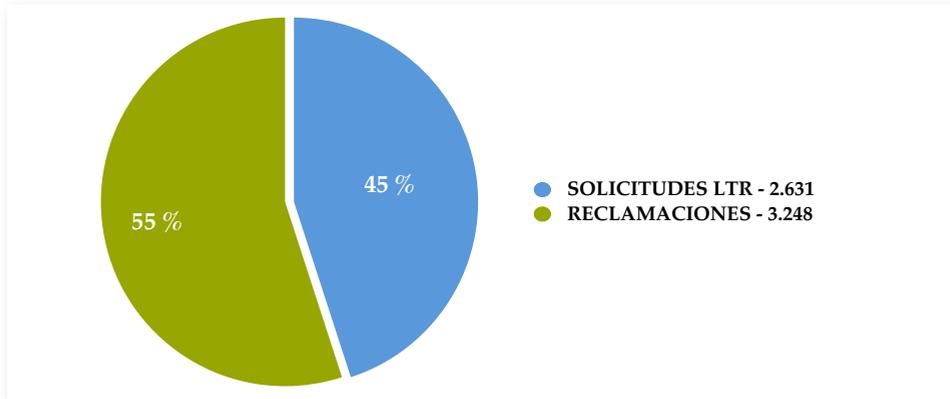
concreto, en este ejercicio ha aumentado la presentación de las solicitudes por los pacientes extremeños, incrementándose los expedientes abiertos en la Institución por este derecho un 9%, con 207 solicitudes más respecto al ejercicio anterior. Son las primeras consultas a especialistas, la atención sanitaria más reclamada por los pacientes en estas solicitudes, seguida por las solicitudes de atención por demora en intervenciones quirúrgicas y, en tercer lugar, para la realización de pruebas diagnósticas/terapéuticas.

Y en relación a las reclamaciones, destacar una ruptura en la tendencia ascendente de las reclamaciones observada desde el año 2012, que en el año 2023 han descendido un ligero 2% respecto al ejercicio anterior, con 3.248 reclamaciones y sugerencias. 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 76% del total de las reclamaciones en el año 2023, a diferencia del año 2022 que representaba el 69% del total, y con un aumento de reclamaciones por este motivo de un 9% respecto al ejercicio anterior.



En el siguiente gráfico se muestra la distribución de los expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los Usuarios durante el año 2023, reflejando que las solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en atención sanitaria especializada absorben el 45% de actividad de la Institución en este ejercicio, frente al 55% de las reclamaciones y sugerencias.

### ACTIVIDAD DEFENSORA USUARIOS 2023

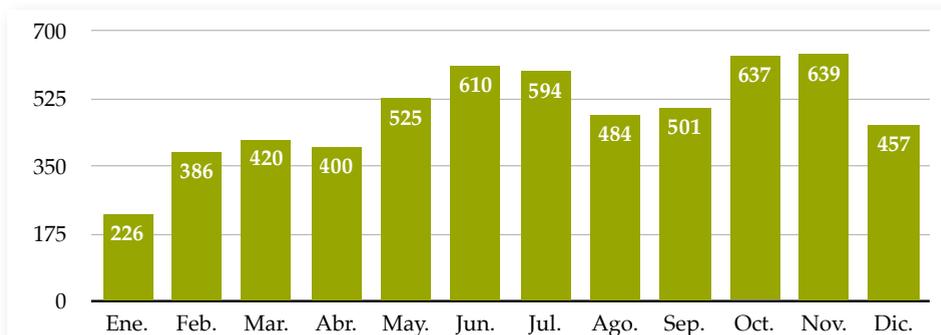


### DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE EXPEDIENTES DEL AÑO 2023

La distribución de la actividad de la Oficina de la Defensora de los usuarios, durante el año 2023, 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 noviembre con 639 expedientes incoados y el mes de enero en el que menos expedientes se abrieron en la Institución, con 226 expedientes. El total de los 5.879 expedientes incoados durante el año 2023 en la Institución, entre reclamaciones y solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, se repartió de la siguiente manera:

### ACTIVIDAD MENSUAL DE LOS EXPEDIENTES ABIERTOS EN LA OFICINA DE LA DEFENSORA

Enero .....	226 expedientes	Julio .....	594 expedientes
Febrero .....	386 expedientes	Agosto .....	484 expedientes
Marzo .....	420 expedientes	Septiembre .....	501 expedientes
Abril .....	400 expedientes	Octubre .....	637 expedientes
Mayo .....	525 expedientes	Noviembre .....	639 expedientes
Junio .....	610 expedientes	Diciembre .....	457 expedientes



# CAPÍTULO I

## RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

### 1.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS AÑO 2023

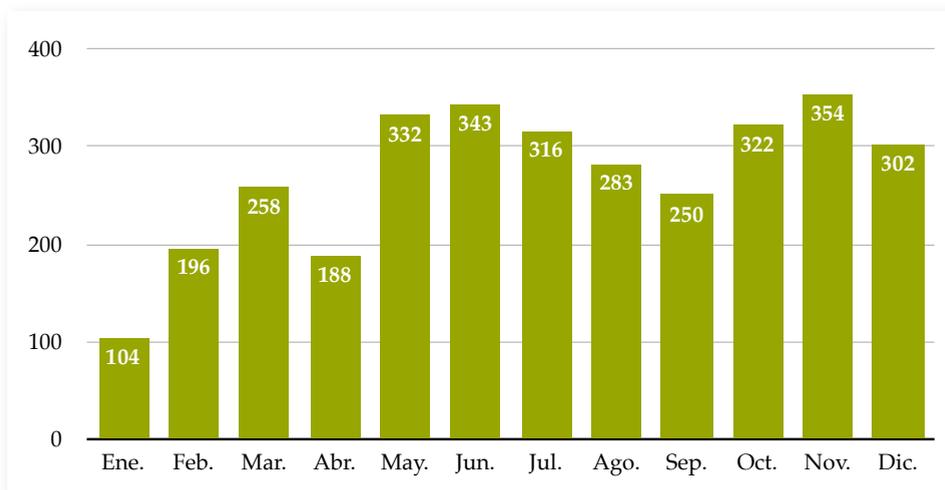
En este apartado se facilitan datos sobre número y tipo de reclamaciones y sugerencias incoadas en la Institución durante el año 2023. No incluimos las solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta, que lo trataremos en el capítulo II.

#### 1.1.1 NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL

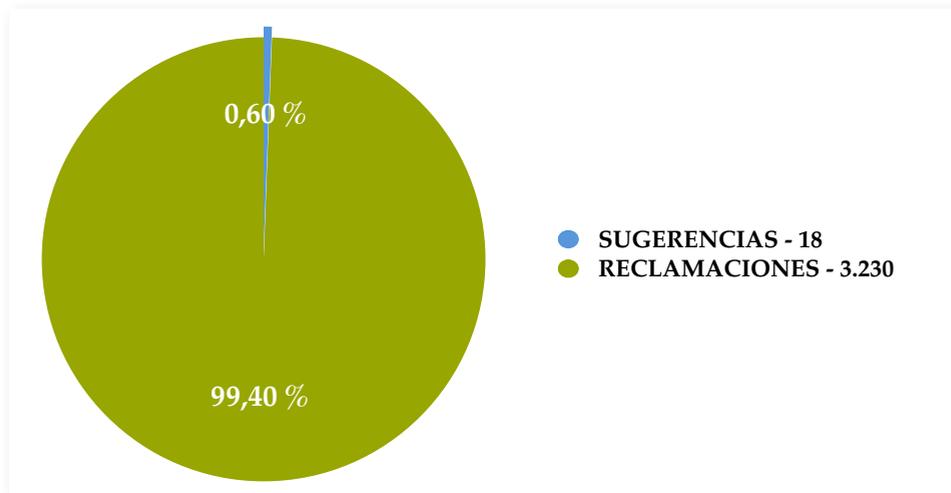
Durante el ejercicio 2023, se incoaron 3.248 expedientes de reclamaciones y sugerencias en la Oficina de la Defensora de los usuarios, con un leve descenso del 2% respecto al ejercicio anterior, pasando de 3.304 reclamaciones y sugerencias en el año 2022 a 3.248 reclamaciones y sugerencias en el año 2023.

Presentó una distribución estacional, siendo el mes de enero, con 104 expedientes, el de menor actividad, y noviembre con 354 expedientes, el mes en el que más reclamaciones se recibieron. La apertura de los 3.248 expedientes incoados durante el año 2023 de reclamaciones y sugerencias, se repartió de la siguiente manera:

*Actividad mensual de las reclamaciones. Año 2023*



### Tipos de Expedientes



En el año 2023, se incoaron 3.248 expedientes de reclamaciones y sugerencias en la Oficina de la Defensora de los usuarios, en concreto, 3.230 reclamaciones y 18 sugerencias presentadas por los usuarios extremeños. Las sugerencias constituyen un instrumento de participación ciudadana en salud y de información muy útil que nos permite conocer la opinión y valoración de los usuarios y pacientes extremeños sobre las prestaciones y servicios sanitarios públicos recibidos, así como promover la mejora del funcionamiento, organización y estructura de los centros y servicios sanitarios para el mejor cuidado y una atención de calidad de las personas enfermas y sus familiares, que redunde en una mayor satisfacción de los mismos.

Los 18 expedientes de sugerencia fueron los siguientes:

- 27/23. Usuaria del área de salud de Mérida. Presenta sugerencia para que se cambie el sistema de gestión de citas en el Hospital de Mérida *"hay que esperar a que se abra agenda para nuevas citas"*, según refiere como en otros centros hospitalarios públicos.
- 224/23. Usuaria del área de salud de Badajoz. Presenta sugerencia como mujer de la embarazada con nacimiento de sus 2 hijos por cesárea en el Servicio de Obstetricia y Ginecología del Hospital Materno Infantil, modificación en el aplicativo correspondiente del JARA para que en los informes clínicos/otros documentos no aparezcan como *"padre"* sino como *"progenitor/a"* dado que en informes emitidos aparece como *"padre"* y no como *"madre"*.
- 253/23. Usuaria del área de salud de Cáceres. Presenta sugerencias como familiar de paciente oncológica ingresada en centro hospitalario, Hospital San Pedro de Alcántara, relacionadas con la atención humanizada, falta de empatía, comunicación de malas noticias a familiares de pacientes (protocolo) y acceso de familiares en habitación de pacientes en situación terminal; con objeto de mejorar la atención y que no se repitan estas situaciones.

- 277/23. Usuaría del área de salud de Cáceres. Presenta sugerencia para que se implemente protocolo en el Servicio de Urgencias del hospital San Pedro de Alcántara que permita el acompañamiento de un familiar con un paciente de edad avanzada durante los tiempos de espera de resultados de pruebas realizadas; refiriendo agradecimiento por la atención y empatía del personal de 3º planta de dicho hospital.
- 344/23. Usuaría del área de salud de Plasencia. Presenta sugerencia como hija de paciente, por la situación vivida con su madre, para que se valore la posibilidad habilitar un espacio en centro hospitalario, Hospital Virgen del Puerto, para que los familiares puedan reunirse tras la comunicación del fallecimiento de un paciente y establecer el mismo horario de apertura de cafetería tanto los días laborales, como los fines de semana, para evitar aglomeraciones. Traslada agradecimiento por el trato y atención que refiere fueron inmejorables.
- 0566/23 Usuario del área de salud de Don Benito-Villanueva. Presenta sugerencia para mejorar el servicio telefónico, dirigida al Hospital de Siberia-Serena, porque según refiere no hay cobertura telefónica que permita a los pacientes ingresados en dicho centro comunicarse con familiares.
- 1069/23 Usuaría del área de salud de Coria. Presenta sugerencia en relación con la línea telefónica del Servicio de Admisión debido a la dificultad de accesibilidad telefónica al mismo, sugiriendo *“que se revise este servicio con urgencia para que sea eficiente, ya que el horario de atención es bastante limitado y ni siquiera da tono, complicado contactar para hacer cualquier gestión de citas”*.
- 1299/23. Usuario del área de salud de Cáceres. Presenta sugerencia en relación con la falta de cobertura móvil en la zona de urgencias del centro hospitalario y sugiere se busque una solución al problema, como la instalación de una red wifi de calidad, para poder comunicarse con un familiar o recibir noticias por teléfono en estas situaciones tan preocupantes.
- 1397/23 Usuaría del área de salud de Mérida. Presenta sugerencia en relación con la atención prestada a su madre por profesional sanitario del Servicio de Rehabilitación por vulneración derechos paciente (información, intimidad, humanización) solicitando *“potenciar la formación y sensibilización de los profesionales del SES en la necesidad de cuidar a las personas y más cuando son vulnerables”*.
- 1787/23 Usuario del área de salud de Cáceres. Presenta sugerencia para que se mejoren en el Hospital Universitario de Cáceres las condiciones del aparcamiento que permita la mejor accesibilidad de pacientes mayores, así como un adecuado mantenimiento de los aseos del centro hospitalario.
- 1973/23. Usuaría del área de salud de Badajoz. Presenta sugerencia, en relación con la atención sanitaria en el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Materno Infantil, para que se habiliten salas de reanimación distintas de puérperas y mujeres tras la realización de un legrado, como es su caso, para no someterlas a una situación tan dolorosa anímica y psicológicamente.
- 2132/23 Usuaría del área de salud de Mérida. Presenta sugerencia para que se restablezca la obligatoriedad del uso de la mascarilla en centro de salud y farmacias,



dado el repunte de casos COVID y próximamente de gripe, en beneficio de personas mayores y vulnerables.

- 2482/23. Usuaría del área de salud de Cáceres. Presenta sugerencia por el trato recibido refiriendo *“falta de consideración y profesionalidad”* de dos profesionales sanitarios del Servicio de Urgencias del Hospital San Pedro de Alcántara durante el tiempo de espera de la ambulancia tras alta hospitalaria del paciente, su padre, sugiriendo que se tomen medidas con respecto a la actitud general del personal sanitario *“la vocación brilla por su ausencia”*, *“ayuda a esos profesionales que han perdido de vista su labor de servicio público, para que aprendan a comportarse como personas con educación y respeto”*.
- 2546/23. Usuario del área de salud de Badajoz. Presenta sugerencia para habilitar en la App del Centro de salud online CSO un nuevo apartado de contenido para consultar el historial de donaciones y volcar los datos que constan en la cartilla en formato papel que proporciona la Hermandad de Donantes de Sangre a los donantes de sangre.
- 2785/23 Usuario del área de salud de Plasencia. Presenta sugerencia dirigida al Servicio de Digestivo del Hospital Virgen del Puerto de Plasencia para que los pacientes puedan permanecer durante un tiempo de reposo tras realizarse una prueba diagnóstica con sedación (Endoscopia digestiva alta) y no salir inmediatamente a la calle después de su realización. Agradece el trato, información y atención recibida durante la realización de la prueba por dicho Servicio.
- 2992/23 Usuario del área de salud de Coria. Presenta sugerencia como hijo de una paciente para que se habilite un espacio, en concreto, una taquilla que esté al lado de los quirófanos con objeto de dejar los objetos personales de los pacientes cuando acuden al quirófano para recibir un tratamiento.
- 3064/23. Usuaría del área de salud de Cáceres. Presenta sugerencia por varios motivos relacionados con recursos materiales para el centro hospitalario, Hospital San Pedro de Alcántara, solicitando *“se dote a las habitaciones de mando a distancia para que los pacientes puedan ver la TV, se proporcionen bolígrafos y material de oficina a los equipos médicos y se entreguen a los mismos camisonas que no estén rotos, ni con agujeros”*.
- 3234/23. Usuario del área de salud de Cáceres. Presenta sugerencia para que se informe, verbalmente o mediante un cartel, a los pacientes que están esperando para entrar en la consulta de su médico de familia con cita programada, que se ha ausentado para acudir a un aviso domiciliario urgente.

### 1.1.2 FORMA DE PRESENTACIÓN

La vía más frecuente utilizada por los usuarios y pacientes para acceder a la Oficina de la Defensora de los Usuarios en la presentación de las reclamaciones y sugerencias continúa siendo, en el año 2023, a través del correo electrónico institucional de la Defensora.

De los 3.248 expedientes abiertos de reclamaciones y sugerencias en el año 2023, la mayoría de los usuarios extremeños continuaron utilizando el correo electrónico para hacernos llegar su reclamación y sugerencia a la Institución, en 2.131 ocasiones, representando un 65% del total.



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 1.034 casos se presentaron las reclamaciones por escrito (correo postal o a través de registro electrónico), con un mínimo descenso del 7% y abarcando un 32% del total de expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los Usuarios.

Seguidas a distancia, de la atención personal directa, audiencias, ocupando el tercer lugar en el año 2023, pero con un aumento de un 68% respecto al ejercicio anterior. A través de las mismas, las reclamaciones se presentaron en 64 ocasiones, abarcando el 2% del total. Y el cuarto lugar, lo ocupa la presentación de reclamaciones y sugerencias por vía FAX, fue la forma menos frecuente de presentación de las reclamaciones, en 19 reclamaciones, lo que representa el 1% del total de las reclamaciones presentadas, la mayoría procedentes de zonas rurales.

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

Merece destacar la forma de presentación de las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, que se tratará en el capítulo II, donde también la vía de utilización de los usuarios del correo electrónico continúa siendo la primera forma de presentación de las solicitudes, representando un 66% del total y con una ligera disminución del 3% 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 2023	AUDIENCIAS	C. ELECTRÓNICO	ESCRITO	FAX
TOTAL	64	2.131	1.034	19
PORCENTAJE	2%	65%	32%	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, 2.792 de los expedientes incoados frente a la atención primaria que recibió 344 reclamaciones.

Los motivos más reclamados fueron nuevamente la disconformidad por Listas de esperas y citaciones, en 2.470 casos (2.276 casos en el año 2022), abarcando un 76% del total de las reclamaciones, a diferencia del año 2022 que representaba un 69% del total, y con un aumento de reclamaciones por este motivo de un 9% respecto al ejercicio anterior. 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, y distanciado del primero, la disconformidad con la organización y normas en centros sanitarios en 426 casos, representando un 13% del total y con una disminución de las reclamaciones del 26% 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), solicitud de cambio de especialista y libre elección, excesiva demora para una consulta con médico/pediatra de atención primaria, disconformidad con rechazo consulta a especialista o desconocimiento del mismo, obtención de segunda opinión médica, etc.

Y, en tercer lugar, por la disconformidad con la atención personal y/o sanitaria, en 238 casos, que se han reducido discretamente un 6% respecto al ejercicio anterior y representando un 7% del total de reclamaciones en el año 2023 (abarcaba el 8% en el año 2022).

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 2021	RECLAMACIONES AÑO 2022	RECLAMACIONES AÑO 2023	PORCENTAJE X 1.000 HAB.
BADAJOZ	268.406	465	765	632	1/ 425
CÁCERES	187.125	270	358	379	1/ 494
CORIA	41.872	16	20	20	1/ 2.094
DON BENITO-VVA	133.425	167	184	156	1/ 855
LLERENA-ZAFRA	98.179	242	780	578	1/ 170
MÉRIDA	165.079	486	743	990	1/ 167
NAVALMORAL DE LA MATA	52.247	42	54	49	1/ 1.066
PLASENCIA	106.190	216	258	332	1/ 320
OTROS	-	117	142	112	-

En el año 2023, se observa un incremento de las reclamaciones presentadas por los usuarios y pacientes en el Área de salud de Mérida, Plasencia y Cáceres.

A diferencia del año 2022 y, como en ejercicios anteriores, son los ciudadanos del Área de salud de Mérida los que han presentado mayor número de reclamaciones en cifras absolutas, con 990 reclamaciones, y en proporción a la población de referencia, con 1 reclamación por cada 167 habitantes; representando el 30% del total de las reclamaciones incoadas en la Oficina de la Defensora en el año 2023.

Por tanto, es Mérida el que más reclamaciones genera, en cifras absolutas y ajustadas a la población, de toda la Comunidad Autónoma de Extremadura, con un incremento del 33% respecto al año anterior. Los pacientes refieren en el 92% de sus reclamaciones la demora en las citas de revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas, ya sea por lista de espera o por fallos de citación (anulaciones y reprogramaciones), predominando las dirigidas al Servicio de Oftalmología, Cardiología, Neurología, Urología, Neumología, Rehabilitación (tratamientos pendientes) y Oncología, y al Servicio de Radiología para la realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento (ecografías, RMN, TAC, mamografías).

Le siguen, en cifras absolutas, en segundo lugar el área de salud de Badajoz, con 632 reclamaciones y, en tercer lugar, en este ejercicio lo ocupa el área de salud de Llerena-Zafra, con 578 reclamaciones.

Y ajustadas a la población de referencia, son Mérida, Llerena-Zafra y Plasencia las áreas de salud en las que se presentaron más reclamaciones por los usuarios y pacientes extremeños en el año 2023.

El Área de salud de Llerena-Zafra, que en este ejercicio ha dejado de ser el más reclamado, abarca el 18% del total de las reclamaciones, con 578 reclamaciones en el año 2023, disminuyendo las reclamaciones un 26% respecto al ejercicio anterior, ocupando el tercer lugar en cifras absolutas pero el segundo más reclamado ajustado a población, con 1 reclamante por cada 170 habitantes.

Plasencia, ha aumentado las reclamaciones en un 29% en este ejercicio, siendo la tercera más reclamada en proporción a la población de referencia, con 1 reclamación por cada 320 habitantes, pero ocupando la quinta posición en cifras absolutas; abarcando el 10% del total de las reclamaciones, con 332 reclamaciones.

El área de salud de Cáceres, con 379 reclamaciones, ha incrementado también las reclamaciones en su área un 6% respecto al ejercicio anterior, ocupando en este ejercicio el quinto lugar entre las más reclamadas ajustada a la población de atención, con 1 reclamación por cada 494 habitantes y la cuarta posición en cifras absolutas; representando el 12% del total de las reclamaciones presentadas por los usuarios extremeños.

En este ejercicio, Don Benito-Villanueva, ha reducido las reclamaciones en su área en un 15% respecto al año 2022, con 156 reclamaciones, pero continúa ocupando como en el ejercicio anterior el sexto lugar en cifras absolutas y ajustadas a población, con 1 reclamante por cada 855 habitantes; representando el 5% del total de las reclamaciones.

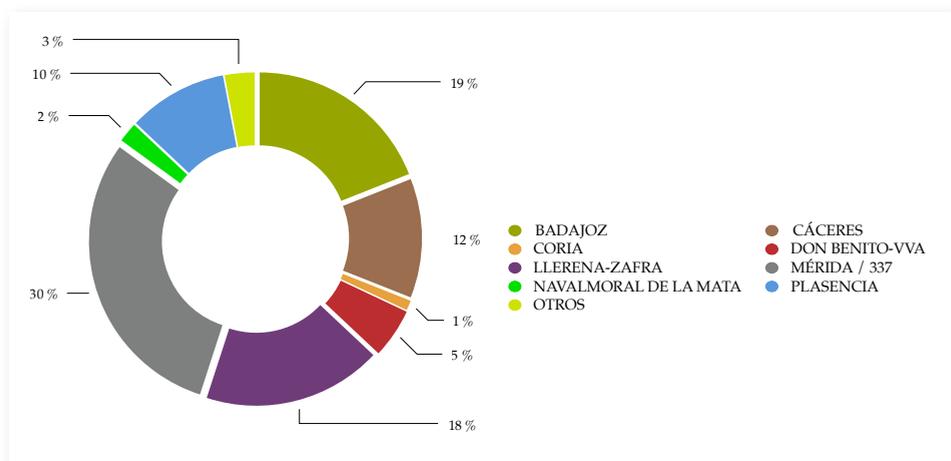
El área de salud de Badajoz, también disminuye las cifras de reclamaciones en este ejercicio pasando de 765 reclamaciones a 632 reclamaciones en el año 2023, lo que supone

un descenso del 17% de las mismas, representando el 19% del total de reclamaciones y ocupando el cuarto lugar entre las más reclamadas en proporción a la población de referencia, con 1 reclamante cada 425 habitantes y el segundo lugar en cifras absolutas.

También el área de salud de Navalmoral, representando el 2% del total de las reclamaciones, ha disminuido las mismas en este ejercicio un 9% 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.

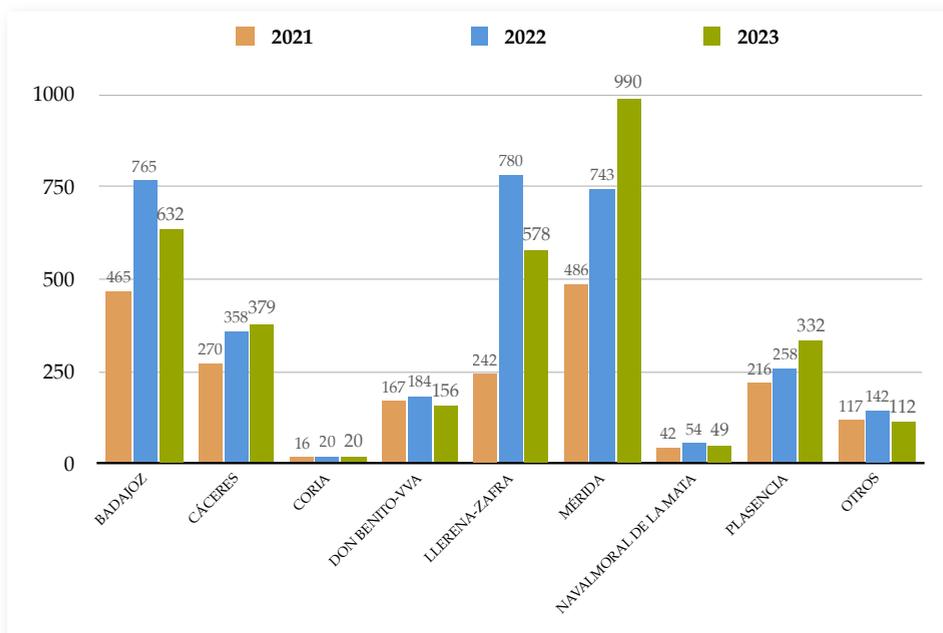
Coria, continúa siendo el área de salud menos reclamada por los usuarios extremeños, con menor porcentaje de reclamantes, con 1 reclamante por cada 2.094 habitantes, manteniéndose sin cambios respecto al ejercicio anterior y representando un 1% del total de las reclamaciones

### Año 2023



Los tres centros hospitalarios que más reclamaciones han generado en la Oficina de la Defensora de los usuarios, en el año 2023, son el Hospital de Mérida con 849 reclamaciones, Hospital de Zafra con 495 reclamaciones y Hospital Universitario de Badajoz con 267 reclamaciones, por este orden.

Y sobre reclamaciones de atención primaria, las más reclamadas son el área de salud de Badajoz con 92 reclamaciones, el área de salud de Plasencia con 90 reclamaciones, el área de salud de Mérida con 58 reclamaciones y el área de salud de Cáceres con 53 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 86% del total de las reclamaciones abiertas en la Oficina de la Defensora de los usuarios en el año 2023, con 2.792 expedientes, y un incremento del 14% respecto al ejercicio anterior.

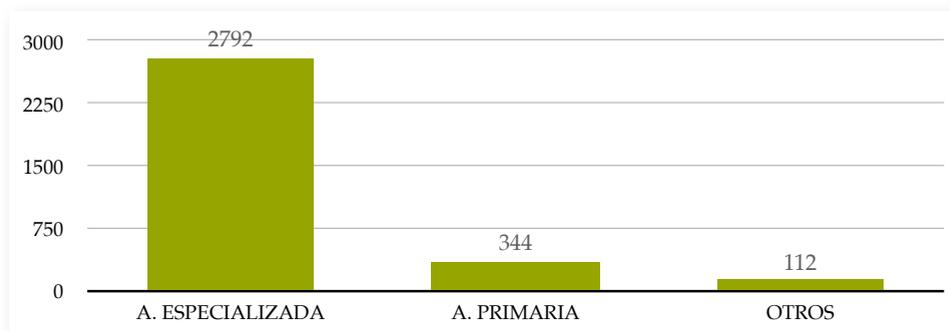
Las reclamaciones tienen por motivo en su mayoría la disconformidad de los pacientes por la lista de espera y citaciones, el motivo más reclamado en 2.470 casos, abarcando un 76% del total de las reclamaciones de los usuarios en el año 2023 dirigidas a la Defensora de los Usuarios, a diferencia del ejercicio anterior que representaba un 69% del total, y con un aumento de reclamaciones por este motivo respecto al ejercicio anterior de un 9%.

En este grupo se incluyen las reclamaciones de los usuarios extremeños que consideran excesivo el tiempo en recibir atención sanitaria, por los problemas que se encuentran los pacientes para acceder a las citas, ya sea por lista de espera para la revisión de sus patologías en las distintas especialidades o por dificultades en el sistema de citaciones (anulaciones y reprogramaciones), principalmente las dirigidas a Neurología, Cardiología, Oftalmología, Neumología, Traumatología y Urología, 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, en el año 2023 recibió 344 reclamaciones de los usuarios dirigidas a centros de atención primaria, representando el 11% del total de las reclamaciones y sugerencias abiertas en la Oficina de la Defensora de los usuarios en el año 2023 (22% en el año 2022). En concreto, ha pasado de recibir 708 reclamaciones en el año 2022 a 344 reclamaciones de los usuarios extremeños en el ejercicio actual, lo que supone un descenso significativo de un 51% respecto al ejercicio anterior. Las más reclamadas son Badajoz con 92 reclamaciones, Plasencia con 90 reclamaciones, Mérida con 58 reclamaciones y Cáceres con 53 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 112 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 2023



### 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 pacientes extremeños, en el ejercicio 2023, fueron nuevamente la disconformidad por Lista de espera y citaciones, en 2.470 casos, abarcando un 76% del total de las reclamaciones (69% en el año 2022) y destacando un incremento de reclamaciones por esta causa respecto al ejercicio anterior de un 9%.

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 revisión de sus patologías en las distintas especialidades o por dificultades en el sistema de citaciones que son diversas (anulaciones y reprogramaciones de citas). Principalmente, dirigidas a distintas especialidades como Neurología, Cardiología, Oftalmología, Neumología, Traumatología y Urología, 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 aquellas generadas por la disconformidad con la Organización y Normas en 426 casos, representando un 13% del total, con un descenso del 26% respecto al año anterior.

Principalmente, reclamaciones en las que los usuarios se ven afectados por lo que consideran deficiencias en la organización sanitaria, es decir, desacuerdos que muestran sobre normas o sistemas organizativos en los centros sanitarios, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, y las peticiones que formulan en el funcionamiento de los mismos. 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), discrepancias con procedimientos administrativos/protocolos/normas, gestiones de solicitud de cambio de especialista/libre elección y segunda opinión médica, disconformidad con rechazo consulta a especialista o desconocimiento del mismo, cambios de UBA, disconformidad gestión adquisición de material, excesiva demora para una consulta con médico/pediatra de atención primaria, etc.

Continúan en tercer lugar, las reclamaciones por la disconformidad con la Atención personal y/o sanitaria, en 238 casos, con un ligero descenso respecto al ejercicio anterior de

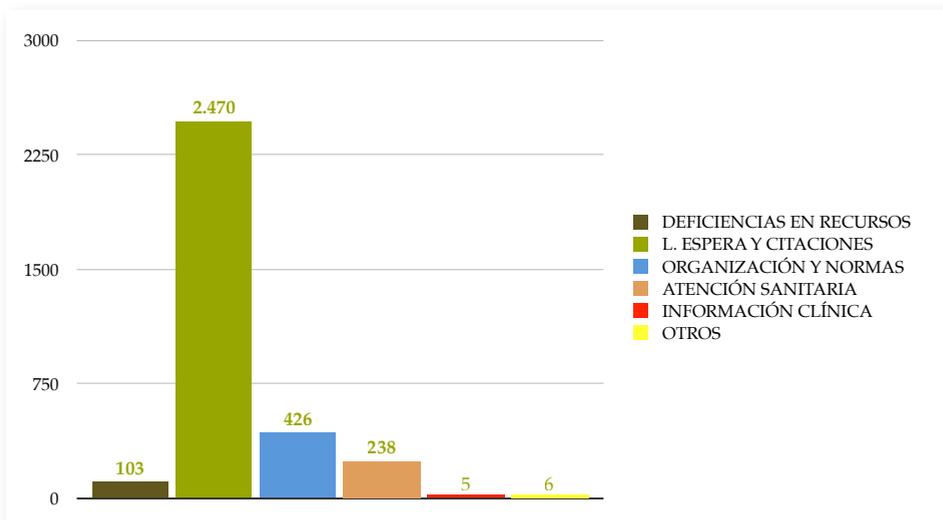
un 6% y representando un 7% del total de las reclamaciones presentadas por los usuarios en la Oficina de la Defensora.

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.

Y ocupando el cuarto lugar en los motivos reclamados por los usuarios, nos encontramos las deficiencias estructurales y personales, es decir, 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 de núcleos rurales por ausencia o no sustitución de profesionales sanitarios, médicos y pediatras de atención primaria. En el año 2023, se registraron 103 reclamaciones, abarcando un 3% del total de las reclamaciones y con una disminución del 44% por esta causa respecto al ejercicio anterior.

GRUPO	DENOMINACIÓN	RECLAMACIONES AÑO 2021	RECLAMACIONES AÑO 2022	RECLAMACIONES AÑO 2023
GRUPO I	Deficiencias estructurales y personales	22	183	103
GRUPO II	Lista de espera y citaciones	1.279	2.276	2.470
GRUPO III	Organización y normas	472	575	426
GRUPO IV	Atención personal y/o asistencial	233	253	238
GRUPO V	Disconformidad con la información	8	12	5
GRUPO VI	Otras	7	5	6

### Año 2023

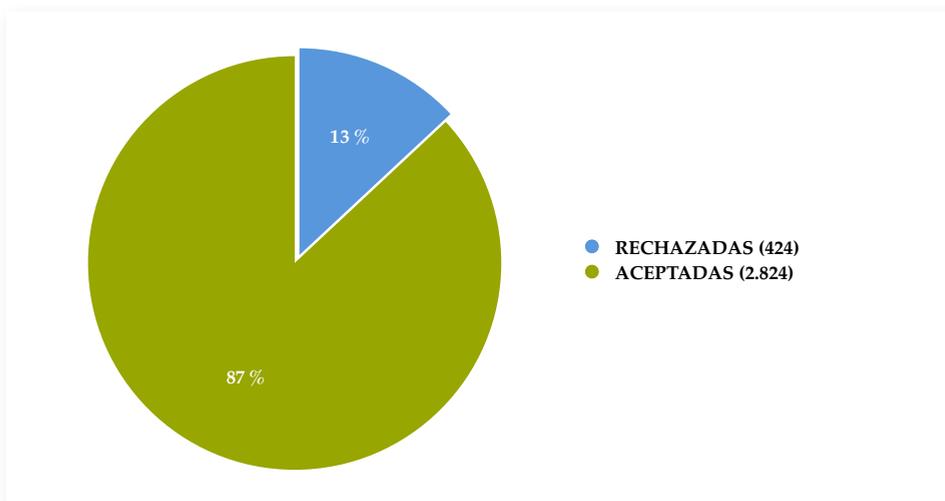


### 1.1.6 DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS: GESTIONADAS Y ATENDIDAS

A fecha 31 de diciembre de 2023, de los 3.248 expedientes de reclamaciones y sugerencias abiertos en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, 2.824 expedientes fueron aceptados por considerarnos competentes en el procedimiento, un 87% del total de expedientes de reclamaciones y sugerencias (79% en el año 2022), y procedimos a su recepción, análisis, tramitación y gestión; con un incremento del 8% respecto al ejercicio anterior.

Las 424 reclamaciones restantes, se consideraron rechazadas en primera instancia, al no ser competentes según la normativa reguladora, y procedimos a recepcionarlas y atenderlas, un 13% 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.

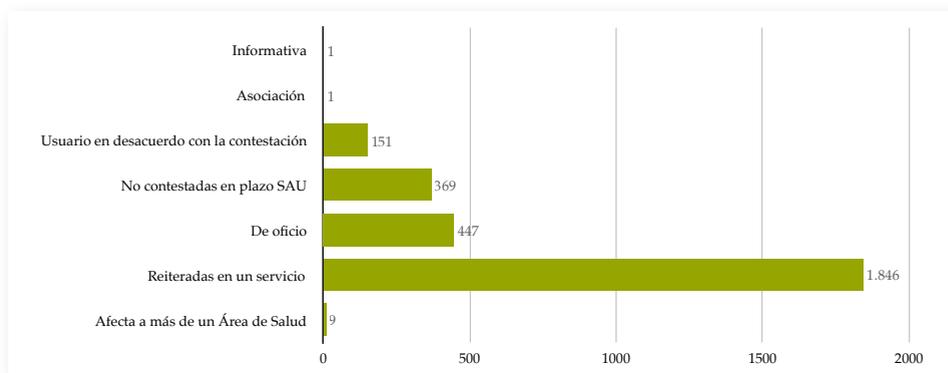
#### Año 2023



## MOTIVOS DE ACEPTACIÓN

Las causas por las que se admitieron a trámite las 2.824 reclamaciones y sugerencias fueron las siguientes:

### RECLAMACIONES ACEPTADAS (COMPETENTES EN EL PROCEDIMIENTO)



### PRIMERA INSTANCIA: 2.304 EXPEDIENTES

- Por afectar a más de 1 área de salud: ..... 9 expedientes.
- Por ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo centro/servicio ..... 1.846 expedientes.
- De oficio ..... 447 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:..... 1 expedientes informativo.

PRIMERA INSTANCIA AÑO 2023				
Afecta a más de un área de salud	Reiteradas en un Servicio	De oficio	Asociación	Informativa
9	1.846	447	1	1

En el año 2023, se incoaron en la Oficina de la Defensora 1.846 expedientes de reclamaciones en las que nos hicimos competentes en primera instancia por ser reclamaciones que se presentan de forma reiterada sobre un mismo centro, servicio médico-quirúrgico, unidad o personal; entendiéndose reiteración cuando se presenten más de tres reclamaciones sobre el mismo objeto por tres usuarios distintos, con un aumento del 6%



respecto al ejercicio anterior y representando un 65% del total de reclamaciones aceptadas a trámite.

En el año 2023, 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 un expediente informativo en relación con reclamaciones recibidas, solicitando al organismo competente correspondiente informe sobre dicha cuestión y las medidas que se estaban adoptando al respecto para la resolución del mismo.

- Dirección General de Asistencia Sanitaria. Expediente 2849/23. Motivo: Pacientes del Servicio Extremeño de Salud de la Residencia de Mayores Madrigal de la Vera por disconformidad con el transporte sanitario terrestre de la empresa Ambuvital ante el reiterado incumplimiento de las órdenes de transporte sanitario programado de los mismos, especificando que precisan realizarlo en silla de ruedas y comunicándolo también telefónicamente a Ambuvital. Solicitamos informe sobre los hechos ocurridos y las medidas que se adoptarán para su resolución en posteriores traslados de los pacientes a las consultas externas en los distintos centros hospitalarios (Hospital Campo Arañuelo, Hospital Virgen del Puerto y Hospital Universitario de Cáceres). Se recibe escrito de respuesta del Director General de Asistencia Sanitaria del SES, de fecha 30/01/2024, informando de forma detallada sobre la situación generada en dicho centro y las medidas que se han gestionado desde la Subdirección de Atención Primaria con el CCTSES y la empresa de ambulancias Ambuvital para dar respuesta.

## SEGUNDA INSTANCIA: 520 EXPEDIENTES

- Por no ser contestada en plazo por el Servicio de Atención Usuario (S.A.U)..... 369 expedientes.
- Por desacuerdo del usuario con la resolución de la Gerencia área de salud .....151 expedientes.

SEGUNDA INSTANCIA AÑO 2023	
No contestadas en plazo por el S.A.U	Desacuerdo con la contestación (resolución no satisfactoria)
369	151

En el año 2023, se abrieron en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, 520 expedientes de reclamación, en los que nos hicimos competentes en segunda instancia, al tratarse de reclamaciones no contestadas en plazo por los Servicios de Atención al Usuario o estar el paciente en desacuerdo con la contestación remitida por la Gerencia de área de salud correspondiente (Servicios de Atención al Usuario), destacando un aumento de un 33% respecto al ejercicio anterior.

Sobre los 369 expedientes de reclamación en los que nos hicimos competentes en segunda instancia por ser reclamaciones no contestadas en plazo por los Servicios de Atención al Usuario, reseñar un aumento significativo de un 46% respecto al ejercicio anterior.

Destacando, al igual que en el año 2022, el área de salud de Llerena-Zafra que continua la tendencia ascendente de reclamaciones no contestadas en plazo ya observada en ejercicios anteriores, con un incremento de las mismas en un 32% respecto al año anterior y abarcando el 44% del total de las reclamaciones por este motivo.

Le sigue, el área de salud de Mérida, que en el año 2023 ha aumentado de forma muy significativa las reclamaciones por este motivo en un 152% respecto al ejercicio anterior.

En el resto de áreas de salud, Cáceres y Plasencia aumentan las reclamaciones en el año 2023, así como Badajoz y Navalmoral de la Mata, disminuyen en este ejercicio las mismas. Y permanece sin cambios respecto al año anterior el área de salud de Don Benito-Villanueva.

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 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
BADAJOZ	17	54	37
CÁCERES	7	11	47
CORIA	0	0	0
DON BENITO - VILLANUEVA	17	21	22
LLERENA-ZAFRA	53	123	162
MÉRIDA	27	27	68
NAVALMORAL DE LA MATA	3	4	1
PLASENCIA	15	13	32
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>253</b>	<b>369</b>

Y en relación con las 151 reclamaciones aceptadas en segunda instancia por la Institución por desacuerdo del usuario con la contestación recibida de la Gerencia de área de salud (Resolución no satisfactoria a su reclamación previa por el SAU), destacar un aumento del 10% respecto al ejercicio anterior.

Al igual que en el ejercicio anterior, Badajoz, Plasencia y Cáceres destacan sobre el resto de áreas de salud, lo que supone el 72% del total de las reclamaciones por este motivo, pero con una disminución en el caso de Badajoz en el año 2023 del 25% respecto al ejercicio anterior, a diferencia de Plasencia y Cáceres que aumentan las mismas en este ejercicio.

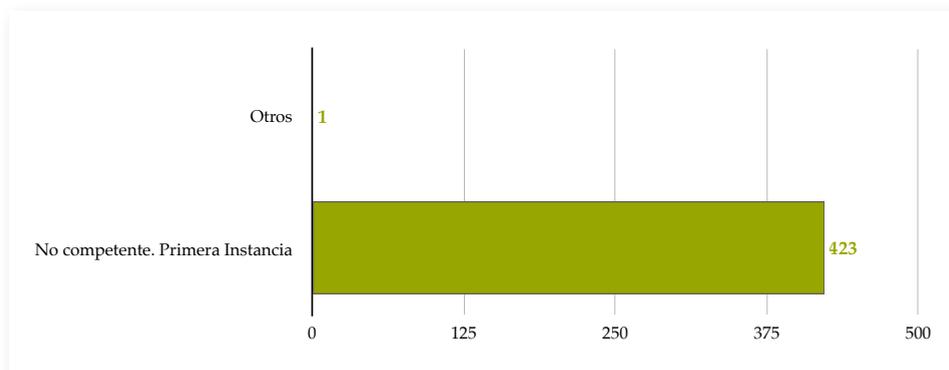
Llerena-Zafra y Don Benito-Villanueva también incrementan las reclamaciones con resoluciones no satisfactorias para los usuarios en el año 2023 pero alejadas en cifras de las anteriores. El área de salud de Mérida reduce las mismas, y Coria y Navalmoral de la Mata permanecen sin cambios respecto al año anterior.

ÁREA DE SALUD PROCEDENCIA	RECLAMACIONES CON RESOLUCIÓN NO SATISFATORIA		
	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
BADAJOS	35	52	39
CÁCERES	17	21	35
CORIA	2	1	1
DON BENITO - VILLANUEVA	12	7	10
LLERENA-ZAFRA	8	9	18
MÉRIDA	12	16	12
NAVALMORAL DE LA MATA	0	1	1
PLASENCIA	23	30	35
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>137</b>	<b>151</b>

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

Como ya hemos comentado, nuestra Institución rechazó la tramitación de las reclamaciones en 424 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 423 ocasiones. Por otro lado, hemos rechazado en 1 ocasión por otras causas (vía judicial). 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)

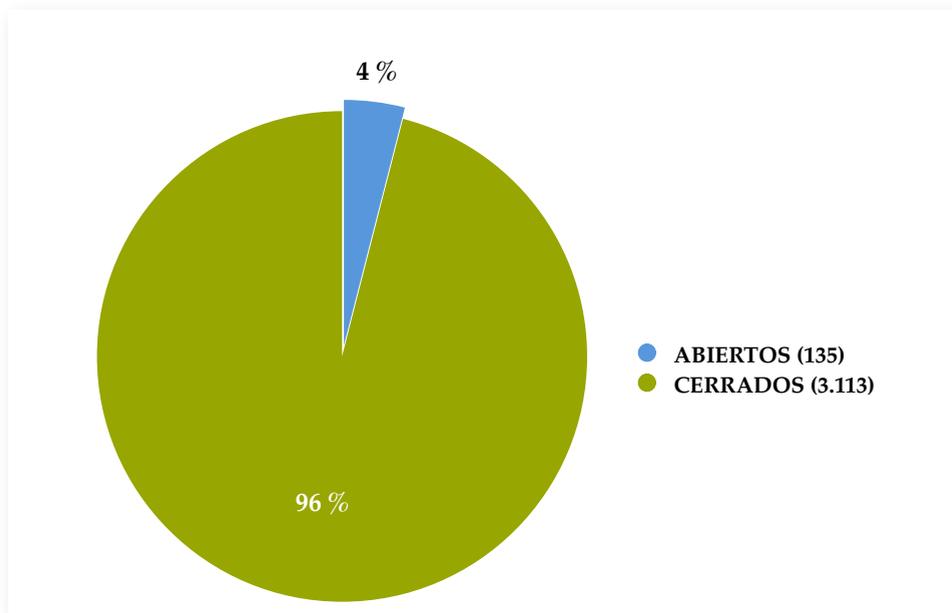


### 1.1.7 ESTADO DEL PROCEDIMIENTO FECHA 31 DICIEMBRE 2023

Al cerrar el ejercicio, a 31 de diciembre de 2023, del total de las 3.248 reclamaciones y sugerencias incoadas en la Oficina de la Defensora, se encontraban 3.113 expedientes finalizados y 135 en instrucción, un 4%. 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	33
CÁCERES	17
CORIA	0
DON BENITO-VILLANUEVA	2
LLERENA-ZAFRA	6
MÉRIDA	11
NAVALMORAL	6
PLASENCIA	8
OTROS	52
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>

Los Expedientes que se mencionaron anteriormente y que encontraban en fase de instrucción al cierre del ejercicio 2023, 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.

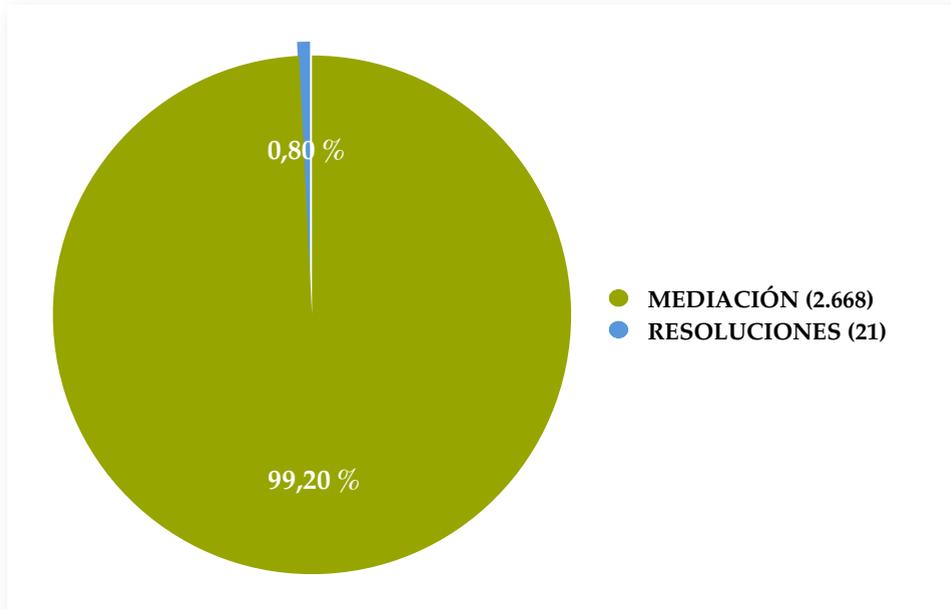


### 1.1.8 FORMA DE CIERRE

En el año 2023, de las 2.824 reclamaciones en las que nos hicimos competentes, quitando los 135 expedientes que se encontraban en fase de instrucción al cierre del ejercicio 2023 detallados anteriormente, la forma más frecuente de finalizar la tramitación de los 2.689 expedientes fue mayoritariamente a través de la mediación. En 2.668 ocasiones, un 99,2% de los expedientes tramitados, se finalizó con el acuerdo de ambas partes, usuario/a y Servicio Extremeño de Salud.

En 21 ocasiones, un 0,8%, 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 2023

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

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

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

Finalmente, en la tercera sección se informará de las Resoluciones, recomendaciones realizadas por la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura durante el año 2023 sobre las reclamaciones incoadas en la Institución.

### 1.2.1. ANÁLISIS DE LA RECLAMACIONES ACEPTADAS EN EL AÑO 2023

En el Decreto 4/2003, en su artículo 16, donde se regula la Instrucción, contempla que el Defensor de los Usuarios *“podrá formular una propuesta de mediación cuando la entidad del asunto así lo permita y sea aceptada por el usuario sanitario que presentó la reclamación. En estos casos podrá concluir la tramitación mediante comunicación verbal, siempre y cuando de las actuaciones y explicaciones proporcionadas por el centro, establecimiento o servicio sanitario, se derive la plena satisfacción para el usuario reclamante, y así se haga constar en el expediente, dando cuenta al órgano competente”*. Ésta es la naturaleza de la mediación. Sin embargo, no debe interpretarse, que detrás de cada mediación, exista la aceptación de las reclamaciones de los usuarios a la Administración. En significativas ocasiones la aceptación se produce al facilitarle al usuario adecuada información.

Por otra parte, cuando el expediente de reclamación lo considerábamos complejo, que necesitaba de una contestación por escrito, para que el reclamante pudiese estudiarlo con detenimiento y 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 45 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 19% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2023.

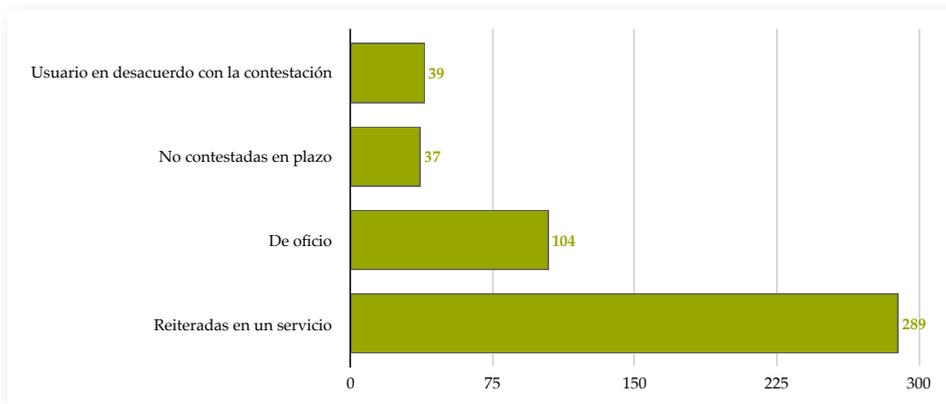
En concreto, se presentaron 632 reclamaciones, lo que supone una disminución de un 17% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 469 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 74% de las reclamaciones en el área de salud de Badajoz.

Las causas fueron en 289 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio, 104 expedientes abiertos por la vía de oficio, 37 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario y 39 expedientes por desacuerdo del usuario con la contestación de la gerencia de área.

En este sentido, destacar que el 62% de las reclamaciones en la que nos hicimos competentes tenían por motivo ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico, el 22% se abrieron por la vía de oficio y el 16% se trataron de reclamaciones no contestadas en plazo o con resolución no satisfactoria para el usuario por el servicio de atención al usuario.

La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 40 días.

### RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS



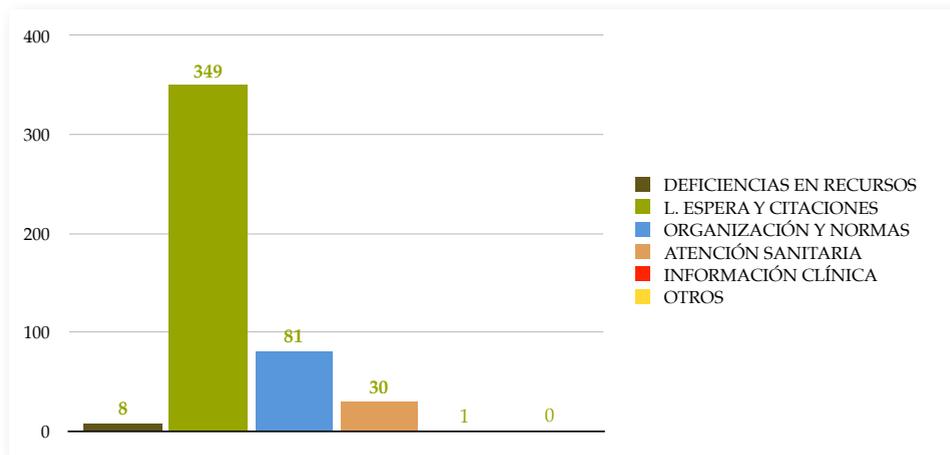
El 75% de las reclamaciones aceptadas presentadas por los usuarios del área de salud de Badajoz, tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, es decir, la demora asistencial para consultas sucesivas con especialistas y/o pruebas diagnósticas de control-seguimiento, por los problemas que se encuentran los pacientes para acceder a las citas, ya sea por lista de espera para su revisión en las distintas especialidades o por dificultades en el sistema de citaciones (anulaciones y reprogramaciones) pero observándose, en el año 2023, una disminución del 20% de las reclamaciones por este motivo respecto al ejercicio anterior; siendo cerradas la mayoría por mediación.

Es conveniente destacar que, en el año 2023, el 62% de las reclamaciones en la que nos hicimos competentes en la Oficina de la Defensora de los Usuarios tenían por motivo ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico. Entrando en detalle, se abrieron 289 expedientes en la Institución por reclamaciones reiteradas de los usuarios sobre un mismo servicio médico-quirúrgico en el área de salud de Badajoz, lo que supone un ligero descenso de las mismas de un 3% respecto al ejercicio anterior.

Continúan dirigiéndose reclamaciones de los pacientes del área de salud de Badajoz a determinados servicios de atención especializada como Angiología y Cirugía Vascular para citación de consultas para revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas, Radiología para la realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento (TAC, RMN, ecografías, mamografías), Digestivo para la realización de pruebas diagnósticas de control/screening y Neurología, Oftalmología

y Otorrinolaringología para consultas de revisión de sus patologías; y en este ejercicio resaltar las reclamaciones reiteradas que los usuarios han dirigido por intervenciones quirúrgicas aún pendientes al Servicio de Neurocirugía, Angiología y Cirugía Vasculard, Cirugía Maxilofacial y Urología. Siendo necesario que los gestores sanitarios incrementen los esfuerzos en los planes y medidas adoptadas dirigidas a los mismos con objeto de reducir la demora asistencial de los pacientes en las revisiones médicas de sus patologías y en las intervenciones quirúrgicas pendientes.

Le siguen muy alejadas, 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, pero destacando un aumento significativo del 56% respecto al ejercicio anterior. Comprenden cuestiones diversas como son los circuitos organizativos del sistema sanitario, dificultades de accesibilidad relacionadas con la atención telefónica, discrepancias con procedimientos administrativos/protocolos/normas, gestiones de solicitud de cambio de especialista/libre elección y segunda opinión médica, problemática de las citaciones (no presenciales y presenciales), disconformidad rechazo consulta a especialista o desconocimiento del mismo, excesiva demora para una consulta en atención primaria, cambios de UBA, etc., pero destacando un incremento significativo del 56% respecto al ejercicio anterior; siendo cerradas la mayoría por mediación.



ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ	Reclamaciones aceptadas
Hospital Universitario de Badajoz	267
Hospital Perpetuo Socorro	112
Hospital Materno Infantil	38
Otros	52
<b>TOTAL</b>	<b>469</b>

Es el Hospital Universitario de Badajoz con 267 reclamaciones, el centro sanitario más reclamado en el área de salud de Badajoz y continúa siendo, en el año 2023, el tercer centro hospitalario que más reclamaciones ha generado en la Oficina de la Defensora de los Usuarios. El 80% de las reclamaciones dirigidas a este centro hospitalario tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones.

Los pacientes refieren en sus reclamaciones la demora en las citas de revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas predominando las dirigidas al Servicio de Angiología y Cirugía Vascular (abarcando el 21% en el año 2023 y observándose una reducción de un 45% de las reclamaciones) y Servicio de Neurología, y reclamaciones para la realización de pruebas diagnósticas de control por el Servicio de Radiología (TAC, RMN, ecografías, mamografías) y Servicio de Digestivo (Colonoscopia, endoscopia digestiva alta, manometría), así como reclamaciones para intervenciones quirúrgicas aún pendientes principalmente por el Servicio de Neurocirugía.

En el Hospital Perpetuo Socorro destacan las reclamaciones para la realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento por el Servicio de Radiología (ecografías, mamografías, TAC, RMN) y la demora en las citas de revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas, predominando las dirigidas al Servicio de Oftalmología y Otorrinolaringología. Y en el Hospital Materno Infantil, reclamaciones principalmente dirigidas al Servicio de Ginecología y Neurología pediátrica para citas sucesivas pendientes y 21 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 lista de espera para atención en equipos de salud mental por psiquiatra/ psicólogo/a y en unidades de salud bucodental, deficiencias de recursos humanos en pediatría de atención primaria en zonas rurales, y por disconformidad con la organización y normas en los mismos.

## ÁREA DE SALUD DE CÁCERES

El área de salud de Cáceres genera el 12% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2023.

En concreto, se presentaron 379 reclamaciones, lo que supone un incremento de un 6% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 321 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 85% de las reclamaciones en el área de salud de Cáceres.

Las causas fueron en 163 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio, 73 expedientes abiertos por la vía de oficio, 47 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario, 35 expedientes por desacuerdo del usuario con la resolución de la gerencia de área, 1 expediente por afectar a más de 1 área de salud y 1 expediente presentado por asociación de consumidores y usuarios.

En este sentido, reflejar que el 51% de las reclamaciones en la que nos hicimos competentes tenían por motivo ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico, seguidas de un 26% de las reclamaciones con resolución no satisfactoria o no contestadas en plazo por el SAU, y en un 23% 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 35 días.

### RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS



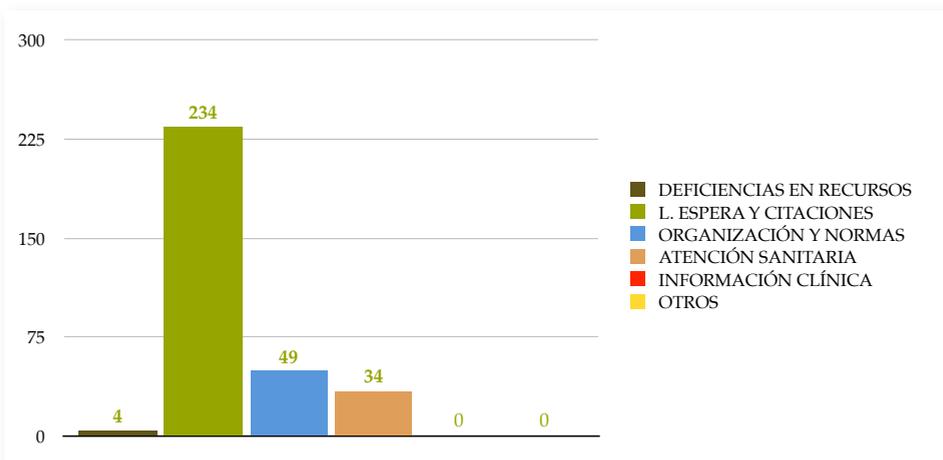
El 73% de las reclamaciones aceptadas presentadas por los usuarios del área de salud de Cáceres, tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, es decir, la demora asistencial para consultas sucesivas con especialistas y/o pruebas diagnósticas de control-seguimiento, por los 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 (anulaciones y reprogramaciones); siendo cerradas la mayoría por mediación.

Es conveniente destacar que, en el año 2022, el 51% 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 163 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 de las mismas de un 16% respecto al ejercicio anterior.

Continúan dirigiéndose reclamaciones de los pacientes del área de salud de Cáceres a determinados servicios de atención especializada como Traumatología, Cardiología, Neurología, Oftalmología y Endocrinología para citación de consultas para revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas, así como Medicina Nuclear para la realización de pruebas diagnósticas de control (Gammagrafías, PET-TAC); y en este ejercicio resaltar las reclamaciones reiteradas que los usuarios han dirigido por intervenciones quirúrgicas aún pendientes al Servicio de Traumatología y Urología. Siendo necesario que los gestores sanitarios incrementen los esfuerzos en los planes y medidas adoptadas dirigidas a los mismos con objeto de reducir la demora asistencial

de los pacientes en las revisiones médicas de sus patologías y en las intervenciones quirúrgicas pendientes.

Le siguen a distancia, con un 15% 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, y con un 11% las reclamaciones por disconformidad con el trato y/o la asistencia sanitaria; siendo cerradas la mayoría por mediación.



ÁREA DE SALUD DE CÁCERES	RECLAMACIONES ACEPTADAS
Hospital Universitario de Cáceres	160
Hospital San Pedro de Alcántara	122
Centro de Alta Resolución de Trujillo	4
Otros	35
<b>TOTAL</b>	<b>321</b>

Es el Hospital Universitario de Cáceres con 160 reclamaciones, el centro sanitario más reclamado en el área de salud de Cáceres y continúa ocupando el quinto lugar como centro hospitalario en cuanto al número de reclamaciones generadas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios en el año 2023.

Los pacientes refieren en el 78% 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 Neurología y Servicio de Oftalmología, y por otro lado, reclamaciones principalmente a la especialidad de Urología, demandando las intervenciones quirúrgicas pendientes por dicho servicio.

En el Hospital San Pedro de Alcántara destacamos las reclamaciones para realización de pruebas diagnósticas de control por el Servicio de Medicina Nuclear, así como reclamaciones para citas sucesivas por el Servicio de Cardiología, Endocrinología, Neumología y Alergología.

Y en el grupo de Otros, resaltar las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria por lista de espera en unidades de fisioterapia y para la atención en la unidad de salud mental de adultos, por disconformidad con la organización y normas en centros de orientación y planificación familiar y en la reasignación pacientes a otra unidad básica asistencial, así como por deficiencias de recursos humanos en medicina de familia en zonas rurales.

## ÁREA DE SALUD CORIA

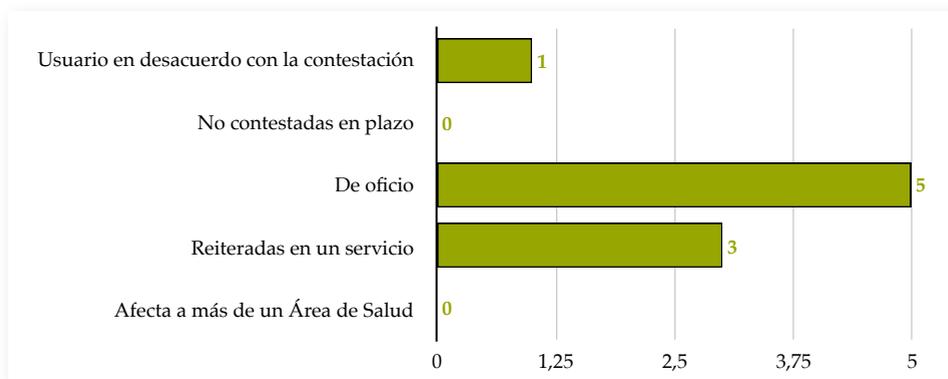
El área de salud de Coria continúa generando solo el 1% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2023.

En concreto, se presentaron 20 reclamaciones, manteniéndose estable sin cambios respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 9 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento.

Las causas fueron en 5 expedientes la apertura por la vía de oficio, 3 expedientes por reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio y un expediente por desacuerdo del usuario con la resolución de la gerencia de área.

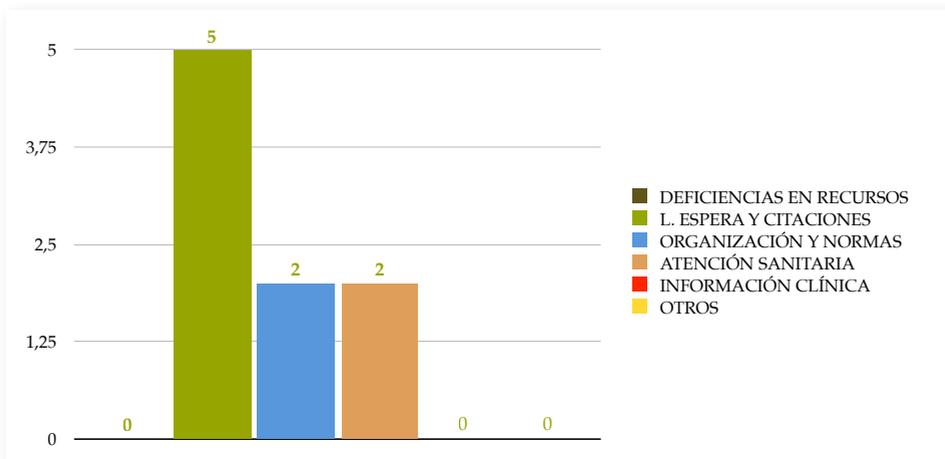
La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 23 días.

### RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS



De los 8 expedientes abiertos dirigidos al Hospital Ciudad de Coria, el 63% de las reclamaciones presentadas por los usuarios tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, para citación de consultas sucesivas con especialistas de Dermatología, Medicina Interna, Urología y Endocrinología. Y el resto, fueron dos expedientes abiertos en centro hospitalario por organización y normas, y disconformidad con la asistencia sanitaria y/o trato personal. Y, por otro lado, se abrió un expediente de reclamación dirigido a un centro de atención primaria por

disconformidad con la asistencia sanitaria y/o trato personal; siendo cerradas la mayoría por mediación.



ÁREA DE SALUD DE CORIA	RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE
Hospital Ciudad de Coria	8
Otros	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

## 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 2023, y por áreas de salud, continúa ocupando el sexto lugar en cifras absolutas y ajustadas a población, con 1 reclamante por cada 855 habitantes, como en el ejercicio anterior.

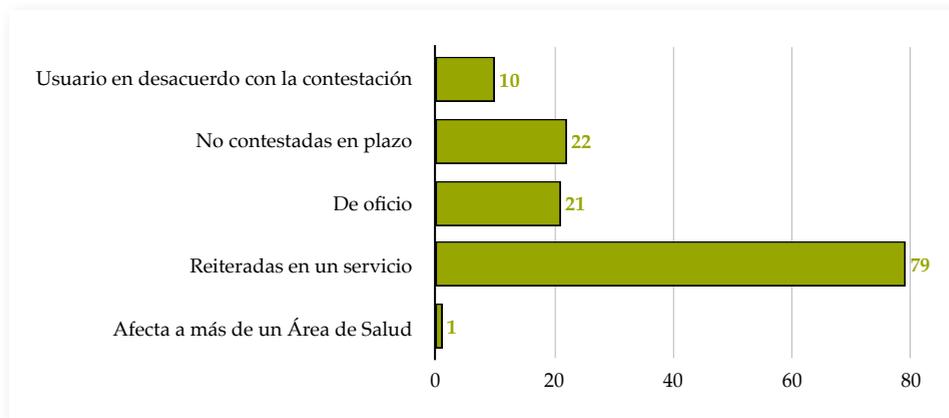
En concreto, se presentaron 156 reclamaciones, lo que supone una disminución del 15% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 133 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento.

Las causas fueron en 79 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio, 21 expedientes abiertos por la vía de oficio, 22 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario, 10 expedientes por desacuerdo del usuario con la resolución de la gerencia de área y 1 expediente por afectar a más de 1 área de salud.

En este sentido, reflejar que el 59% de las reclamaciones en la que nos hicimos competentes tenían por motivo ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico, seguidas de un 24% de las reclamaciones con resolución no satisfactoria o no contestadas en plazo por SAU, y en un 16% 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 36 días

### RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS

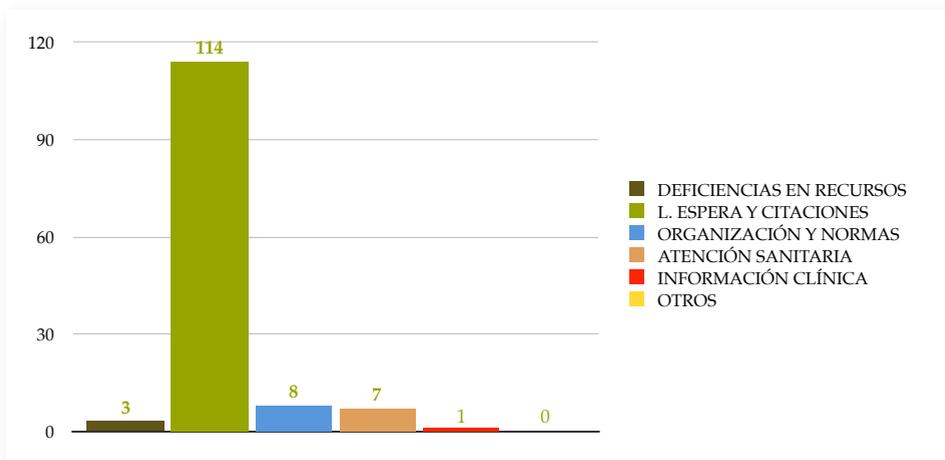


El 86% de las reclamaciones aceptadas presentadas por los usuarios del área de salud de Don Benito-Villanueva, tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, por demora asistencial para las consultas sucesivas con especialistas y/o pruebas diagnósticas de control seguimiento, 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.

Es conveniente destacar que, en el año 2023, el 59% 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 79 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.

Continúan dirigiéndose reclamaciones de los pacientes del área de salud de Don Benito-Villanueva a determinados servicios de atención especializada como Oftalmología, Cardiología y Traumatología para citación de consultas para revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas. 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 revisiones médicas de sus patologías.

Le siguen muy a distancia, con un 11% de las reclamaciones, aquellas generadas por disconformidad con el trato y/o la asistencia sanitaria, y con la organización y normas en centros sanitarios, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, por desacuerdos con procedimientos administrativos/normas, discrepancias entre servicios quirúrgicos, disconformidad con rechazo de consultas a especialistas, autorización de tratamientos, 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	90
Hospital Siberia-Serena	14
Otros	29
<b>TOTAL</b>	<b>133</b>

El Hospital Don Benito-Villanueva con 90 reclamaciones, acapara el 68% de las reclamaciones presentadas por los usuarios en el área de salud de Don Benito-Villanueva y ocupa en este ejercicio el octavo lugar como centro hospitalario que más reclamaciones ha generado en la Oficina de la Defensora de los Usuarios.

Los pacientes refieren en sus reclamaciones la 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).

Al Hospital Siberia-Serena solo se han dirigido un 11% de las reclamaciones registradas en el área de salud Don Benito-Villanueva, por demora asistencial para las consultas sucesivas con el Servicio de Traumatología y Neumología.

Y en el grupo de Otros, resaltar las reclamaciones dirigidas a los centros de atención primaria que tenían por motivo la lista de espera para la atención en los equipos de salud mental y las deficiencias en recursos humanos de pediatra y matrona en zonas rurales, así como por disconformidad con la organización y normas en los mismos.

## ÁREA DE SALUD LLERENA-ZAFRA

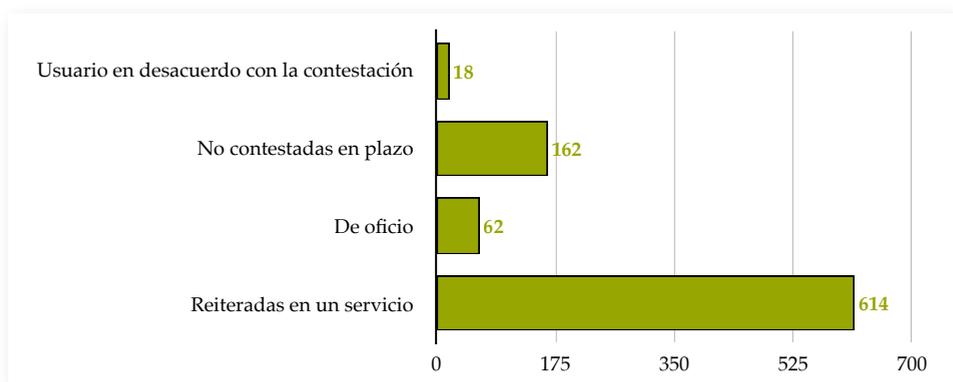
El área de salud de Llerena-Zafra genera el 18% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2023, y por áreas de salud, ocupa el segundo lugar ajustada a población, con 1 reclamante por cada 170 habitantes.

En concreto, se presentaron 578 reclamaciones, lo que supone un descenso de un 26% respecto al ejercicio anterior (780 reclamaciones en el año 2022), de las cuales en 556 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 314 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio, 62 expedientes abiertos por la vía de oficio, 162 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario y 18 expedientes por desacuerdo del usuario con la resolución de la gerencia de área de salud.

La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 41 días.

### RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS

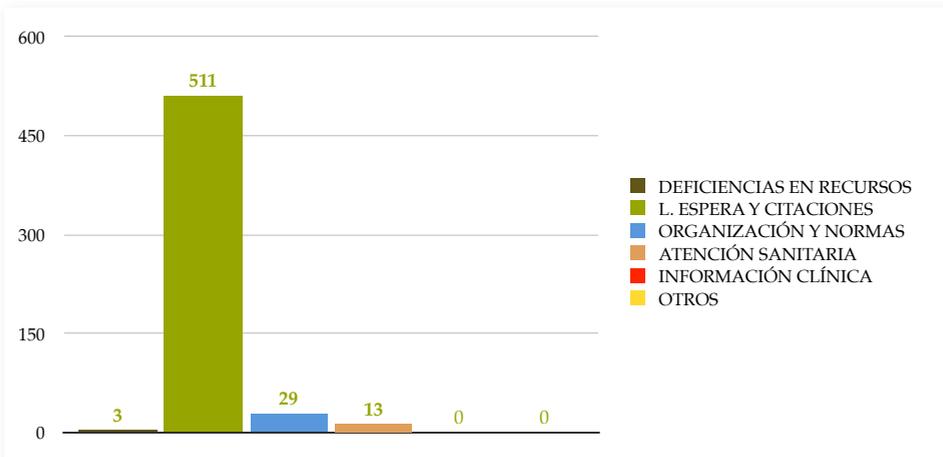


El 92% de las reclamaciones aceptadas presentadas por los usuarios del área de salud de Llerena-Zafra tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones (61% de las reclamaciones en el año 2022), es decir, la demora asistencial para consultas sucesivas con especialistas y/o pruebas 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 (anulaciones y reprogramaciones); siendo cerradas la mayoría por mediación.

Es conveniente destacar que, en el año 2023, el 57% 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 314 expedientes en la Oficina de la Defensora por reclamaciones reiteradas de los usuarios sobre un mismo servicio médico-quirúrgico en el área de salud de Llerena-Zafra, pero con un descenso significativo de las mismas del 47% respecto al ejercicio anterior.

Continúan dirigiéndose reclamaciones de los pacientes del área de salud de Llerena-Zafra a determinados servicios de atención especializada como Urología, Digestivo, Otorrinolaringología, Neurología, Traumatología, Reumatología y Cardiología para citación de consultas para revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas, y para Radiología para la realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento (RMN, ecografías). 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 revisiones médicas de sus patologías.

Le siguen muy a distancia, con un 5% 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 la asistencia sanitaria y/o personal que representan un mínimo 2%; siendo cerradas la mayoría por mediación.



ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA	RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE
Hospital de Zafra	495
Hospital de Llerena	51
Otros	10
<b>TOTAL</b>	<b>556</b>

Es el Hospital de Zafra con 495 reclamaciones, el centro sanitario más reclamado en el área de salud de Llerena-Zafra y el segundo centro hospitalario, por detrás del Hospital de Mérida, que más reclamaciones de los usuarios extremeños ha generado en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, en el año 2023.

En 462 reclamaciones, un 93%, 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, Otorrinolaringología, Neurología, Traumatología, Reumatología y Cardiología, así como para la realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento por el Servicio de Digestivo (Colonoscopia). El 7% restante tenían por motivo la disconformidad con las deficiencias en recursos humanos y materiales (unidad de quimioterapia y supresión transporte sanitario soporte vital básico), y la atención sanitaria y/o personal.

El Hospital de Llerena, abarca el 9% de las reclamaciones en el área de salud Llerena-Zafra, destacando que el 92% de las mismas tienen por causa la disconformidad por lista de espera y citaciones, principalmente para consultas de revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas por el Servicio de Neurología y Digestivo.

Y en el grupo de Otros, resaltamos un descenso significativo de las reclamaciones de los usuarios a centros de atención primaria, principalmente en este ejercicio por disconformidad con la asistencia sanitaria y trato personal.

## ÁREA DE SALUD MÉRIDA

El área de salud de Mérida, en el año 2023, genera el 30% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios. Por tanto, la que más reclamaciones genera en este ejercicio, en cifras absolutas y ajustadas a la población de referencia, de toda la Comunidad Autónoma de Extremadura.

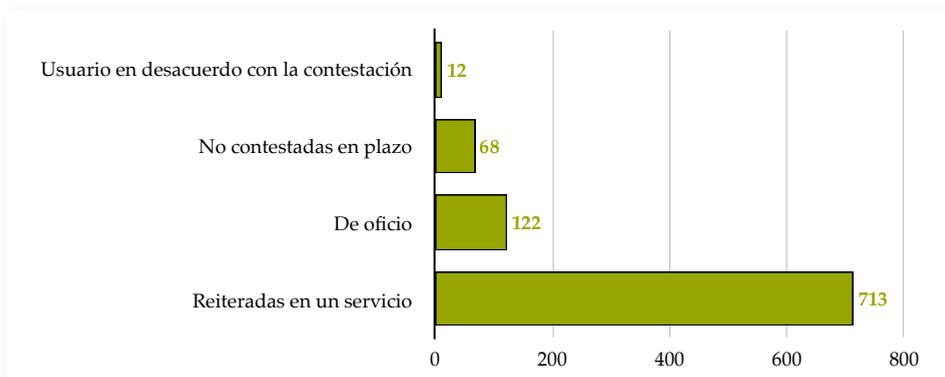
En concreto, se presentaron 990 reclamaciones, lo que supone un incremento de un 33% de las mismas respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 915 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 92% de las reclamaciones en esta área.

Las causas fueron en 713 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio, 122 expedientes abiertos por la vía de oficio, 68 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario y 12 expedientes por desacuerdo del usuario con la resolución de la gerencia de área.

En este sentido, reflejar que el 78% de las reclamaciones en la que nos hicimos competentes tenían por motivo ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico, seguidas de un 13% de las reclamaciones que se abrieron por la vía de oficio, y un 9% de las reclamaciones por resolución no satisfactoria o no contestadas en plazo por SAU, destacando en estas últimas un incremento del 100% respecto al ejercicio anterior por este motivo.

La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 37 días.

### RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS



El 91% de las reclamaciones aceptadas 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 revisión de sus patologías en las distintas especialidades o por dificultades en el sistema de citaciones que son diversas (anulaciones y reprogramaciones), con un incremento significativo del 60% en las mismas respecto al ejercicio anterior; siendo cerradas la mayoría por mediación.

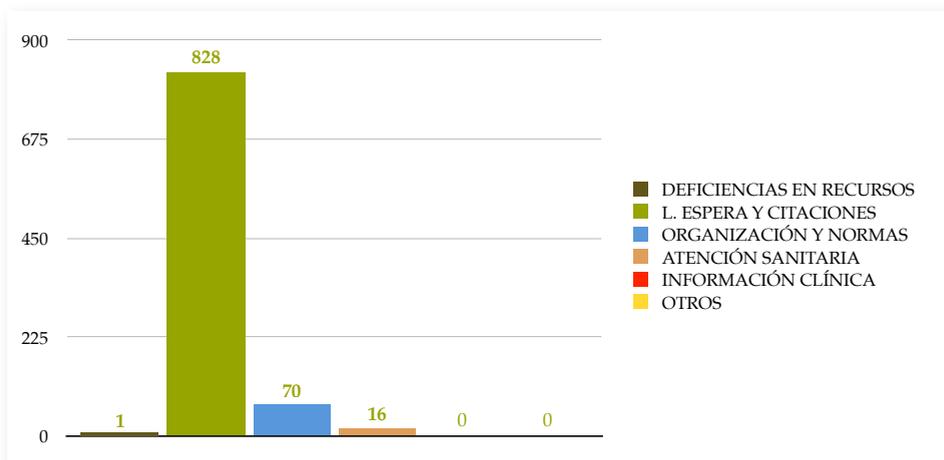
Es conveniente destacar que, en el año 2023, el 78% de las reclamaciones en la que nos hicimos competentes tenían por motivo ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico.

Entrando en detalle, se abrieron 713 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 significativo de las mismas del 58% respecto al ejercicio anterior en el que se registraron 451 reclamaciones.

Continúan dirigiéndose reclamaciones de los pacientes del área de salud de Mérida a determinados servicios de atención especializada como Oftalmología, Cardiología, Neurología, Urología, Neumología y Oncología para citación de consultas de revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas, y para Rehabilitación reclamando los pacientes los tratamientos pendientes y consultas para revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas, así como para Radiología reclamando la realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento (ecografías, RMN, TAC, mamografías). 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 revisiones médicas de sus patologías, priorizando las pruebas y consultas de control-seguimiento de las pacientes oncológicas.

Le siguen muy a distancia, con un 8% 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, gestiones de solicitud de cambio de especialista/libre elección y segunda opinión médica, discrepancias con procedimientos administrativos/normas, disconformidad rechazo consulta a especialista y desconocimiento del mismo, financiación tratamiento, etc.; siendo cerradas la mayoría por mediación.



ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA	RECLAMACIONES ACEPTADAS
Hospital de Mérida	849
Hospital de Tierra de Barros	28
Otros	38
<b>TOTAL</b>	<b>915</b>

El Hospital de Mérida, con 849 reclamaciones, es el centro hospitalario que más reclamaciones genera en la Oficina de la Defensora de los Usuarios en el año 2023 y abarca el 93% del total de las reclamaciones dirigidas al área de salud de Mérida.

Los pacientes refieren en el 92% de sus reclamaciones la demora en las citas de revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas, ya sea por lista de espera o por fallos de citación (anulaciones y reprogramaciones), predominando las dirigidas al Servicio de Oftalmología, Cardiología, Neurología, Urología, Neumología, Rehabilitación (tratamientos pendientes) y Oncología, y al Servicio de Radiología para la realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento (ecografías, RMN, TAC, mamografías).

El Hospital Tierra de Barros, abarca el 3% de las reclamaciones presentadas en el área de salud de Mérida, destacando principalmente reclamaciones de los usuarios para citación de consultas sucesivas de revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas por el Servicio de Cardiología.

Y en el grupo de Otros, representando el 4% del total de las reclamaciones, resaltar las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria por lista de espera para la

atención de pacientes en los Equipos de Salud Mental y por demora en el tratamiento en las unidades de fisioterapia, así como por disconformidad con el trato y asistencia sanitaria y la organización y normas por dificultades de accesibilidad relacionadas con la atención telefónica, discrepancias con procedimientos administrativos/protocolos/normas, problema de citaciones y su relación administrativa, cambios de UBA, rechazo de consulta a especialista y desconocimiento del mismo, entre otras.

## ÁREA DE SALUD NAVALMORAL DE LA MATA

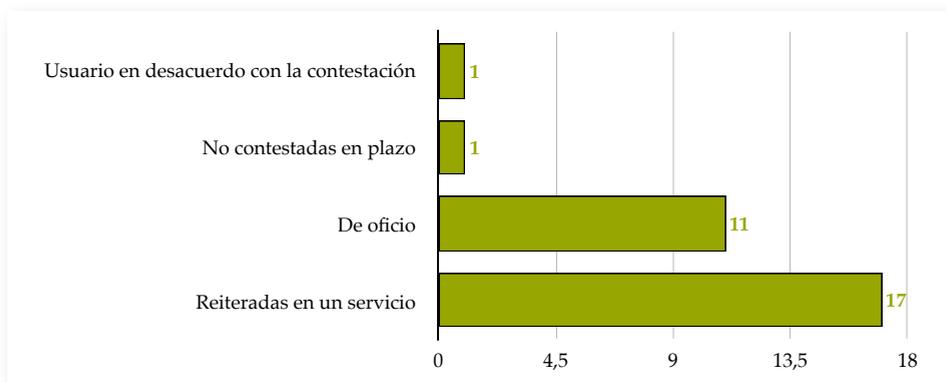
El área de salud de Navalmoral de la Mata genera, al igual que en el ejercicio anterior, solo el 2% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2023.

En concreto, se presentaron 49 reclamaciones, con una disminución de un 9% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 30 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 61% del total las reclamaciones en el área.

Las causas fueron en 11 expedientes la apertura por la vía de oficio, 17 expedientes por reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio, 1 expediente no contestado en plazo por el servicio de atención al usuario y 1 expediente por desacuerdo del usuario con la resolución de la gerencia de área.

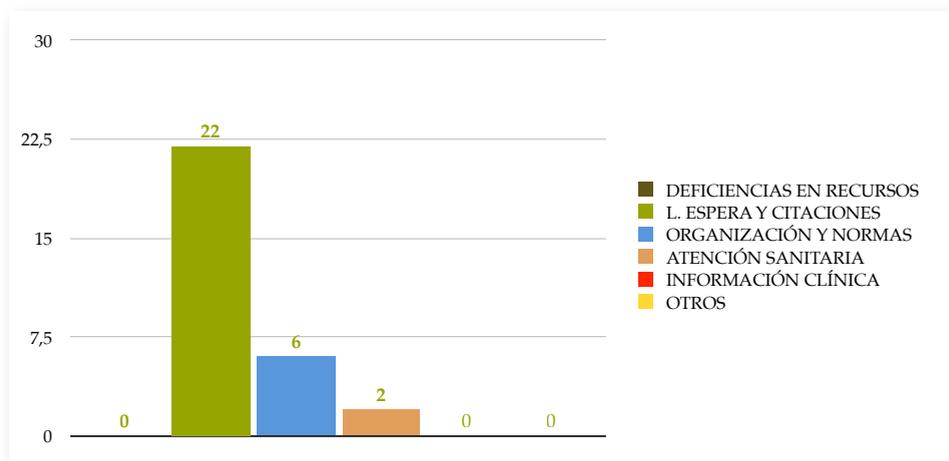
La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 32 días

### RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS



El 73% de las reclamaciones aceptadas 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 (anulaciones y reprogramaciones); siendo cerradas la mayoría por mediación.

Le siguen muy alejadas, con un 27%, aquellas reclamaciones generadas por disconformidad con la organización y normas, y la atención personal y/o sanitaria, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, incluyendo principalmente las reclamaciones por desacuerdos con procedimientos administrativos/protocolos/normas, gestión suministro material, reasignación a otra UBA; siendo cerradas la mayoría por mediación.



ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA	RECLAMACIONES ACEPTADAS
Hospital Campo Arañuelo	27
Otros	3
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

El Hospital Campo Arañuelo, con 27 reclamaciones, abarca el 90% de las reclamaciones del área de salud de Navalmoral de la Mata. Los pacientes refieren en el 82% 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 Cardiología y Medicina Interna. El resto, el 18% de las reclamaciones, se reparten entre la disconformidad con la organización y normas, y la atención personal y sanitaria.

En el grupo de Otros, abarcando el 10% de las reclamaciones en el área de salud, se trata de reclamaciones de los usuarios dirigidas a centros de atención primaria por disconformidad con la organización y normas en los mismos, en la que los usuarios se ven afectados por lo que consideran deficiencias en la organización sanitaria principalmente.

## ÁREA DE SALUD PLASENCIA

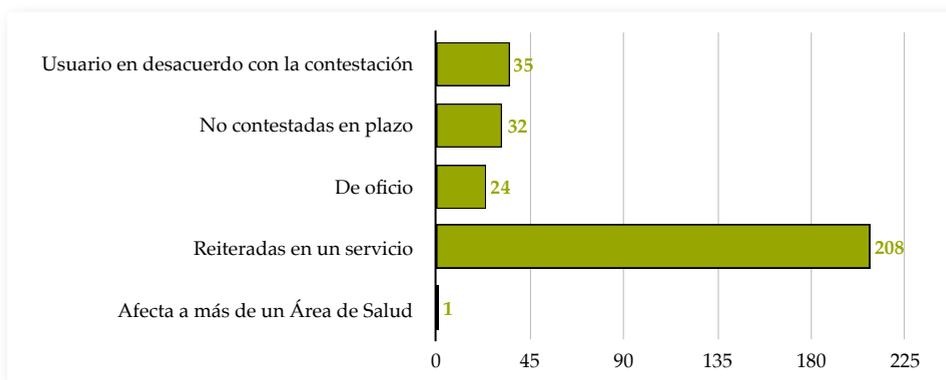
El área de salud de Plasencia genera el 10% de los expedientes de reclamación y sugerencia abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2023, ocupando el tercer lugar entre las áreas más reclamadas en proporción a la población de referencia, con 1 reclamante cada 320 habitantes.

En concreto, se presentaron 332 reclamaciones, lo que supone un incremento de las mismas de un 29% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 300 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 90% de las reclamaciones del área.

Las causas fueron en 208 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio, 24 expedientes abiertos por la vía de oficio, 32 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario, 35 expedientes por desacuerdo del usuario con la resolución de la gerencia de área y 1 expediente por afectar a más de 1 área de salud.

La media estimada de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 33 días.

### RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE. MOTIVOS



El 66% de las reclamaciones aceptadas presentadas por los usuarios del área de salud de Plasencia 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, ya sea por lista de espera para su revisión en las distintas especialidades o por dificultades en el sistema de citaciones (anulaciones y reprogramaciones); siendo cerradas la mayoría por mediación.

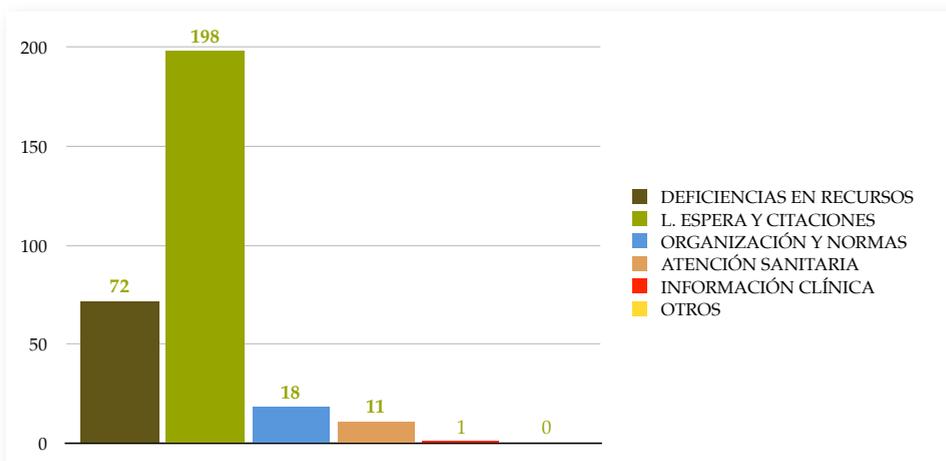
Es conveniente destacar que, en el año 2023, el 69% de las reclamaciones en la que nos hicimos competentes tenían por motivo ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico.

Entrando en detalle, se abrieron 208 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 significativo de las mismas del 66% respecto al ejercicio anterior en el que se registraron 125 reclamaciones.

Continúan dirigiéndose reclamaciones de los pacientes del área de salud de Plasencia a determinados servicios de atención especializada como Oftalmología, Neumología, Nefrología, Neurología y Ginecología para citación de consultas de revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas, así como reclamaciones para intervenciones quirúrgicas aún pendientes principalmente por el Servicio de Traumatología. Siendo necesario que los gestores sanitarios incrementen los esfuerzos en los planes y medidas adoptadas dirigidas a los mismos con objeto de reducir la demora asistencial de los pacientes en las revisiones médicas de sus patologías y en las intervenciones quirúrgicas pendientes.

Le siguen a distancia, con un 24% de las reclamaciones, aquellas generadas por los usuarios por deficiencias de recursos humanos dirigidas a centros de atención primaria en zonas rurales para pediatría, así como por lista de espera para realizar tratamiento en unidad de fisioterapia, y con un 6% reclamaciones por disconformidad con la organización y normas, en la que los usuarios se ven afectados por lo que consideran deficiencias en la organización sanitaria principalmente, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria. Comprenden cuestiones diversas como son los circuitos organizativos del sistema sanitario, discrepancias con procedimientos administrativos/protocolos/normas, autorización de tratamientos, etc.; siendo cerradas la mayoría por mediación.



ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA	RECLAMACIONES ACEPTADAS
Hospital Virgen del Puerto	206
Otros	94
<b>TOTAL</b>	<b>300</b>

El Hospital Virgen del Puerto, con 206 reclamaciones, abarca el 69% de las reclamaciones dirigidas al área de salud de Plasencia y continúa ocupando el cuarto lugar en el orden de los centros hospitalarios que más reclamaciones generan en la Oficina de la Defensora de los Usuarios en el año 2023.

Los pacientes refieren en un 87% de las reclamaciones la demora en las citas de revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas predominando las dirigidas al Servicio de Oftalmología, Neumología, Nefrología, Neurología y Ginecología, así como reclamaciones para intervenciones quirúrgicas aún pendientes principalmente por el Servicio de Traumatología.

Y en el grupo de Otros, que en este ejercicio abarca un 31% de las reclamaciones de los usuarios en el área de salud de Plasencia, resaltamos las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria en zonas rurales por deficiencias de recursos humanos en medicina de familia y pediatría en Hervás y Jaraíz de la Vera, así como por la lista de espera para realizar tratamiento en unidad de fisioterapia y para atención por equipo de salud mental.

## OTROS

En el año 2023, la Oficina de la Defensora de los usuarios procedió a la apertura de 112 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 descenso 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 (55 reclamaciones abiertas en el año 2023), desacuerdos con derivaciones sanitarias, accesos no autorizados a la historia clínica de usuarios, solicitudes de reintegro de gastos, autorizaciones tratamientos uso compasivo, cuestiones de salud pública, responsabilidad patrimonial, etc. En este grupo, se encuadran la Consejería de Salud y Servicios Sociales, Servicio Extremeño de Salud y Servicio Extremeño de Promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia.

De las cuales, en 91 ocasiones, el 81% 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 2023

En el año 2023, la Oficina de la Defensora de los usuarios rechazó la tramitación de las reclamaciones en 424 ocasiones (un 38% menos de reclamaciones rechazadas que en el ejercicio anterior), 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 423 ocasiones y en 1 ocasión por otra causa (vía judicial). Se debe entender las limitaciones de nuestra Institución. Tenemos unas limitaciones legales y otras de medios. Son muchas las situaciones que lamentamos no poder aceptar a trámite las reclamaciones.

Conviene realizar una serie de aclaraciones para comprender la información que facilitamos en este apartado. Se pueden presentar distintas situaciones a la hora de rechazar la tramitación del expediente:

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

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

En aquellos casos que se rechazaba la reclamación, recogidas en el apartado de otros, se explicaba la causa, por infundadas o en vía judicial. En otras ocasiones se trataban de

asuntos donde nosotros no tenemos competencias, como en casos de la sanidad privada. En otras ocasiones, era debido a que no formulaban alegaciones claras a la contestación de la Administración que le habían contestado en primera instancia. Se trataban de situaciones donde el reclamante solo nos informaba de su no conformidad en general, pero sin aclarar cual asunto o su opinión.

La media de tiempo que 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 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 2023 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	60
Hospital Perpetuo Socorro	45
Hospital Materno Infantil	18
Otros	40
<b>TOTAL</b>	<b>163</b>

### ÁREA DE SALUD CÁCERES

ÁREA DE SALUD DE CÁCERES	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital Universitario de Cáceres	26
Hospital San Pedro de Alcántara	14
Otros	18
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>

### ÁREA DE SALUD CORIA

ÁREA DE SALUD DE CORIA	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital de Coria	7
Otros	4
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>



## ÁREA DE SALUD DON BENITO -VILLANUEVA

ÁREA DE SALUD DE DON BENITO-VILLANUEVA	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital Don Benito-Villanueva de la Serena	13
Hospital Siberia-Serena	3
Otros	7
<b>TOTAL</b>	<b>23</b>

## ÁREA DE SALUD LLERENA-ZAFRA

ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital de Zafra	11
Hospital de Llerena	3
Otros	8
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

## ÁREA DE SALUD MÉRIDA

ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital de Mérida	50
Hospital Tierra de Barros	5
Otros	20
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>

## ÁREA DE SALUD NAVALMORAL DE LA MATA

ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital Campo Arañuelo	7
Otros	12
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

## ÁREA DE SALUD PLASENCIA

ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA	RECLAMACIONES RECHAZADAS
Hospital Virgen del Puerto	19
Otros	13
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>



## OTROS

OTROS	RECLAMACIONES RECHAZADAS
SES	15
SEPAD	5
Otros	1
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

En el año 2023, en 21 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 Salud y Servicios Sociales, el Servicio Extremeño de Salud y el Servicio Extremeño de Promoción de la Autonomía personal y Atención a la Dependencia.

### ***1.2.3 RESOLUCIONES FORMULADAS, EN EL AÑO 2023, POR LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA EN RELACIÓN CON LAS RECLAMACIONES Y OTRAS ACTUACIONES.***

Durante el año 2023, 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 21 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 sucesivas y pruebas diagnósticas de control-seguimiento de sus patologías, así como los respectivos números de expedientes de reclamaciones:

**Área de Salud de Cáceres:** 3 Resoluciones, de las cuales, dos se han dirigido a atención especializada y una a atención primaria:

- Expediente 1680/22 dirigida al Servicio de Alergología por demora en la citación de prueba diagnóstica de control-seguimiento.
- Expediente 2808/22 dirigida al Servicio de Rehabilitación (Fisioterapia hospitalaria) por demora en la citación para iniciar el tratamiento indicado del paciente.
- Expediente 0152/22 dirigida al COPF del Centro de Salud Mejestilla por demora en la citación de consulta sucesiva.

**Área de Salud de Badajoz:** 2 Resoluciones en atención especializada.

- Expediente 0034/22 dirigida al Servicio de Angiología y Cirugía Vascul ar por demora en la citación de consulta sucesiva.
- Expediente 2610/22 dirigida al Servicio de Oftalmología por demora en la citación de consulta sucesiva.

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

- Expediente 3185/22 dirigida al Servicio de Digestivo del Hospital de Zafra por demora en la citación de consulta sucesiva.

**Área de Salud de Mérida:** 10 Resoluciones dirigidas a Atención especializada, de las cuales:

- Expediente 2559/22: 1 Resolución que se ha dirigido al Servicio de Oftalmología por demora en la citación de consulta sucesiva.
- Expedientes 2443/22, 3010/22, 1103/23, 1385/23, 2123/23, 2136/23, 2993/23 que corresponden a 9 Resoluciones dirigidas al Servicio de Rehabilitación (Fisioterapia hospitalaria) por demora en la citación para iniciar tratamiento indicado de los pacientes.

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 2023 no se ha emitido ninguna Resolución dirigidas a las unidades de fisioterapia en atención primaria por demora en la citación para iniciar el tratamiento rehabilitador que precisaban los pacientes, lo que demuestra que dicho servicio ha adoptado las medidas adecuadas para agilizar sus listas de espera, proporcionando citas a los pacientes dentro de plazos razonables que no han requerido la emisión de resoluciones por parte de esta Institución durante este ejercicio.

Y a continuación, se relacionan las Resoluciones con recomendaciones que han sido emitidas por la Defensora de los Usuarios en este ejercicio derivadas de la instrucción de expedientes de reclamaciones presentados por usuarios/as del SES.

En cada una, se recoge el motivo principal de la reclamación y el texto de la Resolución que recoge las recomendaciones efectuadas desde la Institución, siendo aceptadas dichas recomendaciones por las distintas Gerencias de áreas de salud del Servicio Extremeño 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: 1895/22**

**Motivo:** Disconformidad con la gestión de la solicitud de prescripción de material ortopédico (Silla de ruedas eléctrica) solicitada como cuidador de la paciente, su mujer de 85 años con demencia mixta grave y movilidad reducida, remitiendo al mismo para su resolución a los servicios sociales, sin respuesta por los mismos; solicitando se solucione dicha petición.

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

1. Recomendar que, sin más dilación, se valore el caso de la paciente y se realicen las gestiones necesarias para proporcionar un accesorio joystick para acoplarlo en la parte superior del respaldo de la silla mecanizada que ya tiene la paciente, o en su defecto si no fuese posible, suministrar una silla mecanizada con un joystick, para ser manejada por su cuidador, en este caso, su cónyuge de 83 años y reclamante.
2. Conceder un plazo de diez días para que informe sobre la aceptación de esta resolución y de las medidas ya en curso o a adoptar al respecto.
3. Recordar a la Gerencia del Área de Salud de Plasencia, 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: 1051/23

**Motivo:** Disconformidad con la atención sanitaria prestada por facultativo médico del Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital de Mérida indicando la realización de procedimiento quirúrgico, conización cervical, siendo citada para su realización con anestesia local, refiriendo no recibir toda la información disponible sobre las actuaciones asistenciales, incluyendo las alternativas terapéuticas (en concreto, las distintas técnicas de anestesia para dicha intervención); solicitando se depuren responsabilidades, la participación de las pacientes en la elección del tipo de anestesia entre las distintas opciones indicadas y que no se repitan estas situaciones con otras pacientes.

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

1. Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Mérida, que se adopten las medidas necesarias tendentes a proporcionar toda la información referente a las actuaciones asistenciales a las pacientes, en los términos establecidos en el artículo 4 de la Ley 3/2005, de 8 de julio, de información sanitaria y autonomía del paciente. Entre otras actuaciones, trasladando un recordatorio a los facultativos médicos del Servicio de Ginecología y Obstetricia sobre el derecho de información sanitaria de las pacientes, con objeto de ayudar a las mismas en la toma de decisiones de acuerdo con su propia y libre voluntad entre las distintas técnicas anestésicas indicadas por el/la ginecólogo/a para el procedimiento quirúrgico (conización cervical).
2. Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Mérida, que se incrementen los esfuerzos tendentes a asegurar una atención más humanizada a las pacientes en sus relaciones con los diversos dispositivos, como expresión de un servicio de calidad y satisfactorio para las mismas.

3. Agradecer de antemano su colaboración, entendiendo que si la Gerencia del Área de Salud de Mérida, 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.
4. Recordar a la Gerencia del Área de Salud de Mérida, 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 1350/23.

**Motivo:** Disconformidad por resolución no satisfactoria de la gerencia de área a la reclamación previa presentada por el paciente por disconformidad con la asignación a otra unidad básica asistencial (UBA) en su centro de salud, solicitando continuar con el médico y enfermera (UBA) que tenía asignado previamente al cambio, debido a la creación de dos unidades básicas asistenciales nuevas.

**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, en aras a humanizar la atención sanitaria, en los casos en que la Administración Sanitaria considere necesaria una resignación por motivos de planificación sanitaria, se incremente la información que permita ejercer al usuario el derecho a la libre elección de médico con carácter previo a la utilización de los servicios asistenciales, y se prevea un margen de tarjetas para poder incorporar a aquellos usuarios que se encuentren en alguna de las situaciones mencionadas.
2. Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres se permita a que los usuarios reasignados puedan solicitar su traslado a la UBA que elijan libre y voluntariamente, incluyendo la UBA que tenía asignada de origen en el centro de salud, sin imposición alguna a profesionales y usuarios que exceda de lo establecido en el Decreto 15/2006; resolviendo dicho procedimiento, a la mayor brevedad posible.
3. Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres que en lo sucesivo se informe a los usuarios de los Centros de Salud, se cursen las instrucciones oportunas a través de sus coordinadores para que proporcionen la información a los usuarios del mismo, a través de carteles informativos en lugares visibles u otra forma que estime oportuna, sobre la actuaciones previstas en relación con la resignación y la forma en la que pueden ejercer el derecho a la libre elección de

- médico y centro; con el fin de evitar la preocupación y confusión entre los usuarios del centro y facilitar la libre elección de facultativos.
4. 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.
  5. 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.
  6. 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 2373/23.

**Motivo:** Disconformidad con la asistencia sanitaria prestada a su hermana, con discapacidad del 91%, por el Servicio de Urgencias del Hospital de Don Benito-Villanueva cuando acudió el x/xx/2022 a las 10:17 horas siendo diagnosticada de vómitos secundarios a pseudoobstrucción intestinal y fecalomas a estreñimiento con alta hospitalaria, requiriendo nuevo ingreso por atención 1.1.2 en Servicio de Medicina Interna, con éxitus a las 23:00 horas Presentó reclamación previa ante el SES, sin respuesta; solicita explicaciones e información detallada sobre la atención sanitaria prestada a su hermana.

**Resolución:** Nuestra Institución, ha estimado conveniente realizar a la Gerencia del Área de Salud de Don Benito-Villanueva las siguientes recomendaciones:

1. Consideramos, por la documentación obrante en el expediente, que se ha vulnerado el derecho de la paciente contemplado en el artículo 13 de 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 Don Benito-Villanueva, se adopten las medidas oportunas para garantizar que se cumpla el derecho de los usuarios sanitarios recogido en el mencionado artículo 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 Don Benito-Villanueva, 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 personas con discapacidad intelectual para garantizar una asistencia sanitaria y cuidados de calidad en estos pacientes.

4. Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Don Benito-Villanueva, 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, como expresión de un servicio de calidad y satisfactorio para los mismos. Entre otras actuaciones, la necesidad de mantener, en todo caso, un trato personal humano, amable, comprensivo y empático con los mismos.
5. Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Don Benito-Villanueva, que se continúen las medidas tendentes a trasladar toda la información referente a las actuaciones asistenciales del paciente con discapacidad intelectual a su tutor/familiares, garantizando una adecuada información en términos comprensibles, completa y continuada a los mismos durante todo el proceso asistencial.
6. Agradecer de antemano su colaboración y conceder a la Gerencia del Área de Salud de Don Benito-Villanueva un plazo de un mes para que informe sobre la aceptación de esta resolución y las medidas adoptadas, o en su caso, de las razones que estime para no aceptarla.
7. Recordar a la Gerencia del Área de Salud de Don Benito-Villanueva, 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 0745/23.

**Motivo:** Disconformidad por la asistencia sanitaria recibida en atención primaria y especializada desde la fecha xx/xx/2023, por Medicina de Familia del Centro de Salud San Fernando de Badajoz y por el Servicio de Urgencias/Servicio de Otorrinolaringología en el Complejo Hospitalario Universitario de Badajoz refiriendo falta de control y seguimiento tras empeoramiento y nuevos síntomas así como demora en el diagnóstico definitivo que fue realizado tras ingreso hospitalario por el Servicio de Neurología, y en el tratamiento, tanto farmacológico como rehabilitador de su patología.

**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 aun comprendiendo y admitiendo las dificultades de trabajo en atención primaria, traslade al centro de salud implicado se revisen protocolos en pacientes con avisos domiciliarios

- reiterados e indicación en los mismos por el Servicio de Urgencias hospitalario de control y seguimiento por médico de familia y nueva valoración ante otros síntomas o empeoramiento clínico; con objeto de evitar demoras diagnósticas/tratamiento y complicaciones/secuelas, al realizar atención telefónica no presencial en atención primaria.
2. Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz, 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 neurológica (Síndrome Ramsay-Hunt), en los casos de pacientes que acuden en varias ocasiones por el mismo proceso clínico/evolución desfavorable y que pueden ocasionar complicaciones y/o secuelas, 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 Badajoz, que se incrementen los esfuerzos tendentes a asegurar una atención más humanizada a los pacientes en sus relaciones con los diversos dispositivos, como expresión de un servicio de calidad y satisfactorio para los mismos. Entre otras actuaciones, la necesidad de mantener un trato personal humano, amable, comprensivo y empático con los mismos.
  4. Agradecer de antemano su colaboración, entendiendo que si la Gerencia del Área de Salud de Badajoz, 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 Badajoz 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 Gerencia del Servicio Extremeño de Salud. Fecha: 9/2/2023.**

**Motivo:** Intervención de la Defensora de los Usuarios en paciente con obesidad mórbida (vive solo y con red apoyo escasa), concedida plaza en Hospital de Ribera de Almendralejo a través de la Subdirección de Salud Mental del SES el 6/4/23, sin poder ocupar dicha plaza por no disponer de cama bariátrica en dicho hospital; solicita se realicen las gestiones necesarias para dotar a dicho centro de la cama bariátrica y poder ocupar plaza concedida sin más demora. Presentó reclamación previa ante el SES el 19/5/2022, sin respuesta. Se recibe respuesta del Director Gerente del SES tras la mediación de la Defensora con aceptación del recurso material que precisa el paciente..



# CAPÍTULO II

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

La Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, establece en su título II, artículo 4, que los pacientes que requieran atención sanitaria especializada, de carácter programado y no urgente, en el ámbito del Sistema Sanitario Público de Extremadura, serán atendidos dentro de los plazos máximos que se expresan a continuación:

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

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

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

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

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

Asimismo, se desarrolla la forma de notificación al ciudadano, estableciendo que dispondrá de un justificante de su inclusión en el Registro, con el fin de acreditar su permanencia en la lista de espera. En la notificación se incluirá información suficiente sobre los procedimientos regulados en la Ley de tiempos de respuesta, incluyéndose la fecha límite para recibir cada acto médico prescrito, sea éste de primera consulta, prueba diagnóstica-terapéutica o intervención quirúrgica.

Con posterioridad, se publica el Decreto 132/2006, de 11 de julio, por el que se reducen los tiempos de espera en determinadas especialidades en la atención sanitaria especializada. Este Decreto tiene por objeto establecer plazos máximos de respuesta de duración inferior a los regulados en la citada Ley.

En el mismo, en su artículo 2, se establecen plazos menores a los previstos para intervenciones quirúrgicas para procesos específicos, como son los siguientes:

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

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

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

Durante el ejercicio 2023, desde la Institución de la Defensora de los Usuarios se han tramitado 69 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 3% respecto al ejercicio anterior.

En concreto, 48 solicitudes presentadas por pacientes al amparo del Decreto 132/2006 demandando intervenciones quirúrgicas para las patologías recogidas en dicha normativa (Aneurismas de indicación no urgente, patología arterial periférica

isquémica aguda, fístulas arteria-venosas para diálisis, cirugía cardiaca valvular, cirugía coronaria, desprendimiento de retina, vitrectomía y cirugía de exéresis de procesos tumorales malignos), 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 12 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 2023**

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

Las 2.631 solicitudes de asistencia de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R) que se recibieron en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2023, supone un aumento del 9% respecto al ejercicio anterior, donde se presentaron 2.424 solicitudes de asistencia; pudiendo radicar en distintos factores o motivos (activación de los pacientes a reclamar principalmente las intervenciones quirúrgicas aún pendientes, falta de profesionales sanitarios médicos en distintas especialidades, presión asistencial y disponibilidad de quirófanos, 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, aumento de la población que tiene que ser atendida, saturación del sistema, 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.

Al igual que en el ejercicio anterior, destacamos un incremento de las solicitudes de asistencia de L.T.R gestionadas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios por demora en la atención sanitaria especializada tanto de primeras consultas a especialistas, como de intervenciones quirúrgicas y pruebas diagnósticas/terapéuticas.

Reconocemos el esfuerzo realizado por los gestores sanitarios del Servicio Extremeño de Salud durante el año 2023 pero para la Institución es insuficiente mientras siga habiendo pacientes en los que se sobrepasan los plazos máximos recogidos en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del SSPE

sin recibir la atención sanitaria especializada que demandan al amparo de la misma, debiendo proceder el SES a resolver la misma teniendo en cuenta que ya se encuentran fuera de garantía, ya sea en un centro sanitario público, que es en general la preferencia de los pacientes extremeños y supone un notable ahorro para el SES, o se le oferte su derivación a centro concertado privado.

El siguiente cuadro compara los años 2019, 2020, 2021, 2022 y 2023 de los tres tipos de expedientes de solicitudes de asistencia que tramitamos en la Institución.

TIPO DE ASISTENCIA SANITARIA RECLAMADA	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
PRIMERAS CONSULTAS	631	452	539	897	1.057
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	367	252	454	674	697
INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	483	451	548	853	877
<b>TOTAL</b>	<b>1.481</b>	<b>1.155</b>	<b>1.541</b>	<b>2.424</b>	<b>2.631</b>

Sobre el tipo de atención sanitaria reclamada por los pacientes en las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, al igual que en el ejercicio anterior, en el año 2023 son las primeras consultas a especialistas las que acumulan más solicitudes de asistencia L.T.R presentadas por los pacientes extremeños ante la Defensora de los Usuarios, con un aumento demandando las mismas de un 18% respecto al ejercicio anterior y generando el 40% del total de las solicitudes de asistencia gestionadas en la Institución en este ejercicio (37% en el año 2022).

En segundo lugar, pero más alejadas que en el ejercicio anterior, le siguen las solicitudes de asistencia para intervenciones quirúrgicas que siguen ocupando el segundo lugar pero que también han sufrido un incremento, en este caso de un ligero aumento del 3% respecto del año 2022, abarcando el 33% del total de las solicitudes de L.T.R.

Y, en tercer lugar, al igual que en el año 2022, las solicitudes de atención por demora en pruebas diagnósticas/terapéuticas, con un incremento en las mismas de un ligero 3% respecto al ejercicio anterior, y generando el 28% del total de las solicitudes de asistencia presentadas por los pacientes extremeños.

Por áreas de salud, ajustadas a la población de referencia, son Llerena-Zafra, seguida de Badajoz y Cáceres 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 Llerena-Zafra, en un 66%, Don Benito-Villanueva en un 61% y Cáceres en un 30%.

La media de tiempo que trascurrió entre la recepción de la solicitud de asistencia en nuestra Oficina, su valoración y alta en la base de datos, así como la realización de los escritos pertinentes para su notificación y derivación al órgano competente fue de un día de tramitación.

De las 2.631 solicitudes de asistencia de Ley de Tiempos de Respuesta presentadas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios por los pacientes extremeños y gestionadas por la misma al órgano competente del Servicio Extremeño de Salud, la Dirección General de Asistencia Sanitaria, para su resolución, se denegaron 36 solicitudes de asistencia (172 solicitudes rechazadas en el año 2022). Las 36 peticiones denegadas desde el Servicio Extremeño de Salud fueron justificadas por la Dirección General de Asistencia Sanitaria debidas a distintas causas:

- Por tratarse de revisiones médicas o consultas de control-seguimiento y no tratarse de primeras consultas a especialistas, o tratarse de una prueba de screening o preventiva, y no de una indicación de finalidad diagnóstica, en 17 casos.
- Otras causas en 19 ocasiones (no consta orden clínica asistencial de petición, no conta estar incluido en el registro de pacientes de lista de espera quirúrgica, estar en situación el paciente de NPT, salida de lista de espera quirúrgica por decisión médica, inasistencia injustificada, e-consulta rechazada/no procede comunicada a su MAP, etc.).

De las 2.595 solicitudes de asistencia de L.T.R aceptadas, en 1.533 casos se resolvieron por mediación facilitándose al paciente la atención sanitaria demandada, es decir, la citación para una primera consulta al especialista, prueba diagnóstica/terapéutica, o programación quirúrgica de la intervención pendiente.

Y en 877 ocasiones, principalmente solicitudes de asistencia de los pacientes para intervenciones quirúrgicas, finalizaron con el pronunciamiento, por parte de la Defensora de los Usuarios, de la emisión de una Resolución con Recomendaciones por la demora en dar respuesta a las solicitudes de asistencia de los pacientes sobre la atención sanitaria especializada demandada, indicando al Servicio Extremeño de Salud la obligación de resolver la solicitud y ofrecer al paciente la posibilidad de satisfacer su demanda en centro privado concertado, al haberse superado los plazos previstos para su atención sanitaria especializada, así como recomendando la necesidad de reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de atención, destacando el incremento de las mismas respecto al ejercicio anterior en un 52%; de lo que damos cuenta en el correspondiente apartado 2.2.2 de la memoria

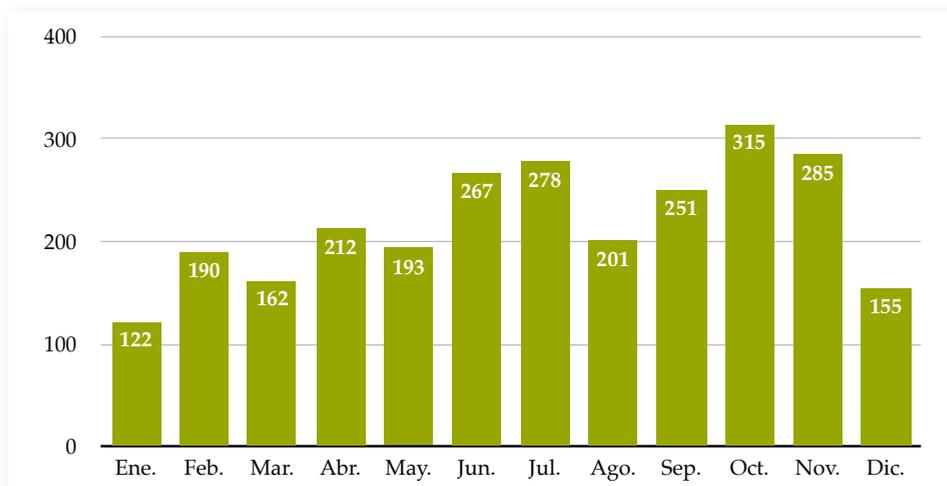
### **2.1.2. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LAS SOLICITUDES**

En el año 2023, 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 enero donde menos solicitudes se recibieron en la Oficina de la Defensora de los usuarios con 122 solicitudes, y en el caso del mes en el que más solicitudes de atención se presentaron, fue el mes de octubre, con 315 solicitudes, seguido de noviembre.

La distribución fue la siguiente:

Enero .....	122 expedientes	Julio .....	278 expedientes
Febrero .....	190 expedientes	Agosto .....	201 expedientes
Marzo .....	162 expedientes	Septiembre .....	251 expedientes
Abril .....	212 expedientes	Octubre .....	315 expedientes
Mayo .....	193 expedientes	Noviembre .....	285 expedientes
Junio .....	267 expedientes	Diciembre .....	155 expedientes

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



Sobre la forma de presentación de las solicitudes de asistencia por los pacientes, la mayoría de los expedientes se han abierto a través de correo electrónico, que continúa ocupando el primer lugar en este ejercicio, con 1.739 casos, entendible por el conocimiento de los pacientes del portal web de la Defensora de los Usuarios y abarcando el 66% del total de las solicitudes presentadas, con una ligera disminución del 3%. Debemos entender que la inmediatez en la tramitación de estas solicitudes de asistencia es primordial.

En segundo lugar, al igual que en el ejercicio anterior, la apertura de los expedientes de solicitudes de asistencia se realizó por escrito, en 886 casos, la mayoría procedentes de zonas rurales, representando un 34% del total de las solicitudes presentadas y con un incremento del 52% respecto al ejercicio anterior. Le siguen de lejos, la vía FAX y las audiencias.

AÑO 2022	AUDIENCIAS	C. ELETRÓNICO	ESCRITO	FAX
TOTAL	2	1.739	886	4
PORCENTAJE	-	66%	34%	-

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

ÁREA DE PROCEDENCIA	SOLICITUDES LTR AÑO 2020	SOLICITUDES LTR AÑO 2021	SOLICITUDES LTR AÑO 2022	SOLICITUDES LTR AÑO 2023
BADAJEZ	327 (28%)	618 (40%)	987 (41%)	831 (32%)
CÁCERES	283 (24,5%)	273 (18%)	413 (17%)	537 (20%)
CORIA	0	1 (0,06%)	4 (0,1%)	5 (0,5%)
DON BENITO-VILLANUEVA	56 (5%)	83 (5%)	81 (3%)	130 (5%)
LLERENA-ZAFRA	122 (10,5%)	159 (10%)	305 (13%)	506 (19%)
MÉRIDA	83 (7%)	181 (12%)	380 (16%)	337 (13%)
NAVALMORAL DE LA MATA	9 (1%)	15 (1%)	35 (1%)	39 (1,5%)
PLASENCIA	275 (24%)	211 (14%)	219 (9%)	246 (9%)
<b>TOTAL</b>	<b>1.155</b>	<b>1.541</b>	<b>2.424</b>	<b>2.631</b>

En el año 2023, se registra un aumento de las solicitudes de asistencia presentadas por los pacientes por demoras en la atención sanitaria especializada en las áreas de salud de Llerena-Zafra, Don Benito-Villanueva, Cáceres, Plasencia, Navalmoral de la Mata y Coria. Y a diferencia del ejercicio anterior, las áreas de salud de Badajoz y Mérida, en el año 2023, disminuyen las solicitudes al amparo de la Ley 1/2005, un 16% y 11% respectivamente.

Sobre la distribución de las solicitudes de asistencia sanitaria según la procedencia de las áreas de salud, en el año 2023 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 Llerena-Zafra.

En el año 2023, el **Área de Salud de Badajoz** representa el 32% del total de solicitudes presentadas por los pacientes al amparo de la Ley 1/2005 de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, pero rompiendo con la tendencia ascendente de años anteriores y apreciándose en este ejercicio un descenso de solicitudes de asistencia de los pacientes en un 16%, pasando de 987 solicitudes de L.T.R en el año 2022 a 831 solicitudes en el año 2023. Por tanto, aunque sigue ocupando la primera posición en cifras absolutas ha pasado a ocupar en este ejercicio la segunda posición ajustada a la población de referencia.

Contiene el Hospital Universitario de Badajoz con 529 expedientes tramitados (596 solicitudes en el año 2022), con un descenso del 11% de solicitudes respecto al año 2022 aunque continúa siendo el primer centro hospitalario más reclamado por los pacientes extremeños al amparo de la Ley 1/2005, debido al incremento de solicitudes de los pacientes por demoras de la atención sanitaria especializada en Neurocirugía, Cirugía Maxilofacial, Angiología y Cirugía Vasculat, Urología y Digestivo, principalmente. Resaltar la demanda de pacientes para intervenciones quirúrgicas en Neurocirugía, Cirugía Maxilofacial

y Urología, y para primeras consultas en Angiología y Cirugía Vascul ar y pruebas diagnósticas en Digestivo. Destacar en el Hospital Perpetuo Socorro las solicitudes por demora en intervenciones quirúrgicas por Traumatología y para primeras consultas con Rehabilitación y Otorrinolaringología.

El **Área de Salud de Cáceres**, sigue la tendencia observada en el ejercicio anterior de incremento de solicitudes de L.T.R, en concreto, en el año 2023 con un aumento del 30% de las mismas, 537 peticiones de los pacientes, abarcando esta área el 20% del total de solicitudes de L.T.R presentadas por los pacientes extremeños. Continúa ocupando la segunda posición en cifras absolutas, al igual que en el ejercicio anterior, pero pasando a la tercera posición ajustada a la población de referencia en el año 2023.

El Hospital Universitario de Cáceres, con 448 expedientes tramitados, continúa siendo 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 el Hospital de Zafra, con un incremento de un 22% de las solicitudes en el mismo en el año 2023.

Destacar desfavorablemente, que se continúa concentrando mayoritariamente en solicitudes de los pacientes por demora en la atención sanitaria especializada dirigidas al Servicio de Traumatología, con un aumento significativo del 29% de las peticiones de los pacientes al amparo de la Ley 1/2005 respecto al ejercicio anterior. La mayoría de los expedientes por demora para intervenciones quirúrgicas y primeras consultas, con 222 peticiones, 168 solicitudes tramitadas para intervenciones quirúrgicas y 54 para primeras consultas.

El Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Cáceres es el servicio más reclamado del Servicio Extremeño de Salud por los pacientes extremeños por demoras en la atención sanitaria especializada contempladas en la Ley 1/2005.

En el **Área de Salud de Llerena-Zafra**, destacar en sentido desfavorable un incremento muy significativo del 66% de solicitudes de asistencia de L.T.R, con 506 solicitudes, siendo el área de salud en el año 2023, ajustada a población de referencia, donde se dirigen el mayor número de solicitudes de asistencia sanitaria por incumplimiento de plazos de los pacientes extremeños y abarcando el 19% del total de solicitudes gestionadas en la Oficina de la Defensora. Se concentran mayoritariamente las solicitudes en el Hospital de Zafra, con 457 peticiones, que pasa a ser el segundo centro hospitalario más reclamado en este ejercicio, con un aumento del 58% respecto al ejercicio anterior, dirigidas al Servicio de Radiología con 87 solicitudes de demora para pruebas diagnósticas, Servicio de Rehabilitación con 63 solicitudes L.T.R para primeras consultas y al Servicio de Digestivo con 67 solicitudes principalmente reclamando primeras consultas.

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

Destacamos el descenso de solicitudes de L.T.R en el año 2023 del **Área de salud de Mérida**, de un 11% respecto al ejercicio anterior, representando el 13% del total de solicitudes y ocupando el quinto lugar ajustada a población de referencia. Contiene el Hospital de Mérida, que continúa ocupando en este ejercicio la cuarta posición como centro sanitario más reclamado por demoras de asistencia, con 320 expedientes tramitados

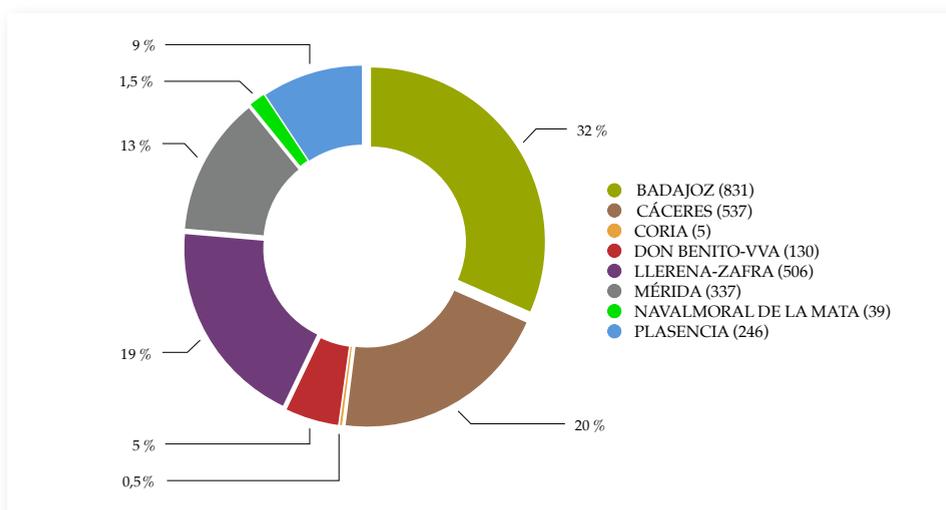
en el año 2023, pero con una disminución de las solicitudes en este hospital del 10% respecto al ejercicio anterior. Principalmente, reclamando al Servicio de Radiología, con 115 solicitudes de asistencia tramitadas y Servicio de Rehabilitación, con 40 solicitudes de los pacientes para primeras consultas.

El **Área de Salud de Don Benito-Villanueva**, representa un 5% del total de solicitudes gestionadas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios con 130 peticiones de atención sanitaria, incrementando en el año 2023 las solicitudes de asistencia dirigidas al mismo en un significativo 61% respecto al ejercicio anterior, y continúa ocupando la sexta posición como área de salud más reclamada, tanto en cifras absolutas como ajustadas a la población de referencia. La mayoría de las peticiones van dirigidas al Hospital de Don Benito-Villanueva, un 94% del total del área, incrementando las solicitudes en el año 2023 en un 63% respecto al ejercicio anterior, ocupando el séptimo lugar en relación con las solicitudes de atención de los pacientes por centros hospitalarios, principalmente dirigidas al Servicio de Traumatología.

En el **Área de Salud de Plasencia**, se observa un aumento del 12% de las solicitudes en el año 2023, abarcando el 9% del total de solicitudes de asistencia incoadas en la Oficina de la Defensora de los usuarios, con 246 peticiones, y pasando a ocupar el cuarto lugar en proporción a la población de referencia. El Hospital Virgen del Puerto, continúa ocupando el sexto lugar como centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005, principalmente a expensas de solicitudes de los pacientes dirigidas a Oftalmología y Traumatología.

Por último, resaltar las **Áreas de Salud de Navalmoral de la Mata y Coria**, representando un 1,5% y 0,5% respectivamente, que incrementan ambas las solicitudes de asistencia en este ejercicio en un 11% y 25%, respectivamente, pero manteniéndose estables con cifras bajas respecto al resto de áreas de salud, ocupando el séptimo y octavo lugar en cifras absolutas y ajustadas a la población.

### Expedientes L.T.R Áreas Salud



En el año 2023, en cifras absolutas, son Badajoz, Cáceres y Llerena-Zafra las áreas de salud que generan más solicitudes de asistencia L.T.R por los pacientes extremeños.

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

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, 831 solicitudes al amparo de la Ley 1/2005.

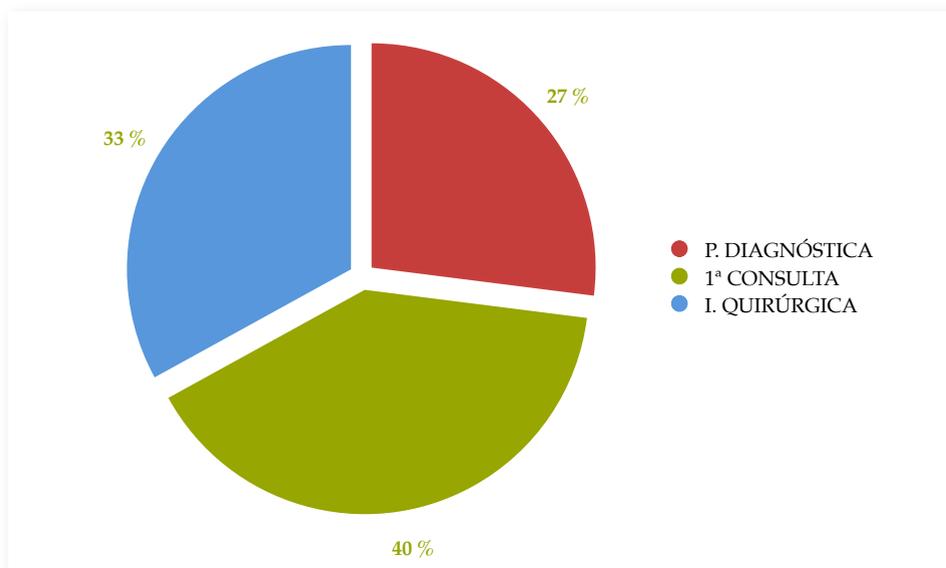
Sin embargo, ajustada a la población de referencia, Llerena-Zafra que en el ejercicio anterior ocupaba la segunda posición, pasa a ser el área de salud más demandada por demora en los tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada por los pacientes del SES, debido al aumento muy significativo de las solicitudes de asistencia registradas en el año 2023 del 66% respecto al ejercicio anterior.

ÁREA RECLAMADA	POBLACIÓN REFERENCIA	EXPEDIENTES AÑO 2022	EXPEDIENTES AÑO 2023	PORCENTAJE X 1.000 HAB.
BADAJEZ	268.406	987	831	1/323
CÁCERES	187.125	413	537	1/348
CORIA	41.872	4	5	1/8.374
DON BENITO-VILLANUEVA	133.425	81	130	1/1.026
LLERENA-ZAFRA	98.179	305	506	1/194
MÉRIDA	165.079	380	337	1/490
NAVALMORAL DE LA MATA	52.247	35	39	1/1.340
PLASENCIA	106.190	219	246	1/432
TOTAL	1.052.523	2.424	2.631	1/400

#### 2.1.4. DISTRIBUCIÓN SEGÚN LA ATENCIÓN SANITARIA SOLICITADA

En el año 2023, con relación al tipo de atención sanitaria especializada solicitada, obtenemos los siguientes datos:

- Para **Primera Consulta** a especialistas en 1.057 ocasiones, abarcando un 40%.
- Para **Prueba Diagnóstica** en 697 ocasiones, abarcando un 27%.
- Para realización de **Intervención quirúrgica** en 877 ocasiones, abarcando un 33%.



En el año 2023, 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/terapéuticas.

Sobre el tipo de atención sanitaria reclamada por los pacientes en las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, al igual que en el ejercicio anterior, son las primeras consultas a especialistas las que acumulan más solicitudes de asistencia L.T.R presentadas por los pacientes extremeños, con un aumento de solicitudes de asistencia demandando las mismas de un 18% respecto al ejercicio anterior. Seguidas por las solicitudes de asistencia para intervenciones quirúrgicas que siguen ocupando el segundo lugar, en el año 2023, con un ligero incremento del 3% respecto al ejercicio anterior.

El tercer lugar, al igual que en el año 2022, lo ocupan las solicitudes de atención por demora en la realización de pruebas diagnósticas/terapéuticas, con un leve incremento en las mismas de un 3% respecto al ejercicio anterior y generando el 27% del total de las solicitudes de asistencia presentadas por los pacientes extremeños en la Oficina de la Defensora de los Usuarios.

TIPO DE ASISTENCIA SANITARIA RECLAMADA	AÑO 2022	AÑO 2023	VARIACIÓN
PRIMERAS CONSULTAS	897	1.057	+ 18%
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	674	697	+ 3%
INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	853	877	+ 3%
<b>TOTAL</b>	<b>2.424</b>	<b>2.631</b>	<b>+ 9%</b>



### 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 529 solicitudes de L.T.R, el hospital más reclamado por demoras en la atención sanitaria especializada en Extremadura, abarcando un 20% del total, pero con un descenso de un 11% en el año 2023. Principalmente, a expensas de solicitudes de los pacientes para la realización de intervenciones quirúrgicas, representando el 55% del total de solicitudes en el centro hospitalario, con 291 peticiones.

A diferencia del año 2022, en este ejercicio le sigue el **Hospital de Zafra**, 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 457 peticiones, con un aumento en las peticiones del 58% respecto al ejercicio anterior y abarcando el 18% del total; principalmente a expensas de solicitudes para primeras consultas a especialistas y pruebas diagnósticas.

En tercer lugar, continua el **Hospital Universitario de Cáceres**, con 448 solicitudes de asistencia L.T.R y con un aumento de las mismas del 22% respecto al año 2022, representando el 17% del total, y principalmente por las solicitudes de asistencia presentadas por los pacientes por demora en las intervenciones quirúrgicas, a expensas del Servicio de Traumatología.

Y, en cuarto lugar, continua en este ejercicio el **Hospital de Mérida**, en el que se observa un descenso de las solicitudes en el mismo de un 10% en el año 2023 y abarcando el 12% del total, principalmente a expensas de solicitudes para pruebas diagnósticas y primeras consultas externas.

El Hospital Universitario de Badajoz, Hospital Perpetuo Socorro, Hospital Materno Infantil y Hospital de Mérida, han reducido las peticiones de los pacientes de solicitudes en la aplicación de la Ley 1/2005 en este ejercicio, 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 2023.

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

CENTRO HOSPITALARIO	AÑO 2022	CENTRO HOSPITALARIO	AÑO 2023
HOSPITAL UNIVERSITARIO BADAJOZ	596	HOSPITAL UNIVERSITARIO BADAJOZ	529
HOSPITAL PERPETUO SOCORRO	370	HOSPITAL ZAFRA	457
HOSPITAL UNIVERSITARIO CÁCERES	368	HOSPITAL UNIVERSITARIO CÁCERES	448
HOSPITAL MÉRIDA	355	HOSPITAL MÉRIDA	320
HOSPITAL ZAFRA	289	HOSPITAL PERPETUO SOCORRO	290
HOSPITAL VIRGEN DEL PUERTO	219	HOSPITAL VIRGEN DEL PUERTO	246
HOSPITAL DON BENITO	75	HOSPITAL DON BENITO	122
HOSPITAL SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	45	HOSPITAL SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	89
HOSPITAL CAMPO ARAÑUELO	35	HOSPITAL LLERENA	49
HOSPITAL TIERRA DE BARROS	25	HOSPITAL CAMPO ARAÑUELO	39
HOSPITAL MATERNO INFANTIL	21	HOSPITAL TIERRA DE BARROS	17
HOSPITAL LLERENA	16	HOSPITAL MATERNO INFANTIL	12
HOSPITAL SIBERIA-SERENA	6	HOSPITAL SIBERIA-SERENA	8
HOSPITAL CIUDAD DE CORIA	4	HOSPITAL CIUDAD DE CORIA	5
<b>TOTAL</b>	<b>2.424</b>	<b>TOTAL</b>	<b>2.631</b>

## 2.2. ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO DE LAS SOLICITUDES DE APLICACIÓN DE LA LEY DE TIEMPOS DE RESPUESTA EN ATENCIÓN SANITARIA ESPECIALIZADA AÑO 2023.

### 2.2.1. EXPEDIENTES ABIERTOS DE APLICACIÓN DE LA LEY 1/2005 DURANTE EL AÑO 2023, POR ÁREAS DE SALUD, TIPO DE ATENCIÓN SANITARIA, CENTROS SANITARIOS Y ESPECIALIDADES

Sobre el total de los 2.631 Expedientes abiertos de solicitudes de asistencia presentadas por los pacientes en la Institución al amparo de la Ley 1/2005 durante el año 2023, 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: 40%; Pruebas Diagnósticas: 27%; Intervenciones quirúrgicas: 33%.
- **BADAJOZ:** Primeras Consultas: 28%; Pruebas Diagnósticas: 25%; Intervenciones quirúrgicas: 47%.
- **CÁCERES:** Primeras Consultas: 23%; Pruebas Diagnósticas: 19%; Intervenciones quirúrgicas: 58%.
- **CORIA:** Primeras Consultas: 100%; Pruebas Diagnósticas: 0%; Intervenciones quirúrgicas: 0%.



- **DON BENITO-VILLANUEVA:** Primeras Consultas: 46%; Pruebas Diagnósticas: 23%; Intervenciones quirúrgicas: 31%.
- **LLERENA-ZAFRA:** Primeras Consultas: 66%; Pruebas Diagnósticas: 28%; Intervenciones quirúrgicas: 6%.
- **MÉRIDA:** Primeras Consultas: 43%; Pruebas Diagnósticas: 49%; Intervenciones quirúrgicas: 8%.
- **NAVALMORAL DE LA MATA:** Primeras Consultas: 49%; Pruebas Diagnósticas: 28%; Intervenciones quirúrgicas: 23%.
- **PLASENCIA:** Primeras Consultas: 57%; Pruebas Diagnósticas: 17%; Intervenciones quirúrgicas: 26%.

### ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE BADAJOZ	117	88	178	150	301	291	596	529
HOSPITAL PERPETUO SOCORRO	127	140	162	55	81	95	370	290
HOSPITAL MATERNO INFANTIL	5	5	2	2	14	5	21	12
<b>TOTAL</b>	<b>249</b>	<b>233</b>	<b>342</b>	<b>207</b>	<b>396</b>	<b>391</b>	<b>987</b>	<b>831</b>

El área de salud de Badajoz, en cifras absolutas, es el más reclamado por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta por los pacientes extremeños, pero ocupando el segundo lugar ajustada a la población de referencia, por detrás del área de salud de Llerena-Zafra.

En el año 2023, en 831 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, rompiéndose la tendencia ascendente que se observaba en años anteriores, con un descenso en este ejercicio del 16% de solicitudes de asistencia. Viene a reflejar el 32% de todas las solicitudes de asistencia L.T.R incoadas en la Institución.

Disminuyen las solicitudes de L.T.R para primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas respecto al ejercicio anterior, en un 6%, 39% y 1% respectivamente.



### **Hospital Universitario de Badajoz. Solicitudes LTR tramitadas: 529**

En este ejercicio, con 529 solicitudes de asistencia, se observa un descenso en cuanto a solicitudes de L.T.R en atención sanitaria especializada presentadas por los pacientes en este centro sanitario en un 11% respecto al ejercicio anterior, a expensas de la reducción de las solicitudes en relación con la demora de primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas.

Continúa siendo el primer centro hospitalario más reclamado por los pacientes extremeños por demoras de atención sanitaria especializada, principalmente por solicitudes de los mismos dirigidas a Neurocirugía, Cirugía Maxilofacial, Angiología y Cirugía Vascul ar, Urología y Digestivo. Resaltar la demanda de pacientes para intervenciones quirúrgicas en Neurocirugía, Cirugía Maxilofacial y Urología, y para primeras consultas en Angiología y Cirugía Vascul ar y pruebas diagnósticas por Digestivo.

Destacar el Servicio de Cirugía Maxilofacial con una tendencia desfavorable de incremento muy significativo de solicitudes en el año 2023 del 118%, con 83 peticiones, 78 de ellas para intervenciones quirúrgicas (28 solicitudes para operación en el año 2022).

Reseñar también el Servicio de Neurocirugía con 84 solicitudes tramitadas en este ejercicio para intervenciones quirúrgicas.

Sin embargo, destacar favorablemente el descenso significativo de solicitudes de asistencia L.T.R. dirigidas al Servicio de Angiología y Cirugía Vascul ar, un 36%, con 78 solicitudes tramitadas en este ejercicio, 47 peticiones para primeras consultas y 31 para intervenciones quirúrgicas (122 peticiones en el año 2022).

Y al Servicio de Radiología se han dirigido 80 solicitudes de asistencia para la realización de pruebas diagnósticas, así como hemos tramitado al Servicio de Urología, 62 peticiones, 51 solicitudes para intervenciones quirúrgicas.



ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
<b>RADIOLOGÍA</b>				
RMN		17		17
ECOGRAFIA		37		37
TAC		11		11
RX		15		15
<b>DIGESTIVO</b>	3	37	-	40
<b>CIRUGÍA VASCULAR</b>	47	-	31	78
<b>MEDICINA NUCLEAR</b>	-	23	-	23
<b>CIRUGÍA GENERAL</b>	1	-	10	11
<b>NEUROCIRUGÍA</b>	-	-	84	84
<b>CARDIOLOGÍA</b>	4	7	-	11
<b>NEUROLOGÍA</b>	4	-	-	4
<b>MAXILOFACIAL</b>	5	-	78	83
<b>UROLOGÍA</b>	11	-	51	62
<b>ENDOCRINOLOGÍA</b>	8	-	-	8
<b>NEUROFISIOLOGÍA</b>	-	3	-	3
<b>ANESTESIOLOGÍA</b>	1	-	-	1
<b>DERMATOLOGÍA</b>	3	-	-	3
<b>C.TORÁCICA</b>	1	-	-	1
<b>C.COLOPROCTOLÓGICA</b>	-	-	17	17
<b>C. CARDIACA</b>	-	-	8	8
<b>C. HEPATOBILIAR</b>	-	-	12	12
<b>TOTAL</b>	<b>88</b>	<b>150</b>	<b>291</b>	<b>529</b>

### Hospital Perpetuo Socorro. Solicitudes LTR tramitadas: 290

El Hospital Perpetuo Socorro, pasa a ocupar la quinta posición de los centros hospitalarios más reclamados por los pacientes extremeños en la aplicación de la Ley 1/2005 en este ejercicio, al disminuir las peticiones en un 22% respecto al año 2022, abarcando el 35% del total de solicitudes en el área de salud de Badajoz; principalmente a expensas de solicitudes para primeras consultas externas e intervenciones quirúrgicas.

Fundamentalmente, por las solicitudes en relación con la demora para primeras consultas a especialistas, con 140 peticiones, con un aumento de las mismas respecto al ejercicio anterior de un 10%, principalmente dirigidas al Servicio de Rehabilitación y Servicio de Otorrinolaringología.

Y en el caso de las solicitudes de asistencia LTR para intervenciones quirúrgicas, se aumentan también respecto al ejercicio anterior, con un incremento del 17%, principalmente dirigidas al Servicio de Traumatología.

Destacar favorablemente una disminución de las solicitudes de asistencia para la realización de pruebas diagnósticas en un significativo 66% respecto al ejercicio anterior, a expensas principalmente del Servicio de Radiología que ha pasado de 154 peticiones en el año 2022 a 47 peticiones de los pacientes en el año 2023.



ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
<b>RADIOLOGÍA</b>				
RMN		25		25
ECOGRAFIA		16		16
TAC		5		5
RX		1		1
<b>TRAUMATOLOGÍA</b>	4	-	69	73
<b>O.R.L</b>	37	-	16	53
<b>REHABILITACIÓN</b>	40	-	-	40
<b>OFTALMOLOGÍA</b>	18	-	8	26
<b>GINECOLOGÍA</b>	1	-	-	1
<b>SALUD MENTAL</b>	3	-	-	3
<b>NEUROFISIOLOGÍA</b>	-	3	-	3
<b>DERMATOLOGÍA</b>	19	-	-	19
<b>ANÁLISIS CLÍNICOS</b>	-	1	-	1
<b>UNIDAD DEL DOLOR</b>	12	-	-	12
<b>ANESTESIOLOGÍA</b>	2	-	-	2
<b>CIRUGÍA GENERAL</b>	3	-	2	5
<b>DIGESTIVO</b>	-	4	-	4
<b>ENDOCRINOLOGÍA</b>	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>140</b>	<b>55</b>	<b>95</b>	<b>290</b>

### Hospital Materno Infantil. Solicitudes LTR tramitadas: 12

En el año 2023, en 12 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 descenso del 43% respecto al ejercicio anterior, a expensas de solicitudes para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
<b>RADIOLOGÍA</b>				
RMN		2		2
<b>GINECOLOGÍA</b>	1	-	2	3
<b>ALERGOLOGÍA</b>	1	-	-	1
<b>CARDIOLOGÍA</b>	1	-	-	1
<b>NEUROLOGÍA</b>	1	-	-	1
<b>O.R.L</b>	-	-	3	3
<b>C.E.R.HOSPITALA</b>	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>12</b>

## ÁREA DE SALUD DE CÁCERES

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
HOSPITAL UNIVERSITARIO DE CÁCERES	38	96	47	48	283	304	368	448
HOSPITAL SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	21	29	16	52	8	8	45	89
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>125</b>	<b>63</b>	<b>100</b>	<b>291</b>	<b>312</b>	<b>413</b>	<b>537</b>

El área de salud de Cáceres, experimenta un incremento significativo en un 30% de solicitudes de L.T.R en el año 2023, abarcando el 20% del total de solicitudes abiertas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios y ocupando la segunda posición, en cifras absolutas al igual que en el ejercicio anterior y la tercera posición ajustada a la población de referencia en este ejercicio.

Por tanto, sobre la distribución de las solicitudes de asistencia sanitaria según la procedencia de las áreas de salud en este ejercicio, Llerena-Zafra, Badajoz y Cáceres, son las áreas de salud que más solicitudes de asistencia L.T.R han generado por los pacientes extremeños, ajustadas a población.

En 537 ocasiones, los ciudadanos que se dirigieron a nuestra Institución con solicitudes de L.T.R estaban referidas a centros hospitalarios que pertenecían al área de salud de Cáceres. Cabe destacar el aumento muy significativo de las solicitudes de asistencia para primeras consultas a especialistas en un 112%, para pruebas diagnósticas, en un 59%, y para intervenciones quirúrgicas en un 7%, respecto al ejercicio anterior.

### Hospital Universitario de Cáceres. Solicitudes LTR tramitadas: 448

El Hospital Universitario de Cáceres ha experimentado un incremento de solicitudes por incumplimiento de esta Ley en un 22%, pasando de 368 peticiones a 448 peticiones de L.T.R en el año 2023.

Continúa siendo el tercer centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria en Extremadura, situándose por detrás del Hospital Universitario de Badajoz y Hospital de Zafra.

Se observa un aumento de las solicitudes de asistencia para primeras consultas a especialistas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas en el año 2023, destacando el incremento muy significativo en las peticiones de los pacientes para consultas externas en un 153% respecto al ejercicio anterior.

Las solicitudes al amparo de la Ley 1/2005 para intervenciones quirúrgicas en este centro hospitalario representan el 69% del total de solicitudes de las pacientes dirigidas al mismo.

Destacar desfavorablemente que continúa la tendencia ascendente en solicitudes de asistencia de pacientes dirigidas al Servicio de Traumatología, con un aumento significativo del 29% de las peticiones de los mismos respecto al ejercicio anterior. La mayoría de los expedientes por demora para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas, con 222 peticiones, 168 solicitudes tramitadas para intervenciones quirúrgicas y 54 para consultas externas.

El Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Cáceres es el servicio más reclamado por los pacientes extremeños del Servicio Extremeño de Salud, el que más solicitudes de asistencia L.T.R ha generado en el año 2023.

Destacar también respecto a las solicitudes de asistencia tramitadas para intervenciones quirúrgicas, el Servicio de Urología con 48 solicitudes, así como el Servicio de Neurocirugía con 32 solicitudes L.T.R, y Servicio de Cirugía Plástica y Reparadora con 23 peticiones en el año 2023.

Y en el caso de las solicitudes para pruebas diagnósticas, destacar las solicitudes dirigidas al Servicio de Radiología (RMN y ecografías) y al Servicio de Digestivo.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA				
RMN		13		13
ECOGRAFIA		9		9
TAC		1		1
RX		1		1
ANESTESIA Y R.	-	-	2	2
CIRUGÍA GENERAL	-	-	15	15
URLOGÍA	6	-	42	48
NEUROCIRUGÍA	4	-	32	36
TRAUMATOLOGÍA	54	-	168	222
REHABILITACIÓN	12	-	-	12
DIGESTIVO	2	19	-	21
CARDIOLOGÍA	2	2	-	4
O.R.L	2	-	5	7
CIRUGÍA PLÁSTICA Y R.	1	-	23	24
OFTALMOLOGÍA	7	-	11	18
NEUROFISIOLOGIA	-	3	-	3
GINECOLOGÍA	-	-	2	2
UNIDAD DEL DOLOR	1	-	-	1
CIRUGÍA TORÁCICA	-	-	4	4
GERIATRIA	1	-	-	1
NEUROLOGÍA	3	-	-	3
SALUD MENTAL	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>48</b>	<b>304</b>	<b>448</b>



## Hospital San Pedro de Alcántara. Solicitudes LTR tramitadas: 89

En el año 2023, se han dirigido 89 solicitudes de asistencia por incumplimiento de esta Ley al Hospital San Pedro de Alcántara, con un incremento muy significativo de las mismas del 98% en el año 2023, fundamentalmente por peticiones en relación con la demora para pruebas diagnósticas dirigidas al Servicio de Medicina Nuclear.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
<b>RADIOLOGÍA</b>				
RMN		1		1
ECOGRAFIA		2		2
TAC		2		2
<b>MEDICINA NUCLEAR</b>	-	41	-	41
<b>DIGESTIVO</b>	1	-	-	1
<b>CARDIOLOGÍA</b>	-	5	-	5
<b>ONCOLOGÍA</b>	1	-	-	1
<b>HEMATOLOGÍA</b>	1	-	-	1
<b>OFTALMOLOGÍA</b>	1	-	-	1
<b>NEUROFISIOLOGÍA</b>	-	1	-	1
<b>GINECOLOGÍA</b>	1	-	6	7
<b>ALERGOLOGÍA</b>	1	-	-	1
<b>ANESTESIOLOGÍA Y R.</b>	-	-	2	2
<b>GERIATRÍA</b>	2	-	-	2
<b>NEUROLOGÍA</b>	3	-	-	3
<b>PEDIATRÍA</b>	1	-	-	1
<b>REHABILITACIÓN</b>	14	-	-	14
<b>REUMATOLOGÍA</b>	1	-	-	1
<b>TRAUMATOLOGÍA</b>	2	-	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>52</b>	<b>8</b>	<b>89</b>

## ÁREA DE SALUD DE CORIA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
HOSPITAL CIUDAD DE CORIA	1	5	2	0	1	0	4	5
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>5</b>

El Área de Salud de Coria ha experimentado en el año 2023 un incremento de las solicitudes de asistencia dirigidas al mismo de un 25% respecto al ejercicio anterior, pero manteniéndose estable con cifras bajas respecto al resto de áreas de salud, ocupando el octavo lugar en cifras absolutas y ajustadas a la población.

### Hospital Ciudad de Coria. Solicitudes LTR tramitadas: 5

En el Área de Salud de Coria, solo se han dirigido cinco usuarios a nuestra Institución en el año 2023, solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en el Hospital Ciudad de Coria para primeras consultas a especialistas, destacando el incremento en las mismas en este ejercicio. En concreto, para consultas externas a Pediatría, Alergología, Hematología, Traumatología y Cirugía General.

## ÁREA DE SALUD DE DON BENITO - VILLANUEVA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
HOSPITAL DON BENITO	33	54	24	29	18	39	75	122
HOSPITAL SIBERIA-SERENA	4	6	2	1	0	1	6	8
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>	<b>60</b>	<b>26</b>	<b>30</b>	<b>18</b>	<b>40</b>	<b>81</b>	<b>130</b>

El área de salud de Don Benito-Villanueva, viene a reflejar el 5% de todas las solicitudes de asistencia L.T.R incoadas en la Institución en el año 2023, con 130 peticiones de atención sanitaria especializada, experimentando un incremento significativo de las solicitudes de asistencia dirigidas al mismo de un 61% 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 al amparo de la Ley 1/2005 por los pacientes extremeños, el Hospital de Don Benito-Villanueva. La mayoría de las peticiones van dirigidas a este centro hospitalario, un 94% del total del área. En concreto, 122 solicitudes al Hospital de Don Benito y 8 solicitudes al Hospital de Siberia-Serena.

En el año 2023, en el área de salud de Don Benito-Villanueva se incrementan las solicitudes de asistencia L.T.R para primeras consultas a especialistas en un 62%, pruebas diagnósticas en un 15% y de forma muy significativa en un 122% para intervenciones quirúrgicas.

### Hospital de Don Benito-Villanueva. Solicitudes LTR tramitadas: 122

El Hospital de Don Benito-Villanueva ha aumentado un significativo 63% las solicitudes en la aplicación de la Ley 1/2005 de los pacientes en el año 2023, con 122 peticiones, principalmente para consultas externas e intervenciones quirúrgicas.

Cabe destacar, el incremento de solicitudes de los pacientes dirigidas al Servicio de Traumatología pasando de 16 solicitudes en el año 2022 a 53 solicitudes de asistencia tramitadas en el año 2023, con 19 peticiones para consultas externas y 34 peticiones para intervenciones quirúrgicas.

En pruebas diagnósticas resaltar el Servicio de Radiología, y para primeras consultas y pruebas diagnósticas, las solicitudes dirigidas al Servicio de Digestivo, con 13 peticiones, pero estable respecto al ejercicio anterior

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA				
RMN		15		15
ECOGRAFIA		4		4
TAC		2		2
ALERGOLOGÍA	1	-	-	1
GINECOLOGÍA	4	-	1	5
DIGESTIVO	6	7	-	13
OFTALMOLOGÍA	3	-	1	4
ANESTESIOLOGÍA Y R.	1	-	1	2
UROLOGÍA	1	-	1	2
O.R.L	2	-	1	3
CARDIOLOGÍA	3	-	-	3
CIRUGÍA GENERAL	4	-	-	4
NEUROFISIOLOGÍA	-	1	-	1
NEUROLOGÍA	6	-	-	6
REHABILITACIÓN	2	-	-	2
REUMATOLOGÍA	2	-	-	2
TRAUMATOLOGÍA	19	-	34	53
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>29</b>	<b>39</b>	<b>122</b>

### Hospital Siberia-Serena. Solicitudes LTR tramitadas: 8

En el año 2023, las solicitudes por demora en atención sanitaria especializada este centro hospitalario se han incrementado un 33% respecto al ejercicio anterior. Los ciudadanos que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta referidas al Hospital Siberia-Serena, lo hicieron por demora principalmente de primeras consultas a especialistas, en concreto, al Servicio de Traumatología.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA RX		1	-	1
TRAUMATOLOGÍA	4	-	-	4
ANESTESIOLOGÍA Y R.	-	-	1	1
CIRUGÍA GENERAL	1	-	-	1
NEUROLOGÍA	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

### ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
HOSPITAL ZAFRA	194	310	81	119	14	28	289	457
HOSPITAL LLERENA	8	21	6	24	2	4	16	49
<b>TOTAL</b>	<b>202</b>	<b>331</b>	<b>87</b>	<b>143</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>305</b>	<b>506</b>

Destacar desfavorablemente el incremento muy significativo de solicitudes de L.T.R del área de salud de Llerena–Zafra en el año 2023, de un 66% respecto al ejercicio anterior, generando ajustada a población de referencia el mayor número de solicitudes de asistencia de L.T.R de los pacientes extremeños por incumplimiento de plazos del total de peticiones dirigidas a la Institución en este ejercicio, y abarcando el 19% del total de solicitudes gestionadas en la Oficina de la Defensora, con 506 solicitudes de L.T.R.

Se concentran mayoritariamente las solicitudes en el Hospital de Zafra, que representa el 90% del total de las solicitudes del área, pasando a ser el segundo centro hospitalario más reclamado por los pacientes del SES en el año 2023, con 457 peticiones.

Resaltar el incremento muy significativo de las solicitudes de asistencia para intervenciones quirúrgicas en un 100%, así como el aumento también en las solicitudes L.T.R para primeras consultas y pruebas diagnósticas en un 64% en ambas respecto al ejercicio anterior.

## Hospital de Zafra. Solicitudes LTR tramitadas: 457

El Hospital de Zafra ha incrementado de forma significativa las solicitudes por incumplimiento de la Ley 1/2005 en un 58%, pasando de 289 a 457 expedientes abiertos en el año 2023 dirigidos a este centro hospitalario, principalmente para primeras consultas a especialistas.

Se incrementan de forma muy significativa la demanda de pacientes para intervenciones quirúrgicas en un 100% respecto al ejercicio anterior. Observándose también un aumento de las solicitudes de demora para primeras consultas y pruebas diagnósticas, en un 60% y 47% respectivamente.

Cabe destacar en el Hospital de Zafra, el Servicio de Radiología, con un incremento del 78% en el año 2023, con 87 solicitudes de L.T.R tramitadas para pruebas diagnósticas, principalmente reclamando Ecografías, el Servicio de Digestivo con 67 solicitudes tramitadas, tanto para pruebas diagnósticas como para consultas externas, y el Servicio de Rehabilitación, con 63 peticiones de los pacientes por demora para primeras consultas.

Resaltar también el Servicio de Oftalmología, con 40 peticiones dirigidas en su mayoría a primeras consultas y el Servicio de Neurocirugía, con 39 solicitudes de demora, principalmente para intervenciones quirúrgicas.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
<b>RADIOLOGÍA</b>				
ECOGRAFIA		73		73
TAC		11		11
RX		1		1
MAMOGRAFÍA		2		2
<b>ALERGOLOGÍA</b>	13	-	-	13
<b>DERMATOLOGÍA</b>	27	-	-	27
<b>MEDICINA INTERNA</b>	5	-	-	5
<b>TRAUMATOLOGÍA</b>	17	-	10	27
<b>REHABILITACIÓN</b>	63	-	-	63
<b>CARDIOLOGÍA</b>	3	-	-	3
<b>DIGESTIVO</b>	48	19	-	67
<b>NEUMOLOGÍA</b>	1	1	-	2
<b>NEUROCIRUGÍA</b>	34	-	5	39
<b>UROLOGÍA</b>	2	5	1	8
<b>CIRUGÍA GENERAL</b>	2	-	4	6
<b>O.R.L</b>	22	-	1	23
<b>REUMATOLOGÍA</b>	2	-	-	2
<b>OFTALMOLOGÍA</b>	36	-	4	40
<b>UNIDAD DEL DOLOR</b>	2	-	-	2
<b>GINECOLOGÍA</b>	1	-	3	4
<b>HEMATOLOGÍA</b>	4	-	-	4
<b>NEUROFISIOLOGÍA</b>	-	7	-	7
<b>NEUROLOGÍA</b>	28	-	-	28
<b>TOTAL</b>	<b>310</b>	<b>119</b>	<b>28</b>	<b>457</b>

### Hospital de Llerena. Solicitudes LTR tramitadas: 49

En el año 2023, se observa en el Hospital de Llerena un incremento muy significativo de las solicitudes de asistencia en intervenciones quirúrgicas, primeras consultas a especialistas y pruebas diagnósticas. En concreto, de 16 a 49 expedientes abiertos en ese ejercicio dirigidos a este centro hospitalario. Cabe destacar en el mismo, las solicitudes al amparo de la Ley 1/2005 dirigidas a pruebas diagnósticas (RMN), que abarcan el 41% del total de solicitudes del mismo.

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

## ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
HOSPITAL MÉRIDA	218	138	107	155	30	27	355	320
HOSPITAL TIERRA DE BARROS	17	7	6	9	2	1	25	17
<b>TOTAL</b>	<b>246</b>	<b>145</b>	<b>113</b>	<b>164</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>380</b>	<b>337</b>

En el año 2023, destacamos un descenso de solicitudes de L.T.R del área de salud de Mérida, de un 11% respecto al ejercicio anterior, pasando de 380 peticiones en el año 2022 a 337 peticiones en este ejercicio, abarcando el 13% del total de las solicitudes incoadas en la Oficina de la Defensora y ocupando el cuarto lugar como área de salud más reclamada en cifras absolutas y la quinta ajustada a población de referencia.

Contiene el Hospital de Mérida, que continúa ocupando en este ejercicio la cuarta posición como hospital más reclamado por demoras en atención sanitaria especializada, concentrándose la mayoría de las solicitudes de asistencia en este centro hospitalario, con 320 peticiones y 17 solicitudes de asistencia dirigidas al Hospital de Tierra de Barros.

Disminuyen las solicitudes L.T.R para primeras consultas a especialistas respecto al ejercicio anterior en un 41%, así como para intervenciones quirúrgicas del 12%, y se incrementan las solicitudes de los pacientes para pruebas diagnósticas con un incremento del 45% en el año 2023.

### Hospital de Mérida. Solicitudes LTR tramitadas: 320

Cabe destacar en este centro sanitario, cuarto hospital más reclamado, un descenso de las solicitudes en el mismo de un 10% en el año 2023, con 320 solicitudes presentadas por los pacientes, lo que supone el 95% del total de solicitudes en el área de salud de Mérida; principalmente a expensas de solicitudes para pruebas diagnósticas y primeras consultas a especialistas.

En el año 2023, se han incrementado las solicitudes de asistencia L.T.R por demoras para la realización de pruebas diagnósticas contempladas en la Ley 1/2005 en un 45%, pero disminuyendo para consultas externas e intervenciones quirúrgicas.

Cabe destacar el Servicio de Radiología, con 115 solicitudes de asistencia tramitadas para pruebas diagnósticas (61 peticiones en el año 2023). Resaltar también las 40 peticiones por demora para primeras consultas al Servicio de Rehabilitación. Así como el Servicio de Traumatología con 22 solicitudes, Servicio de Neurología con 21 solicitudes y Servicio de Digestivo, con 20 peticiones.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
<b>RADIOLOGÍA</b>				
RMN		20		20
TAC		13		13
ECOGRAFIA		36		36
RX		44		44
OTRAS		2		2
<b>ALERGOLOGÍA</b>	2	-	-	2
<b>UROLOGÍA</b>	3	-	12	15
<b>HEMATOLOGÍA</b>	3	-	-	3
<b>TRAUMATOLOGÍA</b>	15	-	7	22
<b>DERMATOLOGÍA</b>	6	-	-	6
<b>CARDIOLOGÍA</b>	3	3	-	6
<b>DIGESTIVO</b>	1	19	-	20
<b>REHABILITACIÓN</b>	40	-	-	40
<b>NEUMOLOGÍA</b>	6	-	-	6
<b>GINECOLOGÍA</b>	4	-	2	6
<b>CIRUGÍA GENERAL</b>	5	-	4	9
<b>REUMATOLOGÍA</b>	6	-	-	6
<b>ENDOCRINOLOGÍA</b>	2	-	-	2
<b>NEUROFISIOLOGÍA</b>	-	18	-	18
<b>NEUROLOGÍA</b>	21	-	-	21
<b>OFTALMOLOGÍA</b>	16	-	2	18
<b>O.R.L</b>	2	-	-	2
<b>SALUD MENTAL</b>	2	-	-	2
<b>UNIDAD DEL DOLOR</b>	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>138</b>	<b>155</b>	<b>27</b>	<b>320</b>

### Hospital Tierra de Barros. Solicitudes LTR tramitadas: 17

En el año 2023, se han disminuido las solicitudes L.T.R en el Hospital Tierra de Barros, en un 32%, principalmente para primeras consultas a especialistas en distintos servicios médicos y para pruebas diagnósticas dirigidas al Servicio de Radiología y Digestivo.



ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA ECOGRAFÍA		4		4
DIGESTIVO	-	4	-	4
NEUROFISIOLOGÍA	-	1	-	1
OFTALMOLOGÍA	2	-	1	3
TRAUMATOLOGÍA	3	-	-	3
UROLOGÍA	2	-	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>17</b>

## ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
HOSPITAL CAMPO ARAÑUELO	16	19	12	11	7	9	35	39
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>19</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>35</b>	<b>39</b>

El Área de Salud de Navalmoral de la Mata, ha incrementado las solicitudes de asistencia en este ejercicio un 8%, con 39 solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, abarcando el 1,5% del total de solicitudes de L.T.R incoadas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios pero manteniéndose estables con cifras bajas respecto al resto de áreas de salud y ocupando la séptima posición en la relación de las áreas de salud más reclamadas, tanto en cifras absolutas como ajustadas a la población de referencia.

### Hospital Campo Arañuelo. Solicitudes LTR tramitadas: 39

En el año 2023, en el Hospital Campo Arañuelo se aumentan las demoras para primeras consultas a especialistas e intervenciones quirúrgicas en un 19% y 29%, respectivamente, y disminuyen las solicitudes L.T.R para pruebas diagnósticas en un 8% respecto al ejercicio anterior.

Destacar las solicitudes por demora para primeras consultas, principalmente dirigidas al Servicio de Medicina Interna y Traumatología, seguida de las solicitudes para pruebas diagnósticas dirigidas al Servicio de Digestivo, y de las solicitudes de L.T.R para intervenciones quirúrgicas, a expensas del Servicio de Traumatología.



ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA ECOGRAFÍA		3		3
DIGESTIVO	-	7	-	7
CARDIOLOGÍA	2	-	-	2
REHABILITACIÓN	2	-	-	2
TRAUMATOLOGÍA	5	-	8	13
MEDICINA INTERNA	7	-	-	7
DERMATOLOGÍA	2	-	-	2
GINECOLOGÍA	-	-	1	1
NEUROFISIOLOGÍA	-	1	-	1
NEUROLOGÍA	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>11</b>	<b>9</b>	<b>39</b>

## ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA

CENTRO	PRIMERAS CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
HOSPITAL VIRGEN DEL PUERTO	96	139	31	42	92	65	219	246
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>139</b>	<b>31</b>	<b>42</b>	<b>92</b>	<b>65</b>	<b>219</b>	<b>246</b>

El área de salud de Plasencia, incrementa las solicitudes de asistencia en un 12% respecto al ejercicio anterior, con 246 peticiones de pacientes en el año 2023, dirigidas al Hospital Virgen del Puerto. Representa el 9% del total de solicitudes de asistencia incoadas en la Oficina de la Defensora de los usuarios, ocupando el cuarto lugar respecto al resto de las áreas de salud ajustada a la población de referencia.

Se aumentan las solicitudes de L.T.R para primeras consultas en un 45%, para pruebas diagnósticas en un 36% y se reducen para intervenciones quirúrgicas en un 29% respecto al ejercicio anterior.

### Hospital Virgen del Puerto. Solicitudes LTR tramitadas: 246

El Hospital Virgen del Puerto, continúa siendo el sexto centro hospitalario más reclamado por demoras de atención sanitaria especializada al amparo de la Ley 1/2005 en el año 2023.

Cabe destacar en este hospital, el Servicio de Oftalmología con 62 solicitudes tramitadas, de las cuales 45 fueron para consultas externas, y el Servicio de Traumatología,

con 61 solicitudes de L.T.R, 49 de ellas por demora en intervenciones quirúrgicas.

Resaltamos también el Servicio de Neumología con 25 solicitudes tramitadas, 16 de ellas para primeras consultas a especialistas, el Servicio de Neurología con 18 solicitudes tramitadas para primeras consultas y el Servicio de Ginecología, con 17 peticiones tramitadas a expensas de peticiones para intervenciones quirúrgicas.

ESPECIALIDAD	PRIMERAS CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
<b>RADIOLOGÍA</b>				
TAC		4		4
RMN		1		1
ECOGRAFÍA		5		5
OTRAS		1		1
<b>DIGESTIVO</b>	3	10	-	13
<b>TRAUMATOLOGÍA</b>	12	-	49	61
<b>CARDIOLOGÍA</b>	-	3	-	3
<b>UROLOGÍA</b>	1	-	3	4
<b>GINECOLOGÍA</b>	16	-	1	17
<b>CIRUGÍA GENERAL</b>	-	-	1	1
<b>MEDICINA INTERNA</b>	1	-	-	1
<b>DERMATOLOGÍA</b>	7	-	-	7
<b>NEUROLOGÍA</b>	18	-	-	18
<b>OFTALMOLOGÍA</b>	45	6	11	62
<b>ALERGOLOGÍA</b>	1	-	-	1
<b>NEUMOLOGÍA</b>	16	9	-	25
<b>ENDOCRINOLOGÍA</b>	4	-	-	4
<b>REUMATOLOGÍA</b>	6	-	-	6
<b>NEUROFISIOLOGÍA</b>	-	3	-	3
<b>NEFROLOGÍA</b>	1	-	-	1
<b>ONCOLOGÍA</b>	1	-	-	1
<b>REHABILITACIÓN</b>	7	-	-	7
<b>TOTAL</b>	<b>139</b>	<b>42</b>	<b>65</b>	<b>246</b>

### 2.2.2 RESOLUCIONES FORMULADAS POR LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LAS SOLICITUDES DE LA LEY DE TIEMPOS DE RESPUESTA EN EL AÑO 2023.

En el año 2023, han recaído un total de 877 Resoluciones con Recomendaciones emitidas por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura presentadas por los pacientes extremeños, por la demora en

la resolución de las solicitudes de atención, indicando al Servicio Extremeño de Salud la obligación de resolver la solicitud y ofrecer al solicitante la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados, al haberse superado los plazos previstos para su atención sanitaria especializada, así como la necesidad de reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de L.T.R.

En los siguientes apartados vamos a detallar por áreas de salud y especialidades, las Resoluciones formuladas por la Defensora de los Usuarios en el año 2023, por la demora en dar respuesta a expedientes de solicitudes de asistencia L.T.R sobre atención sanitaria especializada demandada.

En el año 2023, 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 310 Recomendaciones, seguida del Área de Salud de Cáceres y Área de Salud de Llerena-Zafra, con 245 y 140 resoluciones, respectivamente; abarcando entre las tres áreas el 79% del total de las resoluciones realizadas en este ejercicio, con 695 resoluciones de un total de 877 resoluciones emitidas por la Defensora y cuya distribución es la siguiente.

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

En el año 2023, se han realizado un total de 245 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	151
UROLOGÍA	19
DIGESTIVO	2
ANESTESIOLOGÍA Y R.	3
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA	6
OFTALMOLOGÍA	1
NEUROCIRUGÍA	20
ORL	2
NEUROFISIOLOGÍA	2
CIRUGÍA TORÁCICA	2
RADIOLOGÍA	1
CIRUGÍA PLÁSTICA Y REPARADORA	12
<b>TOTAL</b>	<b>221</b>



RESOLUCIONES DEL HOSPITAL SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	
ALERGOLOGÍA	1
GINECOLOGÍA	2
MEDICINA NUCLEAR	19
REHABILITACIÓN	2
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

Destacamos en las Resoluciones realizadas en el Área de Salud de Cáceres, principalmente, las dirigidas al Servicio de Traumatología 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 solicitudes de atención L.T.R., pasando de 99 Resoluciones en el año 2022 a 151 Resoluciones en el año 2023. Le siguen muy alejados del anterior, Neurocirugía, Urología, Medicina Nuclear y Cirugía Plástica y Reparadora. En sentido positivo destacar que los servicios de Urología y Cirugía Plástica y Reparadora han disminuido las Resoluciones emitidas en el ejercicio 2023 con respecto al año anterior.

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

En el año 2023, se han incrementado las Resoluciones con respecto al ejercicio 2022, pasando de 62 Resoluciones a 86 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	37
DIGESTIVO	1
GINECOLOGÍA	12
RADIOLOGÍA	1
REUMATOLOGÍA	1
DERMATOLOGÍA	1
ENDOCRINOLOGÍA	1
NEFROLOGÍA	1
MEDICINA INTERNA	1
NEUMOLOGÍA	10
NEUROFISIOLOGÍA	1
NEUROLOGÍA	4
OFTALMOLOGÍA	12
REHABILITACIÓN	3
<b>Total</b>	<b>86</b>

Destacamos las Resoluciones dirigidas al Servicio de Traumatología, Servicio de Oftalmología, Servicio de Ginecología y Servicio de Neumología, que son los que han generado el mayor número de recomendaciones de la Defensora de los usuarios por la demora en la resolución de solicitudes de atención L.T.R. en el Hospital Virgen del Puerto.



## RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ

En el año 2023, se han emitido por la Defensora de los Usuarios 310 Resoluciones sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura en el Área de Salud de Badajoz, que se detallan a continuación por especialidades y centros sanitarios de la siguiente forma:

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE BADAJOZ	
CIRUGÍA COLOPROCTOLÓGICA	10
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA	7
ANGIOLOGÍA Y CIRUGIA VASCULAR	40
CIRUGÍA HEPATOBILIAR	5
DIGESTIVO	10
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	43
NEUROCIRUGÍA	77
NEUROPSICOLOGÍA	1
RADIOLOGÍA	11
MEDICINA NUCLEAR	1
UROLOGÍA	28
OFTALMOLOGÍA	1
TRAUMATOLOGÍA	8
ORL	1
CARDIOLOGÍA	2
<b>TOTAL</b>	<b>245</b>

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL PERPETUO SOCORRO	
OFTALMOLOGÍA	4
ORL	15
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA	1
REHABILITACIÓN	4
TRAUMATOLOGÍA	15
DERMATOLOGÍA	1
RADIOLOGÍA	18
UNIDAD DEL DOLOR	6
ANESTESIOLOGÍA Y R.	1
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>

Destacamos en las Resoluciones realizadas en el Área de Salud de Badajoz, principalmente, en el Hospital Universitario de Badajoz las dirigidas al Servicio de Neurocirugía, Servicio de Maxilofacial, Servicio de Angiología y Cirugía Vascul 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 demora en la resolución de solicitudes de atención L.T.R., pero destacando que el Servicio de Angiología y Cirugía Vascul ha disminuido en el año 2023 en un 25% la emisión de resoluciones. Y en el Hospital Perpetuo Socorro, reseñar que en este ejercicio se mantienen las resoluciones dirigidas al Servicio de Radiología, Traumatología y Otorrinolaringología, éste último aumentado las resoluciones en este ejercicio.

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

En el año 2023, se han emitido 52 Resoluciones de la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura. Destacamos que se observa un incremento de las resoluciones en Mérida desde el año 2021, concretamente, en ese año se emitieron 13 Resoluciones, pasando a 19 Resoluciones en el año 2022. Las 52 Resoluciones formuladas en este ejercicio en el Área de Salud de Mérida se detallan a continuación por especialidades y hospitales:

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DE MÉRIDA	
NEUMOLOGÍA	1
DIGESTIVO	5
NEUROCIRUGÍA	1
NEUROFISIOLOGÍA	4
NEUROLOGÍA	3
RADIOLOGÍA	24
REHABILITACIÓN	2
UROLOGÍA	3
OFTALMOLOGÍA	3
NEUROPSICOLOGÍA	1
REUMATOLOGÍA	1
TRAUMATOLOGÍA	2
<b>TOTAL</b>	<b>50</b>

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL TIERRA DE BARROS	
OFTALMOLOGÍA	1
TRAUMATOLOGÍA	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

Destacamos en las Resoluciones por la demora en recibir respuesta a solicitudes de atención L.T.R en el Área de Salud de Mérida, principalmente, las dirigidas al Servicio de Radiología del Hospital de Mérida. Como dato positivo señalar que en el año 2023 no se ha emitido ninguna Resolución dirigida al servicio de Cirugía General y Digestivo a diferencia del año 2022, que fue el servicio al que se dirigieron más Resoluciones. Por otro lado, en el Hospital Tierra de Barros se han emitido 2 Resoluciones de la Defensora, frente al año 2022, en el que no se emitió ninguna Resolución.

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

Destacamos que en el año 2023 se han emitido 140 Resoluciones en el Área de Salud de Llerena-Zafra, en concreto, 135 Resoluciones en el Hospital de Zafra y 5 Resoluciones en el Hospital de Llerena. Se detallan a continuación por especialidades y centro sanitario las Resoluciones emitidas:

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DE ZAFRA	
DIGESTIVO	30
UROLOGÍA	5
NEUROCIRUGÍA	17
OFTALMOLOGÍA	1
RADIOLOGÍA	21
REHABILITACIÓN	30
UNIDAD DOLOR	1
NEUROLOGÍA	17
NEUROPSICOLOGÍA	1
ORL	4
MEDICINA INTERNA	2
DERMATOLOGÍA	4
ALERGOLOGÍA	2
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DE LLERENA	
NEUROLOGÍA	1
DERMATOLOGÍA	1
DIGESTIVO	2
REHABILITACIÓN	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>



Destacamos que en el año 2023 se observa un incremento muy significativo de las Resoluciones realizadas en el Área de Salud de Llerena-Zafra, pasando de 34 resoluciones en el año 2022 a 140 Resoluciones en este ejercicio. En cuanto a especialidades, principalmente, se han dirigido al Servicio de Digestivo, Rehabilitación, Radiología, Neurocirugía y Neurología, entre los servicios que generan mayor número de recomendaciones de la Defensora de los Usuarios por la demora en la resolución de solicitudes de atención L.T.R. Destacar como dato positivo que han descendido las Resoluciones que ha sido necesario emitir destinadas al Servicio de Oftalmología, pasando de 5 en el año 2022 a 1 Resolución en el año 2023.

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

En el Área de salud de Navalmoral de la Mata se han emitido 7 Resoluciones por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que se detallan a continuación por especialidades y centro sanitario:

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL CAMPO ARAÑUELO	
DIGESTIVO	1
MEDICINA INTERNA	2
DERMATOLOGÍA	1
RADIOLOGÍA	1
TRAUMATOLOGÍA	2
TOTAL	7

Resaltando, en este ejercicio, un descenso en el número de resoluciones realizadas, pasando de 9 Resoluciones en el año 2022 a 7 Resoluciones en el año 2023. En cuanto a servicios cuya demora en la atención sanitaria han motivado la emisión de Resoluciones, destacar el Servicio de Medicina Interna y Servicio de Traumatología, con 2 Resoluciones cada uno.

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

Destacamos que, en el año 2023, en el Área de Salud de Don Benito-Villanueva se han emitido 37 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	24
RADIOLOGÍA	6
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVO	1
ANESTESIOLOGÍA Y R.	1
NEUROFISIOLOGÍA	1
NEUROLOGÍA	1
DIGESTIVO	3
<b>TOTAL</b>	<b>37</b>

Destacamos que en el año 2023 han aumentado las Resoluciones realizadas en el Área de Salud de Don Benito-Villanueva, concretamente se ha pasado de emitir un total de 3 Resoluciones en el año 2022 a emitir 37 Resoluciones en este ejercicio. También destacar que, en este ejercicio, igual que en el pasado no se ha emitido ninguna Resolución dirigida al Hospital Siberia-Serena. Por lo que respecta al servicio que genera mayor número de recomendaciones de la Defensora de los Usuarios por la demora en la resolución de las solicitudes de atención L.T.R., ha sido al igual que en los últimos dos años, el Servicio de Traumatología, seguido de lejos del Servicio de Radiología.

Después de haberse formulado Resolución con recomendaciones de la Defensora de los Usuarios, al haber transcurrido el plazo máximo establecido en la Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, sin que se hayan adoptado medidas por parte de la Dirección General de Asistencia Sanitaria del SES para hacer efectivo el derecho de los pacientes a recibir la atención sanitaria especializada solicitada en cada caso, hay pacientes que se dirigen de nuevo a la Oficina de la Defensora, principalmente aquellos pendientes de intervenciones quirúrgicas, y nos comunican que siguen sin recibir la atención sanitaria especializada que precisan por los diferentes servicios quirúrgicos.

Con independencia de que las reclamaciones presentadas ante la Defensora de los Usuarios no condicionan el ejercicio de las restantes acciones o derechos que puedan ejercitar los interesados, ni tampoco interrumpe los plazos legales establecidos para que los usuarios puedan ejercer las acciones que estimen oportunas, se ha procedido por esta Institución, con la finalidad de seguir acompañando a los pacientes que se dirigen de nuevo a nosotros, a formular una Reclamación dirigida a la Dirección General de Asistencia Sanitaria del SES, exponiendo de nuevo los hechos y circunstancias que figuran en cada expediente y de la cual ya se dio traslado, para que procedan a informar de la fecha de programación/citación que precisa cada paciente y que no debiera demorarse más, dado el tiempo que los pacientes llevan fuera de garantía y justificado en la mayoría de los casos por la mala calidad de vida diaria de los pacientes y el empeoramiento clínico desde la fecha en que fueron incluidos en el registro de pacientes en lista de espera del SSPE.



# 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 en la presentación de reclamaciones y sugerencias sino también facilitando a los usuarios y pacientes del Servicio Extremeño de Salud, familiares y acompañantes de los mismos, que lo deseen, poder manifestar sus agradecimientos al personal sanitario y no sanitario de los distintos centros y servicios del Servicio Extremeño de Salud, por la atención sanitaria recibida, el trato personal, la atención administrativa, la organización en los mismos, etc.

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

La Oficina de la Defensora de los Usuarios procede a dar traslado de los agradecimientos a las gerencias de área de salud implicadas, responsables de los servicios médico-quirúrgicos 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 2023, se han recibido en la Oficina de la Defensora de los usuarios 9 agradecimientos de usuarios, pacientes, familiares y allegados manifestando su agradecimiento al personal del Servicio Extremeño de Salud, por su trabajo y atención personal.



AGRADECIMIENTOS AÑO 2023	GERENCIA DE ÁREA DE SALUD	ATENCIÓN PRIMARIA CENTRO SANITARIO	ATENCIÓN ESPECIALIZADA CENTRO HOSPITALARIO Y ESPECIALIDAD
1/23	PLASENCIA	<b>Centro de Salud Aldeanueva del Camino</b> Médico de Atención Primaria	
2/23	BADAJEZ		<b>Hospital Perpetuo Socorro</b> Unidad de Cirugía Mayor Ambulatoria (CMA)
3/23	PLASENCIA		<b>Hospital Virgen del Puerto</b> Dirección de Enfermería
4/23	BADAJEZ		<b>Hospital Universitario de Badajoz</b> Servicio de Anestesiología y Reanimación
5/23	BADAJEZ		<b>Hospital Universitario de Badajoz</b> Servicio de Neurocirugía
6/23	CÁCERES	<b>Centro de Salud Manuel Encinas</b> Médica de Atención Primaria	
7/23	CORIA		<b>Hospital Ciudad de Coria</b> Servicio de Urgencias
8/23	CÁCERES		<b>Hospital San Pedro de Alcántara</b> Servicio de Neonatología
9/23	PLASENCIA		<b>Hospital Virgen del Puerto</b> Servicio de Reumatología

# 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 2023, nuestra Institución ha mantenido esta actividad, en la medida de lo posible, dada la carga de trabajo debido al incremento de expedientes abiertos en este ejercicio y ajustándose a los limitados recursos humanos de los que disponemos en la Institución, y siempre priorizando en la atención a 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, administración local, servicios centrales del SES, gerencias de áreas de salud y otras instituciones. Solo hemos incluido las más representativas y las expondremos por orden cronológico y según el tipo de intervención

<b>DÍA 16 DE ENERO</b>	Presentación de la Memoria de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura relativa al año 2021 ante el Consejo Extremeño de Salud, en la sala multiusos III Milenio en Mérida, a las 10:00 horas.
<b>DÍA 23 DE ENERO</b>	Asistencia como miembro a la reunión del Consejo Regional de Pacientes de Extremadura, en la sala multiusos del III Milenio en Mérida, a las 10:00 horas.
<b>DÍA 2 DE MAYO</b>	Reunión con el Vicepresidente Primero y Consejero de Sanidad y Servicios Sociales en su despacho, a las 9:00 horas.
<b>DÍA 5 DE SEPTIEMBRE</b>	Reunión con la Consejera de Salud y Servicios Sociales en su despacho, a las 9:30 horas.



<b>DÍA 13 DE SEPTIEMBRE</b>	Reunión con el Director Gerente del Servicio Extremeño de Salud y Director General de Asistencia Sanitaria del SES, en el despacho del Director Gerente del SES a las 12:00 horas.
<b>DÍA 18 DE OCTUBRE</b>	Acto Conmemorativo de la Asociación Oncológica Extremeña con motivo del “ <i>Día Mundial del Cáncer de Mama</i> ” en la Sala Autonomía de la Asamblea de Extremadura, a las 11:00 horas.
<b>DÍA 25 DE OCTUBRE</b>	Comparecencia en la Comisión de Sanidad y Servicios Sociales de la Asamblea de Extremadura para informar sobre la Memoria de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura relativa al año 2022, a las 10:00 horas.
<b>DÍA 31 DE OCTUBRE</b>	Presentación de la Memoria de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura relativa al año 2022 ante el Consejo Extremeño de los Consumidores, en la sala blanca de la Consejería de Salud y Servicios Sociales a las 10:00 horas.
<b>DÍA 31 DE OCTUBRE</b>	Reunión con el Subdirector de Atención Especializada de la Dirección General de Asistencia Sanitaria del Servicio Extremeño de Salud a las 12:00 horas.
<b>DÍA 15 DE NOVIEMBRE</b>	IV Jornada Autonómica de Salud Mental “ <i>Habla Comparte Vive</i> ” en el salón de actos del Hospital de Mérida a las 9:00 horas.
<b>DÍA 28 DE NOVIEMBRE</b>	Ponente en el Foro Extremadura de Enfermedades organizado por la Delegación Extremeña de la Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER) en el Ilustre Colegio Oficial de Médicos de Badajoz, a las 16:00 horas.
<b>DÍA 1 DICIEMBRE</b>	Acto institucional del Día Mundial frente al SIDA organizado por el Comité Autonómico Ciudadano Antisida de la Comunidad Autónoma de Extremadura (CAEX) en la Asamblea de Extremadura, a las 11:00 HOSPITAL

Se ha colaborado también, en la medida de lo posible, 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 extremeños cuando le surge una situación de conflicto o dificultad con el sistema sanitario.

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

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

En el año 2023, desde la Oficina de la Defensora de los Usuarios continuamos realizando un enorme esfuerzo para escuchar y atender las quejas y peticiones de todas las personas que han contactado con la Institución, como servicio que se encarga de velar por el cumplimiento de los Derechos y Deberes de los/as usuarios/as extremeños/as en el sistema sanitario público extremeño, informando, asesorando y tramitando sus sugerencias, agradecimientos, reclamaciones y solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005.

Destacando el incremento de actuaciones de atención, informativas y de asesoramiento realizadas a diario por la Defensora de los Usuarios y su equipo con los usuarios, pacientes y familiares mediante atención telefónica, a través de la herramienta de contacto para los ciudadanos extremeños con la Institución incluida en el portal web de la Defensora de los Usuarios, por correo electrónico, atención personal, correo postal, fax, etc. Como, por ejemplo, los 8.030 mensajes electrónicos contestados de manera personalizada y las 11.088 llamadas telefónicas atendidas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, facilitando información y asesoramiento a las personas que contactan con nosotros en cuestiones relacionadas con su salud, dudas, peticiones, consultas, dificultades o problemas con el sistema sanitario, etc.

Asimismo, la Oficina de la Defensora de los Usuarios ha incoado un 3% más de expedientes en este ejercicio respecto al año 2022, en concreto, 151 expedientes más. Y en el caso de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, con un aumento del 9% de los expedientes abiertos en la Institución respecto al ejercicio anterior, 2.631 solicitudes gestionadas en la Institución en el año 2023.

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 de los expedientes; 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, se ha incrementado la labor de dar celeridad al inicio de la tramitación, adelantando la información al Servicio Extremeño de Salud y realizando gestiones directas, vía telefónica o por correo electrónico, con los responsables de la gestión sanitaria del Servicio Extremeño de Salud, tanto en servicios centrales como en las correspondientes gerencias de áreas de salud, ya que como hemos reflejado, el procedimiento normal podría demorar en exceso una resolución, y con ello perjudicar al 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 Oficina de la Defensora de los Usuarios 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 de la Defensora de los Usuarios, 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 o allegados de los mismos.

Sin embargo, este deber de colaboración respecto a los tiempos empleados para efectuar las contestaciones por las vías normales, en algunas gerencias de área de salud se puede considerar, claramente mejorables, reflejándose los mismos en el apartado 1.2.1 respecto a las reclamaciones. Es justo reconocer, como ya se recogió en las memorias anteriores, que el plazo de diez días establecido en nuestro decreto regulador, es difícil de cumplir en la práctica por la tramitación administrativa, teniendo en cuenta la evolución de nuestra Institución desde su origen hasta el escenario actual con una proyección histórica de forma global ascendente muy significativa de expedientes abiertos en la misma, pero es inadmisibles un plazo superior a los 30-45 días.

En algunos expedientes, hemos observado que se han demorado mucho más algunas contestaciones y ha sido necesario por esta Institución, recordar al organismo competente en cuestión el requerimiento formulado del preceptivo informe solicitado y no contestado en plazo, con 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, principalmente en expedientes de reclamación cuyo motivo es la disconformidad con la asistencia sanitaria o con la organización y normas. Y en otras ocasiones, ha sido necesario solicitar una ampliación de la información facilitada puesto que resultaba insuficiente para la resolución de la reclamación, a la vista de las alegaciones formuladas por el reclamante.

Como hemos reflejado, a la hora de resolver los expedientes gestionados por la Oficina de la Defensora de los Usuarios, es imprescindible la necesaria asistencia e implicación que nos presta el Servicio Extremeño de Salud. Por ello, solicitamos a los gestores sanitarios del SES se incrementen los esfuerzos para seguir cumpliendo con las funciones que tenemos encomendadas y que no se vea dañado el trabajo de la Institución, proporcionando en el menor plazo posible la información solicitada que se les requiere, así como su predisposición favorable a aceptar la mediación cuando surge en los usuarios y pacientes extremeños una situación de conflicto o dificultad con el sistema sanitario, en aras de resolución de las reclamaciones.

En el caso de las reclamaciones y sugerencias, podemos considerar que la colaboración proporcionada por el SES al que nos dirigimos, referido a los tiempos empleados para efectuar las contestaciones de las mismas, en general, son aceptables, pero pueden ser mejorables. 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 Resoluciones (Recomendaciones); teniendo en cuenta que las solicitudes de los pacientes están enmarcadas en una legislación vigente y de obligado cumplimiento.



# CAPÍTULO VI

## DOTACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA

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

Al no disponer esta Institución de presupuesto propio y por tanto, no gestionamos recursos económicos, en este capítulo no se incluirá balance económico.

Esto no es óbice para destacar este apartado, que lo consideramos de enorme importancia para comprender las posibilidades de actuación de la Oficina de la Defensora de los Usuarios en función de los recursos que dispone, nuestras limitaciones y debilidades, las decisiones organizativas y forma de tramitación y gestión de los expedientes debida a la carga de trabajo por el incremento de expedientes que se gestionan, etc.

### 6.1 RECURSOS HUMANOS

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

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

Los recursos humanos siguen siendo claramente uno de los puntos débiles de nuestra Institución.

Recordar que la Institución en este ejercicio sigue contando 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 que la Oficina de la Defensora de los Usuarios, es un servicio que se presta a todos los ciudadanos en la Comunidad Autónoma de Extremadura, encargada de velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios en el Sistema Sanitario Público de Extremadura, informando, asesorando y gestionando sus solicitudes de atención al amparo de la Ley 1/2005,

reclamaciones, sugerencias y agradecimientos, ayudando así a mejorar el sistema sanitario público ya que promueve medidas que aumentan la calidad de los servicios y facilita subsanar las deficiencias detectadas.

En este sentido, en las distintas memorias desde hace varios ejercicios, se ha insistido en la necesidad de adecuar los recursos humanos y materiales a la actividad que se realiza en la Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura; como así se recoge expresamente en la normativa reguladora vigente de dotar a la Oficina de una estructura administrativa adecuada a las necesidades de la misma.

Todo ello, justificado por la evolución de nuestra Institución desde su origen. En la cual, podemos apreciar, teniendo en cuenta la proyección histórica de la misma, un significativo incremento de forma global de los expedientes abiertos en la Institución, destacando que en el año 2005 se gestionaron 307 expedientes hasta el ejercicio actual, en el cual, la Oficina de la Defensora de los Usuarios ha gestionado 5.879 expedientes, lo que tiene su reflejo en un importante aumento de la carga de trabajo en la Institución y, por tanto, de la actividad que se desarrolla la misma; siendo una necesidad dotar a la misma de una estructura administrativa adecuada a las necesidades funcionales actuales, de conformidad con el Decreto 4/2003, regulador de nuestra Institución.

En concreto, los ciudadanos extremeños se han dirigido a la Institución de la Defensora de los Usuarios solicitando nuestra asistencia dando lugar a la apertura de 5.879 expedientes, de los cuales 2.631 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 3.248 a reclamaciones y sugerencias. En consecuencia, se aprecia un incremento del 3% de los expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los Usuarios en el año 2023, 151 expedientes más respecto al ejercicio anterior. Este aumento de expedientes incoados en la Oficina de la Defensora responde a un incremento de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005 del 9% respecto al ejercicio anterior, pasando de 2.424 solicitudes de los pacientes en el año 2022 a 2.631 solicitudes en el año 2023.

Es importante aclarar, que no incluimos dentro de estos expedientes, las numerosas actuaciones de atención, informativas y de asesoramiento realizadas a diario por la Defensora de los Usuarios y su equipo con los usuarios, pacientes y familiares mediante atención telefónica, a través de la herramienta de contacto para los ciudadanos extremeños con la Institución incluida en el portal web de la Defensora de los Usuarios, por correo electrónico, atención personal, correo postal, fax, etc. Como, por ejemplo, los 8.030 mensajes electrónicos contestados de manera personalizada y las 11.088 llamadas telefónicas atendidas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, facilitando información y asesoramiento a las personas que contactan con nosotros en cuestiones relacionadas con su salud, dudas, consultas, peticiones, dificultades o problemas con el sistema sanitario, etc. Todo ello, unido al trabajo diario que efectuamos en el estudio, análisis, gestión y tramitación de los expedientes de reclamaciones, sugerencias y solicitudes de atención L.T.R (centros sanitarios, servicios centrales del SES, gerencias de áreas de salud, direcciones asistenciales y médicas, servicios de atención al usuario, etc.) y en el posterior seguimiento de los mismos, a través de distintos medios, llamadas telefónicas, correos electrónicos, escritos, etc.

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

Quiero resaltar el enorme esfuerzo que ha realizado la Institución, Defensora y su equipo, durante el año 2023 en el cumplimiento de nuestros deberes y en la elaboración y redacción de esta Memoria, 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, teniendo que ajustar las actividades a la realidad de los recursos humanos disponibles, ya que nuestra prioridad es prestar el mismo servicio de atención a los ciudadanos extremeños que se han dirigido a nuestra Institución.

Como ya hemos mencionado en ejercicios anteriores, sobre la adscripción de nuestra Institución, el Decreto 4/2003, establece que la Oficina del Defensor de los Usuarios estará adscrita al departamento de la Administración Regional que ostente las competencias en materia de protección de los derechos de los consumidores. En este sentido, a través del Decreto 235/2023, de 12 de septiembre, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y Servicios Sociales, el Ente Público Instituto de Consumo de Extremadura quedó adscrito a la Consejería de Salud y Servicios Sociales.

La independencia de la Institución es un valor a la hora de actuar en el ejercicio de sus funciones y que transmite confianza a los usuarios, sin embargo, a la hora de resolver dependemos siempre de la voluntad, impulso y posibilidades de los gestores responsables de la Administración sanitaria, situación que los ciudadanos deben conocer y la Administración sanitaria continuar colaborando y potenciando al máximo para seguir cumpliendo con las funciones que la legislación 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, de conformidad con el Decreto 4/2003, regulador de nuestra Institución.

## 6.2 RECURSOS MATERIALES

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

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

En relación con los recursos materiales, teniendo en cuenta el importante aumento del volumen de expedientes de solicitudes al amparo de la Ley 1/2005, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos que se tramitan en la Institución en los últimos años y el tiempo transcurrido desde la creación inicial de la base de datos informática que se utiliza, se está trabajando en las necesidades reales para 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, adecuándola al nuevo sistema de registro único de la Junta de Extremadura, TRAMITA, y 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 2023 del portal web de la Defensora de los Usuarios del SSPE, que consigue una mejor accesibilidad de los ciudadanos a la Institución, con información y asesoramiento, directo y sencillo, a los usuarios extremeños de forma no presencial, a través de la herramienta de contacto incluida en el portal web de la Defensora de los Usuarios; con la posterior cumplimentación de los modelos de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la LTR en formato autorrellenables, disponibles en el portal web mencionado.

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

En concreto, de los 3.248 expedientes abiertos de reclamaciones y sugerencias en el año 2023, la mayoría de los usuarios extremeños continuaron utilizando el correo electrónico para hacernos llegar su reclamación y sugerencia a la Institución, en 2.131 ocasiones, representando un 65% del total.

Y en el caso de las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, también continúa siendo el correo electrónico la vía más frecuente de presentación de las solicitudes, representando un 66% del total, lo que responde principalmente a la celeridad en esta forma de presentación y el uso cada vez mayor en la población extremeña.

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



### 6.3 PROCEDIMIENTO

Durante el año 2023, 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, por correo electrónico o por el procedimiento de presencia personal y directa en la Institución con posterior ratificación por escrito. En otras ocasiones, las solicitudes se han recibido por vía fax. El uso cada vez más frecuente por conocimiento de la página web de la Defensora de los usuarios ha incrementado en los últimos años la presentación de las reclamaciones y sugerencias por esta vía. Excepcionalmente, se han aceptado reclamaciones por teléfono cuando las circunstancias han sido especiales. En el menor tiempo, se constata la situación con el 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:

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

### EN PRIMERA INSTANCIA

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

### EN SEGUNDA INSTANCIA

- Todas aquéllas que hayan sido ya atendidas y resueltas por los Servicios de Atención al Usuario y el reclamante muestra disconformidad con la resolución.
- Las que, presentadas en los Servicios de Atención al Usuario, no hayan sido atendidas o resueltas dentro del plazo estipulado en las normativas reguladoras.

## TRAMITACIÓN

Cada vez que se recibe escrito en la Institución, a la mayor brevedad, 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.



## 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:

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 remita el documento acreditativo con la asistencia sanitaria demandada.

En aquellos casos que la Dirección General de Asistencia Sanitaria considera que el usuario no tiene derecho, 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, primeras pruebas diagnósticas/terapéuticas e intervenciones quirúrgicas, para situaciones especiales (neoplasias malignas, cirugías de aneurisma, desprendimiento de retina, etc.). Aunque llevan una tramitación similar, hacemos especial referencia al caso que se demanda con gestiones directas de la Defensora de los Usuarios con el Servicio Extremeño de Salud.

## 6.4 DIFUSIÓN

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

Destacar positivamente la importante actividad, durante el año 2023, del portal web de la Defensora de los Usuarios del SSPE, alojado dentro de una plataforma segura y con un espacio independiente por las características específicas de la Institución, que ha mejorado la accesibilidad de los ciudadanos a la Institución, facilitando un espacio de contacto para información y asesoramiento directo y sencillo muy utilizado por los mismos en este ejercicio; realizándose desde la Oficina de la Defensora numerosas actuaciones diarias informativas y de asesoramiento con los usuarios extremeños y lo distintos colectivos de forma no presencial, y permitiendo el uso, de forma práctica y sencilla, de los modelos de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la LTR autorellenables. Lo cual, se ha reflejado en un incremento del uso de la forma de presentación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia de L.T.R por la vía de correo electrónico a través del portal, siendo la forma más frecuente de presentación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia de la Ley 1/2005 en este ejercicio.

Asimismo, durante el año 2023 se han realizado otras actuaciones de información y difusión de la Oficina, mediante la actividad institucional realizada, en la medida de lo posible, dado el incremento de los expedientes atendidos en la misma, ajustándose a los limitados recursos humanos de los que disponemos en la Institución y siempre priorizando en la atención a los usuarios extremeños; a través de aquellas intervenciones públicas que desarrolla la Defensora de los Usuarios, y que tienen, entre otros objetivos, la difusión de la Institución con finalidad de que los ciudadanos conozcan la misma y su actividad. De las mismas, hacemos mención en el apartado 4.1 relativo a la actividad institucional. Y 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 colaboración y comunicación fluida con

las asociaciones de pacientes.

- Realizar nuestro trabajo tal que seamos capaces de satisfacer las necesidades de los ciudadanos que solicitan nuestro servicio.
- Mejorar la productividad en todas las actividades desarrolladas.
- Garantizar a nuestros usuarios una alta fiabilidad de nuestras actuaciones, alcanzando un alto grado de satisfacción de nuestras respuestas a través de una información de calidad.
- Ejercer un liderazgo que propicie participación y compromiso de todo el personal.

La Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura es la encargada de hacer que esta política de calidad sea entendida, implantada y mantenida al día en todos los niveles de la organización, con el fin de poder aplicar y desarrollar el sistema de calidad implantado.

## **CARTA DE SERVICIOS Y BUENAS PRÁCTICAS.**

### **1. PRESENTACIÓN**

La Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura es una Institución extremeña que tiene por misión la defensa de los derechos y libertades de los ciudadanos en materia sanitaria, realizándola a través de la gestión de las reclamaciones y sugerencias, 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 esta carta.



#### **4. CRITERIOS DE CALIDAD – CONDUCTA ADMINISTRATIVA.**

##### **ACTUACIÓN DE EMPLEADOS PÚBLICOS**

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

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

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

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

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

**Atención personalizada:** Todo el personal al servicio de la Institución de la Defensora de los Usuarios está obligado a realizar las comunicaciones escritas o verbales en un lenguaje sencillo y comprensible para 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 esta carta. Llegando incluso a poder ser atendidas por la Defensora en sus propios hogares.

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

**Equipamiento, señalización y condiciones adecuadas:** Se establecerá la aplicación de la normativa en prevención de riesgos laborales y de seguridad e higiene en el trabajo, planes de emergencia y evacuación, simulacros periódicos y mantenimiento de las instalaciones por empresas especializadas.

##### **PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS**

**Impresos normalizados, documentación necesaria e identificación de registros:** Se proporcionará al usuario los impresos normalizados para efectuar sus reclamaciones o sugerencias, aunque se admitirá cualquier soporte y forma para efectuar la reclamación



siempre que permita identificar la identidad de la persona que las presente. Se llevará un registro e identificación de todas las reclamaciones o peticiones realizadas por los usuarios.

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

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

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

El 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 las diligencias de la investigación.

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

## **5. COMPROMISO DE CALIDAD**

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

## 6. VALORES DE LA DEFENSORA.

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

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

Se utiliza un lenguaje fácilmente comprensible, garantizando la asistencia y asesoramiento a quienes tengan dificultad o imposibilidad para expresarse al presentar la sugerencia 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 2023, 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 11.088 llamadas telefónicas, con un incremento del 6% respecto al año 2022 que se atendieron 10.474 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 2023, una media estimada de 8.030 correos electrónicos, un incremento del 57% respecto al ejercicio anterior que eran 5.107 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 extremeños, cercano, accesible, de intermediación y diálogo, imparcial, que ayuda a mejorar el sistema sanitario público y da transparencia al mismo, un elemento sensor y necesario de la valoración de los usuarios y pacientes extremeños sobre la calidad percibida en los servicios sanitarios, y en sus demandas y aspiraciones ante los gestores sanitarios.
- 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 sanitario.
- No es función de nuestra Institución juzgar la actividad política y administradora del partido en el poder, tampoco la gestión del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
- Destacar que detrás de cada dato recogido en esta Memoria, hay una persona que está reclamando salud, el bien más preciado para los mismos. Son usuarios y pacientes del SES 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 esforzamos 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 permite 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.
- Como consecuencia de la atención a las personas, sobre sus derechos y libertades en materia sanitaria, la Oficina de la Defensora de los Usuarios gestionó 5.879 expedientes en el año 2023, de los cuales 2.631 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 3.248 a reclamaciones y sugerencias.



- Se aprecia un incremento del 3% de los expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los Usuarios en este ejercicio, 151 expedientes más respecto al ejercicio anterior, en el que se gestionaron 5.728 expedientes.
- Destacar en el caso de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, un aumento del 9% respecto al ejercicio anterior, pasando de 2.424 solicitudes de los pacientes en el año 2022 a 2.631 solicitudes en el año 2023.
- Y en lo que se refiere a las reclamaciones y sugerencias, reseñar en este ejercicio un ligero descenso del 2%, pasando de 3.304 en el año 2022 a 3.248 reclamaciones presentadas por usuarios y pacientes extremeños en la Institución en el año 2023.
- La vía más frecuente utilizada por las personas para acceder a la Oficina de la Defensora de los Usuarios en la presentación de las reclamaciones y sugerencias continúa siendo, en el año 2023, a través del correo electrónico institucional de la Defensora. De los 3.248 expedientes abiertos, la mayoría de los usuarios extremeños continuaron utilizando el correo electrónico, en 2.131 ocasiones, representando un 65% del total. Asimismo, en la presentación de las 2.631 solicitudes de asistencia por los pacientes, la mayoría de los expedientes se abrieron a través de correo electrónico, en 1.739 casos, abarcando el 66% del total de las solicitudes presentadas.
- Durante el año 2023, hemos continuado actuando con la finalidad de facilitar escucha activa, atención, cercanía, facilidad de comunicación y comprensión total de la dimensión de las peticiones que se formulan, sobre todo en el caso de usuarios con edad avanzada, así como información y asesoramiento a todos aquellos usuarios que lo han requerido, principalmente en materia de derechos de los ciudadanos extremeños respecto al sistema sanitario; facilitando la presentación de las reclamaciones, mediante la mejora de la accesibilidad y la simplificación de los procedimientos, con objeto de evitar la brecha digital.
- Se han atendido unas 11.088 llamadas telefónicas, con un incremento del 6% respecto al año 2022 que se atendieron 10.474 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 2023, una media estimada de 8.030 correos electrónicos, un incremento del 57% respecto al ejercicio anterior que eran 5.107 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.

- 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, recordar a los usuarios su deber de responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el SES, 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); apelando a la educación sanitaria, en concreto, a la asistencia sanitaria de los pacientes a las citas médicas proporcionadas por el SES para consultas, pruebas diagnósticas o intervenciones quirúrgicas, ya que la falta de asistencia a las mismas, sin anulación previa, elimina la posibilidad de atención de otros pacientes que lo precisan y repercute en las listas de espera.
- El Servicio Extremeño de Salud, cuenta con un nivel de atención profesional de forma global tanto en atención primaria como especializada, bueno, con una alta cualificación de sus profesionales. El elevadísimo número de actos sanitarios, en todo un año, transcurren generalmente con una buena satisfacción de los usuarios y pacientes extremeños, y hace que las reclamaciones/solicitudes que llegan a la Defensora, aun creciendo, sean proporcionalmente bajas en relación al servicio que presta nuestro sistema sanitario público extremeño. Por ello, nuestro reconocimiento y agradecimiento a todos los profesionales del SES, sanitarios y no sanitarios, por el esfuerzo y la inmensa labor que continúan desarrollando por las personas enfermas.
- Desde la Institución se pone de manifiesto, a través de las reclamaciones y solicitudes al amparo de la Ley 1/2005, un escenario en el que radican distintos factores y causas que los gestores sanitarios del SES tienen que analizar y corregir para solucionar los problemas detectados con objeto de que el sistema sanitario público extremeño pueda dar respuesta a las reiteradas necesidades de atención sanitaria de los pacientes, dentro de un contexto presupuestario, cuyas prioridades deben ser establecidas y modificadas para tal fin.
- Es preciso que los gestores sanitarios del SES incrementen los esfuerzos en los planes y medidas adoptadas con objeto de reducir la demora asistencial de los pacientes en las revisiones médicas de sus patologías y pruebas diagnósticas de control-seguimiento en los centros hospitalarios y especialidades detectadas y reiteradas en las reclamaciones de los usuarios y pacientes extremeños y que las citas sucesivas para los mismos se encuentren en un intervalo razonable que no sea muy excedido al indicado por el especialista en su plan de seguimiento; priorizando las pruebas y consultas de control-seguimiento de las pacientes oncológicas.
- Con el incremento de la demanda de atención sanitaria especializada en intervenciones quirúrgicas, primeras consultas a especialistas y pruebas diagnósticas de los pacientes por aplicación de la Ley 1/2005, y reconociendo el esfuerzo realizado por los gestores sanitarios durante el año 2023, se reitera al SES que tiene que proporcionar al paciente la



atención sanitaria especializada demandada, teniendo en cuenta que ya se encuentran fuera de garantía, ya sea en un centro sanitario público, que es en general la preferencia de los pacientes extremeños y supone un notable ahorro para el SES, o se le oferte su derivación a centro concertado privado.

## SOBRE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:

- Durante el ejercicio 2023, se incoaron 3.248 expedientes de reclamaciones y sugerencias en la Oficina de la Defensora de los usuarios, con un leve descenso del 2% respecto al ejercicio anterior, pasando de 3.304 reclamaciones y sugerencias en el año 2022 a 3.248 reclamaciones y sugerencias en el año 2023. En concreto, 3.230 reclamaciones y 18 sugerencias presentadas por los usuarios extremeños.
- Continúa reclamándose más a la atención especializada que a la atención primaria, 2.792 de los expedientes abiertos en la Institución frente a la atención primaria que recibió 344 reclamaciones. 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 86% del total de las reclamaciones abiertas en la Oficina de la Defensora de los usuarios en el año 2023 y un incremento del 14% respecto al ejercicio anterior. Atención Primaria, representa el 11% del total (22% en el año 2022), apreciándose un descenso significativo de un 51% respecto al ejercicio anterior.
- Los motivos más reclamados por los pacientes extremeños, fueron nuevamente la disconformidad por Lista de espera y citaciones, en 2.470 casos, abarcando un 76% del total de las reclamaciones (69% en el año 2022) y destacando un incremento de reclamaciones por esta causa respecto al ejercicio anterior de un 9%. Se incluyen las reclamaciones por la demora asistencial para consultas sucesivas con especialistas y/o pruebas diagnósticas de control-seguimiento, ya sea por lista de espera para revisión de sus patologías en las distintas especialidades o por dificultades en el sistema de citaciones (anulaciones y reprogramaciones de citas). Principalmente, dirigidas a distintas especialidades como Neurología, Cardiología, Oftalmología, Neumología, Traumatología y Urología, así como para pruebas diagnósticas de control-seguimiento por los Servicios de Radiología y Digestivo.
- Seguidos, al igual que en el ejercicio anterior, por la disconformidad con la Organización y Normas en 426 casos, representando un 13% del total, con un descenso del 26% respecto al año anterior. Principalmente, reclamaciones en las que los usuarios se ven afectados por lo que consideran deficiencias en la organización sanitaria, es decir, desacuerdos que muestran sobre normas o sistemas organizativos en los centros sanitarios, tanto en centros hospitalarios como de atención primaria, y las peticiones que formulan en el funcionamiento de los mismos.
- Continúan en tercer lugar, las reclamaciones por la disconformidad con la Atención personal y/o sanitaria, en 238 casos, con un ligero descenso de un 6% y representando un 7% del total de las reclamaciones presentadas en la Oficina de la Defensora. 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.

- Y ocupando el cuarto lugar, las deficiencias estructurales y personales, es decir, las peticiones de los usuarios cuando consideran que existen deficiencias materiales o humanas en los centros sanitarios del SES. Principalmente, reclamaciones de usuarios de núcleos rurales por ausencia o no sustitución de profesionales sanitarios, médicos y pediatras de atención primaria. En el año 2023, se registraron 103 reclamaciones, abarcando un 3% del total de las reclamaciones y con una disminución del 44% respecto al ejercicio anterior.
- Por áreas de salud, se observa un incremento de las reclamaciones presentadas por los usuarios y pacientes en Mérida, Plasencia y Cáceres.
- En cifras absolutas, Mérida es el área de salud que más reclamaciones ha generado, con 990 reclamaciones, seguida del área de Salud de Badajoz, con 632 reclamaciones y, en tercer lugar, en este ejercicio lo ocupa el área de salud de Llerena-Zafra, con 578 reclamaciones.
- Y ajustadas a la población de referencia, son Mérida, Llerena-Zafra y Plasencia las áreas de salud en las que se presentaron más reclamaciones por los usuarios y pacientes extremeños en el año 2023.
- Los tres centros hospitalarios que más reclamaciones han generado en la Oficina de la Defensora de los usuarios, son el Hospital de Mérida con 849 reclamaciones, Hospital de Zafra con 495 reclamaciones y Hospital Universitario de Badajoz con 267 reclamaciones, por este orden.
- A diferencia del año 2022 y, como en ejercicios anteriores, son los ciudadanos del área de salud de Mérida los que han presentado mayor número de reclamaciones en cifras absolutas, con 990 reclamaciones, y en proporción a la población, con 1 reclamación por cada 167 habitantes; representando el 30% del total de las reclamaciones incoadas en la Oficina de la Defensora en el año 2023 y con un incremento del 33% respecto al año anterior. Los pacientes refieren en el 92% de sus reclamaciones la demora en citas de revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas, ya sea por lista de espera o por fallos de citación, predominando las dirigidas a Oftalmología, Cardiología, Neurología, Urología, Neumología, Rehabilitación y Oncología, y a Radiología para la realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento (ecografías, RMN, TAC, mamografías).
- El área de salud de Llerena-Zafra, que en este ejercicio ha dejado de ser el más reclamado, abarca el 18% del total de las reclamaciones, con 578 reclamaciones, disminuyendo un 26% respecto al ejercicio anterior y ocupando el tercer lugar en cifras absolutas pero el segundo más reclamado ajustado a población, con 1 reclamante por cada 170 habitantes.
- El área de salud de Plasencia, ha aumentado las reclamaciones en un 29% en este ejercicio, siendo la tercera más reclamada en proporción a la población de referencia, con 1 reclamación por cada 320 habitantes, pero ocupando la quinta posición en cifras absolutas; abarcando el 10% del total de las reclamaciones, con 332 reclamaciones.



- El área de salud de Cáceres, con 379 reclamaciones, ha incrementado también las reclamaciones en su área un 6% respecto, ocupando en este ejercicio el quinto lugar entre las más reclamadas ajustada a la población de atención, con 1 reclamación por cada 494 habitantes y la cuarta posición en cifras absolutas; representando el 12% del total de las reclamaciones presentadas por los usuarios extremeños.
- El área de salud de Don Benito-Villanueva, ha reducido un 15% las reclamaciones en su área, con 156 reclamaciones, pero continúa ocupando como en el ejercicio anterior el sexto lugar en cifras absolutas y ajustadas a población, con 1 reclamante por cada 855 habitantes; representando el 5% del total de las reclamaciones.
- El área de salud de Badajoz, también disminuye las cifras de reclamaciones en este ejercicio pasando de 765 reclamaciones a 632 reclamaciones en el año 2023, lo que supone un descenso del 17%, representando el 19% del total de reclamaciones y ocupando el cuarto lugar entre las más reclamadas en proporción a la población de referencia, con 1 reclamante cada 425 habitantes y el segundo lugar en cifras absolutas.
- El área de salud de Navalmoral, representando el 2% del total de las reclamaciones, ha disminuido en este ejercicio un 9% 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.
- Y el área de salud de Coria, continúa siendo el área de salud menos reclamada por los usuarios extremeños, con menor porcentaje de reclamantes, con 1 reclamante por cada 2.094 habitantes, manteniéndose sin cambios respecto al ejercicio anterior y representando un 1% del total de las reclamaciones.
- De los 3.248 expedientes de reclamaciones y sugerencias abiertos en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, 2.824 expedientes fueron aceptados por considerarnos competentes en el procedimiento, un 87% del total de expedientes de reclamaciones y sugerencias (79% en el año 2022), procediendo a su recepción, análisis, tramitación y gestión; con un incremento del 8% respecto al ejercicio anterior. Las 424 reclamaciones restantes, se consideraron rechazadas en primera instancia, al no ser competentes según la normativa reguladora, y procedimos a receptorlas y atenderlas, un 13% del total.
- Las causas por las que se admitieron a trámite las 2.824 reclamaciones y sugerencias fueron en primera instancia, con 2.304 casos, por afectar a más de un área de salud 9 expedientes, por ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo centro/servicio 1.846 expedientes, de oficio 447 expedientes, 1 expediente informativo y presentada por asociaciones de consumidores y usuarios 1 expediente; y en segunda instancia, en 520 casos, por no ser contestada en plazo por el Servicio de Atención Usuario 369 expedientes y por desacuerdo del usuario con la resolución de la Gerencia de área 151 expedientes.
- En 680 ocasiones, se consideraron rechazadas al no ser competentes según la normativa reguladora, realizando una atención de las mismas y remitiéndolas al órgano competente que corresponda para que sean resultas; manteniéndose un seguimiento de las mismas. El motivo más frecuente fue eludir su presentación en primera instancia en los servicios de atención al usuario de cada área de salud, de conformidad con

la normativa reguladora vigente. Esta situación ocurrió en 423 ocasiones. Por otro lado, hemos rechazado en 1 ocasión por otras causas (vía judicial). 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 2023, del total de las 3.248 reclamaciones y sugerencias incoadas en la Oficina de la Defensora, se encontraban 3.113 expedientes finalizados y 135 en instrucción, un 4%. Estos últimos, se trataban principalmente de expedientes abiertos, en fase de instrucción, procediéndose desde la Institución a realizar un segundo requerimiento y reiteración a las gerencias de las áreas de salud correspondientes para dar respuestas a las reclamaciones y proceder al cierre de los mismos, así como expedientes que se encuentran pendientes de actualización en la base de datos de las respuestas recibidas.
- De las 2.824 reclamaciones en las que nos hicimos competentes, quitando los 135 expedientes en fase de instrucción al cierre del ejercicio 2023, la forma más frecuente de finalizar la tramitación de los 2.689 expedientes fue mayoritariamente a través de la mediación. En 2.668 ocasiones, un 99,2% de los expedientes tramitados, se finalizó con el acuerdo de ambas partes, usuario/a y SES. En 21 ocasiones, un 0,8%, 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 SES 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.
- El área de salud de Badajoz, genera el 19% de los expedientes abiertos en la Oficina de la Defensora de los Usuarios. Se presentaron 632 reclamaciones, con una disminución de un 17%, de las cuales en 469 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 74% de las reclamaciones en el área de salud de Badajoz. Destacar que el 62% de las reclamaciones en la que nos hicimos competentes tenían por motivo ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico, el 22% se abrieron por la vía de oficio y el 16% se trataron de reclamaciones no contestadas en plazo o con resolución no satisfactoria para el usuario por el servicio de atención al usuario. La media estimada de días en tramitar los expedientes fue de 40 días.
- El 75% de las reclamaciones aceptadas presentadas por los usuarios, tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, ya sea por lista de espera para su revisión en las distintas especialidades o por dificultades en el sistema de citaciones, pero observándose una disminución del 20% respecto al ejercicio anterior. Continúan dirigiéndose reclamaciones a determinadas especialidades como Angiología y Cirugía Vasculuar para citación de consultas para revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas, Radiología para la realización de pruebas

diagnósticas de control-seguimiento (TAC, RMN, ecografías, mamografías), Digestivo para la realización de pruebas diagnósticas de control/screening y Neurología, Oftalmología y Otorrinolaringología para consultas de revisión de sus patologías; y en este ejercicio resaltar las reclamaciones reiteradas que los usuarios han dirigido por intervenciones quirúrgicas aún pendientes al Servicio de Neurocirugía, Angiología y Cirugía Vascul, Cirugía Maxilofacial y Urología.

- El Hospital Universitario de Badajoz, es 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 demora en las citas de revisión y valoración de pruebas diagnósticas predominando las dirigidas a Angiología y Cirugía Vascul (abarcando el 21% en el año 2023 y observándose una reducción de un 45% de las reclamaciones) y Neurología, y reclamaciones para la realización de pruebas diagnósticas de control por Radiología (TAC, RMN, ecografías, mamografías) y Digestivo (Colonoscopia, endoscopia digestiva alta, manometría), así como reclamaciones para intervenciones quirúrgicas aún pendientes principalmente por Neurocirugía.
- El Hospital Perpetuo Socorro se observan reclamaciones para la realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento por Radiología (ecografías, mamografías, TAC, RMN) y demora en las citas de revisión y valoración de pruebas diagnósticas dirigidas a Oftalmología y Otorrinolaringología. Y en el Hospital Materno Infantil, reclamaciones principalmente dirigidas a Ginecología y Neurología pediátrica para citas sucesivas pendientes y 21 reclamaciones dirigidas al CERHA, por lista de espera para los tratamientos de reproducción humana asistida.
- En el grupo de Otros, resaltar las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria por lista de espera para atención en equipos de salud mental por psiquiatra/psicólogo/a y en unidades de salud bucodental, deficiencias de recursos humanos en pediatría de atención primaria en zonas rurales, y por disconformidad con la organización y normas en los mismos.
- El área de salud de Cáceres genera, el 12% de los expedientes abiertos en la Oficina de la Defensora de los Usuarios. Se presentaron 379 reclamaciones, con un incremento de un 6%, de las cuales en 321 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 85% de las reclamaciones en el área de salud de Cáceres. Reflejar que el 51% de las reclamaciones en la que nos hicimos competentes tenían por motivo ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico, seguidas de un 26% de las reclamaciones con resolución no satisfactoria o no contestadas en plazo por el SAU, y en un 23% de las reclamaciones que se abrieron por la vía de oficio. La media estimada de días en tramitar los expedientes fue de 35 días.
- El 73% de las reclamaciones aceptadas, 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, dirigidas principalmente a Traumatología, Cardiología, Neurología, Oftalmología y Endocrinología para citación para revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas, y a Medicina Nuclear para la realización de pruebas diagnósticas de control (Gammografías,

PET-TAC); resaltando las reclamaciones reiteradas para intervenciones quirúrgicas aún pendientes de Traumatología y Urología.

- El Hospital Universitario de Cáceres, es el centro sanitario más reclamado en el área de salud de Cáceres y continúa ocupando el quinto lugar como centro hospitalario en cuanto al número de reclamaciones generadas en la Oficina de la Defensora. Los pacientes refieren en el 78% 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 a Traumatología (para consultas de seguimiento como intervenciones quirúrgicas aún pendientes, un 33% de las mismas), Neurología y Oftalmología, así como reclamaciones a Urología, demandando las intervenciones quirúrgicas pendientes.
- El Hospital San Pedro de Alcántara, registra reclamaciones para realización de pruebas diagnósticas de control por Medicina Nuclear, así como reclamaciones para citas sucesivas de Cardiología, Endocrinología, Neumología y Alergología.
- En el grupo de Otros, resaltar las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria por lista de espera en unidades de fisioterapia y para la atención en la unidad de salud mental de adultos, por disconformidad con la organización y normas en centros de orientación y planificación familiar y en la reasignación pacientes a otra unidad básica asistencial, así como por deficiencias de recursos humanos en medicina de familia en zonas rurales.
- El área de salud de Coria continúa generando solo el 1% de los expedientes abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios. En concreto, se presentaron 20 reclamaciones, manteniéndose estable sin cambios respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 9 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento. Las causas fueron en 5 expedientes la apertura por la vía de oficio, 3 expedientes por reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio y un expediente por desacuerdo del usuario con la resolución de la gerencia de área. La media estimada de días en tramitar los expedientes fue de 23 días.
- De los 8 expedientes abiertos dirigidos al Hospital Ciudad de Coria, el 63% de las reclamaciones presentadas por los usuarios tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, para citación de consultas sucesivas con Dermatología, Medicina Interna, Urología y Endocrinología. Y el resto, fueron dos expedientes abiertos en centro hospitalario por organización y normas, y disconformidad con la asistencia sanitaria y/o trato personal. Y, por otro lado, se abrió un expediente de reclamación dirigido a un centro de atención primaria por disconformidad con la asistencia sanitaria y/o trato personal.
- El área de salud de Don Benito-Villanueva, genera el 5% de los expedientes abiertos en la Oficina de la Defensora de los Usuarios. En concreto, se presentaron 156 reclamaciones, lo que supone una disminución del 15% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 133 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento. Reflejar que el 59% de las reclamaciones en la que nos hicimos competentes tenían por motivo ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico, seguidas de un



24% de las reclamaciones con resolución no satisfactoria o no contestadas en plazo por SAU, y en un 16% de las reclamaciones que se abrieron por la vía de oficio. La media estimada de días en tramitar los expedientes fue de 36 días.

- El 86% de las reclamaciones aceptadas presentadas por los usuarios del área de salud de Don Benito-Villanueva, tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones, ya sea por lista de espera para su revisión en las distintas especialidades o por dificultades en el sistema de citaciones (anulaciones y reprogramaciones). Continúan dirigiéndose reclamaciones de los pacientes a determinados servicios de atención especializada como Oftalmología, Cardiología y Traumatología para citación de consultas para revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas.
- El Hospital Don Benito-Villanueva, acapara el 68% de las reclamaciones presentadas por los usuarios en el área de salud de Don Benito-Villanueva y ocupa el octavo lugar como centro hospitalario que más reclamaciones ha generado en la Oficina de la Defensora de los Usuarios. Los pacientes refieren en sus reclamaciones la dificultad para acceder a las citas de revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas en Cardiología, Oftalmología y Traumatología, así como para la realización de pruebas diagnósticas de control por Digestivo (Colonoscopia).
- Al Hospital Siberia-Serena solo se han dirigido un 11% de las reclamaciones registradas en el área de salud Don Benito-Villanueva, por demora asistencial para las consultas sucesivas con el Servicio de Traumatología y Neumología.
- En el grupo de Otros, resaltar las reclamaciones dirigidas a los centros de atención primaria que tenían por motivo la lista de espera para la atención en los equipos de salud mental y las deficiencias en recursos humanos de pediatra y matrona en zonas rurales, así como por disconformidad con la organización y normas en los mismos.
- El área de salud de Llerena-Zafra, genera el 18% de los expedientes abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2023 y ocupa el segundo lugar ajustada a población, con 1 reclamante por cada 170 habitantes. En concreto, se presentaron 578 reclamaciones, lo que supone un descenso de un 26%, de las cuales en 556 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 314 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio, 62 expedientes abiertos por la vía de oficio, 162 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario y 18 expedientes por desacuerdo del usuario con la resolución de la gerencia de área de salud. La media estimada de días en tramitar los expedientes fue de 41 días.
- El 92% de las reclamaciones aceptadas tenían por motivo la disconformidad con la lista de espera y citaciones (61% de las reclamaciones en el año 2022), es decir, la demora asistencial para consultas sucesivas con especialistas y/o pruebas diagnósticas de control seguimiento. Continúan dirigiéndose reclamaciones de los pacientes a especialidades como Urología, Digestivo, Otorrinolaringología, Neurología, Traumatología, Reumatología y Cardiología para citación de consultas para revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas, y a Radiología para la realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento (RMN, ecografías).



- El Hospital de Zafra, es el centro sanitario más reclamado en el área de salud de Llerena-Zafra y el segundo centro hospitalario, por detrás del Hospital de Mérida, que más reclamaciones de los usuarios extremeños ha generado en la Oficina de la Defensora de los Usuarios. Los pacientes refieren principalmente 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 a Digestivo, Otorrinolaringología, Neurología, Traumatología, Reumatología y Cardiología, así como para la realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento por Digestivo (Colonoscopia).
- El Hospital de Llerena, abarca el 9% de las reclamaciones en el área de salud Llerena-Zafra, destacando que el 92% de las mismas tienen por causa la disconformidad por lista de espera y citaciones, principalmente para consultas de revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas por Neurología y Digestivo.
- En el grupo de Otros, resaltamos un descenso significativo de las reclamaciones de los usuarios a centros de atención primaria, principalmente en este ejercicio por disconformidad con la asistencia sanitaria y trato personal.
- El área de salud de Mérida, genera el 30% de los expedientes abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios, siendo la que más reclamaciones genera en este ejercicio, en cifras absolutas y ajustadas a la población de referencia, de toda Extremadura. Se presentaron 990 reclamaciones, apreciándose un incremento de un 33% de las mismas, de las cuales en 915 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 92% de las reclamaciones en esta área. Reflejar que el 78% de las reclamaciones en la que nos hicimos competentes tenían por motivo ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio médico-quirúrgico, seguidas de un 13% de las reclamaciones que se abrieron por la vía de oficio, y un 9% de las reclamaciones por resolución no satisfactoria o no contestadas en plazo por SAU, destacando en estas últimas un incremento del 100% respecto al ejercicio anterior por este motivo. La media estimada de días en tramitar los expedientes fue de 37 días.
- El 91% de las reclamaciones aceptadas 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, ya sea por lista de espera para revisión de sus patologías en las distintas especialidades o por dificultades en el sistema de citaciones, con un incremento significativo del 60% en las mismas. Continúan dirigiéndose reclamaciones de los pacientes a Oftalmología, Cardiología, Neurología, Urología, Neumología y Oncología para citación de consultas de revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas, y a Rehabilitación reclamando los pacientes los tratamientos pendientes y consultas para revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas, así como a Radiología reclamando la realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento (ecografías, RMN, TAC, mamografías).
- El Hospital de Mérida, es el centro hospitalario que más reclamaciones genera en la Oficina de la Defensora de los Usuarios y abarca el 93% del total de las reclamaciones dirigidas al área de salud de Mérida. Los pacientes refieren en el 92% de sus reclamaciones la demora en las citas de revisión de sus patologías y valoración de

pruebas diagnósticas, predominando las dirigidas a Oftalmología, Cardiología, Neurología, Urología, Neumología, Rehabilitación (tratamientos pendientes) y Oncología, y a Radiología para la realización de pruebas diagnósticas de control-seguimiento (ecografías, RMN, TAC, mamografías).

- El Hospital Tierra de Barros, abarca el 3% de las reclamaciones presentadas en el área de salud de Mérida, destacando principalmente reclamaciones de los usuarios para citación de consultas sucesivas de revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas por Cardiología.
- En el grupo de Otros, representando el 4% del total de las reclamaciones, resaltar las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria por lista de espera para la atención de pacientes en los Equipos de Salud Mental y por demora en el tratamiento en las unidades de fisioterapia, así como por disconformidad con el trato y asistencia sanitaria y la organización y normas.
- El área de salud de Navalmoral de la Mata genera, solo el 2% de los expedientes abiertos en la Oficina de la Defensora de los usuarios. Se presentaron 49 reclamaciones, con una disminución de un 9%, de las cuales en 30 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 61% del total las reclamaciones en el área. Las causas fueron en 11 expedientes la apertura por la vía de oficio, 17 expedientes por reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio, 1 expediente no contestado en plazo por el servicio de atención al usuario y 1 expediente por desacuerdo del usuario con la resolución de la gerencia de área. La media estimada de días en tramitar los expedientes fue de 32 días.
- El 73% de las reclamaciones aceptadas 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 (anulaciones y reprogramaciones).
- El Hospital Campo Arañuelo, abarca el 90% de las reclamaciones del área de salud de Navalmoral de la Mata. Los pacientes refieren en el 82% de sus reclamaciones la dificultad para acceder a consultas para revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas, principalmente dirigidas a Cardiología y Medicina Interna.
- En el grupo de Otros, abarcando el 10% de las reclamaciones en el área de salud, se trata de reclamaciones de los usuarios dirigidas a centros de atención primaria por disconformidad con la organización y normas en los mismos, en la que los usuarios se ven afectados por lo que consideran deficiencias en la organización sanitaria principalmente.
- El área de salud de Plasencia, genera el 10% de los expedientes abiertos en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, ocupando el tercer lugar entre las áreas más reclamadas en proporción a la población, con 1 reclamante cada 320 habitantes. Se presentaron 332 reclamaciones, lo que supone un incremento de las mismas de un 29%, de las cuales en 300 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación en la Institución por considerarnos competentes en el procedimiento, abarcando el 90% de las reclamaciones

del área. Las causas fueron en 208 expedientes ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo servicio, 24 expedientes abiertos por la vía de oficio, 32 expedientes no contestados en plazo por el servicio de atención al usuario, 35 expedientes por desacuerdo del usuario con la resolución de la gerencia de área y 1 expediente por afectar a más de 1 área de salud. La media estimada de días en tramitar los expedientes fue de 33 días.

- El 66% de las reclamaciones aceptadas 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. Continúan dirigiéndose reclamaciones de los pacientes a determinados servicios de atención especializada como Oftalmología, Neumología, Nefrología, Neurología y Ginecología para citación de consultas de revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas ya realizadas, así como reclamaciones para intervenciones quirúrgicas aún pendientes principalmente por Traumatología.
- El Hospital Virgen del Puerto, abarca el 69% de las reclamaciones dirigidas al área de salud de Plasencia, ocupando el cuarto lugar en el orden de los centros hospitalarios que más reclamaciones generan en la Oficina de la Defensora de los Usuarios. Los pacientes refieren en un 87% de las reclamaciones la demora en las citas de revisión de sus patologías y valoración de pruebas diagnósticas dirigidas al Servicio de Oftalmología, Neumología, Nefrología, Neurología y Ginecología, así como reclamaciones para intervenciones quirúrgicas aún pendientes principalmente por el Servicio de Traumatología.
- En el grupo de Otros, que en este ejercicio abarca un 31% de las reclamaciones de los usuarios en el área de salud de Plasencia, resaltamos las reclamaciones dirigidas a centros de atención primaria en zonas rurales por deficiencias de recursos humanos en medicina de familia y pediatría en Hervás y Jaraíz de la Vera, así como por la lista de espera para realizar tratamiento en unidad de fisioterapia y para atención por equipo de salud mental.

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

- Durante el ejercicio 2023, se recibieron 2.631 solicitudes de asistencia de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R) en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, con un incremento del 9% respecto al ejercicio anterior, donde se presentaron 2.424 solicitudes de asistencia.
- De ellas, 69 solicitudes de asistencia se tramitaron 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, que supone un incremento del 3% respecto al ejercicio anterior.
- Al igual que en el ejercicio anterior, destacamos un incremento de las solicitudes de asistencia de L.T.R gestionadas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios por demora

en la atención sanitaria especializada tanto de primeras consultas a especialistas, como de intervenciones quirúrgicas y pruebas diagnósticas/terapéuticas.

- Sobre el tipo de atención sanitaria reclamada por los pacientes en las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, al igual que en el ejercicio anterior, son las primeras consultas a especialistas las que acumulan más solicitudes, con un aumento demandando las mismas de un 18% respecto al ejercicio anterior y generando el 40% del total de las solicitudes de asistencia gestionadas en la Institución. Seguidas por las solicitudes de asistencia para intervenciones quirúrgicas con un ligero aumento del 3% y abarcando el 33% del total. Y, en tercer lugar, las solicitudes de atención por demora en pruebas diagnósticas/terapéuticas, con un ligero incremento de un 3% y generando el 28% del total de las solicitudes de asistencia presentadas por los pacientes extremeños.
- Se registra un aumento de las solicitudes de asistencia presentadas por los pacientes por demoras en la atención sanitaria especializada en las áreas de salud de Llerena-Zafra, Don Benito-Villanueva, Cáceres, Plasencia, Navalmoral de la Mata y Coria. Y a diferencia del ejercicio anterior, las áreas de salud de Badajoz y Mérida, disminuyen las solicitudes al amparo de la Ley 1/2005, un 16% y 11% respectivamente.
- En cifras absolutas, al igual que en el ejercicio anterior, Badajoz es el área de salud que más solicitudes de asistencia L.T.R ha generado, seguida del área de Salud de Cáceres y Llerena-Zafra. Es lógico que las áreas de salud de mayor población y que tienen centros hospitalarios y servicios de referencia, como Badajoz y Cáceres, sean las que mayor número de peticiones reciban.
- 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 cifras absolutas, con 831 solicitudes.
- Y ajustadas a la población de referencia, Llerena-Zafra, seguida de Badajoz y Cáceres son las áreas de salud más demandadas por los pacientes extremeños por incumplimiento de plazos en atención sanitaria especializada, por tanto, las que generan más solicitudes de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005.
- Llerena-Zafra que en el ejercicio anterior ocupaba la segunda posición, pasa a ser el área de salud más demandada por demora en los tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada por los pacientes del SES, ajustada a la población de referencia, debido al aumento muy significativo de las solicitudes registradas de un 66% respecto al ejercicio anterior.
- Por centros sanitarios, el Hospital Universitario de Badajoz, Hospital Perpetuo Socorro, Hospital Materno Infantil y Hospital de Mérida, han reducido las peticiones de los pacientes de solicitudes en la aplicación de la Ley 1/2005, el resto de centros hospitalarios del SES han aumentado las solicitudes de L.T.R presentadas por los pacientes al sobrepasarse los tiempos de respuesta en este ejercicio.
- De las 2.631 solicitudes de asistencia de Ley de Tiempos de Respuesta presentadas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios por los pacientes extremeños y remitidas al órgano competente del SES para su resolución, se denegaron 36 solicitudes, y de las 2.595 solicitudes aceptadas, 1.533 casos se resolvieron por mediación facilitándose

al paciente la atención sanitaria demandada, ya sea la citación para una primera consulta al especialista, prueba diagnóstica/terapéutica o programación quirúrgica de la intervención pendiente.

- En 877 ocasiones, principalmente solicitudes de los pacientes para intervenciones quirúrgicas, finalizaron con el pronunciamiento, por parte de la Defensora de los Usuarios, de la emisión de una Resolución con Recomendaciones por la demora en dar respuesta a las solicitudes de asistencia de los pacientes sobre la atención sanitaria especializada demandada, indicando al Servicio Extremeño de Salud la obligación de resolver la solicitud y ofrecer al paciente la posibilidad de satisfacer su demanda en centro privado concertado, al haberse superado los plazos previstos para su atención sanitaria especializada, así como recomendando la necesidad de reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de atención, destacando un incremento del 52% respecto al ejercicio anterior.
- El área de salud de Badajoz representa el 32% del total de solicitudes presentadas por los pacientes en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, rompiendo la tendencia ascendente de años anteriores y apreciándose un descenso de un 16% en el año 2023, con 831 solicitudes en el año 2023. Disminuyen las solicitudes de L.T.R para primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas, en un 6%, 39% y 1% respectivamente.
- Contiene el Hospital Universitario de Badajoz con 529 expedientes tramitados (596 solicitudes en el año 2022), con un descenso del 11% de solicitudes respecto al año 2022 aunque continúa siendo el primer centro hospitalario más reclamado por los pacientes extremeños al amparo de la Ley 1/2005, por el incremento de solicitudes por demoras de la atención sanitaria especializada en Neurocirugía, Cirugía Maxilofacial, Angiología y Cirugía Vascul ar, Urología y Digestivo, principalmente. Resaltar la demanda de pacientes para intervenciones quirúrgicas en Neurocirugía, Cirugía Maxilofacial y Urología, y para primeras consultas en Angiología y Cirugía Vascul ar y pruebas diagnósticas en Digestivo. Destacar en el Hospital Perpetuo Socorro las solicitudes por demora en intervenciones quirúrgicas por Traumatología y para primeras consultas con Rehabilitación y Otorrinolaringología.
- Destacar la tendencia desfavorable de incremento significativo de solicitudes para intervenciones quirúrgicas por Cirugía Maxilofacial y Neurocirugía.
- En sentido favorable, el descenso significativo de un 36% de solicitudes L.T.R. dirigidas al Servicio de Angiología y Cirugía Vascul ar, con 78 solicitudes tramitadas en este ejercicio (122 peticiones en el año 2022).
- El área de Salud de Cáceres, abarca el 20% del total de solicitudes de L.T.R presentadas por los pacientes extremeños y continúa con la tendencia observada en el ejercicio anterior de incremento de solicitudes, apreciándose un aumento del 30% de solicitudes en este ejercicio, 537 peticiones de los pacientes. Continúa ocupando la segunda posición en cifras absolutas, al igual que en el ejercicio anterior, pero pasando a la tercera posición ajustada a la población de referencia en el año 2023. Aumentan significativamente las solicitudes para primeras consultas a especialistas en un 112%, para pruebas diagnósticas en un 59%, y para intervenciones quirúrgicas en un 7%.

- Contiene el Hospital Universitario de Cáceres, con 448 expedientes tramitados, que continúa siendo el tercer centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria en Extremadura, situándose por detrás del Hospital Universitario de Badajoz y Hospital de Zafra, con un incremento de un 22% de las solicitudes en el año 2023. Se observa un aumento de las solicitudes de asistencia para consultas externas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas, destacando el incremento muy significativo en las peticiones de los pacientes para consultas externas en un 153%. Reseñar que las solicitudes para intervenciones quirúrgicas en este centro hospitalario representan el 69% del total de solicitudes de pacientes dirigidas al mismo. Destacar en el Hospital San Pedro de Alcántara, un incremento muy significativo de las solicitudes, fundamentalmente por peticiones en relación con la demora para pruebas diagnósticas dirigidas al Servicio de Medicina Nuclear.
- Llama la atención la tendencia desfavorable ascendente en solicitudes de asistencia de pacientes dirigidas al Servicio de Traumatología, por demora para intervenciones quirúrgicas y primeras consultas, con un aumento significativo del 29% respecto al ejercicio anterior.
- El Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Cáceres es el servicio más reclamado por los pacientes extremeños del Servicio Extremeño de Salud, el que más solicitudes de asistencia L.T.R ha generado en el año 2023.
- El área de salud de Llerena–Zafra, representa el 19% del total de solicitudes gestionadas en la Oficina de la Defensora, destacando un incremento muy significativo del 66% de solicitudes de asistencia, con 506 solicitudes, siendo el área de salud, ajustada a población de referencia, donde se dirigen el mayor número de solicitudes de asistencia sanitaria por incumplimiento de plazos de los pacientes extremeños. Resaltar el incremento muy significativo de las solicitudes para intervenciones quirúrgicas en un 100%, así como el aumento de solicitudes L.T.R para primeras consultas y pruebas diagnósticas en un 64%, en ambas.
- Se concentran mayoritariamente en el Hospital de Zafra, que representa el 90% del total de las solicitudes del área, siendo el segundo centro hospitalario más reclamado por los pacientes del SES, con 457 peticiones y un aumento del 58% respecto al ejercicio anterior, por demoras en la atención sanitaria especializada dirigidas al Servicio de Radiología, con un incremento del 78% en el año 2023, para pruebas diagnósticas principalmente reclamando Ecografías, Servicio de Rehabilitación para primeras consultas y al Servicio de Digestivo principalmente reclamando primeras consultas. Destacar en el Hospital de Llerena las solicitudes al amparo de la Ley 1/2005 dirigidas a pruebas diagnósticas (RMN), que abarcan el 41% del total de solicitudes del mismo.
- El área de salud de Mérida, representa el 13% del total de solicitudes presentadas por los pacientes en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, apreciándose un descenso de un 11% respecto al ejercicio anterior, con 337 peticiones en el año 2023. Disminuyen las solicitudes L.T.R para primeras consultas a especialistas un 41% y para intervenciones quirúrgicas un 12%, y se incrementan las solicitudes para pruebas diagnósticas un 45%.
- Contiene el Hospital de Mérida, con 320 peticiones, que supone el 95% del total de solicitudes en el área de salud de Mérida y continúa ocupando la cuarta posición como

hospital más reclamado por demoras en atención sanitaria especializada, con una disminución del 10%. Principalmente, reclamando al Servicio de Radiología por demora en pruebas diagnósticas y Servicio de Rehabilitación, con solicitudes para primeras consultas. Destacar en el Hospital Tierra de Barros, las solicitudes para primeras consultas a especialistas en distintos servicios médicos y para pruebas diagnósticas dirigidas al Servicio de Radiología y Digestivo.

- El área de salud de Plasencia, abarca el 9% del total de solicitudes incoadas en la Oficina de la Defensora, observándose un aumento del 12% de las solicitudes, con 246 peticiones en el año 2023. Se aumentan las solicitudes de L.T.R para primeras consultas un 45% y para pruebas diagnósticas un 36%, y se reducen para intervenciones quirúrgicas un 29% respecto al ejercicio anterior.
- Contiene el Hospital Virgen del Puerto, que continúa ocupando el sexto lugar como centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005, principalmente a expensas de solicitudes dirigidas al Servicio de Oftalmología para consultas externas y Servicio de Traumatología por demora en intervenciones quirúrgicas y primeras consultas.
- El área de salud de Don Benito-Villanueva, representa el 5% del total de solicitudes gestionadas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, apreciándose un incremento significativo de un 61% de las solicitudes respecto al ejercicio anterior, con 130 peticiones en el año 2023, 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. Se incrementan las solicitudes para primeras consultas a especialistas en un 62%, pruebas diagnósticas en un 15% y de forma muy significativa en un 122% para intervenciones quirúrgicas.
- La mayoría de las peticiones van dirigidas al Hospital de Don Benito-Villanueva, un 94% del total del área, incrementando las solicitudes en un 63% respecto al ejercicio anterior, siendo el séptimo centro hospitalario más reclamado por demoras al amparo de la Ley 1/2005 por los pacientes extremeños. Cabe destacar, el incremento de solicitudes de los pacientes dirigidas al Servicio de Traumatología, con peticiones para intervenciones quirúrgicas y consultas externas, y en pruebas diagnósticas resaltar el Servicio de Radiología. En el Hospital Siberia-Serena, se observa un incremento de solicitudes de un 33% respecto al ejercicio anterior, por demora principalmente de primeras consultas a especialistas al Servicio de Traumatología.
- El área de salud de Navalmoral de la Mata, representa el 1,5% del total de solicitudes de L.T.R incoadas en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, con un incrementado de las solicitudes de un 8%, con 39 solicitudes en el año 2023, pero manteniéndose estable con cifras bajas respecto al resto de áreas de salud y ocupando la séptima posición, tanto en cifras absolutas como ajustadas a la población de referencia.
- Contiene el Hospital Campo Arañuelo, en el que se aprecia un aumento por demoras para primeras consultas a especialistas e intervenciones quirúrgicas en un 19% y 29%, respectivamente, y disminuyendo las solicitudes L.T.R para pruebas diagnósticas en un 8% respecto al ejercicio anterior. Destacar las solicitudes para primeras consultas, principalmente dirigidas al Servicio de Medicina Interna y Traumatología, seguida de

solicitudes para pruebas diagnósticas al Servicio de Digestivo, y para intervenciones quirúrgicas a expensas del Servicio de Traumatología.

- El área de salud de Coria, representa el 0,5% del total de solicitudes presentadas por los pacientes en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, experimentando un incremento de las solicitudes en un 25% respecto al ejercicio anterior, pero manteniéndose estable con cifras bajas respecto al resto de áreas de salud, ocupando el octavo lugar en cifras absolutas y ajustadas a la población. Contiene el Hospital Ciudad de Coria, al que solo se han dirigido cinco solicitudes para primeras consultas a especialistas. En concreto, para consultas externas a Pediatría, Alergología, Hematología, Traumatología y Cirugía General.
- Sobre 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 529 solicitudes de L.T.R, el hospital más reclamado por demoras en la atención sanitaria especializada en Extremadura, abarcando un 20% del total pero con un descenso de un 11% respecto al ejercicio anterior. Principalmente, a expensas de solicitudes de los pacientes para la realización de intervenciones quirúrgicas, representando el 55% del total de solicitudes en el centro hospitalario, con 291 peticiones.
- Le sigue el Hospital de Zafra, 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 457 peticiones, con un aumento en las peticiones del 58% respecto al ejercicio anterior y abarcando el 18% del total; principalmente a expensas de solicitudes para primeras consultas a especialistas y pruebas diagnósticas.
- Y en tercer lugar, continúa el Hospital Universitario de Cáceres, con 448 solicitudes de asistencia L.T.R y con un aumento de las mismas del 22% respecto al año 2022, representando el 17% del total, y principalmente por las solicitudes de asistencia presentadas por los pacientes por demora en las intervenciones quirúrgicas, a expensas del Servicio de Traumatología.
- Respecto al pronunciamiento por parte de la Defensora de una Resolución con Recomendaciones, sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del SSPE presentadas por los pacientes extremeños, por la demora en la resolución de las mismas indicando al Servicio Extremeño de Salud la obligación de resolver la solicitud y ofrecer al solicitante la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados, al haberse superado los plazos previstos para su atención sanitaria especializada, así como la necesidad de reducir los tiempos de tramitación de las mismas, en el año 2023, se realizaron un total de 877 Resoluciones con Recomendaciones emitidas por la Defensora de los Usuarios.
- Es el área de salud de Badajoz, al igual que en el ejercicio anterior, donde se concentran la mayoría de las Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios, con 310 Recomendaciones, seguida del Área de Salud de Cáceres y Área de Salud de Llerena-Zafra, con 245 y 140 resoluciones, respectivamente; abarcando entre las tres áreas, el 79% del total de las resoluciones realizadas en este ejercicio, con 695 resoluciones del total de 877 resoluciones emitidas por la Defensora.

- Reseñar en las Resoluciones realizadas en el área de salud de Badajoz, principalmente, en el Hospital Universitario de Badajoz las dirigidas al Servicio de Neurocirugía, Servicio de Maxilofacial, Servicio de Angiología y Cirugía Vascul ar 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 demora en la resolución de solicitudes de atención L.T.R., pero destacando que el Servicio de Angiología y Cirugía Vascul ar ha disminuido en un 25% la emisión de resoluciones en este ejercicio.
- Destacamos en sentido desfavorable en las Resoluciones realizadas en el área de salud de Cáceres, las dirigidas al Servicio de Traumatología que continúa siendo el servicio que genera el mayor número de recomendaciones emitidas por la Defensora de los Usuarios de todo el SES, pasando de 99 Resoluciones en el año 2022 a 151 Resoluciones en el año 2023. Le siguen muy alejados del anterior, Neurocirugía, Urología, Medicina Nuclear y Cirugía Plástica y Reparadora. En sentido positivo destacar que los servicios de Urología y Cirugía Plástica y Reparadora han disminuido las Resoluciones emitidas en el ejercicio 2023 con respecto al año anterior.
- Reseñar también en sentido desfavorable, un incremento muy significativo de las Resoluciones realizadas en el área de salud de Llerena-Zafra, pasando de 34 resoluciones en el año 2022 a 140 Resoluciones en este ejercicio, dirigidas principalmente al Servicio de Digestivo, Rehabilitación, Radiología, Neurocirugía y Neurología. Destacar como dato positivo que han descendido las Resoluciones que ha sido necesario emitir destinadas al Servicio de Oftalmología, pasando de 5 en el año 2022 a 1 Resolución en el año 2023.
- Con el incremento de la demanda de atención sanitaria especializada en intervenciones quirúrgicas, consultas externas y pruebas diagnósticas/terapéuticas de los pacientes por aplicación de la Ley 1/2005, y reconociendo el esfuerzo realizado por los gestores sanitarios durante el año 2023, se reitera al SES que tiene que proporcionar al paciente la atención sanitaria especializada demandada, teniendo en cuenta que ya se encuentran fuera de garantía, ya sea en un centro sanitario público, que es en general la preferencia de los pacientes extremeños y supone un notable ahorro para el SES, o se le oferte su derivación a centro concertado privado.
- Emitidas las Resoluciones con Recomendaciones de la Defensora, poniendo de manifiesto las áreas de salud, centros hospitalarios y servicios médico-quirúrgicos donde se aprecian las demoras de atención sanitaria especializada y detectan “*atascos o cuellos de botella*” de pacientes que conllevan importantes demoras en el tiempo de acceso a la atención sanitaria especializada demandada, unido a la reiteración a través de reclamaciones de algunos pacientes aún sin recibir la atención sanitaria que precisan, debieran aplicarse procedimientos específicos desde la Dirección General de Asistencia Sanitaria del SES que fijen una fecha límite para dar respuesta a las actuaciones reclamadas previamente. Contemplando dentro del plan estratégico, el incremento de quirófanos, recursos humanos y/o actividad extraordinaria de los servicios médicos-quirúrgicos, principalmente en aquellas especialidades con elevada demanda asistencial para evitar más demora, como es el caso de intervenciones quirúrgicas en Traumatología, Neurocirugía, Cirugía Maxilofacial, 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 la Ley de Tiempos de Respuesta.

- Instamos a la adopción de 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**

- El artículo 8 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, regulador de la Institución, establece: *“Todos los organismos del Sistema Sanitario Público de Extremadura están obligados a auxiliar, con carácter preferente, al Defensor de los Usuarios en el ejercicio de sus funciones”*.
- Para poder desempeñar nuestro trabajo, a la hora de resolver los expedientes gestionados por la Oficina de la Defensora de los Usuarios, es ineludible la asistencia de la Administración Sanitaria y, por tanto, la colaboración e implicación de los gestores y profesionales sanitarios del SES, 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 usuarios y pacientes extremeños cuando le surge una situación de conflicto o dificultad con el sistema sanitario. Por ello, solicitamos a los gestores sanitarios del SES se incrementen los esfuerzos para seguir cumpliendo con las funciones que tenemos encomendadas y que no se vea dañado el trabajo de la Institución.
- Este deber de colaboración respecto a los tiempos empleados para efectuar las contestaciones de las reclamaciones y sugerencias por las vías normales, en algunas gerencias de área de salud, se pueden considerar mejorables. Es preciso indicar que, en ocasiones, hemos observado que se han demorado algunas contestaciones y, en algunos expedientes de reclamación, ha sido necesario, reiterar al organismo competente en cuestión el requerimiento formulado del preceptivo informe solicitado y no contestado en plazo. Es cierto, que en algunas ocasiones no por demora de respuesta de los gerentes de área sino por la dificultad que encontraban en la recopilación de la información o por falta de contestación a las cuestiones por parte de los jefes de servicios de atención hospitalaria, principalmente en expedientes de reclamación cuyo motivo es la disconformidad con la asistencia sanitaria o con la organización y normas.
- 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”*.
- Los recursos humanos siguen siendo claramente uno de los puntos débiles de nuestra Institución. Recordar que la Institución en este ejercicio sigue contando 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 que la Oficina de la Defensora de los Usuarios, es un servicio que se presta a todos los ciudadanos extremeños, encargada de velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios en el Sistema Sanitario Público de Extremadura, informando, asesorando y gestionando sus solicitudes de atención al amparo de la Ley 1/2005, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos, ayudando así a mejorar el sistema sanitario público ya que promueve medidas que aumentan la calidad de los servicios y facilita subsanar las deficiencias detectadas.
- En las distintas memorias desde hace varios ejercicios, se ha insistido en la necesidad de adecuar los recursos humanos y materiales a la actividad que se realiza en la Oficina de la Defensora de los Usuarios; como así se recoge expresamente en la normativa reguladora vigente de dotar a la Oficina de una estructura administrativa adecuada a las necesidades de la misma, dado que son actualmente insuficientes. Todo ello, justificado por la evolución de nuestra Institución desde su origen. En la cual, podemos apreciar, teniendo en cuenta la proyección histórica de la misma, un significativo incremento de forma global de los expedientes abiertos en la Institución, destacando que en el año 2005 se gestionaron 307 expedientes hasta el ejercicio actual, en el cual, la Oficina de la Defensora de los Usuarios ha gestionado 5.879 expedientes, lo que tiene su reflejo en un importante aumento de la carga de trabajo en la Institución y, por tanto, de la actividad que se desarrolla la misma.
- 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 en la Institución en los últimos años y el tiempo transcurrido desde la creación inicial de la base de datos informática que se utiliza, se está trabajando en las necesidades reales para una actualización de ésta, ya sea a través de un rediseño, actualización y planificación de la base de datos existente o bien mediante la integración de otra aplicación alternativa que ofrezca una correcta gestión de los diferentes procedimientos, adecuándola al nuevo sistema de registro único de la Junta de Extremadura, TRAMITA, y 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 2023 del portal web de la Defensora de los Usuarios del SSPE, que consigue una mejor accesibilidad de los ciudadanos a la Institución, con información y asesoramiento, directo y sencillo, a los usuarios extremeños de forma no presencial, a través de la herramienta de contacto incluida en el portal web de la Defensora de los Usuarios; con la posterior cumplimentación de los modelos de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la LTR en formato autorrellenables, disponibles en el portal web mencionado. Prueba de ello es el uso de la forma de presentación de las reclamaciones y sugerencias, y solicitudes de L.T.R por la vía de correo electrónico que ha sido la forma más frecuente de presentación, representando un 65% del total en el caso de las reclamaciones y sugerencias y un 66% del total en las solicitudes de la Ley 1/2005.

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

- Incremento del número de pacientes en lista de espera quirúrgica en Extremadura, un 34% respecto al ejercicio anterior.
- Aumento del tiempo medio de espera en los pacientes extremeños para la realización de una intervención quirúrgica a 181 días.
- Incremento del número de pacientes en lista de espera para una primera consulta al especialista, un 43% respecto al ejercicio anterior.
- Aumento, del tiempo medio de espera en los pacientes extremeños para una consulta externa, a 106 días.
- Incremento del número de pacientes extremeños en lista de espera para la realización de una prueba diagnóstica/terapéutica en un 71%.
- Aumento del tiempo medio de espera de los pacientes extremeños para la realización de una primera prueba diagnóstica a 72 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 2023, en 29.294 pacientes, con un incremento del 34% respecto al ejercicio anterior en el que se registraron 21.786 pacientes. Por tanto, 7.508 pacientes más pendientes de una intervención quirúrgica en el año 2023.
- El número de pacientes en espera para realizarse una intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes, es de 28 pacientes, incrementándose respecto al ejercicio anterior en el que se observaba 21 pacientes en espera por cada 1.000 habitantes.
- El tiempo medio de espera de los pacientes para ser intervenidos es de 181 días, incrementándose un 16% respecto al ejercicio anterior con 156 días, pero superando ya el 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.



- Traumatología, Oftalmología, Cirugía General y Digestiva, Urología y Otorrinolaringología, son las especialidades donde encontramos el mayor número de pacientes pendientes de una intervención quirúrgica, abarcando el 82% del total de pacientes.
- Traumatología con 9.518 pacientes, representa el 33% del total de pacientes en espera de una intervención quirúrgica en el año 2023 y con un aumento significativo del 44% respecto al ejercicio anterior.
- Los pacientes que más esperaron para una intervención quirúrgica se encontraban en espera de una operación por Neurocirugía, con 366 días, aumentando en 113 días la espera de los pacientes, más del doble del límite máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005. Le siguen, Cirugía Maxilofacial con 347 días, Cirugía Plástica con 279 días y Traumatología con 245 días.
- Todas las áreas de salud han incrementado el número de pacientes en espera para una intervención quirúrgica en cifras absolutas.
- Badajoz es donde se concentran más pacientes en espera de una intervención quirúrgica, 9.205 pacientes, seguida de Cáceres con 8.311 pacientes, Mérida con 2.957 pacientes y Plasencia con 2.804 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, Neurocirugía y Urología.
- Cáceres continúa presentando el mayor número de pacientes en espera de intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes, con 44 pacientes por cada 1.000 habitantes. Seguida de Badajoz con 34 pacientes y Plasencia con 26 pacientes. En Cáceres, principalmente los pacientes se concentran para ser operados por Traumatología, Oftalmología, Cirugía General y Digestiva, Urología y Cirugía Plástica.
- Continúa siendo Cáceres donde más esperan los pacientes para una operación con 258 días, 44 días más de espera y superando ampliamente el límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, que son 180 días. Le sigue Badajoz, con 208 días de espera de los pacientes para una intervención y Plasencia, con 142 días de espera.
- En Cáceres, Traumatología, que continúa siendo la especialidad con más tiempo de espera para los pacientes en la realización de una intervención quirúrgica, con 413 días (314 días en el año 2022), lo que supone más del doble del límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta. Seguida de Cirugía Plástica y Reparadora, con 279 días de espera para una intervención quirúrgica, manteniéndose sin cambios respecto al ejercicio anterior, aunque continúa siendo muy superior al contemplado en la Ley 1/2005. Destacando también la espera de Cirugía Torácica, Neurocirugía y Urología, con 250 días, 240 días y 208 días, respectivamente
- En Badajoz, reseñar el Servicio de Neurocirugía, con 447 días de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica, muy excedido del plazo contemplado en la Ley 1/2005. Seguido del Servicio de Cirugía Maxilofacial con 347 días, Urología con 281 días, Cirugía General y Digestiva con 204 días y Otorrinolaringología con 174 días de espera.

- Conviene señalar que, en Badajoz, se encuentra el Servicio de Angiología y Cirugía Vasculard, único de referencia para todos los pacientes extremeños, disminuyendo significativamente el tiempo de espera para una intervención quirúrgica en este ejercicio, con 145 días, por debajo de los 180 días contemplados en la Ley de Tiempos de respuesta para una intervención quirúrgica.
- Plasencia, ha disminuido ligeramente el tiempo medio de espera quirúrgico de los pacientes en su área, con 142 días en el año 2023, y al igual que en Cáceres, Traumatología es la especialidad donde más tiempo tienen que esperar los pacientes para una intervención quirúrgica, con 218 días, por encima del límite máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005.
- Mérida, es el área de salud donde se encuentran los pacientes que menos tiempo esperan para ser intervenidos quirúrgicamente en este ejercicio, con 64 días, Le siguen Llerena-Zafra, con 69 días de espera y Coria, con 100 días.
- Por patologías (procesos), la mayoría de los pacientes esperaban para ser intervenidos quirúrgicamente de Catarata, con 4.360 pacientes en espera. Le siguen 2.387 pacientes en espera para una Prótesis de rodilla y 808 pacientes para Hallux Valgus. Y los pacientes que más esperaron pendientes de intervención quirúrgica lo hicieron para una Artroscopia, con 255 días, seguida de la Hiperplasia benigna de próstata, con 234 días de espera

#### **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 2023, según los datos facilitados por el Servicio Extremeño de Salud, 98.142 pacientes se encontraban en espera de una primera consulta al especialista. En concreto, 71.652 pacientes en diez especialidades y 26.490 pacientes en el resto de las veintinueve especialidades; lo que viene a suponer un incremento del 43% respecto al ejercicio anterior, en el que se encontraban 50.125 pacientes.
- El tiempo medio de espera para una primera consulta al especialista, se ha incrementado un significativo 40% respecto al ejercicio anterior, siendo de 106 días en el año 2023, muy excedido del límite máximo que marca la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, que son 60 días para una primera consulta.
- Oftalmología continúa siendo la especialidad que más pacientes extremeños tiene esperando para una primera consulta al especialista, con 16.312 pacientes, con un incremento del 16% respecto al ejercicio anterior. Le sigue Dermatología con 12.661 pacientes en espera, con un aumento muy importante en este ejercicio del 74% y Traumatología con 10.656 pacientes, con un incremento muy significativo del 85%.
- Ginecología es la especialidad con más tiempo de espera de los pacientes para una consulta externa, 194 días, con un incremento del 58% respecto al ejercicio anterior, seguida de Digestivo con 176 días y Traumatología, con 112 días de espera; superando las tres ampliamente el plazo contemplado en la Ley de Tiempos de Respuesta.

- Por áreas de salud, en cifras absolutas, Badajoz, Don Benito-Villanueva y Cáceres, concentran el mayor número de pacientes en espera para una consulta externa, aumentando un 55%, 85% y 62% respectivamente respecto al ejercicio anterior.
- Llerena-Zafra, continúa encabezando la lista presentando el mayor número de pacientes en espera para una primera consulta al especialista con 103 pacientes por cada 1.000 habitantes. Seguida de Plasencia, con 85 pacientes por cada 1.000 habitantes. Mérida y Coria, son las que presentan, proporcionalmente, un menor número de pacientes en espera para una primera consulta con el especialista por cada 1.000 habitantes.
- Plasencia, con 103 días, continúa siendo la que presenta una mayor espera de los pacientes para una primera consulta al especialista, seguida de Llerena-Zafra con 92 días de espera y Don Benito-Villanueva con 87 días; excediendo el plazo marcado en la Ley de Tiempos de respuesta.
- Coria, Mérida y Navalmoral de la Mata tienen los tiempos medios de espera de los pacientes para consulta externa más bajos, con 29 días, 40 días y 59 días, respectivamente, por debajo del límite de los 60 días con el plazo marcado por la Ley 1/2005 para una primera consulta a especialista.
- Son los pacientes de Plasencia los que más esperan para una primera consulta a Ginecología con 406 días, destacando también su espera para Oftalmología con 182 días, Dermatología con 113 días y Neurología con 83 días.
- Cáceres es donde más esperan los pacientes para una primera consulta a Traumatología con 160 días (111 días en el año 2022), 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 290 días, así como a Neurología con 202 días y Dermatología con 148 días.
- En Don Benito-Villanueva, reseñar que los pacientes esperan una media de 191 días para una primera consulta con Digestivo, 176 días para Ginecología y 118 días para Traumatología. En Navalmoral de la Mata, reseñar que los pacientes esperan una media de 150 días para una primera consulta con Cardiología. Y para una primera consulta a Otorrinolaringología, los pacientes de Badajoz tienen que esperar una media de 105 días y 117 días para acceder a una primera consulta con Urología.

### 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 2023, 30.894 pacientes se encontraban en espera de una primera prueba diagnóstica/terapéutica en Extremadura, lo que viene a suponer un incremento significativo del 71% respecto al ejercicio anterior, 12.799 pacientes más esperando.
- Todas las pruebas diagnósticas han aumentado el número de pacientes en espera para la realización de una primera prueba diagnóstica en el año 2023.
- Continúa siendo la ecografía la prueba que concentra el mayor número de pacientes en espera, 15.488 pacientes, representando el 50% del total e incrementándose de forma



muy significativa un 106% respecto al ejercicio anterior en el que se encontraban 7.514 pacientes.

- Le sigue la endoscopia, al igual que en el ejercicio anterior, con 7.264 pacientes, aumentando un 23% respecto al ejercicio anterior en el que se encontraban 5.897 pacientes.
- La RMN continúa ocupando el tercer lugar, con 4.352 pacientes en espera, con un aumento muy significativo del 83% respecto al año 2022, en el que se encontraban 2.380 pacientes. También incrementa el número de pacientes en espera de forma significativa el TAC, con 2.605 pacientes, un 50% más respecto al ejercicio anterior.
- El tiempo medio de espera estructural para una primera prueba diagnóstica en Extremadura ha aumentado en este ejercicio un 39% pasando a 72 días en el año 2023, una media de 20 días más de espera en los pacientes. De las 8 pruebas diagnósticas recogidas, solo la prueba de Hemodinámica con 23 días cumple el pazo contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, el resto de pruebas diagnósticas superan el mismo.
- Destacar un incremento del tiempo medio de espera de los pacientes para la realización de un TAC, RMN, Ecografía, Mamografía, Endoscopia, Hemodinámica y Ergometría. Resaltando en este ejercicio la Mamografía, Hemodinámica, RMN y Ergometría que han aumentado el tiempo de espera de los pacientes para la realización de las mismas en un 118%, 92%, 83% y 81%, respectivamente.
- Continúa siendo la endoscopia la prueba con más tiempo medio de espera para los pacientes, 155 días, con un aumento del 17% y superando en 125 días el tiempo reflejado en la Ley 1/2005. Seguida por la RMN, con 75 días de espera y con un importante incremento del 83% respecto al ejercicio anterior.
- Todas las áreas de salud, excepto en Plasencia y Navalmoral de la Mata, han incrementado el número de pacientes en espera para una primera prueba diagnóstica. Badajoz, Cáceres y Don Benito-Villanueva, concentran el mayor número de pacientes en espera para la realización de una prueba diagnóstica, con un aumento muy significativo en el caso de Don Benito-Villanueva y Cáceres respecto al ejercicio anterior.
- Badajoz recoge con 10.518 pacientes, observándose un aumento del 25% respecto al ejercicio anterior y destacando los 4.791 pacientes en espera para la realización de una Ecografía, 2.526 pacientes para Endoscopia y 1.744 pacientes para una RMN. Le sigue Cáceres, con 5.375 pacientes en espera, aumentando de forma muy significativa un 108%, con 5.375 pacientes y resaltando los 2.188 pacientes en espera para realizarse una Ecografía y 1.759 pacientes para una Endoscopia
- Llerena-Zafra, continúa encabezando la lista presentando el mayor número de pacientes en espera para la realización de una prueba diagnóstica con 44 pacientes por cada 1.000 habitantes. Destacar los 2.876 pacientes en espera para la realización de una Ecografía (1.203 pacientes en el año 2022), abarcando el 67% del total de pacientes en espera. Seguida, a diferencia del ejercicio anterior, de Badajoz, con 39 pacientes por cada 1.000 habitantes y Don Benito-Villanueva con 33 pacientes por cada 1.000 habitantes.

- Badajoz es la que tiene mayor tiempo de espera de los pacientes para la realización de una Endoscopia con 250 días y 111 días para una RMN. En Llerena-Zafra, destacar los 193 días que tienen que esperar los pacientes para la realización de una Endoscopia, 114 días para Ecografía y 104 para Ecocardiografía.
- Destacar en Cáceres, los 103 días que esperan los pacientes para la realización de una Endoscopia y 90 días para realizarse una Ergometría. Y en Navalmoral de la Mata, los 89 días de tiempo medio en espera de los pacientes para la realización de una Ergometría y 86 días para una Endoscopia.



# ANEXO

## LISTAS DE ESPERA EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN EL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA AÑO 2023

### 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 2023 en la presente Memoria. La coincidencia de fechas en facilitar los datos anuales de las listas de espera sanitarias y la publicación de la Memoria de la Defensora de los Usuarios, hace que, por una cuestión práctica de economía de medios, hace recomendable realizarlo en un solo documento y evitamos publicar otro aparte.

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

Toda la información recogida en el anexo de esta Memoria se refiere a las listas de espera en atención especializada del Servicio Extremeño de Salud relativa al año 2023, a la fecha de 31 de diciembre de 2023, 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 lista de espera de intervenciones quirúrgicas, para primeras consultas a especialistas (Consultas externas) y para pruebas diagnósticas/terapéuticas, durante el año 2023.

## LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA. AÑO 2023.

En lo que se refiere a la lista de espera quirúrgica, a fecha 31 de diciembre de 2023, según los datos facilitados por el Servicio Extremeño de Salud, **29.294 pacientes** se encontraban en espera de una intervención quirúrgica en Extremadura, lo que viene a suponer un incremento del 34% respecto al ejercicio anterior, con 21.786 pacientes en el año 2022. Por tanto, 7.508 pacientes más pendientes de una intervención quirúrgica en el año 2023.

De los cuales, 6.504 pacientes sobrepasaban los 180 días de espera, que representa un 22% del total de los pacientes, lo que supone un aumento del 42% respecto al año 2022 en el que estaban registrados 4.568 pacientes.

El número de pacientes en espera para realizarse una intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes, es de 28 pacientes, con un incremento respecto al ejercicio anterior en el que se observaba 21 pacientes en espera por cada 1.000 habitantes.

En el año 2023, el tiempo medio de espera de los pacientes para ser intervenidos es de 181 días, incrementándose un 16% respecto al ejercicio anterior con 156 días, pero superando ya el 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. SES	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023	% Variación
Total pacientes LEQ	21.377	22.602	24.665	24.245	21.786	<b>29.294</b>	+ 34
Pacientes espera más de 180 días	4.065	4.594	6.859	4.592	4.568	<b>6.504</b>	+ 42
Tiempo medio de espera en días	118,24	125,06	174,97	145	156	<b>181</b>	+ 16
Pacientes en LE/1000 Hab.	19,92	21,17	23,2	22,8	20,6	<b>28</b>	+ 33

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

En el año 2023, al igual que en el ejercicio anterior, Traumatología, Oftalmología, Cirugía General y Digestiva, Urología y Otorrinolaringología, son las especialidades donde encontramos el mayor número de pacientes pendientes de una intervención quirúrgica; abarcando las cinco especialidades el 82% del total de pacientes que esperan una operación.

Traumatología con 9.518 pacientes, representa el 33% del total de pacientes en espera de una intervención quirúrgica en el año 2023 y con un aumento significativo del 44% respecto al ejercicio anterior.



Seguida a distancia de Oftalmología con 5.848 pacientes, Cirugía General y Digestiva con 3.613 pacientes, Urología con 2.861 pacientes y Otorrinolaringología con 2.172 pacientes.

Las especialidades que han aumentado los pacientes en espera de una intervención quirúrgica son Traumatología, Oftalmología, Cirugía General y Digestiva, Urología, Otorrinolaringología, Neurocirugía, Ginecología, Cirugía Maxilofacial, Cirugía Plástica, Cirugía Torácica y Cirugía Cardíaca. Destacamos Neurocirugía, Cirugía Cardíaca y Oftalmología con un incremento del 58%, 58% y 56% respectivamente, respecto al ejercicio anterior.

Resenar favorablemente las especialidades de Angiología y Cirugía Vasculuar, Dermatología y Cirugía Pediátrica, que han reducido el número de pacientes pendientes de intervención quirúrgica en el año 2023, en concreto, un 26%, 20% y 22% respectivamente.

LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA POR ESPECIALIDADES		
ESPECIALIDADES	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA UNA IQ	TIEMPO MEDIO DE ESPERA EN DÍAS
TRAUMATOLOGÍA	9.518	245
OFTALMOLOGÍA	5.848	87
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA	3.613	119
UROLOGÍA	2.861	186
OTORRINOLARINGOLOGÍA	2.172	129
NEUROCIRUGÍA	1.508	366
GINECOLOGÍA	1.202	93
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	686	347
CIRUGÍA PLÁSTICA	667	279
DERMATOLOGÍA	554	104
ANGIOLOGÍA Y CIRUGÍA VASCULAR	319	145
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	200	60
CIRUGÍA TORÁCICA	86	120
CIRUGÍA CARDIACA	60	121
<b>TOTAL</b>	<b>29.294</b>	<b>181</b>

En el año 2023, todas las especialidades han aumentado el tiempo medio de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica excepto Cirugía General y Digestiva, Angiología y Cirugía Vasculuar y Cirugía Pediátrica.

A diferencia del ejercicio anterior, los pacientes que más esperaron para que se le realizara una intervención quirúrgica se encontraban en espera de una operación por

Neurocirugía, con 366 días de espera para una operación (253 días en el año 2022), aumentando en 113 días la espera de los pacientes, más del doble del límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, de 180 días.

Le siguen, en el año 2023, Cirugía Maxilofacial con 347 días de espera de los pacientes (253 días en el año 2022), Cirugía Plástica con 279 días (278 días en el año 2022), Traumatología con 245 días (207 días en el año 2022) y Urología con 186 días (166 días en el año 2022), aumentando estas especialidades el tiempo de espera de los pacientes para ser intervenidos y superándose en las mismas el límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta.

Destacar favorablemente Angiología y Cirugía Vascolar, que ha pasado de 301 días de espera de los pacientes en el año 2022 para ser intervenidos a 145 días en el año 2023, reduciendo en 156 días el tiempo medio de espera de los pacientes para operarse en esta especialidad y situándose 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, de los 180 días.

También se observa en Cirugía Pediátrica, con 60 días de espera, una disminución del tiempo medio de espera de los pacientes para una intervención en este ejercicio, reduciendo en 5 días el mismo, y cumpliendo el plazo recogido en el Ley 1/2005.

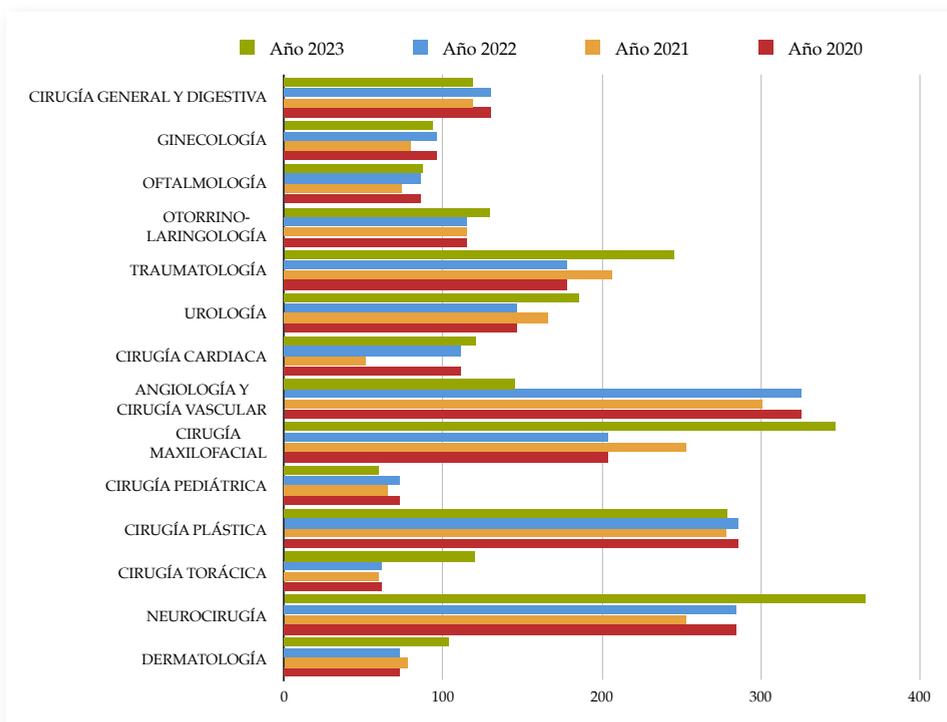
Cirugía General y Digestiva no modifica los días de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica en este ejercicio, manteniendo los 119 días de espera y continuando por debajo de los 180 días que marca la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada.

Resaltar las especialidades de Cirugía Maxilofacial, Cirugía Cardíaca, Cirugía Torácica y Traumatología por el incremento en los días de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica en el año 2023, en 94 días, 70 días, 60 días y 38 días, respectivamente.

Nº DE PACIENTES Y TIEMPO MEDIO PARA IQ POR ESPECIALIDADES					
ESPECIALIDADES	Nº PACIENTES 2022	Nº PACIENTES 2023	DÍAS DE ESPERA 2022	DÍAS DE ESPERA 2023	DIFERENCIA DÍAS
<b>TOTAL</b>	<b>21.786</b>	<b>29.294</b>	<b>156</b>	<b>181</b>	<b>+25</b>
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA	2.806	3.613	119	119	-
GINECOLOGÍA	982	1.202	79	93	+14
OFTALMOLOGÍA	3.747	5.848	74	87	+13
OTORRINOLARINGOLOGÍA	1.753	2.172	115	129	+14
TRAUMATOLOGÍA	6.605	9.518	207	245	+38
UROLOGÍA	2.278	2.861	166	186	+20

Nº DE PACIENTES Y TIEMPO MEDIO PARA IQ POR ESPECIALIDADES					
ESPECIALIDADES	Nº PACIENTES 2022	Nº PACIENTES 2023	DÍAS DE ESPERA 2022	DÍAS DE ESPERA 2023	DIFERENCIA DÍAS
CIRUGÍA CARDIACA	38	60	51	121	+70
ANGIOLOGÍA Y CIRUGÍA VASCULAR	431	319	301	145	-156
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	576	686	253	347	+94
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	257	200	65	60	-5
CIRUGÍA PLÁSTICA	586	667	278	279	+1
CIRUGÍA TORÁCICA	82	86	60	120	+60
NEUROCIRUGÍA	954	1.508	253	366	+113
DERMATOLOGÍA	691	554	77	104	+27

### 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 2023.

El número de pacientes con más de 180 días de espera para una intervención quirúrgica, a 31 de diciembre de 2023, era de **6.504 pacientes** (4.568 pacientes en el año 2022), lo que supone el 22% del total de pacientes en espera de una operación y con un incremento del 42% respecto al ejercicio anterior.

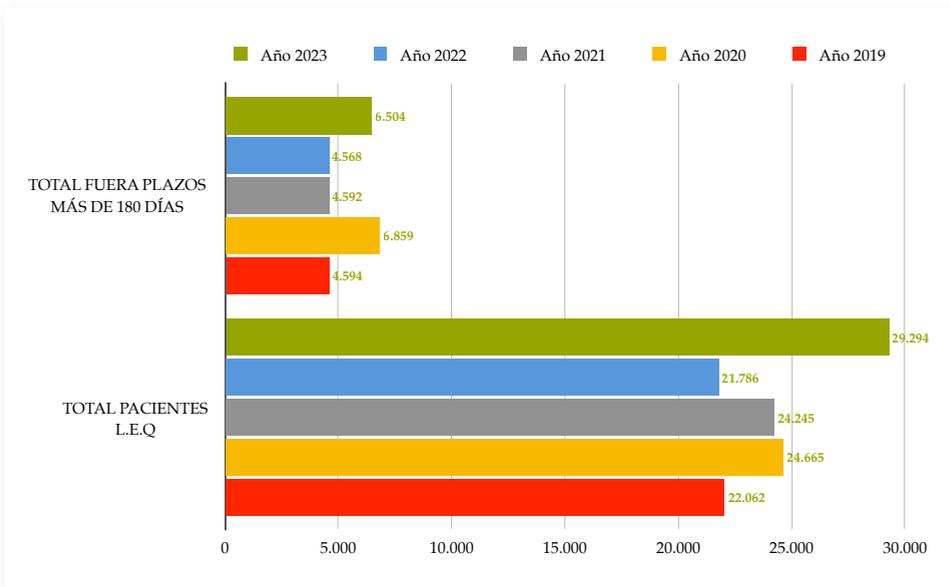
La mayor parte de estos pacientes, como en el ejercicio anterior, esperaban para ser intervenidos quirúrgicamente en la especialidad de Traumatología, con 2.885 pacientes en espera en el año 2023, representando un 44% del total de pacientes con más de 180 días de espera y con un aumento del 44% respecto al año 2022.

Le siguen a distancia, a diferencia del ejercicio anterior, Oftalmología, Urología, Otorrinolaringología y Cirugía General y Digestiva.

El 66% de los pacientes con más de 180 días de espera para una intervención quirúrgica esperaban para ser intervenidos quirúrgicamente en la especialidad de Traumatología, Oftalmología y Urología.

Y en el caso de los pacientes que se encontraban en espera de intervención quirúrgica más de 365 días, que son 3.844 pacientes, un 52% de ellos son pacientes pendientes de operarse por Traumatología, con 2.004 pacientes, y un 16% de ellos pacientes pendientes de intervención quirúrgica por Neurocirugía, con 602 pacientes.

## EVOLUCIÓN ANUAL DE PACIENTES EN LEQ



## RESUMEN COMPARATIVO EN EL AÑO 2023 DE LA LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA POR ÁREAS DE SALUD Y SERVICIOS.

En el año 2023, todas las áreas de salud han incrementado el número de pacientes en espera para una intervención quirúrgica en cifras absolutas.

Llerena-Zafra, Mérida, Navalmoral de la Mata y Plasencia son las áreas de salud que más han aumentado el número de pacientes pendientes de intervención respecto al año 2022, con un incremento del 70%, 59%, 50% y 49% respectivamente.

Al igual que en el ejercicio anterior, en cifras absolutas, Badajoz es donde se concentran más pacientes en espera de una intervención quirúrgica, 9.205 pacientes, seguida de Cáceres con 8.311 pacientes, Mérida, con 2.957 pacientes y Plasencia, con 2.804 pacientes en espera de una operación.

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

Y en proporción a su población de referencia, el número de pacientes en espera para una intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes en Extremadura, ha aumentado pasando a 28 pacientes pendientes de operación por cada 1.000 habitantes en el año 2023.

Cáceres continúa encabezando la lista presentando el mayor número de pacientes en espera de intervención quirúrgica por cada 1000 habitantes, con 44 pacientes por cada 1.000 habitantes. Seguida del área de salud de Badajoz con 34 pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1000 habitantes y de Plasencia con 26 pacientes en espera por cada 1000 habitantes.

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, Neurocirugía y Urología.

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

LISTA DE ESPERA ESTRUCTURAL QUIRÚRGICA POR ÁREA DE SALUD		
ÁREAS DE SALUD	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA AÑO 2022	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA AÑO 2023
BADAJOZ	7.177	9.205
CÁCERES	6.644	8.311
CORIA	541	756
DON BENITO-VILLANUEVA	1.714	2.098
LLERENA-ZAFRA	1.132	1.920
MÉRIDA	1.863	2.957
NAVALMORAL DE LA MATA	831	1.243
PLASENCIA	1.884	2.804
<b>TOTAL</b>	<b>21.786</b>	<b>29.294</b>

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 para una operación con 258 días, con un incremento del 21% del tiempo de espera respecto al ejercicio anterior, 44 días más de espera y superando ampliamente el límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, que son 180 días.

Al igual que en el ejercicio anterior, le sigue Badajoz, con 208 días de espera de los pacientes para una intervención y un aumento del 20% en el año 2023 en el tiempo medio de espera y Plasencia, con 142 días de espera, pero con una ligera disminución del 5% respecto al año 2022.

Destacar en Cáceres, el Servicio de Traumatología, que continúa siendo la especialidad con más tiempo de espera para los pacientes en la realización de una intervención quirúrgica, con 413 días (314 días en el año 2022), lo que supone más del doble del límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta.

Seguido del Servicio de Cirugía Plástica y Reparadora, con 279 días de espera para una intervención quirúrgica, manteniéndose sin cambios respecto al ejercicio anterior, aunque continúa siendo muy superior al contemplado en la Ley 1/2005. Destacando también los tiempos de espera de Cirugía Torácica, Neurocirugía y Urología, con 250 días, 240 días y 208 días, respectivamente.

En el área de salud de Badajoz, reseñar el Servicio de Neurocirugía, con 447 días de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica, muy excedido del plazo contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, de 180 días. Seguido del Servicio de Cirugía Maxilofacial con 347 días, Urología con 281 días, Cirugía General y Digestiva con 204 días y Otorrinolaringología con 174 días de espera.

El Servicio de Angiología y Cirugía Vasculuar, único de referencia para todos los pacientes extremeños, ha disminuido significativamente el tiempo de espera de los

mismos respecto al ejercicio anterior que era de 301 días, pasando a 145 días de espera en el año 2023, por debajo de los 180 días contemplados en la Ley de Tiempos de respuesta para una intervención quirúrgica.

Plasencia, ha disminuido ligeramente un 5% el tiempo medio de espera quirúrgico de los pacientes en su área, con 142 días en el año 2023, y al igual que en Cáceres, Traumatología es la especialidad donde más tiempo tienen que esperar los pacientes para una intervención quirúrgica, con 218 días (258 días en el año 2022), por encima del límite máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005.

Mérida, es el área de salud donde se encuentran los pacientes que menos tiempo esperan para ser intervenidos quirúrgicamente en este ejercicio, con 64 días, y con una disminución del 4% respecto al año anterior. Le siguen Llerena-Zafra, con 69 días de espera y Coria, con 100 días.

Don Benito-Villanueva y Navalmoral de la Mata aumentan el tiempo de espera de los pacientes para la realización de una intervención quirúrgica en el año 2023, pasando a 134 días y 133 días, respectivamente; pero con cifras por debajo del plazo contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada.

ÁREAS DE SALUD	Nº Pacientes en LEQ/1.000 Habitantes				
	2020	2021	2022	2023	%
Badajoz	26	26	27	34	+ 26
Cáceres	39	36	36	44	+ 22
Mérida	12	20	11	18	+ 64
Don Benito-Villanueva	10	13	13	16	+ 23
Llerena-Zafra	13	15	15	20	+ 33
Coria	14	14	14	18	+ 29
Plasencia	40	22	18	26	+ 44
Navalmoral de la Mata	13	16	17	24	+ 41
Extremadura	23	23	21	28	+ 33

ÁREAS DE SALUD	Tiempo medio espera (días)				
	2020	2021	2022	2023	%
Badajoz	156	172	173	208	+ 20
Cáceres	228	194	214	258	+ 21
Mérida	82	93	67	64	- 4
Don Benito-Villanueva	80	54	90	134	+ 49
Llerena-Zafra	82	67	53	69	+ 30
Coria	75	58	76	100	+ 32
Plasencia	247	161	150	142	- 5
Navalmoral de la Mata	85	66	81	133	+ 64
Extremadura	175	145	156	181	+ 16



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

En el año 2011, la diferencia entre los días que debían esperar los pacientes del área de salud que más esperaba con el que menos lo hacía, era de 55 días. En el ejercicio 2012 se elevó a 60 días. En el año 2013, volvió a incrementarse a 105 días. En el ejercicio 2014, fueron 116. En el año 2015, descendió muy ligeramente y fue de 110. En el año 2016, se amplió a 140 días. En el año 2017, se incrementó de forma muy significativa a 198 días. En el año 2018, descendió de forma importante a 161 días. En el año 2019, continuó la tendencia descendente siendo de 147 días. En el año 2020, se rompió la tendencia y aumentó significativamente la diferencia pasando a 172 días. En el año 2021, descendió significativamente la diferencia a 140 días. En el año 2022, se elevó a 161 días. Y en el año 2023, continúa la tendencia ascendente, siendo la diferencia entre los días que debían esperar los pacientes del área de salud que más esperaba con el que menos lo hacía, de 194 días.

### 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 4.360 pacientes en espera, incrementándose de forma significativa el número de pacientes un 63% respecto al ejercicio anterior.

Le siguen 2.387 pacientes en espera para una operación de Prótesis de rodilla, con un aumento del 22% respecto al año 2022 y 808 pacientes para una intervención quirúrgica de Hallux Valgus, con un aumento muy importante del 101% de los pacientes.

Destacar que, en el año 2023, se ha reducido el número de pacientes en espera para una intervención quirúrgica de Varices M.M.II, Hiperplasia Benigna Próstata, Histerectomía y Cirugía Coronaria. En el resto de patologías, reseñar que se han incrementado los pacientes en espera de intervención quirúrgica respecto al ejercicio anterior.

PROCESOS (PATOLOGÍAS)	Nº PACIENTES LEQ 2022	Nº PACIENTES LEQ 2023	MEDIA DÍAS ESPERA 2022	MEDIA DÍAS ESPERA 2023
CATARATA	2.676	4.360	68	87
HERNIA INGUINAL/CRURAL	532	746	78	82
PRÓTESIS DE CADERA	478	615	170	217
PRÓTESIS DE RODILLA	1.952	2.387	216	230
ARTROSCOPIA	239	456	197	255
VARICES M.M.II	122	104	165	102
COLECISTECTOMIA	439	498	129	168
HALLUX VALGUS	403	808	185	232
ADENO-AMIGDALECTOMÍA	475	606	76	111

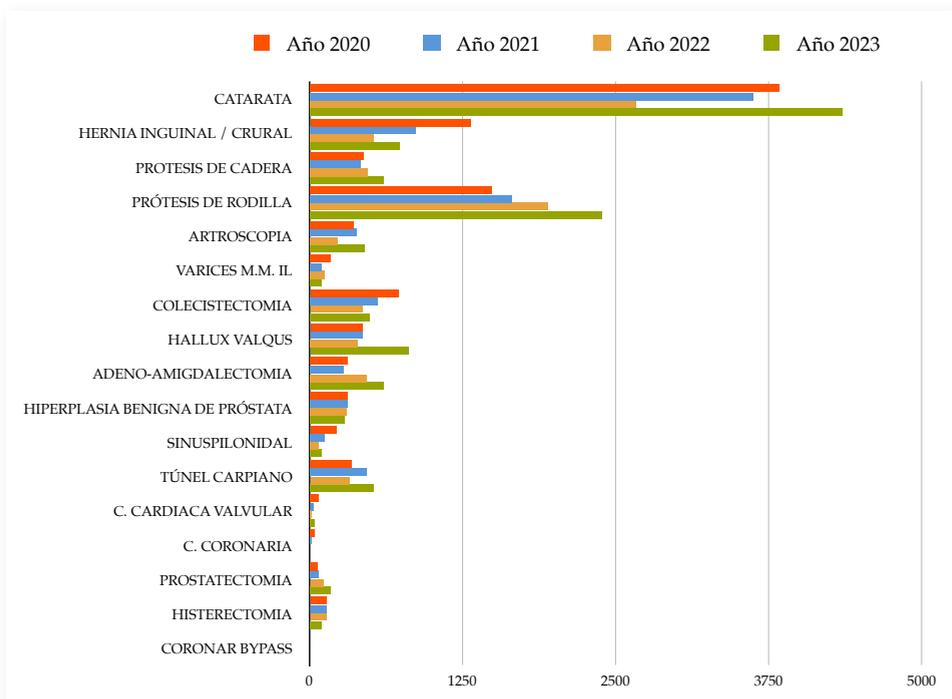


HIPERPLASIA BENIGNA PRÓSTATA	305	298	211	234
SINUSPILONIDAL	85	100	80	67
TÚNEL CARPIANO	331	533	73	98
CIRUGÍA CARDIACA VALVULAR	23	44	52	118
CIRUGÍA CORONARIA	13	12	50	109
PROSTATECTOMÍA	114	179	192	187
HISTERECTOMÍA	140	100	106	100

Por patologías, los mayores tiempos medios de espera lo sufrieron en este ejercicio los pacientes que estaban pendientes de intervención quirúrgica de Artroscopia, con 255 días, a diferencia del año 2022 que estaba en 197 días de espera de los pacientes. Le siguen la Hiperplasia benigna de próstata con 234 días (211 días en el año 2022) y el Hallux Valgus, con 232 días de espera para la intervención (185 días en el año 2022). Todos estos procesos, superan 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 Prótesis de Rodilla, con 230 días, Prótesis de Cadera, con 217 días y Prostatectomía, con 187 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 411 días de espera para una Artroscopia, 402 días para Hallux Valgus y 366 días para una Prótesis de Rodilla; superando excesivamente estas patologías el límite máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada.

En Badajoz, en el año 2023, las patologías que más tiempo tardaron en resolverse fueron la Hiperplasia Benigna Próstata con 370 días, la Artroscopia con 267 días y la Colectectomía con 260 días.

En el área de salud de Don Benito-Villanueva, destacamos los 326 días de espera para una Prótesis de cadera y 276 días para la Prótesis de rodilla. Y en Plasencia, resaltar el tiempo de espera para una Prótesis de cadera, con 270 días de espera, Artroscopia, con 242 días y Prótesis de rodilla, con 229 días de espera.

## **LISTA DE ESPERA PARA PRIMERAS CONSULTAS A ESPECIALISTAS (CONSULTAS EXTERNAS). AÑO 2023.**

En lo que se refiere a las consultas externas, a fecha 31 de diciembre de 2023, según los datos facilitados por el Servicio Extremeño de Salud, **98.142 pacientes** se encontraban en espera de una primera consulta al especialista.

En concreto, **71.652 pacientes** en las diez especialidades recogidas en la tabla que se muestra a continuación y 26.490 pacientes en el resto de las veintinueve especialidades; lo que viene a suponer un incremento del 43% respecto al ejercicio anterior, en el que se encontraban 50.125 pacientes en el año 2022. Por tanto, hay esperando 21.527 pacientes más esperando para una consulta externa en el año 2023.

De los cuales, 5.164 pacientes, estaban fuera de garantía al superar los 60 días que recoge la Ley 1/2005, para una primera consulta en todas las especialidades, y 3.826 pacientes esperaban más de 60 días de espera para una consulta externa en las 10 especialidades recogidas en la tabla, con un ligero incremento del 4% respecto al ejercicio anterior donde se encontraban 3.680 pacientes. Y 46.199 pacientes se encontraban sin fecha asignada para una primera consulta (29.791 pacientes en el año 2022), con un aumento significativo respecto al ejercicio anterior de un 55%.

Con relación al tiempo medio de espera para una primera consulta al especialista, se ha incrementado un significativo 40% respecto al ejercicio anterior, pasando de 76 días en el año 2022 a 106 días en el año 2023, muy excedido del límite máximo que marca la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, que son 60 días para una primera consulta.

## NÚMERO DE PACIENTES Y TIEMPO MEDIO DE ESPERA PARA CONSULTAS EXTERNAS

ESPECIALIDAD	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA PRIMERA CONSULTA 2022	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA PRIMERA CONSULTA 2023	TIEMPO ESPERA EN DÍAS 2022	TIEMPO ESPERA EN DÍAS 2023
Ginecología	2.859	5.618	123	194
Oftalmología	14.115	16.312	82	102
Traumatología	5.773	10.656	63	112
Dermatología	7.271	12.661	65	95
Otorrinolaringología	3.910	6.975	40	79
Neurología	3.820	4.373	81	107
Cirugía general	3.386	4.433	40	52
Urología	3.086	3.597	61	70
Digestivo	3.738	4.394	135	176
Cardiología	2.167	2.633	71	61
<b>Total</b>	<b>50.125</b>	<b>71.652</b>	<b>76</b>	<b>105</b>
Resto de especialidades	-	26.490	-	-
<b>TOTAL</b>	-	<b>98.142</b>	-	<b>106</b>

Destacar que se ha incrementado el número de pacientes en espera de una primera consulta al especialista en las diez especialidades recogidas, resaltando en el año 2023 el aumento de pacientes en Ginecología, Traumatología, Otorrinolaringología y Dermatología.

Oftalmología continúa siendo la especialidad que más pacientes extremeños tiene esperando para una primera consulta al especialista, con 16.312 pacientes, con un incremento del 16% respecto al ejercicio anterior.

Al igual que en el ejercicio anterior, le sigue Dermatología con 12.661 pacientes en espera para primera consulta, con un aumento muy importante en este ejercicio del 74% y Traumatología con 10.656 pacientes, con un incremento muy significativo del 85%.

Y respecto al tiempo medio de espera de los pacientes para una consulta externa, en el año 2023, reseñar que todas las especialidades han aumentado el tiempo medio de espera excepto Cardiología que ha disminuido un 14% respecto al ejercicio anterior.

Ginecología es la especialidad con más tiempo de espera de los pacientes, 194 días, con un incremento del 58% respecto al ejercicio anterior y superando ampliamente el tiempo marcado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, de 60 días, para una primera consulta en atención sanitaria especializada.

Le sigue Digestivo con 176 días, con un aumento de un 30% en los días de espera de los pacientes y superando considerablemente el plazo contemplado en la Ley de Tiempos de

Respuesta, y Traumatología, con 112 días de espera, con un incremento del 78% respecto al ejercicio anterior y prácticamente duplicando el plazo marcado en la Ley 1/2005.

Otorrinolaringología y Traumatología, son las especialidades que más han incrementado el tiempo medio de días de espera de los pacientes en el año 2023, con un 98% y 78%, respectivamente.

Cirugía General es la única especialidad en la que se cumple el plazo marcado por la Ley 1/2005, con un tiempo medio de espera de los pacientes para una primera consulta de 52 días.

### RESUMEN COMPARATIVO EN EL AÑO 2023 DE PACIENTES Y TIEMPO MEDIA DE ESPERA PARA PRIMERA CONSULTA AL ESPECIALISTA POR ESPECIALIDADES EN LAS ÁREAS DE SALUD

ÁREAS DE SALUD	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA PRIMERA CONSULTA 2022	Nº PACIENTES EN ESPERA PARA PRIMERA CONSULTA 2023	Nº PACIENTES /1.000 HABITANTES 2022	Nº PACIENTES /1.000 HABITANTES 2023
BADAJOZ	12.262	19.002	46	71
MÉRIDA	4.942	6.469	30	39
DON BENITO-VILLANUEVA	6.046	11.162	45	84
LLERENA-ZAFRA	9.193	10.146	93	103
CÁCERES	6.849	11.073	37	59
CORIA	1.290	1.764	31	42
PLASENCIA	7.213	9.046	68	85
NAVALMORAL DE LA MATA	2.330	2.990	45	57
<b>EXTREMADURA</b>	<b>50.125</b>	<b>71.652</b>	<b>48</b>	<b>68</b>

En el año 2023, se observa un incremento del número de pacientes en espera para una primera consulta al especialista en todas las áreas de salud.

En cifras absolutas, Badajoz, Don Benito-Villanueva y Cáceres, concentran el mayor número de pacientes en espera para una consulta externa, aumentando un 55%, 85% y 62% respectivamente respecto al ejercicio anterior.

El número de pacientes en espera para una primera consulta al especialista por cada 1.000 habitantes en Extremadura, ha aumentado pasando de 48 pacientes por cada 1.000 habitantes en el año 2022 a 68 pacientes por cada 1.000 habitantes en el año 2023.

Por áreas de salud, Llerena-Zafra, continúa encabezando la lista presentando el mayor número de pacientes en espera para una primera consulta al especialista con 103 pacientes por cada 1.000 habitantes. Seguida, al igual que en el ejercicio anterior, de Plasencia, con 85 pacientes por cada 1.000 habitantes.

Y en tercer y cuarto lugar en la lista por áreas de salud, Don Benito-Villanueva y Badajoz, con 84 pacientes por cada 1.000 habitantes y 71 pacientes por cada 1.000 habitantes, respectivamente.

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

PACIENTES EN ESPERA DE PRIMERA CONSULTA MÁS DE 60 DÍAS POR ÁREAS DE SALUD		
ÁREAS DE SALUD	NÚMERO DE PACIENTES AÑO 2022	NÚMERO DE PACIENTES AÑO 2023
<b>TOTAL</b>	3.680	<b>4.432</b>
<b>BADAJOZ</b>	2.446	2.148
<b>MÉRIDA</b>	-	630
<b>DON BENITO-VVA</b>	75	155
<b>LLERENA-ZAFRA</b>	253	134
<b>CÁCERES</b>	457	892
<b>CORIA</b>	91	83
<b>PLASENCIA</b>	91	330
<b>NAVALMORAL</b>	267	60

De los 71.652 pacientes en espera para una primera consulta al especialista en las diez especialidades recogidas, en el año 2023, 4.432 pacientes esperaban más de 60 días para ser atendidos en consulta externa, con un incremento del 20% respecto al ejercicio anterior, representando un 6% del total de pacientes.

Se observa que el área de salud de Badajoz ha reducido un 12% el número de pacientes con más de 60 días de espera para una consulta externa respecto al ejercicio anterior, con 2.148 pacientes en el año 2023 pero abarcando el 49% del total.

Le sigue el área de salud de Cáceres, con 892 pacientes que esperaban más de 60 días para una consulta al especialista en el año 2023 y con aumento de forma muy importante de un 95% de los mismos respecto al ejercicio anterior y abarcando el 20% del total.

Destacar el área de salud de Plasencia que ha incrementado de forma muy significativa un 262% los pacientes que esperaban más de 60 días para ser atendidos en consulta externa respecto al ejercicio anterior, pasando de 91 pacientes a 330 pacientes en el año 2023. Y el área de salud de Mérida que en este ejercicio ha pasado a 630 pacientes esperando para una consulta al especialista más de 60 días y abarcando un 14% del total.

Sin embargo, el área de salud de Navalmoral de la Mata, Coria y Llerena-Zafra han disminuido los pacientes que esperaban más de 60 días para ser atendidos en consulta, en concreto, en Navalmoral de la Mata con un descenso del 77% respecto al ejercicio anterior.

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	51	104	10	89	105	40	48	117	44	29	64
MERIDA	17	30	31	74	21	77	29	70	27	26	40
DON BENITO-VILLANUEVA	176	80	118	19	47	44	86	49	191	58	87
LLERENA-ZAFRA	30	69	33	148	81	202	11	26	290	27	92
CACERES	44	58	160	55	44	41	32	60	52	55	60
CORIA	14	15	85	41	15	-	44	28	10	7	29
PLASENCIA	406	182	54	113	12	83	21	48	68	39	103
NAVALMORAL DE LA MATA	9	27	104	109	40	-	26	3	-	150	59

Por áreas de salud, Plasencia continúa siendo en el año 2023 el área de salud que presenta una mayor espera de los pacientes para una primera consulta al especialista, con 103 días, excediendo el periodo máximo establecido de los 60 días recogidos en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada para una consulta externa.

Y al igual que en el ejercicio anterior, le sigue Llerena-Zafra con 92 días de espera de los pacientes para una consulta externa y Don Benito-Villanueva con 87 días; excediendo ambas el plazo marcado en la Ley de Tiempos de respuesta.

Son los pacientes de Plasencia los que más esperan para una primera consulta a Ginecología con 406 días (260 días en el año 2022), superando muy ampliamente el tiempo marcado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta. Destacando también su espera para Oftalmología con 182 días, Dermatología con 113 días y Neurología con 83 días.

Cáceres es el área de salud dónde más esperan los pacientes para una primera consulta a Traumatología con 160 días (111 días en el año 2022), muy excedido del tiempo medio de espera que tienen el resto de las áreas de salud para sus pacientes.

Destacar en el área de salud de Llerena-Zafra el tiempo de espera para una consulta de Digestivo con 290 días (186 días en el año 2022), así como a Neurología con 202 días y Dermatología con 148 días.

En Don Benito-Villanueva, reseñar que los pacientes esperan una media de 191 días para una primera consulta con Digestivo (130 días en el año 2022), 176 días para Ginecología y 118 días para Traumatología.

En Navalmoral de la Mata, reseñar que los pacientes esperan una media de 150 días para una primera consulta con Cardiología (121 días en el año 2022). Y para una primera consulta a Otorrinolaringología, los pacientes del área de salud de Badajoz tienen que esperar una media de 105 días y 117 días para acceder a una primera consulta con Urología.

Coria, Mérida y Navalmoral de la Mata tienen los tiempos medios de espera de los pacientes para consulta externa más bajos, con 29 días, 40 días y 59 días, respectivamente, por debajo del límite de los 60 días con el plazo marcado por la Ley 1/2005 para una primera consulta a especialista.

## LISTAS DE ESPERA PARA PRUEBAS DIAGNÓSTICAS/TERAPEÚTICAS AÑO 2023.

En lo que se refiere a la lista de espera para pruebas diagnósticas, a fecha 31 de diciembre de 2023, según los datos facilitados por el Servicio Extremeño de Salud, **30.894 pacientes** se encontraban en espera de una primera prueba diagnóstica/terapéutica en Extremadura, lo que viene a suponer un incremento significativo del 71% respecto al ejercicio anterior (18.095 pacientes en el año 2022), 12.799 pacientes más esperando.

En el año 2023, todas las pruebas diagnósticas han aumentado el número de pacientes en espera para la realización de una primera prueba diagnóstica.

Continúa siendo la ecografía la prueba que concentra el mayor número de pacientes en espera para realización de una primera prueba diagnóstica, con 15.488 pacientes, representando el 50% del total de los pacientes en espera, incrementándose de forma muy significativa un 106% respecto al ejercicio anterior en el que se encontraban 7.514 pacientes.

Le sigue la endoscopia, al igual que en el ejercicio anterior, con 7.264 pacientes en espera para la realización de la misma, aumentando un 23% respecto al ejercicio anterior en el que se encontraban 5.897 pacientes.

Y en el tercer lugar, continua en el año 2023, la RMN con 4.352 pacientes en espera para la realización de dicha prueba, con un aumento muy significativo del 83% respecto al año 2022, en el que se encontraban 2.380 pacientes.

El TAC, ocupa el cuarto lugar al igual que en el ejercicio anterior, con 2.605 pacientes en espera para la realización de esta prueba diagnóstica, aumentando el número de pacientes de forma significativa un 50% respecto al ejercicio anterior en el que se encontraban 1.732 pacientes.

Un 75% de los pacientes se encontraban sin fecha asignada para la realización de una prueba diagnóstica, 23.004 pacientes pendientes en el año 2023.

Nº PACIENTES EN ESPERA PARA UNA PRIMERA PRUEBA DIAGNÓSTICA					
PRUEBAS	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
TAC	2.017	2.115	4.155	1.732	2.605
RMN	2.530	4.303	3.888	2.380	4.352
ECOGRAFÍA	7.414	4.947	11.108	7.514	15.488
MAMOGRAFÍA	346	509	492	141	476
ENDOSCOPIA	4.016	4.661	6.493	5.897	7.264
HEMODINÁMICA	10	101	60	16	37
ECOCARDIOGRAFÍA	523	545	797	311	506
ERGOMETRÍA	370	399	257	104	166
<b>TOTAL</b>	<b>17.226</b>	<b>17.580</b>	<b>27.250</b>	<b>18.095</b>	<b>30.894</b>

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

El tiempo medio de espera estructural para una primera prueba diagnóstica en Extremadura ha aumentado en este ejercicio un 39% pasando de 52 días en el año 2022 a 72 días en el año 2023, una media de 20 días más de espera en los pacientes. De las 8 pruebas diagnósticas recogidas en la tabla, solo la prueba de Hemodinámica con 23 días cumple el pazo contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, el resto de pruebas diagnósticas superan el mismo.

Destacar en el año 2023 un incremento del tiempo medio de espera de los pacientes para la realización de un TAC, RMN, Ecografía, Mamografía, Endoscopia, Hemodinámica y Ergometría.

Resaltar en este ejercicio la Mamografía, Hemodinámica, RMN y Ergometría que han aumentado el tiempo de espera de los pacientes para la realización de las mismas en un 118%, 92%, 83% y 81%, respectivamente.

Solo han disminuido los días de espera en los pacientes para la realización de una Ecocardiografía, en un 11% respecto al ejercicio anterior, con 65 días de espera, pero excediendo el plazo máximo recogido en la Ley de Tiempos de respuesta.

Continúa siendo la endoscopia la prueba con más tiempo medio de espera para los pacientes, 155 días, con un aumento del 17% respecto al ejercicio anterior y superando en 125 días el tiempo reflejado en la Ley 1/2005 para una primera prueba diagnóstica.

Seguida en el año 2023, por la RMN, con 75 días de espera de los pacientes, y con un importante incremento del 83% respecto al ejercicio anterior.

TIEMPO MEDIO EN DÍAS DE ESPERA DE PACIENTES PARA PRIMERA PRUEBA DIAGNÓSTICA					
PRUEBAS	AÑO 2019	AÑO 2020	AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023
TAC	44	67	65	37	48
RMN	60	76	64	41	75
ECOGRAFÍA	43	45	57	52	73
MAMOGRAFÍA	48	61	62	33	72
ENDOSCOPIA	95	134	117	133	155
HEMODINÁMICA	40	73	32	12	23
ECOCARDIOGRAFÍA	65	75	63	73	65
ERGOMETRÍA	88	125	39	36	65

En el año 2023, nos encontramos, ordenadas de mayor a menor días de espera de los pacientes para su realización, las siguientes pruebas diagnósticas: Endoscopia 155 días, RMN 75 días, Ecografía 73 días, Mamografía 72 días, Ecocardiografía 65 días, Ergometría 65 días, TAC 48 días y Hemodinámica 23 días.

### RESUMEN COMPARATIVO EN EL AÑO 2023 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
BADAJOS	1.294	1.744	4.791	88	2.526	-	73	2	10.518	39
MERIDA	126	401	3.013	5	504	-	99	16	4.164	25
DON BENITO-VILLANUEVA	121	1.277	1.955	84	889	-	41	3	4.370	33
LLERENA-ZAFRA	284	254	2.876	14	669	-	76	108	4.281	44
CACERES	431	548	2.188	260	1.759	37	128	24	5.375	29
CORIA	70	1	81	4	136	-	10	-	302	7
PLASENCIA	164	119	300	18	522	-	53	5	1.181	11
NAVALMORAL DE LA MATA	115	8	284	3	259	-	26	8	703	14
EXTREMADURA	2.605	4.352	15.488	476	7.264	37	506	166	30.894	25

En el año 2023, se observa un incremento del número de pacientes en espera para una primera prueba diagnóstica en todas las áreas de salud excepto en Plasencia y Navalmoral de la Mata.

En cifras absolutas, Badajoz, Cáceres y Don Benito-Villanueva, concentran el mayor número de pacientes en espera para la realización de una prueba diagnóstica, con un aumento muy significativo en el caso de Don Benito-Villanueva y Cáceres respecto al ejercicio anterior.

El área de salud de Badajoz recoge con 10.518 pacientes, observándose un aumento del 25% respecto al ejercicio anterior y destacando los 4.791 pacientes en espera para la realización de una Ecografía (3.655 pacientes en el año 2022), 2.526 pacientes para Endoscopia y 1.744 pacientes para una RMN.

Le sigue Cáceres, con 5.375 pacientes en espera, que también ha aumentado de forma muy significativa un 108%, pasando de 2.589 pacientes en el año 2022 a 5.375 pacientes en el año 2023 y resaltando los 2.188 pacientes en espera para realizarse una Ecografía y 1.759 pacientes esperando para una Endoscopia. Y en tercer lugar, se

encuentra Don Benito-Villanueva en el que se observa un incremento muy importante de pacientes en espera para la realización de un primera prueba diagnóstica pasando de 148 pacientes en el año 2022 a 4.370 pacientes en el año 2023 y resaltando los 1.955 pacientes en espera para realizarse una Ecografía y 1.277 pacientes en espera para una RMN.

El número de pacientes en espera para una prueba diagnóstica por cada 1.000 habitantes en Extremadura, ha aumentado pasando de 17 pacientes por cada 1.000 habitantes en el año 2022 a 25 pacientes por cada 1.000 habitantes en el año 2023.

Por áreas de salud, Llerena-Zafra, continúa encabezando la lista presentando el mayor número de pacientes en espera para la realización de una prueba diagnóstica con 44 pacientes por cada 1.000 habitantes. Destacar los 2.876 pacientes en espera en espera para la realización de una Ecografía (1.203 pacientes en el año 2022), abarcando el 67% del total de pacientes en espera.

Seguida, a diferencia del ejercicio anterior, de Badajoz, con 39 pacientes por cada 1.000 habitantes y Don Benito-Villanueva con 33 pacientes por cada 1.000 habitantes. Y en tercer y cuarto lugar en la lista por áreas de salud, Cáceres y Mérida, con 29 pacientes por cada 1.000 habitantes y 25 pacientes por cada 1.000 habitantes, respectivamente.

El área de salud de Navalmoral de la Mata ha reducido de 23 pacientes en espera para realización de prueba diagnóstica a 14 pacientes por cada 1.000 habitantes, a expensas principalmente de los pacientes en espera para una Ecografía y Endoscopia.

Plasencia y Coria, son las que presentan, proporcionalmente, un menor número de pacientes en espera para una prueba diagnóstica por cada 1.000 habitantes en el año 2023.

PACIENTES EN ESPERA MÁS DE 30 DÍAS PARA PRUEBA DIAGNÓSTICA					
PRUEBAS	Nº PACIENTES AÑO 2019	Nº PACIENTES AÑO 2020	Nº PACIENTES AÑO 2021	Nº PACIENTES AÑO 2022	Nº PACIENTES AÑO 2023
TAC	207	90	622	243	256
RMN	156	186	382	93	273
ECOGRAFÍA	1.270	559	1.583	562	1.198
MAMOGRAFÍA	43	64	88	29	39
ENDOSCOPIA	121	95	91	82	97
HEMODINÁMICA	0	0	3	1	3
ECOCARDIOGRAFÍA	49	34	56	10	74
ERGOMETRÍA	10	10	51	8	42
<b>TOTAL</b>	<b>1.856</b>	<b>1.038</b>	<b>2.876</b>	<b>1.028</b>	<b>1.982</b>

Respecto al número de pacientes en espera más de 30 días naturales ha aumentado muy significativamente un 93% respecto al ejercicio anterior, pasando de 1.028 pacientes a 1.982 pacientes en espera para la realización de una primera prueba diagnóstica en el año 2023.

Destacar el incremento del número de pacientes con más de 30 días de espera en todas las pruebas diagnósticas recogidas en el año 2023. Principalmente, resaltar este aumento para la realización de una RMN, Ecografía, Ecocardiografía y Ergometría.

DÍAS DE ESPERA POR ÁREA DE SALUD PARA PRUEBA DIAGNÓSTICA								
ÁREA DE SALUD	TAC	RMN	ECOGRAFÍA	MAMOGRAFÍA	ENDO	HEMO	ECOC	ERGO
BADAJOZ	56	111	72	38	250	-	69	75
MERIDA	9	31	67	3	76	-	73	46
DON BENITO-VILLANUEVA	22	68	52	78	83	-	28	46
LLERENA-ZAFRA	58	30	114	64	193	-	104	62
CACERES	50	40	58	87	103	23	54	90
CORIA	23	34	24	13	49	-	15	-
PLASENCIA	34	33	50	34	79	-	62	33
NAVALMORAL DE LA MATA	29	11	34	23	86	-	44	89
EXTREMADURA	48	75	73	72	155	23	65	65

Por áreas de salud, Badajoz es la que tiene mayor tiempo de espera de los pacientes para la realización de una Endoscopia con 250 días (198 días en el año 2022) y 111 días para una RMN, superando en ambas ampliamente el plazo máximo de 30 días recogido en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta.

En el área de salud de Llerena-Zafra, destacar los 193 días que tienen que esperar los pacientes para la realización de una Endoscopia, 114 días para una Ecografía y 104 para una Ecocardiografía, excediendo de forma muy importante el plazo contemplado en la Ley de Tiempos de Respuesta

En Cáceres, resaltamos los 103 días que esperan los pacientes para la realización de una Endoscopia y 90 días para realizarse una Ergometría. Y referir en Navalmoral de la Mata, los 89 días de tiempo medio en espera de los pacientes para la realización de una Ergometría y 86 días para una Endoscopia.



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