

MEMORIA 2019



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

MEMORIA 2019



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

C/ ADRIANO, 4 - 06800 MÉRIDA • BADAJOZ

TELÉFONO 924 00 47 21 - FAX 924 00 47 30

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

Edita:

JUNTA DE EXTREMADURA

Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales
Mérida, 2020

Depósito Legal: BA-257-2020

Impresión: Artes Gráficas Rejas (Mérida)



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

MEMORIA 2019



ÍNDICE

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

EXPEDIENTES DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA 2019	15
--	----

CAPÍTULO I

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

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

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

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

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

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

1.1.5. MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES	25
---	----

1.1.6. DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES	27
--	----

1.1.7. ESTADO DE LOS EXPEDIENTES FECHA 31 DE DICIEMBRE 2019	32
---	----

1.1.8. FORMAS DE CIERRE	32
-------------------------------	----

1.2 ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO	33
------------------------------------	----

1.2.1. ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES ACEPTADOS 2019	33
---	----

• Área de Salud de Badajoz	35
----------------------------------	----

• Área de Salud de Cáceres	37
----------------------------------	----

• Área de Salud de Coria	40
--------------------------------	----

• Área de Salud de Don Benito-Villanueva	41
--	----

• Área de Salud de Llerena-Zafra	43
--	----

• Área de Salud de Mérida	46
---------------------------------	----

• Área de Salud de Navalmoral de la Mata	49
--	----

• Área de Salud de Plasencia	50
------------------------------------	----

• Otros	52
---------------	----

1.2.2. ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES RECHAZADOS 2019	52
• Área de Salud de Badajoz	53
• Área de Salud de Cáceres	55
• Área de Salud de Coria	56
• Área de Salud de Don Benito-Villanueva	56
• Área de Salud de Llerena-Zafra	57
• Área de Salud de Mérida	58
• Área de Salud de Navalmoral de la Mata	59
• Área de Salud de Plasencia	59
• Otros	60
1.2.3. RESOLUCIONES DE LA DEFENSORA 2019	60

CAPÍTULO II

SOLICITUDES DE APLICACIÓN DE LA LEY 1/2005 DE TIEMPOS DE RESPUESTA EN LA ATENCIÓN SANITARIA ESPECIALIZADA DEL SSPE	65
2.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS	67
2.1.1. SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES FECHA 31 DICIEMBRE 2019	67
2.1.2. DISTRIBUCIÓN MENSUAL	68
2.1.3. DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS DE SALUD	69
2.1.4. DISTRIBUCIÓN POR TIPO	72
2.1.5. DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES APROBADAS, DENEGADAS Y RESOLUCIONES 2019	73
2.2. ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO	78
2.2.1 ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO DE LAS SOLICITUDES ABIERTAS DURANTE EL AÑO 2019	78
• Área de Salud de Badajoz	79
• Área de Salud de Cáceres	83
• Área de Salud de Coria	87
• Área de Salud de Don Benito-Villanueva	87
• Área de Salud de Llerena-Zafra	89
• Área de Salud de Mérida	91
• Área de Salud de Navalmoral de la Mata	92
• Área de Salud de Plasencia	93
2.2.2 RESOLUCIONES DE LA DEFENSORA 2019	96

CAPÍTULO III

OTRAS ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA	103
3.1. ATENCIÓN TELEFÓNICA, PERSONAL, INTERNET Y EN AUDIENCIAS	103
3.2. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL	104

CAPÍTULO IV

DEBER DE COLABORACIÓN DE LOS ORGANISMOS REQUERIDOS	107
---	-----

CAPÍTULO V

DOTACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA	109
5.1. MEDIOS HUMANOS	109
5.2. MEDIOS MATERIALES	110
5.3. PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE RECLAMACIONES Y SOLICITUDES DE L.T.R.	112
5.4. DIFUSIÓN	116
5.5. PROGRAMA DE CALIDAD	117

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES	125
---------------------------	-----

ANEXO

LISTAS DE ESPERAS EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN EL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO EN EXTREMADURA. AÑO 2019	145
---	-----

PRESENTACIÓN

Para dar cuenta de todas nuestras obligaciones se publica esta Memoria 2019, que tiene por objeto la exposición de las actuaciones de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura durante el período comprendido entre el día 1 de enero y 31 de diciembre de 2019; y que se presentará, ante la Comisión de Sanidad y Servicios Sociales de la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de los Consumidores, para dar cumplimiento a la exigencia establecida en el artículo 16 de la Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura, desarrollada por el Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura. La memoria que es pública, también será expuesta, junto a las anteriores, en el apartado correspondiente de publicaciones de nuestro Portal Web.

La Memoria en sí, viene a contribuir en la transparencia de nuestra Institución al dar cuenta de toda la actividad de la misma, durante el año 2019. Obviamente, como consecuencia de lo delicada que es la información que manejamos, en aras de la adecuada confidencialidad, toda la información contenida en este documento respeta lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en el tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, en particular el artículo 4, apartado 5 referido al proceso de seudonimización, que establece el tratamiento de datos personales de manera tal, que ya no puedan atribuirse a un interesado sin utilizar información adicional, siempre que dicha información adicional figure por separado y esté sujeta a medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar que los datos personales no se atribuyan a una persona física identificada o identificable.

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

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

Los datos que se muestran en esta Memoria están extraídos de la base de datos informática existente que suministra un amplio conjunto de parámetros que definen la actividad de esta Institución de forma anual, en este caso, durante el año 2019.

La presente Memoria 2019 es sólo una parte de la “fotografía total” de las reclamaciones que genera la actividad sanitaria de nuestra Comunidad, pues como saben, los servicios de atención al usuario existentes en cada hospital adscritos a las gerencias de áreas de salud correspondientes del Servicio Extremeño de Salud (SES), también forman parte de ellas, y son la primera puerta de entrada para el usuario a la hora de reclamar.

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

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

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

Estoy segura que los lectores de esta Memoria entienden que es imposible trasladar el trabajo desarrollado por todo un equipo, en la atención a los ciudadanos, durante el año 2019 en un Documento. La Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura es un servicio que se presta a todos los ciudadanos en nuestra Comunidad Autónoma, que ayuda a mejorar el sistema sanitario y da transparencia al mismo. Detrás de cada Expediente o actuación, hallamos a un usuario del SES que encontró una dificultad con el Sistema y solicitó nuestra asistencia y mediación. Esto nos obligó a esforzarnos, en la medida de nuestras posibilidades, para auxiliarle a encontrar la solución a sus problemas.

Como consecuencia de la atención a los ciudadanos, sobre sus derechos y libertades en materia sanitaria, nuestra Oficina gestionó 2.774 Expedientes en el año 2019 en total, con un aumento de la actividad global del 11% respecto al año 2018, de los cuales 1.481 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada y 1.293 a reclamaciones y sugerencias.

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

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

Durante el año 2019 se mantuvo el compromiso, derivado de años anteriores de poner en práctica el sistema de gestión de calidad. Este sistema, además de mejorar la eficiencia en el trabajo, aporta transparencia en nuestras actuaciones. Dentro de los múltiples indicadores de los que dispone, conviene señalar los tiempos que tardamos en tramitar los expedientes, así el tiempo medio de iniciación de la tramitación de los expedientes es de 24 horas.

El Documento, consiste en una Memoria relativa al año 2019, recogiendo toda la actividad de la Institución durante el año mencionado. Se han reflejado los datos generales y el contenido obligado que nos marca el Decreto 4/2003, de 14 de enero, relativo al número y tipo de reclamaciones y sugerencias presentadas, de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como las que fueron objeto de instrucción, especificando la resolución adoptada, y el grado de cumplimiento de la misma. También, recogerá como en ediciones anteriores, un Anexo con la información sobre las listas de espera del Servicio Extremeño de Salud relativa al año 2019.

Para mí es importante dejar constancia del enorme esfuerzo realizado por el equipo de la Oficina, en esta tarea y la transparencia y autonomía que impregna todo el texto de la memoria. Estoy segura que entienden que es imposible trasladar el trabajo desarrollado por todo un equipo, en la atención personal diaria a los ciudadanos, en un Documento.

Sobre la estructura del Documento, tras el índice y esta pequeña introducción, iniciamos la memoria, para dar información de los Expedientes incoados por nuestra Institución durante el año 2019.

Del contacto en la Oficina de la Defensora con los usuarios sanitarios en atención directa personal, correo electrónico, por escrito, a través de nuestro portal web, fax, etc., se abrieron un total de 2.774 expedientes, de los cuales 1.481 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada (L.T.R), y 1.293 a reclamaciones y sugerencias. En consecuencia, se aprecia en el año 2019 un incremento de la actividad global de la Institución del 11% respecto al año 2018, en 277 expedientes más. Destacar en el caso de las reclamaciones, un incremento respecto al ejercicio anterior del 6% y en las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, un aumento del 16% respecto al año 2018.

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

anteriormente mencionado. Reseñar que continúa la tendencia ascendente de las reclamaciones observada desde el año 2012, destacando que en el año 2019 se incrementaron un 6% respecto al ejercicio anterior, pasando de 1.220 reclamaciones y sugerencias en el 2018 a 1.293 en el año 2019.

En el segundo capítulo, se facilitan los datos referidos específicamente a las solicitudes recibidas de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R.) y sobre el Decreto 132/2006, de 11 de julio, por el que se reducen los tiempos de espera en determinadas especialidades en la atención sanitaria especializada. Durante el ejercicio 2019, se ha roto la tendencia descendente de solicitudes de asistencia tramitadas observada desde el año 2015 y se han aumentado los Expedientes abiertos por estos derechos, un 16% más, pasando de 1.277 en el año 2018 a los 1.481 expedientes del año 2019.

Sin embargo, aunque reconocemos el esfuerzo realizado por gestores sanitarios del SES durante el año 2019, continúan en aumento las reclamaciones y se han incrementado las solicitudes de asistencia L.T.R. en este ejercicio, siendo inadmisibles para esta Institución mientras se encuentren pacientes en los que no se garantizan sus derechos, en los que se sobrepasan los plazos sin recibir la atención sanitaria especializada, ya sea una intervención quirúrgica, una primera consulta a especialista o una prueba diagnóstica, en cuyos casos, se está incumpliendo por parte del SES la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura o el Decreto 132/2006, de 11 de julio, por el que se reducen los tiempos de espera en determinadas especialidades y debe procederse a resolver la atención sanitaria especializada demandada.

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

En el siguiente capítulo, el tercero, damos cuenta de otras actividades de la Defensora, donde incluimos la actividad institucional durante el año 2019.

En el capítulo cuarto, tratamos sobre el deber de colaboración de los organismos requeridos. Informa sobre la asistencia que nos presta las distintas Gerencias de Áreas de Salud y Centros sanitarios cuando le requerimos información. Consideramos que es clave y de vital importancia para mejorar los tiempos de resolución de los Expedientes, teniendo en cuenta el carácter de las peticiones, generalmente de asistencia sanitaria; motivo por el que le damos a este capítulo especial relevancia. En él, también damos información sobre los tiempos de tramitación de los Expedientes, por tipo y por áreas de salud, las ocasiones en que ha sido necesario realizar algún recordatorio de contestación o que ha sido necesario realizar Resoluciones de la Defensora referidas a los tiempos en responder.

En el capítulo quinto, facilitamos información sobre datos internos de nuestra Organización, los recursos materiales y humanos con los que dispuso durante el año 2019, su procedimiento, la difusión de la Institución, nuestro sistema de gestión de calidad; todo ello con la finalidad de que el lector pueda conocer y comprender nuestras condiciones de trabajo, su funcionamiento, sus

limitaciones y aportarle transparencia. Finalizamos la memoria propiamente dicha con unas concisas conclusiones, en el capítulo sexto.

La Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, en su título III, establece sobre el sistema de información sobre lista de espera, en el artículo 10, información sobre las mismas, y en su punto 2, establece que el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura comparecerá, anualmente, ante la Comisión de Sanidad de la Asamblea para informar sobre los tiempos de espera en el ámbito de dicho Sistema. Como en las anteriores memorias, sacamos del contenido propio de la memoria la información sobre listas de espera del Servicio Extremeño de Salud. Consideramos que era conveniente informar en un Anexo aparte de la actividad sobre las listas de espera en atención especializada en el Sistema Sanitario Público de Extremadura relativas al año 2019. Pensamos que al no ser una actividad propia del Defensor, ya que las cifras se facilitan del Servicio Extremeño de Salud y por tanto la gestión es aparte de la Institución, debe quedar fuera de la propia memoria. Nuestra función solo es la de analizar las cifras facilitadas y dar cuenta de ellas, en relación con las reclamaciones que generan y las peticiones de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en Atención Sanitaria Especializada por incumplimiento de los plazos establecidos en la misma.

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

Reiterar desde estas líneas mi gratitud por la confianza depositada en la Institución, a todos los ciudadanos de la Comunidad Autónoma de Extremadura que han contactado con nosotros a lo largo del año 2019.

Deseo trasladar también mi gratitud, al Consejo Extremeño de los Consumidores, a cada una de las Asociaciones de Consumidores y Usuarios que lo integran y, a los distintos colectivos, Asociaciones de Pacientes y Familiares, con las que me une una trayectoria muy satisfactoria de trabajo conjunto y Asociaciones de ciudadanos, que han acudido a nosotros solicitando nuestro asesoramiento y asistencia.

Asimismo, manifestar mi agradecimiento a la Administración Sanitaria, a los responsables de la gestión sanitaria y profesionales sanitarios y no sanitarios, su trabajo, colaboración, sensibilidad y disposición a la ayuda en la solución de conflictos, sin la cual hubiese sido imposible el ejercicio de las funciones que por normativa nos fueron encomendadas.

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

Eva María Molinero San Antonio.

Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

EXPEDIENTES DE LA OFICINA

RECLAMACIONES Y SOLICITUDES APLICACIÓN LEY 1/2005 TIEMPOS DE RESPUESTA

Durante el año 2019, hemos mantenido contacto con los usuarios en atención directa personal, por correo ordinario, a través de nuestro portal web, correo electrónico, fax, etc. que originó la apertura de 2.774 expedientes, de los cuales 1.481 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada (L.T.R), y 1.293 a reclamaciones y sugerencias.

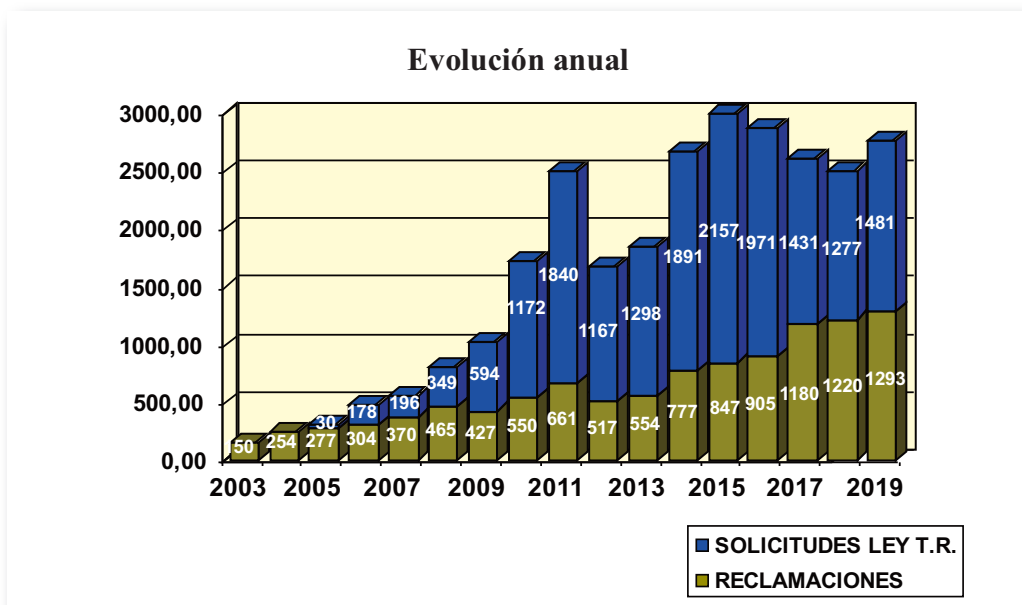
En consecuencia, se aprecia en el año 2019, un incremento del 11% de la actividad global de la Institución respecto al año 2018, en 277 expedientes más. Destacar en el caso de las reclamaciones, un incremento respecto al ejercicio anterior del 6%, pasando de 1.220 en el año 2018 a 1.293 reclamaciones en el año 2019. Y en el caso de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, un aumento del 16% respecto al año 2018.

Es importante matizar, que no incluimos dentro de estos Expedientes las numerosas actuaciones informativas y de asesoramiento realizadas por la Institución, a diario, con los ciudadanos y lo distintos colectivos en atención personal, telefónica, mediante contactos a través del portal web de la Institución, correos electrónicos, etc. Como por ejemplo, los 1.216 mensajes electrónicos contestados de manera personalizada, facilitando información a los ciudadanos o las 4.115 llamadas telefónicas atendidas en la Oficina. Todo ello, unido al trabajo que efectuamos en las gestiones de los expedientes (centros hospitalarios, gerencias de áreas de salud, direcciones médicas, etc.) y en el posterior seguimiento de los mismos, a través de distintos medios, llamadas telefónicas, correos electrónicos, cartas, etc.

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

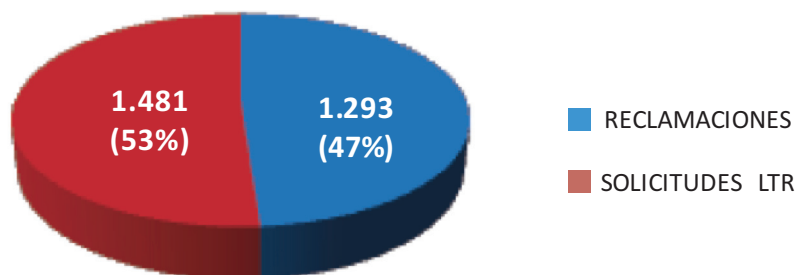
Si observamos el cuadro anterior y gráfico posterior, podemos apreciar la evolución de nuestra Institución desde su origen. Resaltar, teniendo en cuenta la proyección histórica de la misma, el incremento de forma global de expedientes atendidos y gestionados en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, es decir, de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la L.T.R, un aumento del 11% respecto al año 2018.

Reseñar que continúa la tendencia ascendente de las reclamaciones observada desde el año 2012, destacando que en el año 2019 se incrementaron un 6% respecto al ejercicio anterior, pasando de 1.220 reclamaciones y sugerencias en el 2018 a 1.293 en el año 2019. Y en relación con las solicitudes recibidas de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R.) y sobre el Decreto 132/2006, de 11 de julio, por el que se reducen los tiempos de espera en determinadas especialidades en la atención sanitaria especializada, el dato más llamativo es que durante el ejercicio 2019, se ha roto la tendencia descendente de solicitudes de asistencia tramitadas observada desde el año 2015 y se han aumentado los expedientes abiertos por estos derechos, un 16% más, pasando de 1.277 en el año 2018 a los 1.481 expedientes del año 2019.



En el siguiente gráfico se muestra la distribución de los expedientes incoados en la Oficina durante el año 2019, reflejándose que las solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en atención sanitaria especializada absorben el 53% de actividad de la Institución, frente al 47% por reclamaciones y sugerencias.

ACTIVIDAD DEFENSORA USUARIOS 2019

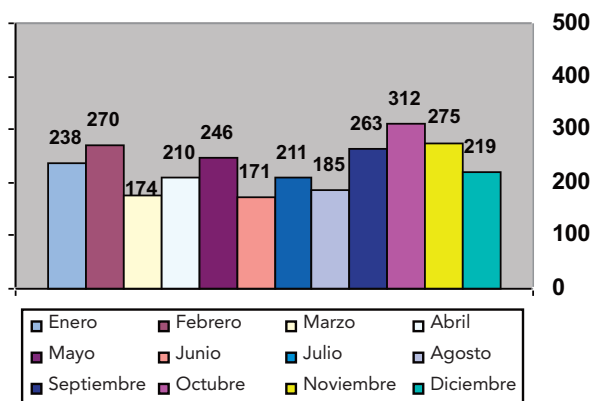


DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE EXPEDIENTES DEL AÑO 2019

La distribución de la actividad de la Oficina de la Defensora de los usuarios durante el año 2019 fue estacional. El mes en el que se abrieron más Expedientes fue el de octubre con 312 expedientes incoados, y el mes de junio en el que menos, con 171 expedientes incoados. La apertura de los 2.774 expedientes incoados durante el año 2019, reclamaciones y solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en atención especializada, se repartió de la siguiente manera:

Enero	238
Febrero	270
Marzo	174
Abril	210
Mayo	246
Junio	171
Julio	211
Agosto	185
Septiembre	263
Octubre	312
Noviembre	275
Diciembre	219

Evolución mensual de los expedientes en la Oficina de la Defensora. Año 2019



CAPÍTULO I

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

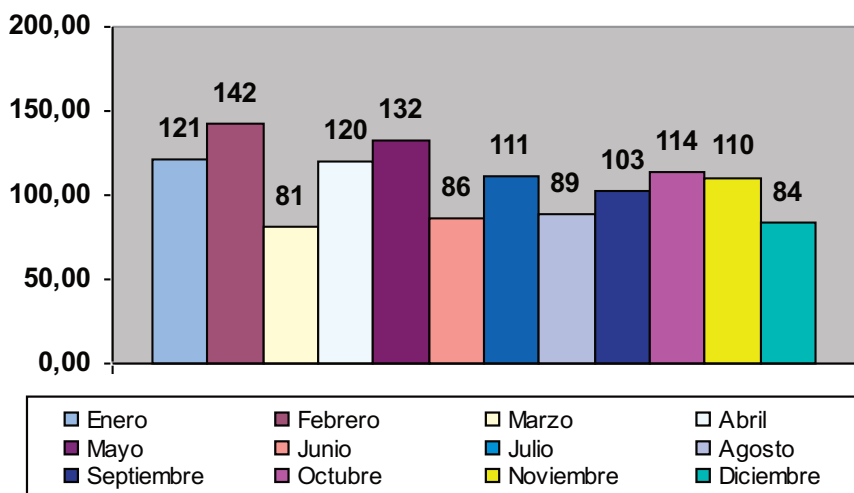
1.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS AÑO 2019

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

1.1.1. NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL

Durante el ejercicio 2019, se incoaron 1.293 Expedientes de reclamaciones y sugerencias recibidas en nuestra Institución, un 6% más que el ejercicio anterior. Presentó una distribución estacional, siendo el mes de marzo, con 81 expedientes, el de menor actividad, y febrero con 142 expedientes, el mes en el que más se recibieron. La apertura de los 1.293 expedientes incoados durante el año 2019 de reclamaciones y sugerencias, se repartió de la siguiente manera:

Evolución mensual de las reclamaciones y sugerencias



1.1.2. FORMA DE PRESENTACIÓN

La forma más frecuente de presentación fue por correo electrónico, al igual que en el ejercicio anterior. De los 1.293 Expedientes incoados en el año 2019, se presentaron por este medio, en 652 ocasiones, a través del correo electrónico institucional de la Defensora, representando un 50% del total. En concreto, 130 usuarios más que en el ejercicio anterior utilizaron el correo electrónico.

La segunda forma de presentación de las reclamaciones y sugerencias más utilizada por los usuarios, fue por escrito, en 393 casos, por correo ordinario, a través de los centros de atención administrativa de la Junta de Extremadura, las unidades de registro de la Administración Autónoma o de Ayuntamientos u Organismos Oficiales, lo que representa un 30% del total.

A través de audiencia, las reclamaciones y sugerencias se presentaron en 188 ocasiones en el año 2019, un 15% del total. La atención personal directa, fue la tercera vía de presentación de las reclamaciones, que muestra como factor positivo la proximidad, facilidad de comunicación y comprensión total de la dimensión de las peticiones que se formulan; que en el caso de usuarios con edad avanzada, dificultad en la escritura o expresión, permite que el usuario manifieste su problema y le facilitemos la transcripción de la reclamación, procediendo a dar lectura de la misma al usuario para su firma. Al disponer de la Oficina ubicada en la ciudad de Mérida, son, generalmente los ciudadanos de esta ciudad y las poblaciones cercanas los que hacen un mayor uso de esta vía de presentación.

La forma menos frecuente de presentación fue por vía FAX, en 60 reclamaciones en el año 2019, lo que supuso el 5% del total de las reclamaciones presentadas, la mayoría procedentes de zonas rurales.

Merece destacar la forma de presentación de las Solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, donde también la vía por correo electrónico ha pasado a ser, en el año 2019, la primera forma de presentación, lo que supuso el 39% del total.

AÑO 2019	AUDIENCIAS	C. ELETRÓNICO	ESCRITO	FAX
TOTAL	188	652	393	60
PORCENTAJE	15%	50%	30%	5%

1.1.3. PROCEDENCIA DE LOS EXPEDIENTES

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA

POR DENSIDAD DE POBLACIÓN

Durante el ejercicio 2019, los ciudadanos que habitaban en municipios rurales menores de 50.000 habitantes reclamaron menos que los ciudadanos que vivían en núcleos urbanos de población de más de 50.000 habitantes. Del total de los 1.293 expedientes incoados, 812 se presentaron por usuarios procedentes de población rural, un 63%, lo que representa un reclamante

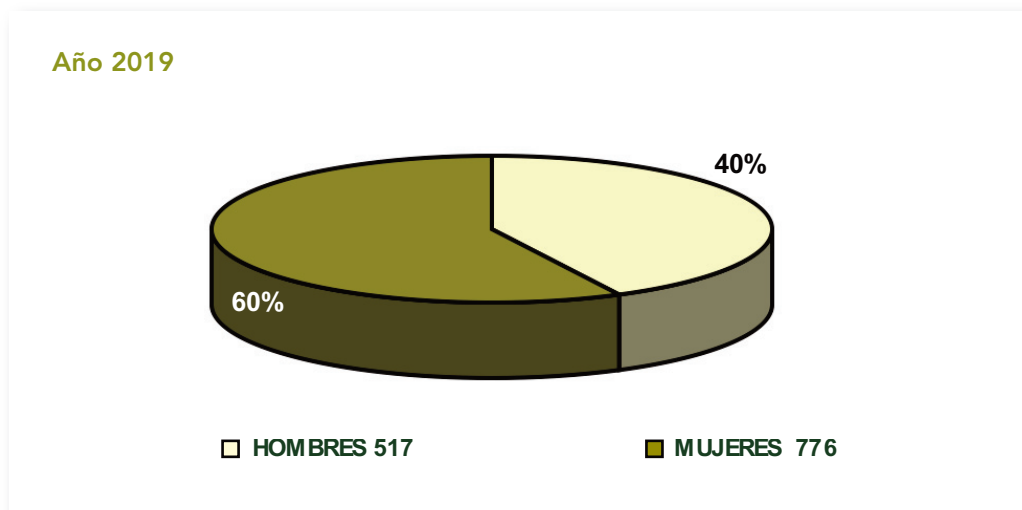
cada 938 ciudadanos. Los restantes, 481, procedieron de zonas urbanas, que representa a un reclamante cada 636 ciudadanos, es decir, el 37%, siguiendo la misma tendencia que en el ejercicio anterior.

PROCEDENCIA 2019	EXTREMADURA	+ 50.000	- 50.000
TOTAL	1.293	481	812
PORCENTAJE	100	37	63
HABITANTES*	1.067.710	306.163	761.547
TASA	1/ 826	1/636	1/938

*INE.

POR SEXO

Del total de las 1.293 reclamaciones y sugerencias incoadas, en el año 2019, en 776 ocasiones la presentaron mujeres, en 517 ocasiones los hombres. Supone que el 60% de las reclamaciones fueron iniciadas por mujeres.



ÁREAS DE SALUD

Como en el ejercicio anterior, en el año 2019, los ciudadanos del Área de Salud de Mérida han sido los que han presentado mayor número de reclamaciones en cifras absolutas, 341. Le siguen a distancia Cáceres con 216 reclamaciones, que pasa a ocupar el segundo lugar en el año 2019 y, Badajoz, con 176 reclamaciones.

También, fueron los ciudadanos del Área de Salud de Mérida los más reclamantes en proporción a la población de referencia: 1 reclamación por cada 487 habitantes; lo que no responde por tanto a la influencia de la accesibilidad de los usuarios por la ubicación de la Institución en Mérida, en el sentido de que sean los ciudadanos de esta ciudad y localidades cercanas, los que hacen un mayor uso de ella.

Por tanto, sigue siendo el Área de Salud de Mérida el que más reclamaciones genera, en cifras absolutas y ajustadas a población, de toda la Comunidad Autónoma; abarcando el 27% (42% en el año 2018) del total de las reclamaciones presentadas por los usuarios extremeños.

Sin embargo, destacamos una disminución de reclamaciones en el año 2019 del Área de Salud de Mérida, en un 33%, con 167 peticiones menos que en el ejercicio anterior.

En el año 2019, el Área de Salud de Badajoz, con 176 reclamaciones, ha reducido ligeramente las reclamaciones en un 3%, con 42 reclamaciones menos que en el ejercicio anterior, y aunque ocupa el tercer lugar entre las más reclamadas en cifras absolutas, ajustada a la población de referencia, es una de las áreas de salud con menores porcentajes de reclamantes, 1 por cada 1.540 habitantes.

El Área de Salud de Cáceres, con 216 reclamaciones en el año 2019, ha aumentado las reclamaciones en su área un 24% respecto al ejercicio anterior, con 43 reclamaciones más.

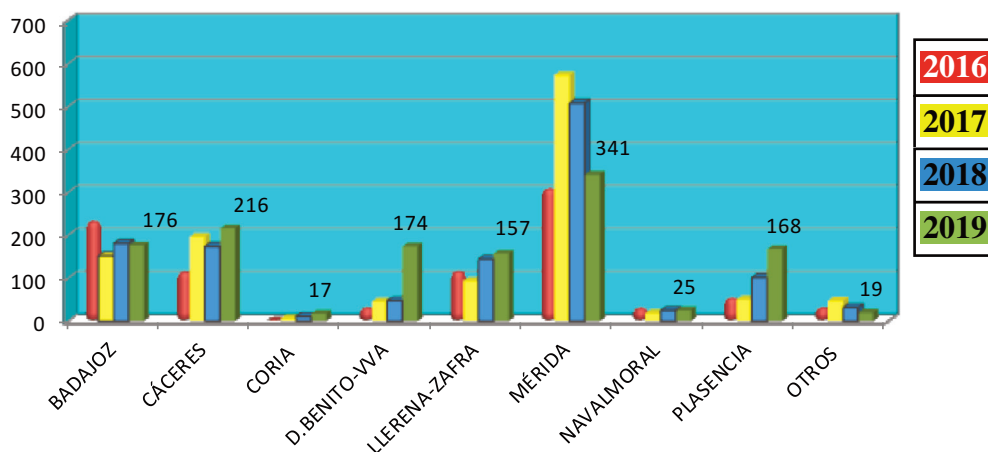
En cifras absolutas, el Área de Salud que más ha incrementado el número de reclamaciones en el año 2019, es Don Benito-Villanueva, pasando de 47 a 174 reclamaciones, un 270%; ocupando el cuarto lugar en cifras absolutas y ajustada a población, con 1 por cada 781 habitantes. Le sigue el Área de Salud de Plasencia, que ha pasado de 101 a 168 reclamaciones en el año 2019, un aumento del 66%, con 66 reclamaciones más que en el ejercicio anterior, ocupando el quinto lugar en cifras absolutas y el tercero más reclamado ajustado a población; por detrás del Área de Salud de Mérida, con 1 por cada 487 habitantes y Llerena-Zafra, con 1 por cada 639 habitantes, con 157 reclamaciones en el año 2019, lo que supone un incremento en un 9% respecto al año 2018.

Las Áreas con menores porcentajes de reclamantes fueron, las de Coria con 17; 1 por cada 2.541 habitantes (aunque ha pasado de 10 reclamaciones en el año 2018 a 17 reclamaciones en el 2019) y Navalmoral de la Mata con 25, 1 por cada 2.2115 habitantes, que se mantiene en cifras similares al ejercicio anterior.

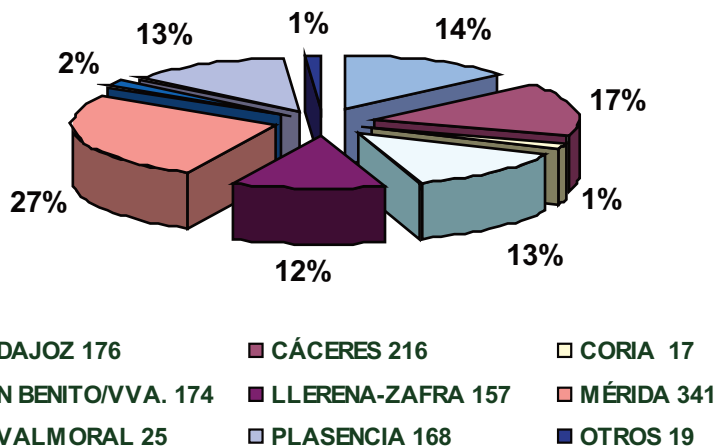
Las áreas de salud en las que se presentaron más reclamaciones ajustadas a la población de referencia son Mérida, Llerena-Zafra y Plasencia; y las que menos, Coria, Navalmoral de la Mata y Badajoz.

ÁREA RECLAMADA	POBLACIÓN REFERENCIA	EXPEDIENTES 2017	EXPEDIENTES 2018	EXPEDIENTES 2019	PORCENTAJE X 1.000 HAB.
BADAJOS	270.997	152	181	176	1/ 1.540
CÁCERES	190.169	196	174	216	1/ 884
CORIA	43.205	6	10	17	1/ 2.541
DON BENITO-VVA	135.869	45	47	174	1/ 781
LLERENA-ZAFRA	100.411	93	144	157	1/ 639
MÉRIDA	166.282	573	508	341	1/ 487
NAVALMORAL DE LA MATA	52.887	18	24	25	1/ 2.115
PLASENCIA	107.890	50	101	168	1/ 642
OTROS		47	31	19	

Año 2019



Año 2019



1.1.4. INSTANCIAS DONDE SE PRESENTAN

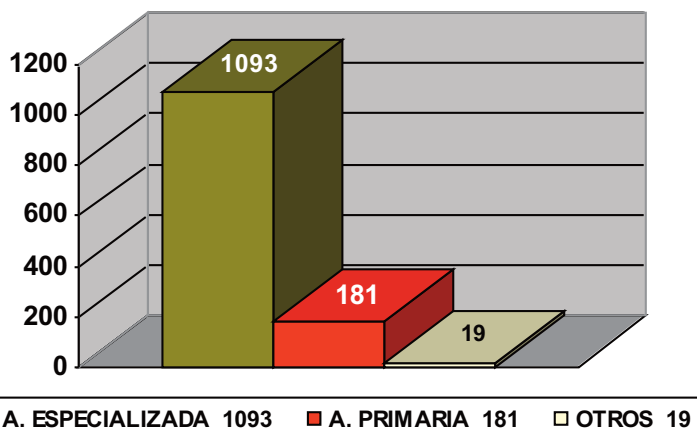
NIVEL ASISTENCIAL

Como en ejercicios anteriores, en el año 2019 se ha reclamado más a la Atención Especializada que a la Atención Primaria. Son los Centros Hospitalarios y Centros de Especialidades a los que se han dirigido el mayor número de reclamaciones y sugerencias, 1093 de los expedientes incoados, frente a la atención primaria que recibió solo 181. Es un valor positivo que la atención primaria continúe recibiendo escasas reclamaciones.

Sin embargo, Atención Primaria ha pasado de 92 reclamaciones en el año 2018 a 181 reclamaciones en el año 2019, provocado este incremento por disconformidad con deficiencias estructurales y personales, principalmente por reclamaciones de usuarios/as de núcleos rurales que consideran que existen deficiencias de recursos humanos, pediatras, en atención primaria; ocupando el cuarto lugar en los motivos reclamados por los usuarios.

El apartado "Otros", con 19 casos, corresponde a aquellas reclamaciones, que aun teniendo un contenido asistencial, son genéricas y no están referidas a un centro asistencial determinado o no se puede asignar directamente a la Atención Primaria o Especializada, como las relativas a tarjeta sanitaria, peticiones sobre prestaciones sanitarias, desacuerdos de derivaciones sanitarias, etc.

Año 2019



1.1.5. MOTIVOS DE INCOACIÓN DE EXPEDIENTES

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

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

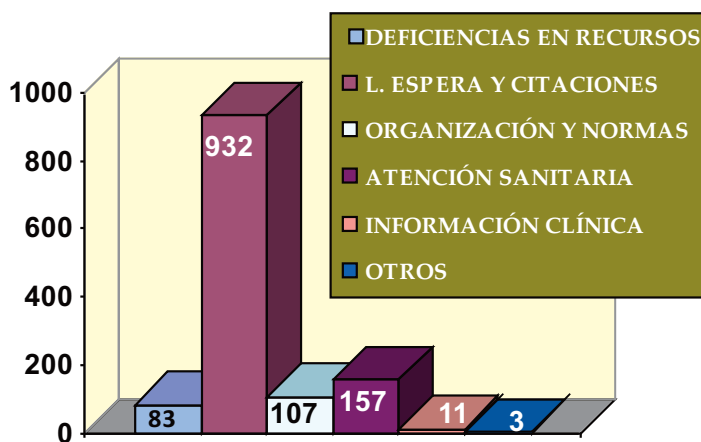
Los motivos más reclamados en el ejercicio 2019 fueron, nuevamente, por la disconformidad por Listas de esperas y citaciones, en 932 casos, un 72%, aunque se ha reducido ligeramente respecto al ejercicio anterior un 2%.

Seguido por la disconformidad con la Atención Personal y/o Asistencial sanitaria en 157 casos, un 12%, que se ha aumentado un 3% respecto al año 2018. Y en tercer lugar, por la disconformidad con la Organización y Normas, en 107 casos, que también se han incrementado respecto al ejercicio anterior un 13%.

Destacar el incremento de las reclamaciones por disconformidad con deficiencias estructurales y personales (recursos materiales o humanos), con 76 reclamaciones más que en el ejercicio anterior, principalmente por reclamaciones de usuarios de núcleos rurales que consideran que existen deficiencias de recursos humanos, pediatras, en atención primaria; ocupando el cuarto lugar en los motivos reclamados por los usuarios.

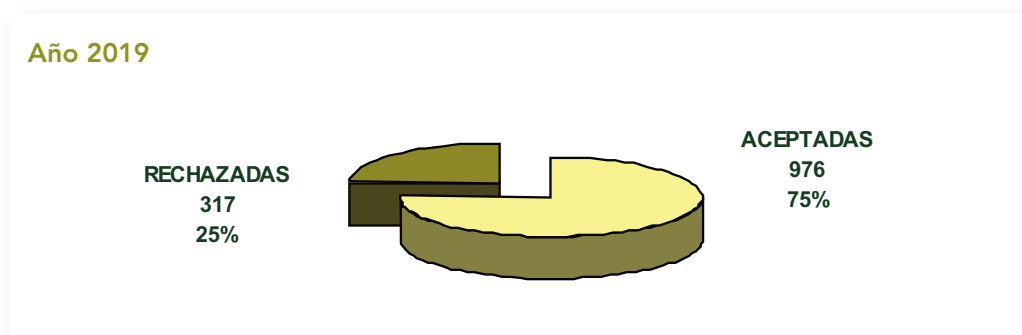
GRUPO	DENOMINACIÓN	2016	2017	2018	2019
GRUPO I	Deficiencias estructurales y personales	4	4	7	83
GRUPO II	Lista de espera y citaciones	682	941	951	932
GRUPO III	Organización y normas	106	120	95	107
GRUPO IV	Atención personal y/o asistencial	98	102	153	157
GRUPO V	Disconformidad con la información	9	10	10	11
GRUPO VI	Otras	6	3	4	3

Año 2019



1.1.6. DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES: TRAMITADAS Y ATENDIDAS

A fecha 31 de diciembre de 2019, de los 1.293 expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, 976 fueron aceptados por considerarnos competentes en el procedimiento (275 expedientes más que en el año 2018), un 75%, y procedimos a su recepción, análisis, tramitación y gestión. Las 317 reclamaciones restantes, se consideraron rechazadas en primera instancia, al no ser competentes, y procedimos a recepcionarlas y atenderlas. Esta última situación, consistía, en la recepción de la reclamación, y remitir desde la Institución la reclamación al órgano competente para su conocimiento y respuesta a la misma, dándoles el curso administrativo que legalmente le corresponde, así como dar la información oportuna al usuario y realizar el seguimiento de la misma. Estos seguimientos, se realizaban con más atención en los casos en que los usuarios por nivel cultural, edad o disminución física tenían mayores dificultades de resolver el problema.



MOTIVOS DE ACEPTACIÓN

Las causas por las que se admitieron a trámite las 976 reclamaciones y sugerencias fueron las siguientes:

1ª INSTANCIA (721)

- Por afectar a más de 1 área de salud:2 expedientes.
- Por ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo Servicio400 expedientes.
- De oficio318 expedientes.
- Presentada por asociación de consumidores y usuarios1 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: Informativa5 expedientes.

PRIMERA INSTANCIA 2019			
Afecta a más de un Área de Salud	Reiteradas en un Servicio	De oficio	Asociación
2	400	318	1

En el año 2019, la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura procedió en base al artículo 18 de la Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura, a la apertura de oficio de 5 expedientes informativos sobre noticias publicadas en los medios de comunicación regionales, solicitando a las Gerencias de áreas de salud correspondientes informe sobre dichas cuestiones y las medidas que se estaban adoptando al respecto para la resolución de los mismos.

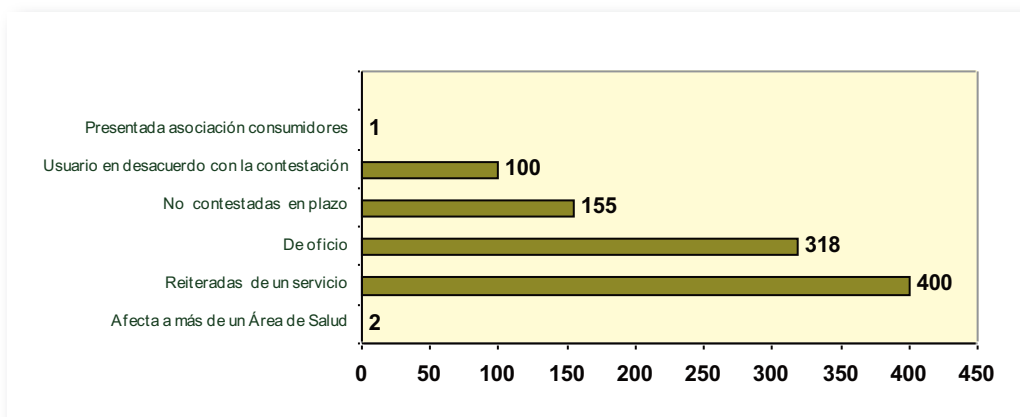
- Área de Salud de Don Benito-Villanueva. Expediente 51/19. Fecha: 18/1/19. Motivo: Disconformidad con las citaciones de consultas sucesivas, de control seguimiento del servicio de oncología médica del Hospital de Don Benito-Villanueva, como consecuencia de los cambios en la plantilla del mismo. Se recibe escrito de respuesta del Gerente del Área de Salud de Mérida de fecha 31/1/19 y 8/2/19, comunicando las citas para revisión médica de las pacientes que habían reclamado en nuestra Institución e informando sobre los recursos humanos del servicio de oncología médica y las medidas adoptadas para su resolución a corto y medio plazo.
- Área de Salud de Cáceres. Expediente 121/19. Fecha: 31/1/19. Motivo: Suspensión de intervenciones de pacientes oncológicos, debido a un error en las citas para la realización de pruebas por parte del servicio de medicina nuclear. Se recibe escrito de respuesta del Gerente del Área de Salud de Cáceres de fecha 27/2/19, informando sobre la anomalía observada en la citación de seis pacientes de la unidad de gammagrafía (gammacámara) del Hospital Universitario de Cáceres y las medidas que se habían adoptado para su resolución.
- Área de Salud de Plasencia. Expediente 272/19. Fecha: 6/3/19. Motivo: Deficiencia de facultativos del servicio de nefrología en el Hospital Virgen del Puerto, y como consecuencia, suspensión de la actividad de consultas y la unidad de hemodiálisis. Se recibe escrito de respuesta de la Gerente del Área de Salud de Plasencia de fecha 4/4/19, informando sobre la merma de los recursos humanos del servicio de nefrología y las medidas adoptadas para su resolución y atención a los pacientes.
- Área de Salud de Don Benito-Villanueva. Expediente 597/19. Fecha: 3/6/19. Motivo: Disconformidad con la anulación de citas en el servicio de oncología médica del Hospital Don Benito-Villanueva (reclamaciones de pacientes y de la AECC), relacionadas con el déficit de recursos humanos en plantilla. Se recibe escrito de respuesta del Gerente del Área de Salud de Don Benito-Villanueva de fecha 25/6/19, comunicando de forma detallada los recursos humanos del servicio de oncología médica, así como las medidas adoptadas para la gestión de las citas con objeto de garantizar la atención de los pacientes oncológicos, mediante informe de la dirección médica asistencial.
- Área de Salud de Don Benito-Villanueva. Expediente 946/19. Fecha: 25/9/19. Motivo: Déficit de FEA en el servicio de oncología médica del Hospital de Don Benito-Villanueva, solicitando informe de la situación actual y las medidas adoptadas en primeras consultas, tratamientos (hospital de día) y revisiones (anulaciones y reprogramaciones sin demora).

Se recibe escrito de respuesta del Gerente del Área de Salud de Don Benito-Villanueva de fecha 11/10/19, emitiendo informe que incluye un resumen de la trayectoria del servicio de oncología médica desde su andadura, en el año 2015, así como de la situación actual en recursos humanos y, las medidas que están previstas llevar a cabo para garantizar la asistencia sanitaria a los pacientes oncológicos.

2ª INSTANCIA (255)

- Por no ser contestada en plazo por el Servicio de Atención Usuario (SAU).....155 expedientes.
- Por desacuerdo del usuario con la resolución de la Gerencia área de salud.....100 expedientes.

SEGUNDA INSTANCIA 2019	
No contestadas en plazo por el S.A.U	Desacuerdo con la contestación (resolución no satisfactoria)
155	100



De las 155 reclamaciones aceptadas en segunda instancia por la Institución por no ser contestadas en plazo (145 reclamaciones en el año 2018), llama la atención las cifras relativas al Área de Salud de Cáceres, que ocupaba el segundo puesto en el ejercicio anterior, con 40 reclamaciones no contestadas en plazo, lo que representa el 26% del total de dichas reclamaciones. Destacar que se ha incrementado un 42% respecto al año 2018, en el que se registraron 28 reclamaciones.

Le siguen, en segundo y tercer lugar, el Área de Salud de Llerena-Zafra y Plasencia con 32 y 28 reclamaciones no contestadas en plazo por el SAU, respectivamente. Sin embargo, el Área de Salud de Mérida, que en el ejercicio anterior ocupaba el primer lugar, en el año 2019 ha pasado a ocupar el cuarto lugar, reduciendo un 69% las reclamaciones no contestadas en plazo.

ÁREA PROCEDENCIA	RECLAMACIONES NO CONTESTADAS EN PLAZO POR EL SAU			
	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
BADAJOS	15	8	10	12
CÁCERES	20	27	28	40
CORIA	0	0	0	0
DON BENITO-VILLANUEVA	3	4	5	14
LLERENA-ZAFRA	19	9	9	32
MÉRIDA	27	112	80	25
NAVALMORAL DE LA MATA	1	1	2	3
PLASENCIA	12	7	11	28
OTROS	0	3	0	1
TOTAL	97	171	145	155

De las 100 reclamaciones aceptadas en segunda instancia por la Institución por desacuerdo del usuario con la contestación de la Gerencia de área de salud (resolución no satisfactoria), llama la atención las cifras relativas al Área de Salud de Plasencia, incrementándose un 128% respecto al año 2018, con 48 reclamaciones con resolución no satisfactoria para el usuario, lo que supone el 48% del total de dichas reclamaciones.

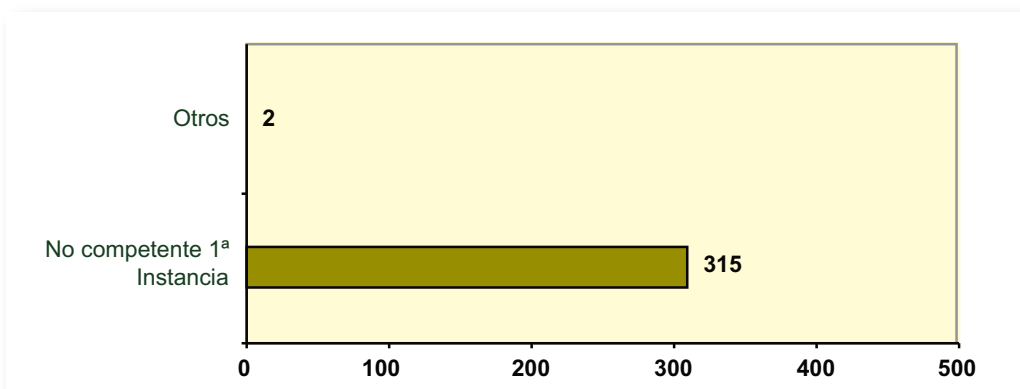
El Área de Salud de Mérida, también incrementa el número de reclamaciones con resolución no satisfactoria, pasando de 2 reclamaciones a 7 reclamaciones en el año 2019.

Destacar positivamente el descenso de reclamaciones con resoluciones no satisfactorias en el Área de Salud de Cáceres, pasando de 20 reclamaciones en el año 2018 a 17 en el año 2019. También destacamos en sentido favorable, el Área de Salud de Badajoz, pasando de 22 reclamaciones en el año 2018 a 19 reclamaciones en el año 2019, el Área de Salud de Don Benito-Villanueva, que ha pasado de 8 reclamaciones en el año 2018 a 5 reclamaciones en el año 2019, el Área de Salud de Coria, pasando de 3 reclamaciones en el año 2018 a 1 en el año 2019, y el Área de Salud de Navalmoral de la Mata, pasando de 3 reclamaciones en el año 2018 a 1 reclamaciones en el año 2019.

ÁREA PROCEDENCIA	RECLAMACIONES CON RESOLUCIÓN NO SATISFATORIA			
	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
BADAJOS	43	31	22	19
CÁCERES	23	31	20	17
CORIA	0	3	3	1
DON BENITO-VILLANUEVA	3	12	8	5
LLERENA-ZAFRA	6	1	2	2
MÉRIDA	15	27	2	7
NAVALMORAL DE LA MATA	5	6	3	1
PLASENCIA	7	4	21	48
OTROS	1	6	1	0
TOTAL	103	121	82	100

RECLAMACIONES RECHAZADAS: CAUSAS DE RECHAZO DE TRAMITACIÓN

Como ya hemos comentado, nuestra Institución rechazó la tramitación de las reclamaciones en 317 ocasiones, realizando una atención de las mismas, remitiéndolas al órgano competente que corresponda. El motivo más frecuente fue eludir la primera instancia, es decir, su presentación en la primera instancia, en los servicios de atención al usuario de cada área de salud de conformidad con la normativa vigente. Esta situación ocurrió en 315 ocasiones. Por otro lado, hemos rechazado por otras causas en 2 ocasiones (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.

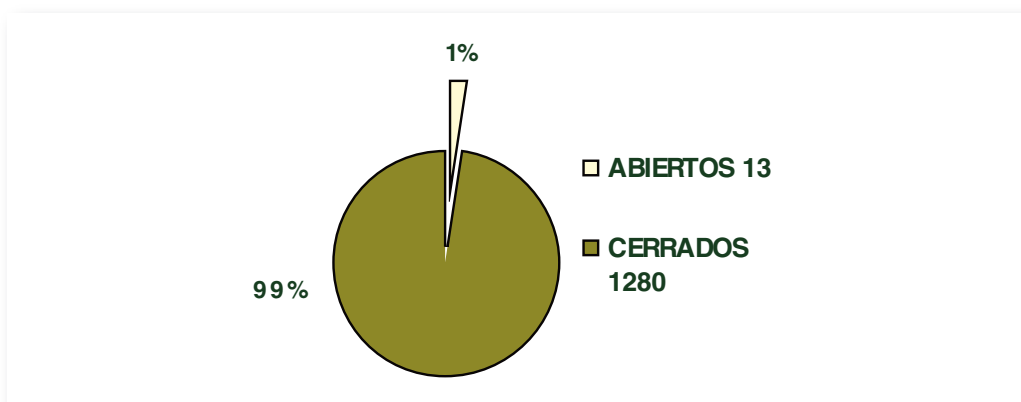


1.1.7. ESTADO DEL PROCEDIMIENTO FECHA 31 DICIEMBRE 2019

Al cerrar el ejercicio, el día 31 de diciembre de 2019, del total de las 1.293 reclamaciones y sugerencias incoadas, se encontraban 1.280 Expedientes finalizados y 13 en instrucción, un 1%. Estos últimos, se trataban de Expedientes abiertos en los últimos meses del año.

Los 13 Expedientes que se encontraban en fase de instrucción al cierre del ejercicio 2019, correspondían a los Expedientes: 990/19, 1077/19, 1089/19, 1134/19, 1138/19, 1198/19, 1206/19, 1214/19 y 1222/19 (Área de Salud de Cáceres); 1190/19 (Área de Salud de Badajoz) y 1135/19, 1266/19 y 1194/19 (Área de Salud de Llerena-Zafra).

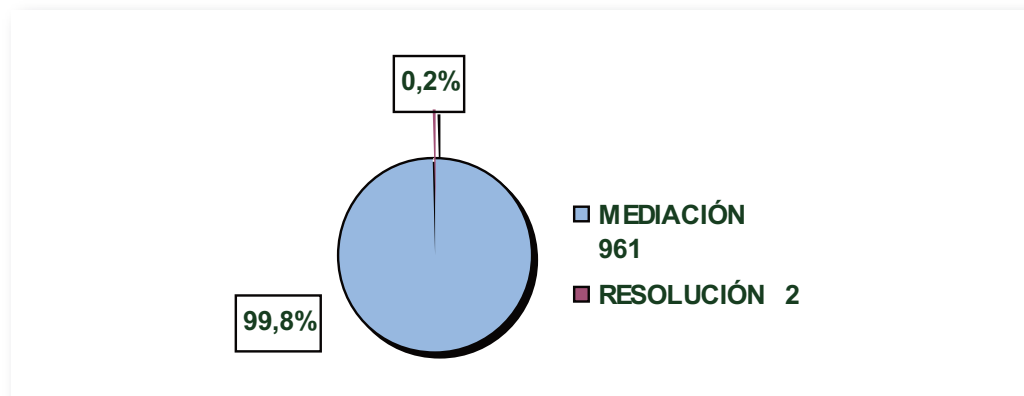
Los Expedientes que se mencionaron anteriormente y que encontraban en fase de instrucción al cierre del ejercicio 2019, están pendientes de los pertinentes informes del Servicio Extremeño de Salud, para proceder a su cierre.



1.1.8. FORMA DE CIERRE

En el año 2019, de las 976 reclamaciones en las que nos hicimos competentes, quitando los 13 Expedientes que se encontraban en fase de instrucción al cierre del ejercicio 2019 detallados anteriormente, la forma más frecuente de finalizar la tramitación de los 963 expedientes fue mayoritariamente a través de la mediación. En 961 ocasiones, un 99,8% de los Expedientes tramitados, se finalizó con el acuerdo de ambas partes, usuario/a y Servicio Extremeño de Salud.

En 2 ocasiones, un 0,2%, fue necesaria una Resolución 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 exponían nuestro criterio en una Resolución, con unas recomendaciones específicas y propuestas de adopción de medidas dirigidas a subsanar las anomalías detectadas. Las situaciones como consideración de un inadecuado trato personal y disconformidad con la atención sanitaria son las causas que más difícilmente se llegan a mediar. El tiempo medio de cierre de los expedientes incoados, en los que somos competentes, fue de 36 días; y en el caso de los expedientes atendidos pero que no eran de nuestra competencia, fue de 1 día.



1.2. ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS AÑO 2019

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

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

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

Finalmente, en la tercera sección se informará de las Resoluciones realizadas por la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura durante el año 2019 sobre las reclamaciones.

1.2.1. ANÁLISIS DE LAS RECLAMACIONES ACEPTADAS EN EL AÑO 2019

En el Decreto 4/2003, en su artículo 16, donde se regula la Instrucción, contempla que el Defensor de los Usuarios “*podrá formular una propuesta de mediación cuando la entidad del asunto así lo permita y sea aceptada por el usuario sanitario que presentó la reclamación. En estos casos podrá concluir la tramitación mediante comunicación verbal, siempre y cuando de las actuaciones y explicaciones*

proporcionadas por el centro, establecimiento o servicio sanitario, se derive la plena satisfacción para el usuario reclamante, y así se haga constar en el expediente, dando cuenta al órgano competente". Esta es la naturaleza de la mediación. Sin embargo, no debe interpretarse, que detrás de cada mediación, exista la aceptación de las reclamaciones de los usuarios a la Administración Sanitaria. En significativas ocasiones la aceptación se produce al facilitarle al usuario adecuada información. Por otra parte, cuando el Expediente lo considerábamos complejo, que necesitaba de una contestación por escrito, para que el reclamante pudiese estudiarlo con detenimiento y que pudiese consultarlo con algún otro miembro de la familia, interesado o asesor, o bien por imposibilidad de contactar telefónicamente o por solicitud del reclamante, procedíamos a informar también por escrito, ofreciendo la posibilidad al reclamante a realizar las alegaciones que considerase conveniente y señalando que de no recibirse se consideraría el Expediente cerrado por estar conforme con las explicaciones ofrecidas por la Administración.

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

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

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

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

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

Las reclamaciones insuficientemente informadas procedían principalmente de correos electrónicos. En estos casos, se le informaba por teléfono o a vuelta de correo electrónico, sobre los datos que faltaban para una correcta tramitación o los requisitos para poder tramitarla. A su vez se le informaba sobre el asunto reclamado, así como la instancia que en primer lugar tenía la competencia en el caso de que nosotros no fuésemos competentes. Se dieron distintas

circunstancias. En algunos casos, el reclamante optaba por formular la reclamación en la instancia que tenía la competencia. En otros, se iniciaba una solicitud de aplicación de Ley de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada si se trataba de lista de espera y reunía los requisitos exigidos. En aquellos casos, en que se reclamaba una mala praxis médica con daño, el reclamante optaba por la solicitud de apertura de Expediente por responsabilidad patrimonial. En numerosas ocasiones, aun sabiendo que nosotros no teníamos la competencia, nos formulaba la reclamación para que la deriváramos a la instancia competente, pero con deseo expreso de que conociésemos su existencia.

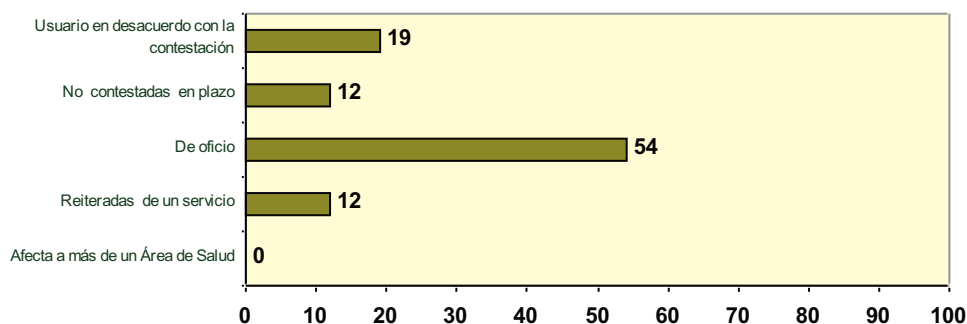
En aquellos casos que se rechazaba la reclamación, recogidas en el apartado de otros, se explicaba la causa, por infundadas o en vía judicial. En otras ocasiones se trataban de asuntos donde nosotros no tenemos competencias, como en casos de la sanidad privada. Y otras veces, era debido a que no formulaban 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 ciudadanos agrupados por las Áreas de Salud referidas, de todas las reclamaciones tramitadas.

ÁREA DE SALUD BADAJOZ

En el Área de Salud de Badajoz, en el año 2019, se presentaron 176 reclamaciones (5 reclamaciones menos que en el año 2018, que fueron 181), de las cuales en 97 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar los Expedientes de estas reclamaciones fue de 33 (41 días en el año 2018). Del total de Expedientes que se cerraron al final del ejercicio, once Expedientes superaron el plazo de 60 días (catorce expedientes en el ejercicio anterior), que representa un porcentaje del 11% de los Expedientes tramitados.



ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ	Reclamaciones aceptadas a trámite
Hospital Universitario de Badajoz	62
Hospital Perpetuo Socorro	28
Hospital Materno Infantil	3
Otros	4
TOTAL	97

La mayoría de las reclamaciones del Área de Salud de Badajoz, tenían por motivo la disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria, en concreto, cita para consulta sucesiva (revisión médica) en distintas especialidades como Cardiología, Digestivo, Neumología, Neurología, Angiología y Cirugía vascular, Oftalmología y Urología; siendo cerradas la mayoría por mediación.

Hospital Universitario de Badajoz

En el año 2019, en 62 casos, las reclamaciones procedentes de este Centro hospitalario se aceptaron. La media de días en tramitar las reclamaciones de este centro hospitalario fue de 36. Se cerraron siete Expedientes en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 11% del total.

Los 62 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 71/19	Expediente 80/19	Expediente 174/19	Expediente 188/19
Expediente 234/19	Expediente 284/19	Expediente 285/19	Expediente 330/19
Expediente 339/19	Expediente 343/19	Expediente 351/19	Expediente 388/19
Expediente 403/19	Expediente 420/19	Expediente 434/19	Expediente 440/19
Expediente 503/19	Expediente 534/19	Expediente 541/19	Expediente 550/19
Expediente 558/19	Expediente 577/19	Expediente 604/19	Expediente 622/19
Expediente 663/19	Expediente 669/19	Expediente 670/19	Expediente 690/19
Expediente 713/19	Expediente 725/19	Expediente 760/19	Expediente 775/19
Expediente 803/19	Expediente 817/19	Expediente 828/19	Expediente 845/19
Expediente 852/19	Expediente 876/19	Expediente 883/19	Expediente 886/19
Expediente 887/19	Expediente 906/19	Expediente 921/19	Expediente 944/19
Expediente 951/19	Expediente 969/19	Expediente 979/19	Expediente 1017/19
Expediente 1063/19	Expediente 1112/19	Expediente 1126/19	Expediente 1131/19
Expediente 1133/19	Expediente 1141/19	Expediente 1148/19	Expediente 1187/19
Expediente 1200/19	Expediente 1204/19	Expediente 1250/19	Expediente 1252/19
Expediente 1275/19	Expediente 1284/19		

Hospital Perpetuo Socorro

En el año 2019, en 28 casos, las reclamaciones procedentes de este Centro se aceptaron. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Centro fue de 25. Dos Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 7% de los Expedientes tramitados.

Los 28 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 116/19	Expediente 171/19	Expediente 268/19	Expediente 324/19
Expediente 373/19	Expediente 449/19	Expediente 519/19	Expediente 565/19
Expediente 628/19	Expediente 643/19	Expediente 647/19	Expediente 705/19
Expediente 722/19	Expediente 791/19	Expediente 811/19	Expediente 816/19
Expediente 818/19	Expediente 896/19	Expediente 1033/19	Expediente 1069/19
Expediente 1102/19	Expediente 1114/19	Expediente 1118/19	Expediente 1192/19
Expediente 1216/19	Expediente 1234/19	Expediente 1240/19	Expediente 1271/19

Hospital Materno Infantil

En el año 2019, en 3 casos, las reclamaciones procedentes de este Centro se aceptaron. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 44. Dos Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 66%.

Los 3 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 159/19	Expediente 377/19	Expediente 631/19
-------------------	-------------------	-------------------

Otros

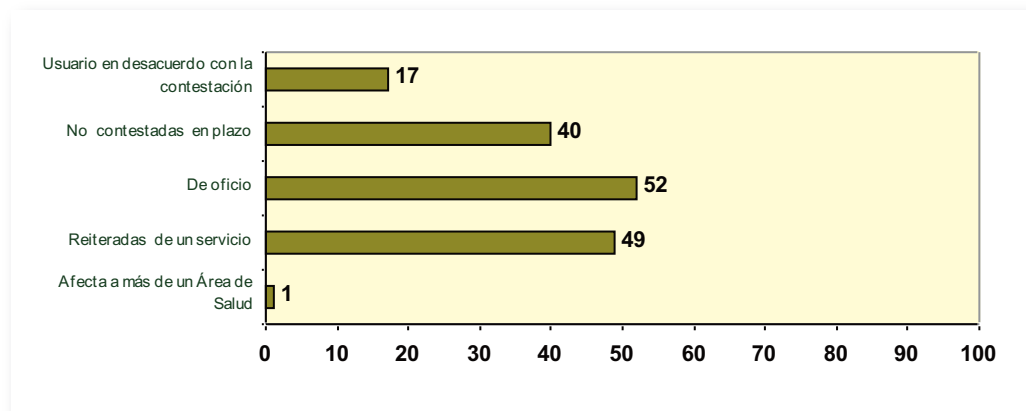
En el año 2019, en 4 casos, las reclamaciones procedentes de otros Centros sanitarios de Badajoz se aceptaron, en concreto, de atención primaria. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 28. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

Los 4 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 707/19	Expediente 871/19	Expediente 1190/19	Expediente 1259/19
-------------------	-------------------	--------------------	--------------------

ÁREA DE SALUD CÁCERES

En el año 2019, se presentaron 216 reclamaciones dirigidas al Área de Salud de Cáceres (174 en el año 2018), de las cuales en 159 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar los Expedientes de estas reclamaciones fue de 47 (34 en el año 2018). Del total de Expedientes que se cerraron al final del ejercicio, cuarenta y cinco Expedientes superaron el plazo de 60 días, que representa un porcentaje del 28% de los Expedientes tramitados.



ÁREA DE SALUD DE CÁCERES	Reclamaciones aceptadas a trámite
Hospital Universitario de Cáceres/ Hospital San Pedro de Alcántara	145
Hospital Nuestra Señora de la Montaña	8
Otros	6
TOTAL	159

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

Hospital Universitario de Cáceres/Hospital San Pedro de Alcántara

En el año 2019, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro sanitario y que fueron aceptadas fue de 145. La media de días en tramitar las reclamaciones de este centro hospitalario fue de 57. Cuarenta y tres Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, un 30%.

Los 145 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 57/19	Expediente 62/19	Expediente 117/19	Expediente 121/19
Expediente 127/19	Expediente 141/19	Expediente 165/19	Expediente 183/19
Expediente 214/19	Expediente 248/19	Expediente 265/19	Expediente 269/19
Expediente 287/19	Expediente 300/19	Expediente 302/19	Expediente 303/19

Expediente 307/19	Expediente 335/19	Expediente 361/19	Expediente 376/19
Expediente 381/19	Expediente 416/19	Expediente 422/19	Expediente 428/19
Expediente 433/19	Expediente 439/19	Expediente 465/19	Expediente 466/19
Expediente 468/19	Expediente 492/19	Expediente 494/19	Expediente 529/19
Expediente 530/19	Expediente 536/19	Expediente 572/19	Expediente 600/19
Expediente 612/19	Expediente 614/19	Expediente 633/19	Expediente 637/19
Expediente 639/19	Expediente 642/19	Expediente 645/19	Expediente 649/19
Expediente 652/19	Expediente 658/19	Expediente 661/19	Expediente 666/19
Expediente 672/19	Expediente 677/19	Expediente 678/19	Expediente 679/19
Expediente 682/19	Expediente 685/19	Expediente 711/19	Expediente 718/19
Expediente 719/19	Expediente 731/19	Expediente 738/19	Expediente 744/19
Expediente 753/19	Expediente 771/19	Expediente 779/19	Expediente 780/19
Expediente 789/19	Expediente 790/19	Expediente 807/19	Expediente 810/19
Expediente 832/19	Expediente 833/19	Expediente 835/19	Expediente 836/19
Expediente 841/19	Expediente 847/19	Expediente 851/19	Expediente 858/19
Expediente 859/19	Expediente 879/19	Expediente 908/19	Expediente 913/19
Expediente 919/19	Expediente 925/19	Expediente 952/19	Expediente 965/19
Expediente 983/19	Expediente 985/19	Expediente 987/19	Expediente 988/19
Expediente 990/19	Expediente 1001/19	Expediente 1002/19	Expediente 1009/19
Expediente 1013/19	Expediente 1019/19	Expediente 1020/19	Expediente 1026/19
Expediente 1035/19	Expediente 1038/19	Expediente 1050/19	Expediente 1059/19
Expediente 1062/19	Expediente 1068/19	Expediente 1076/19	Expediente 1077/19
Expediente 1089/19	Expediente 1092/19	Expediente 1093/19	Expediente 1094/19
Expediente 1095/19	Expediente 1099/19	Expediente 1101/19	Expediente 1113/19
Expediente 1123/19	Expediente 1134/19	Expediente 1137/19	Expediente 1138/19
Expediente 1150/19	Expediente 1159/19	Expediente 1164/19	Expediente 1179/19
Expediente 1182/19	Expediente 1193/19	Expediente 1198/19	Expediente 1199/19
Expediente 1206/19	Expediente 1214/19	Expediente 1220/19	Expediente 1222/19
Expediente 1224/19	Expediente 1227/19	Expediente 1242/19	Expediente 1247/19
Expediente 1249/19	Expediente 1251/19	Expediente 1254/19	Expediente 1255/19
Expediente 1258/19	Expediente 1267/19	Expediente 1269/19	Expediente 1270/19
Expediente 1272/19	Expediente 1279/19	Expediente 1286/19	Expediente 1288/19
Expediente 1290/19			

Hospital Nuestra Señora de la Montaña

En el año 2019, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro y que fueron aceptadas fue de 8. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 23. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

Los 8 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 13/19	Expediente 39/19	Expediente 69/19	Expediente 241/19
Expediente 243/19	Expediente 342/19	Expediente 364/19	Expediente 421/19

Otros

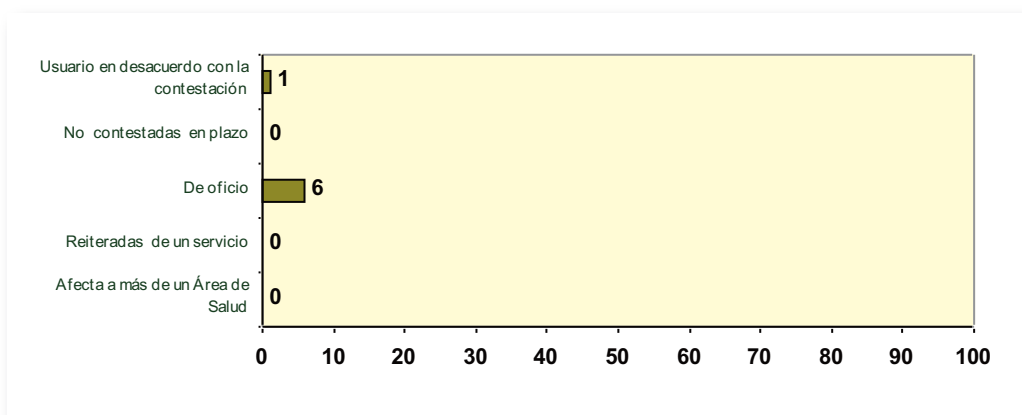
En 6 casos, las reclamaciones presentadas que procedían de otros Centros (Centro de Alta Resolución de Trujillo y centros de salud) fueron aceptadas. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 61. Dos Expediente se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 33%.

Los 6 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 242/19 Expediente 301/19 Expediente 562/19 Expediente 567/19
 Expediente 570/19 Expediente 1125/19

ÁREA DE SALUD CORIA

En el año 2019, de un total de 17 reclamaciones presentadas en el Área de Salud de Coria, en 7 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 43. Un Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 14% de los Expedientes tramitados.



ÁREA DE SALUD DE CORIA	Reclamaciones aceptadas a trámite
Hospital Ciudad de Coria	5
Otros	2
TOTAL	7

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

Hospital Ciudad de Coria

En el año 2019, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de 5. La media de días en tramitar las reclamaciones de este centro hospitalario fue de 44. Un Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 20%.

Los 5 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 28/19 Expediente 128/19 Expediente 304/19 Expediente 481/19
Expediente 1109/19

Otros

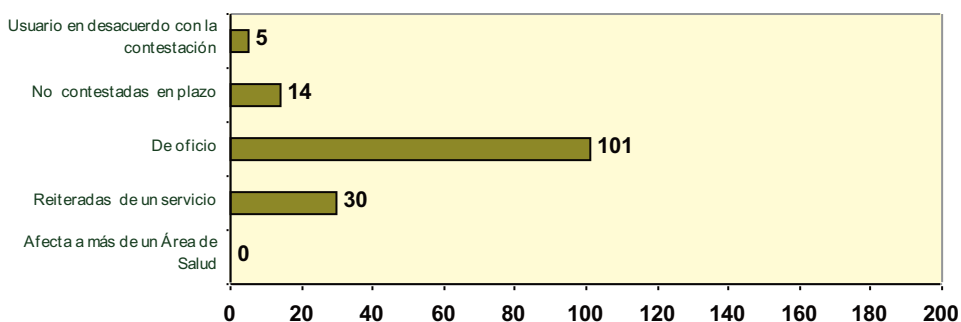
En 2 casos, las reclamaciones presentadas que procedían de otros Centros (Centros de salud) fueron aceptadas. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 43. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

Los 2 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 129/19 Expediente 683/19

ÁREA DE SALUD DON BENITO-VILLANUEVA

En el año 2019, de un total de 174 reclamaciones presentadas en el Área de Salud de Don Benito-Villanueva de la Serena (47 reclamaciones en el año 2018), en 150 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente (en 30 ocasiones fueron aceptadas a trámite en el año 2018). La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 34. Doce Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 8% de los Expedientes tramitados.



ÁREA DE SALUD DE DON BENITO-VILLANUEVA	Reclamaciones aceptadas a trámite
Hospital Don Benito-Villanueva de la Serena	65
Hospital Siberia-Serena	7
Otros	78
TOTAL	150

La mayoría de las reclamaciones tenían por motivo la solicitud de cita para consulta sucesiva (revisión médica) en distintas especialidades como Cardiología, Urología, Oftalmología y Oncología médica, entre otras, y reclamaciones de usuarios de núcleos rurales por deficiencias de recursos humanos, pediatras, en atención primaria; siendo cerradas la mayoría por mediación.

Hospital Don Benito-Villanueva de la Serena

En el año 2019, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro y que fueron aceptadas fue de 65 (22 en el año 2018). La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 42. Once Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje de 17% de los Expedientes tramitados.

Los 65 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 7/19	Expediente 30/19	Expediente 34/19	Expediente 51/19
Expediente 120/19	Expediente 132/19	Expediente 133/19	Expediente 161/19
Expediente 237/19	Expediente 328/19	Expediente 348/19	Expediente 349/19
Expediente 390/19	Expediente 391/19	Expediente 413/19	Expediente 451/19
Expediente 460/19	Expediente 484/19	Expediente 511/19	Expediente 542/19
Expediente 563/19	Expediente 597/19	Expediente 601/19	Expediente 695/19
Expediente 721/19	Expediente 726/19	Expediente 751/19	Expediente 772/19
Expediente 800/19	Expediente 812/19	Expediente 813/19	Expediente 814/19
Expediente 854/19	Expediente 860/19	Expediente 865/19	Expediente 895/19
Expediente 934/19	Expediente 936/19	Expediente 942/19	Expediente 946/19
Expediente 967/19	Expediente 976/19	Expediente 977/19	Expediente 980/19
Expediente 982/19	Expediente 991/19	Expediente 1003/19	Expediente 1007/19
Expediente 1061/19	Expediente 1152/19	Expediente 1156/19	Expediente 1160/19
Expediente 1161/19	Expediente 1165/19	Expediente 1167/19	Expediente 1172/19
Expediente 1174/19	Expediente 1175/19	Expediente 1176/19	Expediente 1180/19
Expediente 1217/19	Expediente 1226/19	Expediente 1236/19	Expediente 1239/19
Expediente 1278/19			

Hospital Siberia-Serena

En el año 2019, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro y que fueron aceptadas fue de 7. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 29. Ningún

Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

Los 7 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 20/19	Expediente 347/19	Expediente 687/19	Expediente 698/19
Expediente 762/19	Expediente 874/19	Expediente 920/19	

Otros

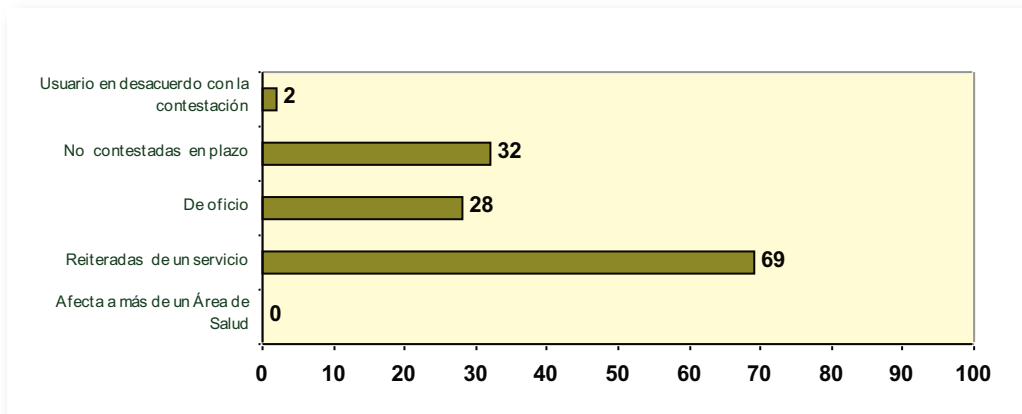
En el año 2019, en 78 casos, las reclamaciones presentadas que procedían de otros Centros sanitarios (centros de especialidades, y centros de salud en su mayoría) fueron aceptadas. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 32. Un Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 1%.

Los 78 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 83/19	Expediente 84/19	Expediente 85/19	Expediente 86/19
Expediente 87/19	Expediente 88/19	Expediente 89/19	Expediente 90/19
Expediente 91/19	Expediente 92/19	Expediente 93/19	Expediente 94/19
Expediente 95/19	Expediente 96/19	Expediente 97/19	Expediente 98/19
Expediente 99/19	Expediente 100/19	Expediente 101/19	Expediente 102/19
Expediente 103/19	Expediente 104/19	Expediente 105/19	Expediente 106/19
Expediente 107/19	Expediente 108/19	Expediente 109/19	Expediente 110/19
Expediente 111/19	Expediente 112/19	Expediente 144/19	Expediente 145/19
Expediente 146/19	Expediente 147/19	Expediente 148/19	Expediente 149/19
Expediente 150/19	Expediente 151/19	Expediente 152/19	Expediente 153/19
Expediente 154/19	Expediente 155/19	Expediente 156/19	Expediente 157/19
Expediente 189/19	Expediente 190/19	Expediente 191/19	Expediente 192/19
Expediente 193/19	Expediente 194/19	Expediente 195/19	Expediente 196/19
Expediente 197/19	Expediente 198/19	Expediente 199/19	Expediente 200/19
Expediente 201/19	Expediente 202/19	Expediente 203/19	Expediente 204/19
Expediente 205/19	Expediente 206/19	Expediente 207/19	Expediente 208/19
Expediente 209/19	Expediente 210/19	Expediente 211/19	Expediente 212/19
Expediente 213/19	Expediente 217/19	Expediente 397/19	Expediente 829/19
Expediente 839/19	Expediente 953/19	Expediente 1127/19	Expediente 1225/19
Expediente 1261/19	Expediente 1265/19		

ÁREA DE SALUD LLERENA-ZAFRA

En el año 2019, en el Área de Salud de Llerena-Zafra se recibieron 157 reclamaciones, en 131 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 28 días. Cuatro Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 3% de los Expedientes tramitados.



ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA	Reclamaciones aceptadas a trámite
Hospital de Zafra	126
Hospital de Llerena	3
Otros	2
TOTAL	131

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

Hospital de Zafra

En el año 2019, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de 126. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Centro hospitalario fue de 25 días. Tres Expedientse se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 2%.

Los 126 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 9/19	Expediente 14/19	Expediente 16/19	Expediente 36/19
Expediente 40/19	Expediente 41/19	Expediente 42/19	Expediente 58/19
Expediente 66/19	Expediente 68/19	Expediente 74/19	Expediente 114/19
Expediente 118/19	Expediente 123/19	Expediente 125/19	Expediente 175/19
Expediente 177/19	Expediente 178/19	Expediente 224/19	Expediente 235/19
Expediente 250/19	Expediente 262/19	Expediente 270/19	Expediente 283/19

Expediente 292/19	Expediente 298/19	Expediente 299/19	Expediente 313/19
Expediente 320/19	Expediente 321/19	Expediente 341/19	Expediente 345/19
Expediente 350/19	Expediente 360/19	Expediente 363/19	Expediente 370/19
Expediente 385/19	Expediente 394/19	Expediente 395/19	Expediente 396/19
Expediente 401/19	Expediente 406/19	Expediente 426/19	Expediente 429/19
Expediente 438/19	Expediente 441/19	Expediente 447/19	Expediente 456/19
Expediente 473/19	Expediente 489/19	Expediente 490/19	Expediente 501/19
Expediente 505/19	Expediente 522/19	Expediente 526/19	Expediente 560/19
Expediente 568/19	Expediente 569/19	Expediente 574/19	Expediente 575/19
Expediente 576/19	Expediente 594/19	Expediente 607/19	Expediente 609/19
Expediente 611/19	Expediente 620/19	Expediente 621/19	Expediente 640/19
Expediente 641/19	Expediente 648/19	Expediente 651/19	Expediente 653/19
Expediente 684/19	Expediente 694/19	Expediente 703/19	Expediente 708/19
Expediente 735/19	Expediente 749/19	Expediente 754/19	Expediente 777/19
Expediente 783/19	Expediente 796/19	Expediente 804/19	Expediente 840/19
Expediente 878/19	Expediente 892/19	Expediente 893/19	Expediente 903/19
Expediente 915/19	Expediente 928/19	Expediente 995/19	Expediente 1005/19
Expediente 1028/19	Expediente 1029/19	Expediente 1045/19	Expediente 1055/19
Expediente 1057/19	Expediente 1058/19	Expediente 1074/19	Expediente 1080/19
Expediente 1081/19	Expediente 1086/19	Expediente 1104/19	Expediente 1106/19
Expediente 1120/19	Expediente 1121/19	Expediente 1144/19	Expediente 1145/19
Expediente 1154/19	Expediente 1162/19	Expediente 1163/19	Expediente 1166/19
Expediente 1169/19	Expediente 1170/19	Expediente 1171/19	Expediente 1186/19
Expediente 1188/19	Expediente 1189/19	Expediente 1194/19	Expediente 1196/19
Expediente 1210/19	Expediente 1218/19	Expediente 1232/19	Expediente 1266/19
Expediente 1292/19	Expediente 1293/19		

Hospital de Llerena

En el año 2019, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de 3. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 35. Un Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 33% de los Expedientes tramitados.

Los 3 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 37/19 Expediente 769/19 Expediente 1221/19

Otros

En el año 2019, en 2 casos, las reclamaciones presentadas que procedían de otros Centros sanitarios fueron aceptadas. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 25. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

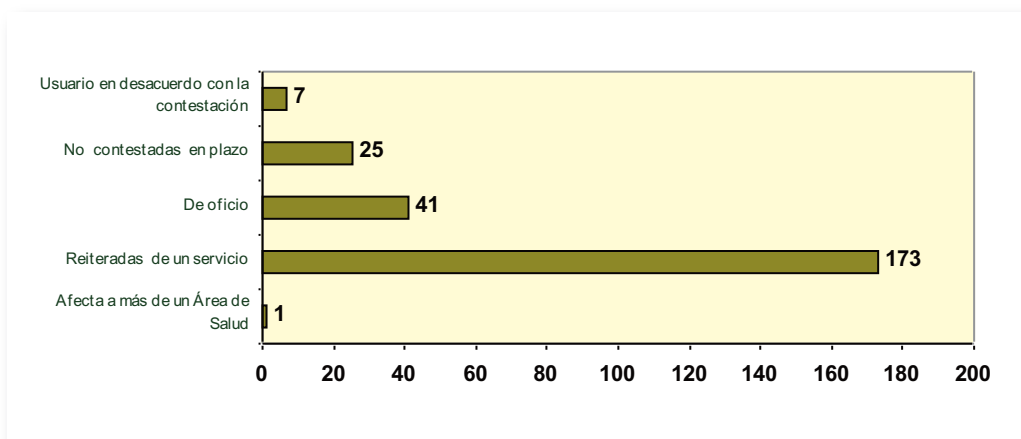
Los 2 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 56/19

Expediente 1135/19

ÁREA DE SALUD MÉRIDA

En el año 2019, de un total de 341 reclamaciones (508 en el año 2018) presentadas en el Área de Mérida, en 247 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 30. Doce Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 5% de los Expedientes tramitados.



ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA	Reclamaciones aceptadas a trámite
Hospital de Mérida	232
Hospital Tierra de Barros	2
Otros	13
TOTAL	247

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

Hospital de Mérida

En el año 2019, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de 232. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Centro fue de 43. Once Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 5%.

Los 232 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 25/19	Expediente 31/19	Expediente 32/19	Expediente 48/19
Expediente 49/19	Expediente 52/19	Expediente 53/19	Expediente 55/19
Expediente 60/19	Expediente 65/19	Expediente 70/19	Expediente 77/19
Expediente 82/19	Expediente 124/19	Expediente 215/19	Expediente 218/19
Expediente 221/19	Expediente 223/19	Expediente 225/19	Expediente 227/19
Expediente 230/19	Expediente 232/19	Expediente 236/19	Expediente 245/19
Expediente 246/19	Expediente 251/19	Expediente 253/19	Expediente 263/19
Expediente 269/19	Expediente 274/19	Expediente 275/19	Expediente 276/19
Expediente 277/19	Expediente 279/19	Expediente 280/19	Expediente 289/19
Expediente 295/19	Expediente 306/19	Expediente 310/19	Expediente 315/19
Expediente 332/19	Expediente 333/19	Expediente 338/19	Expediente 344/19
Expediente 352/19	Expediente 353/19	Expediente 358/19	Expediente 359/19
Expediente 367/19	Expediente 368/19	Expediente 369/19	Expediente 375/19
Expediente 384/19	Expediente 386/19	Expediente 387/19	Expediente 392/19
Expediente 399/19	Expediente 400/19	Expediente 402/19	Expediente 404/19
Expediente 415/19	Expediente 418/19	Expediente 423/19	Expediente 425/19
Expediente 430/19	Expediente 452/19	Expediente 454/19	Expediente 455/19
Expediente 462/19	Expediente 463/19	Expediente 474/19	Expediente 476/19
Expediente 487/19	Expediente 488/19	Expediente 491/19	Expediente 498/19
Expediente 499/19	Expediente 509/19	Expediente 513/19	Expediente 521/19
Expediente 538/19	Expediente 544/19	Expediente 547/19	Expediente 555/19
Expediente 556/19	Expediente 557/19	Expediente 559/19	Expediente 573/19
Expediente 579/19	Expediente 580/19	Expediente 585/19	Expediente 588/19
Expediente 591/19	Expediente 592/19	Expediente 596/19	Expediente 602/19
Expediente 603/19	Expediente 615/19	Expediente 617/19	Expediente 618/19
Expediente 623/19	Expediente 625/19	Expediente 636/19	Expediente 638/19
Expediente 646/19	Expediente 655/19	Expediente 657/19	Expediente 660/19
Expediente 662/19	Expediente 671/19	Expediente 676/19	Expediente 681/19
Expediente 686/19	Expediente 689/19	Expediente 691/19	Expediente 699/19
Expediente 700/19	Expediente 701/19	Expediente 720/19	Expediente 729/19
Expediente 736/19	Expediente 737/19	Expediente 742/19	Expediente 746/19
Expediente 757/19	Expediente 759/19	Expediente 766/19	Expediente 778/19
Expediente 787/19	Expediente 801/19	Expediente 806/19	Expediente 809/19
Expediente 825/19	Expediente 830/19	Expediente 831/19	Expediente 853/19
Expediente 855/19	Expediente 866/19	Expediente 869/19	Expediente 880/19
Expediente 888/19	Expediente 894/19	Expediente 898/19	Expediente 899/19
Expediente 900/19	Expediente 901/19	Expediente 902/19	Expediente 905/19
Expediente 910/19	Expediente 911/19	Expediente 912/19	Expediente 914/19

Expediente 918/19	Expediente 923/19	Expediente 935/19	Expediente 938/19
Expediente 939/19	Expediente 940/19	Expediente 941/19	Expediente 948/19
Expediente 949/19	Expediente 956/19	Expediente 958/19	Expediente 959/19
Expediente 960/19	Expediente 964/19	Expediente 966/19	Expediente 968/19
Expediente 972/19	Expediente 974/19	Expediente 975/19	Expediente 978/19
Expediente 989/19	Expediente 994/19	Expediente 997/19	Expediente 999/19
Expediente 1010/19	Expediente 1011/19	Expediente 1012/19	Expediente 1016/19
Expediente 1030/19	Expediente 1031/19	Expediente 1034/19	Expediente 1036/19
Expediente 1037/19	Expediente 1039/19	Expediente 1040/19	Expediente 1044/19
Expediente 1067/19	Expediente 1070/19	Expediente 1071/19	Expediente 1072/19
Expediente 1082/19	Expediente 1088/19	Expediente 1100/19	Expediente 1105/19
Expediente 1107/19	Expediente 1108/19	Expediente 1110/19	Expediente 1111/19
Expediente 1117/19	Expediente 1119/19	Expediente 1128/19	Expediente 1129/19
Expediente 1132/19	Expediente 1139/19	Expediente 1140/19	Expediente 1142/19
Expediente 1143/19	Expediente 1146/19	Expediente 1147/19	Expediente 1153/19
Expediente 1158/19	Expediente 1177/19	Expediente 1183/19	Expediente 1185/19
Expediente 1191/19	Expediente 1202/19	Expediente 1205/19	Expediente 1213/19
Expediente 1215/19	Expediente 1219/19	Expediente 1230/19	Expediente 1231/19
Expediente 1233/19	Expediente 1235/19	Expediente 1253/19	Expediente 1256/19
Expediente 1264/19	Expediente 1273/19	Expediente 1277/19	Expediente 1289/19

Hospital Tierra de Barros

En el año 2019, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de 2. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 19. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

Los 2 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 808/19	Expediente 1201/19
-------------------	--------------------

Otros

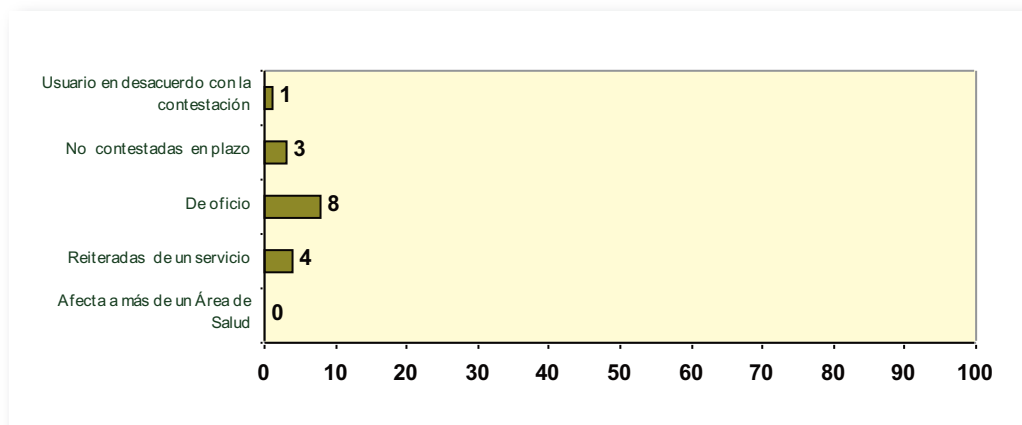
En 13 casos, las reclamaciones presentadas que procedían de otros Centros sanitarios (centros de salud) fueron aceptadas. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 29. Un Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 8%.

Los 13 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 54/19	Expediente 405/19	Expediente 598/19	Expediente 629/19
Expediente 656/19	Expediente 776/19	Expediente 998/19	Expediente 1042/19
Expediente 1043/19	Expediente 1060/19	Expediente 1211/19	Expediente 1212/19
Expediente 1260/19			

ÁREA DE SALUD NAVALMORAL DE LA MATA

En el año 2019, de un total de 25 reclamaciones presentadas en el Área de Salud de Navalmoral de la Mata, en 16 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 28. Un Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 6% de los Expedientes tramitados.



ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA	Reclamaciones aceptadas a trámite
Hospital Campo Arañuelo	15
Otros	1
TOTAL	16

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

Hospital Campo Arañuelo

En el año 2019, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de 15. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 29. Un Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 7%.

Los 15 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 12/19	Expediente 158/19	Expediente 228/19	Expediente 229/19
Expediente 233/19	Expediente 312/19	Expediente 378/19	Expediente 379/19

Expediente 486/19
Expediente 837/19

Expediente 540/19
Expediente 872/19

Expediente 586/19
Expediente 929/19

Expediente 654/19

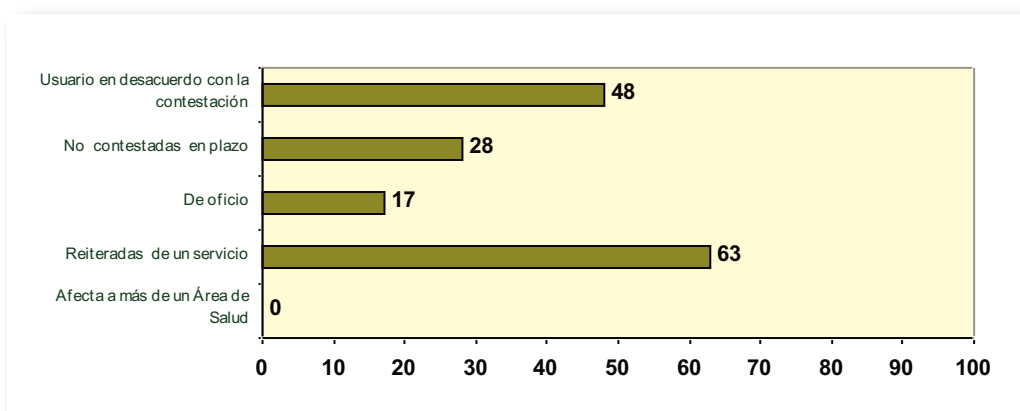
Otros

En el año 2019, en 1 caso, la reclamación presentada que procedía de otros Centros sanitarios fue aceptada. Los días en tramitar la única reclamación de este Área fueron 27 días. Ningún expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

El Expediente aceptado fue el siguiente: Expediente 986/19.

ÁREA DE SALUD PLASENCIA

En el año 2019, de un total de 168 reclamaciones presentadas en el Área de Plasencia, en 156 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 43. Dieciséis Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 10% de los Expedientes tramitados.



ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA	Reclamaciones aceptadas a trámite
Hospital Virgen del Puerto	146
Otros	10
TOTAL	156

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

Hospital Virgen del Puerto

En el año 2019, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de 146. La media de días en tramitar la reclamación de este Centro fue de 27. Quince Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 10% de los Expedientes tramitados.

Los 146 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 1/19	Expediente 8/19	Expediente 15/19	Expediente 19/19
Expediente 59/19	Expediente 72/19	Expediente 75/19	Expediente 76/19
Expediente 81/19	Expediente 119/19	Expediente 139/19	Expediente 143/19
Expediente 167/19	Expediente 176/19	Expediente 180/19	Expediente 181/19
Expediente 187/19	Expediente 231/19	Expediente 247/19	Expediente 259/19
Expediente 260/19	Expediente 261/19	Expediente 266/19	Expediente 271/19
Expediente 272/19	Expediente 278/19	Expediente 281/19	Expediente 286/19
Expediente 293/19	Expediente 294/19	Expediente 309/19	Expediente 317/19
Expediente 318/19	Expediente 319/19	Expediente 322/19	Expediente 323/19
Expediente 331/19	Expediente 337/19	Expediente 354/19	Expediente 410/19
Expediente 411/19	Expediente 412/19	Expediente 419/19	Expediente 435/19
Expediente 444/19	Expediente 457/19	Expediente 467/19	Expediente 470/19
Expediente 477/19	Expediente 482/19	Expediente 495/19	Expediente 496/19
Expediente 502/19	Expediente 504/19	Expediente 507/19	Expediente 510/19
Expediente 512/19	Expediente 520/19	Expediente 527/19	Expediente 533/19
Expediente 535/19	Expediente 561/19	Expediente 589/19	Expediente 590/19
Expediente 624/19	Expediente 635/19	Expediente 675/19	Expediente 688/19
Expediente 692/19	Expediente 696/19	Expediente 706/19	Expediente 716/19
Expediente 723/19	Expediente 724/19	Expediente 727/19	Expediente 728/19
Expediente 743/19	Expediente 755/19	Expediente 756/19	Expediente 792/19
Expediente 795/19	Expediente 799/19	Expediente 819/19	Expediente 821/19
Expediente 822/19	Expediente 823/19	Expediente 824/19	Expediente 826/19
Expediente 838/19	Expediente 842/19	Expediente 843/19	Expediente 856/19
Expediente 857/19	Expediente 861/19	Expediente 862/19	Expediente 864/19
Expediente 868/19	Expediente 870/19	Expediente 877/19	Expediente 881/19
Expediente 884/19	Expediente 889/19	Expediente 890/19	Expediente 904/19
Expediente 916/19	Expediente 917/19	Expediente 930/19	Expediente 931/19
Expediente 932/19	Expediente 933/19	Expediente 950/19	Expediente 955/19
Expediente 957/19	Expediente 961/19	Expediente 973/19	Expediente 984/19
Expediente 992/19	Expediente 1006/19	Expediente 1014/19	Expediente 1015/19
Expediente 1025/19	Expediente 1032/19	Expediente 1041/19	Expediente 1049/19
Expediente 1051/19	Expediente 1052/19	Expediente 1054/19	Expediente 1056/19
Expediente 1073/19	Expediente 1075/19	Expediente 1078/19	Expediente 1079/19
Expediente 1090/19	Expediente 1096/19	Expediente 1124/19	Expediente 1149/19
Expediente 1151/19	Expediente 1155/19	Expediente 1157/19	Expediente 1168/19
Expediente 1181/19	Expediente 1195/19	Expediente 1229/19	Expediente 1238/19
Expediente 1263/19	Expediente 1282/19		

Otros

En 10 casos, la reclamaciones presentadas y aceptadas procedían de otros Centros sanitarios. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 38. Un Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 10% de los Expedientes tramitados.

Los 10 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 164/19	Expediente 752/19	Expediente 820/19	Expediente 1018/19
Expediente 1021/19	Expediente 1103/19	Expediente 1228/19	Expediente 1245/19
Expediente 1246/19	Expediente 1276/19		

OTROS

En el año 2019, en 19 ocasiones, se recibieron reclamaciones que no pudimos asignar a ninguna de las Áreas de Salud en concreto. En este grupo, se encuadra la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales, Servicio Extremeño de Salud y otros. En 13 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. No facilitamos la media en este grupo por no referirse a ninguna instancia concreta.

Los 13 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 173/19	Expediente 340/19	Expediente 584/19	Expediente 610/19
Expediente 674/19	Expediente 697/19	Expediente 763/19	Expediente 846/19
Expediente 885/19	Expediente 962/19	Expediente 1091/19	Expediente 1203/19
Expediente 1285/19			

1.2.2. ANÁLISIS DE LA RECLAMACIONES RECHAZADAS AÑO 2019

En el año 2019, en 317 ocasiones, reclamaciones y sugerencias recibidas en nuestra Institución fueron atendidas y tramitadas al órgano competente, pero se rechazaron por no ser competentes. Como ya se ha explicado en el principio de este Capítulo, al tratar el procedimiento de tramitación de reclamaciones, en los casos que se presentan escritos a nuestra Institución donde consideramos que no somos competentes en primera instancia, atendemos a estos ciudadanos, facilitando información sobre la causa de la denegación de la tramitación y sobre las posibles vías para resolver sus peticiones.

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

En aquellos casos que se obviaba la primera instancia, que ha sido la situación mayoritaria, se le informaba al reclamante que se remitía su reclamación a la instancia competente e intentábamos realizar un seguimiento. En algunos casos, con posterioridad se procedió a la reapertura del Expediente como consecuencia de recibir mayor información y considerar la

competencia por la vía de oficio, o aportar nuevos elementos de juicio, como la existencia de una reclamación previa, etc.

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

En aquellos casos que se rechazaba 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/o derivación al órgano competente fue de 1 día de tramitación.

A continuación, agrupados por las Áreas de Salud referidas, procedemos a dar cuenta de los Centros reclamados durante el año 2019.

ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ

ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ	Reclamaciones rechazadas a trámite
Hospital Universitario de Badajoz	36
Hospital Perpetuo Socorro	20
Hospital Materno Infantil	8
Otros	15
TOTAL	79



Hospital Universitario de Badajoz

Los 36 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 23/19	Expediente 29/19	Expediente 43/19	Expediente 50/19
Expediente 63/19	Expediente 131/19	Expediente 136/19	Expediente 162/19
Expediente 163/19	Expediente 254/19	Expediente 255/19	Expediente 308/19
Expediente 346/19	Expediente 417/19	Expediente 436/19	Expediente 445/19
Expediente 483/19	Expediente 525/19	Expediente 528/19	Expediente 531/19
Expediente 537/19	Expediente 608/19	Expediente 627/19	Expediente 632/19
Expediente 761/19	Expediente 805/19	Expediente 815/19	Expediente 882/19
Expediente 981/19	Expediente 1024/19	Expediente 1065/19	Expediente 1085/19
Expediente 1116/19	Expediente 1257/19	Expediente 1262/19	Expediente 1281/19

Hospital Perpetuo Socorro de Badajoz

Los 20 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 44/19	Expediente 252/19	Expediente 305/19	Expediente 314/19
Expediente 326/19	Expediente 362/19	Expediente 382/19	Expediente 414/19
Expediente 446/19	Expediente 464/19	Expediente 583/19	Expediente 626/19
Expediente 668/19	Expediente 739/19	Expediente 765/19	Expediente 781/19
Expediente 970/19	Expediente 1178/19	Expediente 1197/19	Expediente 1241/19

Hospital Materno Infantil

Los 8 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 115/19	Expediente 249/19	Expediente 325/19	Expediente 355/19
Expediente 745/19	Expediente 764/19	Expediente 963/19	Expediente 1047/19

Otros

Los 15 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 33/19	Expediente 398/19	Expediente 408/19	Expediente 424/19
Expediente 432/19	Expediente 480/19	Expediente 506/19	Expediente 740/19
Expediente 943/19	Expediente 1027/19	Expediente 1084/19	Expediente 1115/19
Expediente 1122/19	Expediente 1136/19	Expediente 1283/19	

ÁREA DE SALUD CÁCERES

ÁREA DE SALUD DE CÁCERES	Reclamaciones rechazadas a trámite
Hospital Universitario de Cáceres/ Hospital San Pedro de Alcántara	37
Hospital Nuestra Señora de la Montaña	3
Otros	17
TOTAL	57

Hospital Universitario de Cáceres/Hospital San Pedro de Alcántara

Los 37 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 168/19	Expediente 336/19	Expediente 371/19	Expediente 437/19
Expediente 450/19	Expediente 461/19	Expediente 471/19	Expediente 475/19
Expediente 479/19	Expediente 517/19	Expediente 518/19	Expediente 543/19
Expediente 553/19	Expediente 578/19	Expediente 581/19	Expediente 613/19
Expediente 667/19	Expediente 673/19	Expediente 680/19	Expediente 710/19
Expediente 712/19	Expediente 733/19	Expediente 747/19	Expediente 768/19
Expediente 786/19	Expediente 794/19	Expediente 863/19	Expediente 873/19
Expediente 907/19	Expediente 924/19	Expediente 937/19	Expediente 971/19
Expediente 1000/19	Expediente 1023/19	Expediente 1046/19	Expediente 1064/19
Expediente 1097/19			

Hospital Nuestra Señora de la Montaña

Los 3 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 258/19	Expediente 389/19	Expediente 442/19
-------------------	-------------------	-------------------

Otros

Los 17 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 18/19	Expediente 126/19	Expediente 186/19	Expediente 219/19
Expediente 239/19	Expediente 459/19	Expediente 493/19	Expediente 516/19
Expediente 582/19	Expediente 619/19	Expediente 748/19	Expediente 798/19
Expediente 1184/19	Expediente 1208/19	Expediente 1237/19	Expediente 1248/19
Expediente 1287/19			

ÁREA DE SALUD CORIA

ÁREA DE SALUD DE CORIA	Reclamaciones rechazadas a trámite
Hospital de Coria	8
Otros	2
TOTAL	10

Hospital Ciudad de Coria

Los 8 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 135/19	Expediente 182/19	Expediente 327/19	Expediente 409/19
Expediente 587/19	Expediente 715/19	Expediente 1130/19	Expediente 1274/19

Otros

Los 2 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 240/19	Expediente 374/19
-------------------	-------------------

ÁREA DE SALUD DON BENITO-VILLANUEVA

ÁREA DE SALUD DE DON BENITO-VILLANUEVA	Reclamaciones rechazadas a trámite
Hospital Don Benito-Villanueva de la Serena	18
Hospital Siberia-Serena	0
Otros	6
TOTAL	24

Hospital Don Benito-Villanueva de la Serena

Los 18 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 21/19	Expediente 256/19	Expediente 288/19	Expediente 356/19
Expediente 372/19	Expediente 407/19	Expediente 448/19	Expediente 458/19
Expediente 508/19	Expediente 564/19	Expediente 571/19	Expediente 732/19
Expediente 891/19	Expediente 945/19	Expediente 947/19	Expediente 993/19
Expediente 996/19	Expediente 1087/19		

Otros

Los 6 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 64/19 Expediente 113/19 Expediente 297/19 Expediente 595/19
Expediente 774/19 Expediente 1004/19

ÁREA DE SALUD LLERENA-ZAFRA

ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA	Reclamaciones rechazadas a trámite
Hospital de Zafra	17
Hospital de Llerena	3
Otros	6
TOTAL	26

Hospital de Zafra

Los 17 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 26/19 Expediente 61/19 Expediente 160/19 Expediente 184/19
Expediente 226/19 Expediente 257/19 Expediente 383/19 Expediente 524/19
Expediente 599/19 Expediente 693/19 Expediente 702/19 Expediente 784/19
Expediente 827/19 Expediente 922/19 Expediente 954/19 Expediente 1048/19
Expediente 1209/19

Hospital de Llerena

Los 3 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 443/19 Expediente 593/19 Expediente 773/19

Otros

Los 6 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 35/19 Expediente 137/19 Expediente 216/19 Expediente 730/19
Expediente 770/19 Expediente 849/19

ÁREA DE SALUD MÉRIDA

ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA	Reclamaciones rechazadas a trámite
Hospital de Mérida	66
Hospital Tierra de Barros	4
Otros	24
TOTAL	94

Hospital de Mérida

Los 66 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 3/19	Expediente 4/19	Expediente 5/19	Expediente 6/19
Expediente 17/19	Expediente 22/19	Expediente 38/19	Expediente 45/19
Expediente 46/19	Expediente 67/19	Expediente 73/19	Expediente 79/19
Expediente 130/19	Expediente 134/19	Expediente 140/19	Expediente 142/19
Expediente 169/19	Expediente 170/19	Expediente 222/19	Expediente 238/19
Expediente 264/19	Expediente 267/19	Expediente 273/19	Expediente 282/19
Expediente 290/19	Expediente 291/19	Expediente 316/19	Expediente 365/19
Expediente 366/19	Expediente 453/19	Expediente 469/19	Expediente 478/19
Expediente 497/19	Expediente 500/19	Expediente 514/19	Expediente 523/19
Expediente 545/19	Expediente 546/19	Expediente 551/19	Expediente 552/19
Expediente 605/19	Expediente 606/19	Expediente 630/19	Expediente 644/19
Expediente 650/19	Expediente 659/19	Expediente 664/19	Expediente 704/19
Expediente 709/19	Expediente 734/19	Expediente 741/19	Expediente 758/19
Expediente 767/19	Expediente 782/19	Expediente 793/19	Expediente 797/19
Expediente 802/19	Expediente 844/19	Expediente 850/19	Expediente 909/19
Expediente 926/19	Expediente 927/19	Expediente 1008/19	Expediente 1066/19
Expediente 1173/19	Expediente 1291/19		

Hospital Tierra de Barros

Los 4 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 539/19	Expediente 750/19	Expediente 788/19	Expediente 867/19
-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

Otros

Los 24 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 10/19	Expediente 24/19	Expediente 122/19	Expediente 138/19
------------------	------------------	-------------------	-------------------

Expediente 166/19	Expediente 179/19	Expediente 311/19	Expediente 334/19
Expediente 357/19	Expediente 427/19	Expediente 472/19	Expediente 478/19
Expediente 515/19	Expediente 532/19	Expediente 549/19	Expediente 634/19
Expediente 785/19	Expediente 834/19	Expediente 875/19	Expediente 1053/19
Expediente 1083/19	Expediente 1098/19	Expediente 1234/19	Expediente 1244/19

ÁREA DE SALUD NAVALMORAL DE LA MATA

ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA	Reclamaciones rechazadas a trámite
Hospital Campo Arañuelo	4
Otros	5
TOTAL	9

Hospital Campo Arañuelo

Los 4 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 78/19	Expediente 329/19	Expediente 431/19	Expediente 848/19
------------------	-------------------	-------------------	-------------------

Otros

Los 5 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 27/19	Expediente 380/19	Expediente 431/19	Expediente 548/19
Expediente 717/19			

ÁREA DE SALUD PLASENCIA

ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA	Reclamaciones rechazadas a trámite
Hospital Virgen del Puerto	9
Otros	3
TOTAL	12

Hospital Virgen del Puerto

Los 9 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 47/9	Expediente 172/19	Expediente 185/19	Expediente 244/19
-----------------	-------------------	-------------------	-------------------

Expediente 393/19
Expediente 1280/19

Expediente 714/19

Expediente 1207/19

Expediente 1223/19

Otros

Los 3 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 554/19

Expediente 665/19

Expediente 1268/19

OTROS

OTROS	Reclamaciones rechazadas a trámite
Servicio Extremeño de Salud	5
SEPAD	1
TOTAL	6

En el año 2019, en 19 ocasiones, se recibieron reclamaciones que no pudimos asignar a ninguna de las Áreas de Salud en concreto. En este grupo, se encuadra la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales, el Servicio Extremeño de Salud, Servicio Extremeño de promoción de la autonomía personal y atención a la dependencia (SEPAD). En 6 ocasiones rechazamos a trámite el Expediente.

Los 6 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 2/19

Expediente 220/19

Expediente 485/19

Expediente 566/19

Expediente 616/19

Expediente 897/19

1.2.3. RESOLUCIONES FORMULADAS, EN EL AÑO 2019, POR LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA EN RELACIÓN CON LAS RECLAMACIONES

En cumplimiento de lo preceptuado en el artículo 21 del Decreto 4/2003, que nos regula, se relacionan de manera sintética las Resoluciones con recomendaciones formuladas por la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura durante el ejercicio 2019. En cada una se recoge el motivo principal de la reclamación, el texto de la Resolución que recoge las recomendaciones efectuadas desde la Institución y la respuesta del Servicio Extremeño de Salud.

En este apartado, se incluyen tanto los expedientes iniciados y finalizados en 2019, como los que se incoaron en los últimos meses del ejercicio 2018 cuyas Resoluciones se han emitido en el año 2019.

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.

- Disconformidad con la asistencia sanitaria y trato personal recibido por el Servicio de Cirugía General y Digestivo del Hospital Ciudad de Coria (Expediente Reclamación nº 1156/18).

Reclama por disconformidad con la respuesta a la reclamación nº 05879/18 que presentó en el servicio de atención al usuario del Hospital de Ciudad de Coria, en la cual mostraba su queja por la asistencia sanitaria y el trato personal recibido por el Servicio de Cirugía General y Aparato Digestivo del Hospital Ciudad de Coria, en intervención quirúrgica programada realizada el 15/6/18 mediante colecistectomía por vía laparoscópica, con complicación consistente en lesión de la vía biliar, teniendo que re intervenirse quirúrgicamente en dos ocasiones, el 17/6/18 por el Servicio de Cirugía General y Aparato Digestivo del Hospital Ciudad de Coria y el 20/7/18 por el Servicio de Cirugía Hepatobiliopancreática del Hospital Universitario de Badajoz.

Nuestra Institución, realiza a la Gerencia del Área de Salud de Coria la siguiente **Recomendación:**

- 1.- Consideramos, por la documentación obrante en el expediente, que la parte interesada, podría iniciar un expediente de responsabilidad patrimonial, dentro del año posterior al que se produjo el hecho o desde que se manifestó su efecto lesivo, si considera que el Servicio Extremeño de Salud pudiera haber incurrido en un supuesto de responsabilidad patrimonial, en la asistencia cuestionada.
- 2.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Coria, que se continúen e incrementen los esfuerzos tendentes a asegurar una atención más humanizada a los usuarios y 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, en todo caso, un trato correcto personal, humano, amable, comprensivo y respetuoso con los mismos. Todo ello, sin presuponer que la actuación dispensada hubiera sido incorrecta.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud de Coria, la Gerente remite respuesta a esta Institución en la que se acepta la Resolución de la Defensora y se informa que:

“Quiero responder a la recomendación que se hace a esta Gerencia sobre la atención más humanizada a los pacientes atendidos en nuestros servicios socio-sanitarios.

Estoy totalmente de acuerdo en la necesidad de mejorar el trato humano, siendo más amable, respetuoso y con intención de que la comunicación sea adaptada a las necesidades del paciente. Algunos profesionales no tienen esas habilidades para el trato con los usuarios causando mucha insatisfacción, siendo un problema en la atención y provocando malestar a todos las partes integrantes en el conflicto. Por parte de esta Gerencia hemos impartido cursos sobre comunicación adecuada con los pacientes y tenemos intención de seguir con esta Formación. Además, en cada reclamación relacionada con un trato incorrecto se interviene con los trabajadores implicados.

El Equipo Directivo nos proponemos una aptitud cordial, respetuosa y empática con nuestros compañeros y con los pacientes que tenemos que atender y actuar de acuerdo con la Resolución”.

- **Disconformidad con la organización y normas, por desacuerdo en la aparición de datos clínicos en las órdenes clínicas, al considerar vulneración de los derechos de los pacientes, falta de secreto profesional y vulneración de legislación de protección de datos de carácter personal (Expediente Reclamación nº 379/19).**

Reclama por disconformidad con la organización y normas, manifestando su desacuerdo con la aparición de sus datos clínicos, en concreto los tratamientos farmacológicos recibidos, en una orden clínica impresa de radiología solicitada por su médico de atención primaria, considerando que al pasar por las manos de personal del Servicio Extremeño de Salud, sanitario y no sanitario, se produce una falta de secreto profesional y una vulneración de la legislación de protección de datos de carácter personal.

Nuestra Institución, realiza a la Gerencia del Área de Salud de Navalmoral de la Mata la siguiente **Recomendación**:

- 1.- Recordar a la Gerencia del Área de Salud de Navalmoral de la Mata, el deber legal de dar respuesta expresa a las reclamaciones debidamente presentadas por los usuarios ante los Servicios de Atención al Usuario, de acuerdo con lo dispuesto en la citada Orden de 26 de noviembre de 2003, recomendando que se adopten cuantas medidas de su competencia resulten precisas, para lograr que las reclamaciones presentadas por los usuarios ante los citados Servicios reciban respuesta en los plazos legalmente establecidos para ello.
- 2.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Navalmoral de la Mata, en la medida de lo posible, que sus escritos de respuesta a las reclamaciones presentadas por los usuarios sean personalizados y singulares, adaptándolos a cada usuario, y al asunto reclamado en cuestión, tal y como establece el artículo 7 de la Orden de 26 de noviembre de 2003, por la que se regula la tramitación de las reclamaciones y sugerencias, relativas a la actividad sanitaria, dirigidas por los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura al Servicio Extremeño de Salud.
- 3.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Navalmoral de la Mata que mediante nota interior, circular, instrucción u otro instrumento que considere oportuno, de traslado al personal estatutario, sanitario y no sanitario, de los centros sanitarios de su área del recordatorio sobre el deber de secreto profesional y confidencialidad de la información y documentación relativa a los usuarios obtenida, o a la que tenga acceso, en el ejercicio de sus funciones.
- 4.- Proponer a la Gerencia que cuando se reciba reclamación que afecte a los datos personales relativos a la salud por parte de algún usuario, informe en sus respuestas de la opción de ejercer los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición y limitación al tratamiento de sus datos, puesto que no podemos olvidar que estos datos pertenecen a su titular, e informar que el Servicio Extremeño de Salud pone a disposición y de forma gratuita los distintos formularios para ejercerlos que podrá descargarse en la página web Salud Extremadura.

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

“No es infrecuente, tanto por nuestra parte como por el propio Servicio Extremeño de Salud, recordar a todos sus profesionales sanitarios y no sanitarios, el deber de confidencialidad y secreto profesional de los datos e historias clínicas de los usuarios, y es verdad que aunque todos ellos sean responsables del no cumplimiento de la confidencialidad, volveremos a insistirles que cuando tengamos conciencia fehaciente del incumplimiento, abriremos los expedientes disciplinarios correspondientes. Conocemos muy bien que las funciones de la Historia Clínica se corresponden a tres conceptos, Asistencia Sanitaria, Investigación y Formación, los datos por separado, no identifica a la persona con las que realizamos las actividades Sanitarias pero el deber a la rectificación o supresión no van a quedar enajenados por nuestra parte.

Decir, que esta Gerencia, como Usd. Indica, recordará a los Usuarios, en sus propuestas de Reclamación que estos pueden ejercer su derecho de acceso, rectificación, supresión, oposición y limitación al Tratamiento de sus datos, ya que estos datos son exclusivos del usuario-paciente en cuestión.

Aceptamos cualquiera de sus Resoluciones como mecanismos de mejora y así mismo para tomar medidas que redunden en beneficio de los Usuarios y llevaremos a cabo un recordatorio con nota interior sobre los fines de uso de las Historias Clínicas.”

CAPÍTULO II

SOLICITUDES DE APLICACIÓN DE LA LEY DE TIEMPOS DE RESPUESTA

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

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

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

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

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

El día 27 de septiembre de 2005, se publica el Decreto 228/2005, por el que se regula el contenido, organización y funcionamiento del Registro de Pacientes en Lista de Espera del Sistema Sanitario Público de Extremadura y se crea el fichero de datos de carácter personal del citado registro. Tiene por objeto la regulación del contenido, organización y funcionamiento del Registro de Pacientes en Lista de Espera del Sistema Sanitario Público de Extremadura. En el mismo se desarrolla el contenido del Registro, la forma de Inscripción en el mismo. Asimismo, se desarrolla la forma de notificación al ciudadano, estableciendo que dispondrá de un justificante de su inclusión en el Registro, con el fin de acreditar su permanencia en la lista de espera. En la notificación se incluirá información suficiente sobre los procedimientos regulados en la Ley de tiempos de respuesta, incluyéndose la fecha límite para recibir cada acto médico prescrito, sea éste de consulta, prueba diagnóstico-terapéutica o intervención quirúrgica.

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 establece plazos menores a los previstos para intervenciones quirúrgicas para los procesos especiales, como son los siguientes:

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

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

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

Durante el **ejercicio 2019**, se han tramitado 44 solicitudes de asistencia donde el usuario expresaba que el motivo de solicitud era referido a alguna de las situaciones anteriormente descritas, 6 solicitudes más que en el ejercicio anterior.

Los 44 Expedientes fueron los siguientes:

Expediente 9/19	Expediente 107/19	Expediente 113/19	Expediente 200/19
Expediente 224/19	Expediente 267/19	Expediente 293/19	Expediente 318/19
Expediente 324/19	Expediente 457/19	Expediente 458/19	Expediente 468/19
Expediente 510/19	Expediente 559/19	Expediente 579/19	Expediente 630/19
Expediente 631/19	Expediente 632/19	Expediente 633/19	Expediente 650/19
Expediente 657/19	Expediente 695/19	Expediente 712/19	Expediente 714/19
Expediente 754/19	Expediente 785/19	Expediente 816/19	Expediente 836/19
Expediente 862/19	Expediente 901/19	Expediente 967/19	Expediente 984/19
Expediente 985/19	Expediente 1010/19	Expediente 1011/19	Expediente 1111/19
Expediente 1150/19	Expediente 1175/19	Expediente 1191/19	Expediente 1202/19
Expediente 1299/19	Expediente 1300/19	Expediente 1385/19	Expediente 1410/19

2.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS

2.1.1. SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES A FECHA 31 DE DICIEMBRE DE 2019

Las **1.481** 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) que se recibieron durante el ejercicio 2019 en nuestra Institución, supone un incremento del 16% respecto al ejercicio anterior, donde se presentaron 1.277 solicitudes. Por tanto, se ha roto la tendencia descendente observada en ejercicios anteriores. Principalmente, a expensas de las solicitudes de asistencia de Ley de Tiempos de Respuesta presentadas por los pacientes del Área de Salud de Cáceres y Plasencia. Respecto al año 2019, todas las solicitudes de L.T.R se encuentran cerradas.

De las 1.481 solicitudes recibidas, se aceptaron 1028 y en 387 ocasiones se realizaron Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios de las que daremos cuenta en el correspondiente apartado de la memoria.

Las 66 peticiones rechazadas o denegadas desde el Servicio Extremeño de Salud fueron justificadas por la Dirección General de Asistencia Sanitaria no recibándose alegaciones por parte de los reclamantes. Las causas más frecuentes fueron:

Por tratarse de revisiones y no primeras consultas, o tratarse de una prueba de screening o de control-seguimiento y no de una indicación de finalidad diagnóstica, en 58 casos.

Por incumplimiento de uno de los requisitos para su solicitud, principalmente el haberse solicitado antes de haberse cumplido el plazo recogido en la Ley 1/2005, en 2 casos.

Otras causas en 6 ocasiones.

AÑO 2019	APROBADOS	DENEGADOS	RESOLUCIONES (RECOMENDACIONES)
TOTAL	1028	66	387
PORCENTAJE	70%	4%	26%

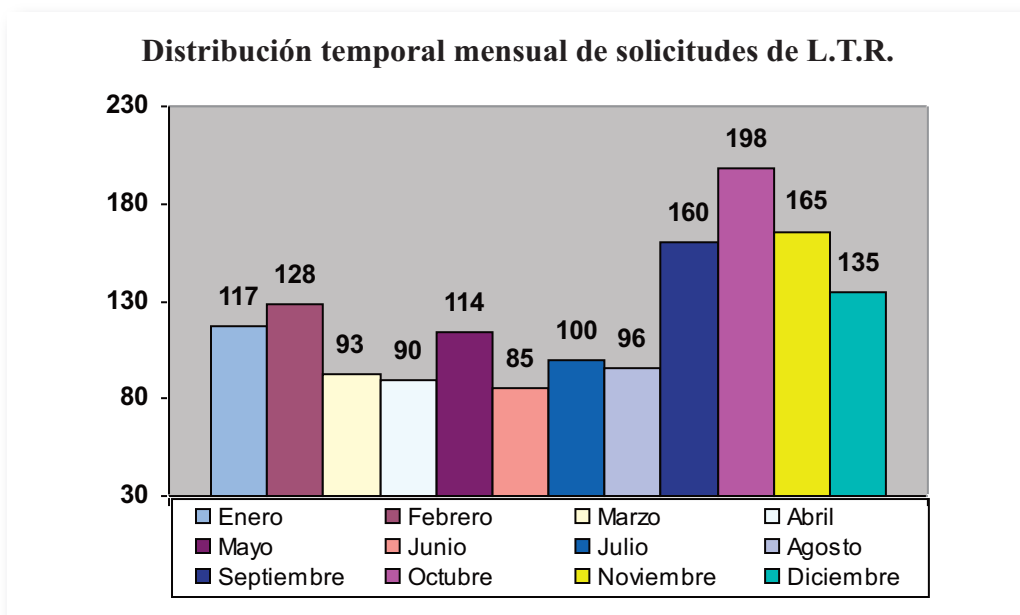
Distribuidas por motivos, de las 1.481 solicitudes que se recibieron en el año 2019, siguen destacando mayoritariamente las solicitudes de asistencia sanitaria por demora en primeras consultas externas, con 631 solicitudes, con un ligero aumento respecto al ejercicio anterior del 2%; seguida de las solicitudes por demora en intervenciones quirúrgicas, con 483, con un aumento muy significativo respecto al ejercicio anterior de 140%. Y por último, las reclamaciones por demora en pruebas diagnósticas, con 367 solicitudes, que ha aumentado un 16%.

TIPO DE ASISTENCIA SANITARIA RECLAMADA	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017	AÑO 2018	AÑO 2019
PRIMERAS CONSULTAS	876	906	596	616	631
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	684	558	397	315	367
INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	597	507	438	346	483
TOTAL	2.157	1.971	1.431	1.277	1.481

2.1.2. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LAS SOLICITUDES

La distribución mensual de las solicitudes de asistencia, en el año 2019, varió respecto al ejercicio anterior respecto al mes donde menos solicitudes se recibieron, siendo en este ejercicio el mes de junio, con 85 solicitudes presentadas; y en el caso del mes en el que más solicitudes se presentaron, fue el mes de octubre con 198 solicitudes.

La distribución fue la siguiente:



Sobre la forma de presentación de las solicitudes de asistencia, se aprecia un aumento, respecto al año anterior, de los expedientes que se han abierto a través de la vía de correo electrónico, por el conocimiento de los pacientes del portal web de la Defensora de los Usuarios, pasando de un 28% en el año 2018 a un 39% en el año 2019; ocupando esta vía el primer lugar. Debemos entender que la inmediatez en la tramitación de estas solicitudes de asistencia es primordial.

En segundo lugar, la apertura de los expedientes de solicitudes de asistencia se realizó a través de la vía del escrito, en un 34% (la mayoría procedentes de zonas rurales); sumando entre ambas el 73% del total. Le siguen la vía FAX, también muy utilizada por la población rural, en un 22% y las audiencias.

AÑO 2019	AUDIENCIAS	C. ELETRÓNICO	ESCRITO	FAX
TOTAL	77	572	503	329
PORCENTAJE	5%	39%	34%	22%

2.1.3. DISTRIBUCIÓN DE LAS SOLICITUDES POR ÁREAS DE SALUD

Sobre la distribución de las solicitudes de asistencia sanitaria según la procedencia de las Áreas de Salud, en el año 2019, al igual que en el ejercicio anterior, es Cáceres el Área de Salud donde más solicitudes de asistencia L.T.R se han realizado, seguida del Área de Salud de Plasencia y Badajoz.

Es lógico que las áreas de salud de mayor población y que tienen Hospitales de referencias, como Badajoz y Cáceres, sean las que mayor número de peticiones reciban. Sin embargo, la diferencia entre ambas es significativa, en el año 2019 en el Área de Salud de Cáceres se han presentado 476 solicitudes de asistencia frente a las 287 solicitudes de asistencia que presentaron los pacientes en el Área de Salud de Badajoz.

Al igual que en el año 2018, Cáceres y Plasencia son las áreas de salud más demandadas por los pacientes extremeños por incumplimiento de plazos, por tanto, en las que se presentan más solicitudes de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en atención sanitaria especializada, para primeras consultas a especialistas, pruebas diagnósticas/terapéuticas e intervenciones quirúrgicas.

A destacar como resumen, en sentido desfavorable, que continua la tendencia ascendente en solicitudes de asistencia en el Área de Salud de Cáceres, con un incremento en un 18,4% de solicitudes de L.T.R en el año 2019, 74 peticiones más que en el ejercicio anterior, abarcando este área el 32% del total, siendo el área de salud con más solicitudes de L.T.R por incumplimiento de plazos. El Hospital Universitario de Cáceres/Hospital San Pedro de Alcántara, con 451 expedientes tramitados, un 95% del área, es el centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria de toda la Comunidad Autónoma, seguido del Hospital Virgen del Puerto y Hospital Universitario de Badajoz. En este centro hospitalario radican otras razones, teniendo en cuenta

su nueva apertura y el cierre del Hospital Nuestra Señora de la Montaña, que los gestores sanitarios de las mismas deberán analizar y corregir, destacando principalmente la gestión sanitaria del Servicio de Traumatología, por el aumento de solicitudes por incumplimiento de la Ley L.T.R por demoras en intervenciones quirúrgicas y primeras consultas.

El Área de Salud de Plasencia, es el segundo área de salud más reclamado y la más demandada en proporción a la población, 415 peticiones de pacientes, lo que representa un 28% del total, continuando con la tendencia ascendente de los últimos años, aumentando en 141 las solicitudes en este ejercicio, un 51% respecto al año 2018. Plasencia, contando con una población menor que atender y un único hospital, el Hospital Virgen del Puerto, tiene el segundo hospital más reclamado por demoras de asistencia sanitaria aunque este centro hospitalario ocupó el primer lugar en expedientes incoados de solicitudes de asistencia en el año 2018.

Le sigue en este sentido desfavorable de ascenso, el Área de Salud de Don Benito-Villanueva, que representa un 4% del total con 60 peticiones y que a pesar de ser el sexto área de salud más reclamado, ha roto la tendencia descendente de los últimos años, aumentando en 37 las solicitudes de asistencia en este ejercicio, un 160%. Contiene el séptimo centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia de la Comunidad Autónoma, provenientes la gran mayoría del Hospital de Don Benito con 57 peticiones y solo 3 del Hospital Siberia-Serena.

El Área de Salud de Badajoz, ha roto la tendencia descendente que se apreciaba en los últimos años, con un ligero incremento en el año 2019 de solicitudes de asistencia del 13%, en concreto, pasando de 254 solicitudes de L.T.R en el año 2018 a 287 solicitudes en el año 2019; representando un 19,4% del total.; aunque continua en la misma posición, siendo el tercer área de salud más reclamado. Contiene el Hospital Universitario de Badajoz con 165 expedientes tramitados (188 solicitudes en el año 2018), que se mantiene, al igual que en el ejercicio anterior, como el tercer hospital más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada.

Sin embargo, destacamos de manera significativa el descenso de solicitudes de L.T.R en el año 2019 del Área de Salud de Mérida, un 50%, con 80 peticiones menos que en el ejercicio anterior, abarcando este área el 5,3% del total, siendo el quinto área de salud más reclamado y conteniendo el Hospital de Mérida con 79 expedientes tramitados, el sexto hospital más reclamado por demoras de asistencia.

En este sentido, resaltar también el Área de Salud de Navalmoral de la Mata, representando un 1% del total, que muestra una evolución favorable como Área, decreciendo poco a poco desde el año 2017 con 11 solicitudes de L.T.R en el año 2019, reduciendo las solicitudes de asistencia en un 15% respecto al ejercicio anterior.

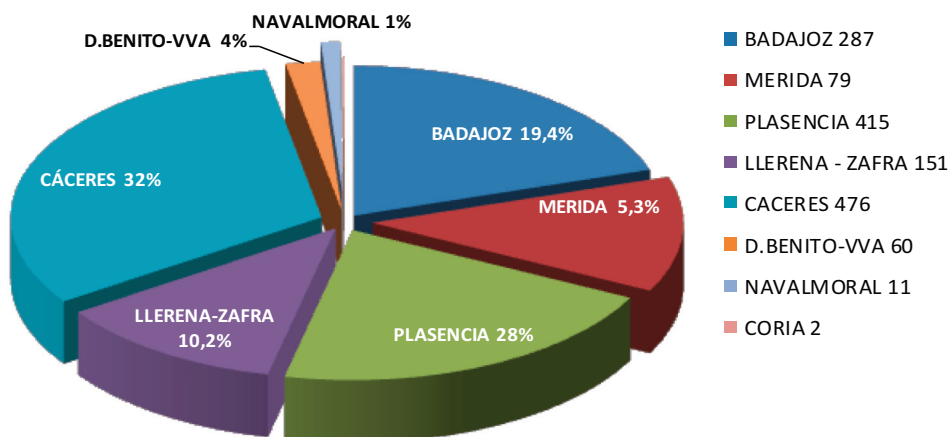
El Área de Salud de Llerena –Zafra, representando un 10,2% del total con 151 solicitudes de L.T.R en el año 2019, se mantiene estable en cifras similares al ejercicio anterior, siendo la cuarta área de salud más reclamada, provenientes la gran mayoría del Hospital de Zafra con 123 peticiones, cuarto hospital más reclamado, y solo 28 del Hospital de Llerena.

Por último, el Área de Salud de Coria se mantiene estable con las mismas cifras que en el ejercicio anterior, bajas y para nada preocupantes, con 2 solicitudes de L.T.R en el año 2019; lo que representa un 0,1% del total.

ÁREA DE PROCEDENCIA	Nº EXP. INCOADOS LTR 2016	Nº EXP. INCOADOS LTR 2017	Nº EXP. INCOADOS LTR 2018	Nº EXP. INCOADOS LTR 2019
BADAJOS	681 (34,5%)	315 (22%)	254 (20%)	287 (19,4%)
CÁCERES	309 (16%)	276 (19,3%)	402 (31,5%)	476 (32%)
CORIA	1 (0,1%)	1 (0,1%)	2 (0,1%)	2 (0,1%)
DON BENITO-VILLANUEVA	25 (1,3%)	26 (1,8%)	23 (2%)	60 (4%)
LLERENA-ZAFRA	199 (10%)	186 (13%)	150 (12%)	151 (10,2%)
MÉRIDA	245 (12%)	247 (17,3%)	159 (12,4%)	79 (5,3%)
NAVALMORAL DE LA MATA	15 (1%)	17 (1,1%)	13 (1%)	11 (1%)
PLASENCIA	496 (25%)	363 (25,4%)	274 (21%)	415 (28%)
TOTAL	1.971	1.431	1.277	1.481

En el año 2019, en cifras absolutas y en orden decreciente, la distribución de las 1.481 solicitudes de aplicación de LTR por áreas de salud fue de la siguiente manera: Cáceres 476 (32%), Plasencia 415 (28%), Badajoz 287 (19,4%), Llerena-Zafra 151 (10,2%), Mérida 79 (5,3%), Don Benito-Villanueva 60 (4%), Navalmoral de la Mata 11 (1%) y Coria 2 (0,1%).

Expedientes L.T.R áreas salud



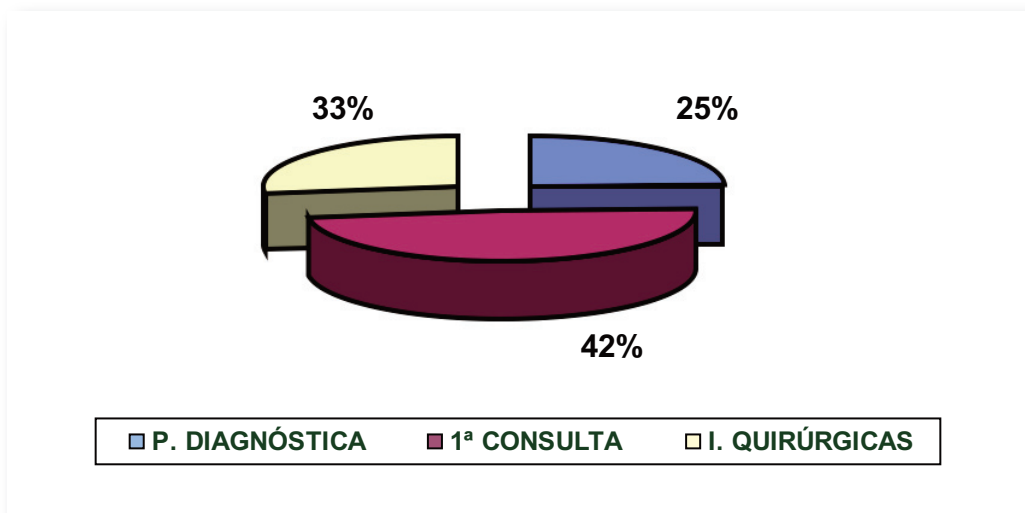
Las áreas de salud en las que se presentaron más solicitudes de asistencia L.T.R ajustadas a la población de referencia son Plasencia, Cáceres, Llerena-Zafra y Badajoz; y las que menos, Coria, Navalmoral de la Mata, Don Benito-Villanueva y Mérida.

ÁREA RECLAMADA	POBLACIÓN REFERENCIA	EXPEDIENTES 2018	EXPEDIENTES 2019	PORCENTAJE X 1.000 HAB.
BADAJOZ	270.997	254	287	1/ 944
CÁCERES	190.169	402	476	1/ 399
CORIA	43.205	2	2	1/ 21.602
DON BENITO-VILLANUEVA	135.869	23	60	1/ 2.264
LLERENA- ZAFRA	100.411	150	151	1/ 665
MÉRIDA	166.282	159	79	1/ 2.105
NAVALMORAL DE LA MATA	52.887	13	11	1/ 4.807
PLASENCIA	107.890	274	415	1/ 260
TOTAL	1.067.710	1.277	1.481	1/ 721

2.1.4. DISTRIBUCIÓN POR TIPO

En el año 2019, con relación al tipo de atención solicitada, obtenemos los siguientes datos:

- Para **Primera Consulta** a Especialistas en 631 ocasiones, un 42%.
- Para **Prueba Diagnóstica** en 367 ocasiones, un 25%.
- Para realización de **Intervención quirúrgica** en 483 ocasiones, un 33%.



2.1.5. DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES APROBADAS, DENEGADAS Y RESOLUCIONES, AÑO 2019

En el año 2019, de las 1.481 solicitudes de Ley de Tiempos de Respuesta en atención sanitaria especializada, admitidas a trámite, fueron aprobadas en 1.028 casos y denegadas en 66 casos.

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

- Cáceres: 257.
- Badajoz: 244.
- Plasencia: 271.
- Mérida: 69.
- Llerena-Zafra: 125.
- Don Benito-Villanueva: 51.
- Navalmoral de la Mata: 9.
- Coria: 2.

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

- Mérida: 9.
- Cáceres: 14.
- Badajoz: 9.
- Llerena-Zafra: 17.
- Plasencia: 11.
- Don Benito Villanueva: 4.
- Coria: 0.
- Navalmoral de la Mata: 2.

Sobre los motivos por los que se denegó el Servicio Extremeño de Salud el derecho en 66 solicitudes:

- En 58 ocasiones por no tratarse de verdaderas primeras consultas /pruebas diagnósticas sino de consultas de revisión/control-seguimiento. Este grupo, en este ejercicio, no ha motivado la emisión de resoluciones de la Defensora gracias al trabajo previo de mejora de la información y la buena coordinación entre Institución y SES.
- En 6 expedientes por otros motivos o circunstancias, en ocasiones, con motivos tan variados como haber rechazado previamente la cita, rechazo de Centro alternativo, no acudir a cita

previa notificada, por motivos clínicos, falta de datos o datos incorrectos, tratarse de fisioterapia, etc.

- En 2 ocasiones, se le rechazó al solicitante, por no haberse cumplido el plazo establecido para la atención marcado por la Ley.

En el año 2019, los rechazos de las solicitudes se encuentran en las áreas de salud de Llerena-Zafra, Cáceres, Plasencia, Mérida, Badajoz, Don Benito-Villanueva y Navalmoral de la Mata; reduciéndose las mismas respecto del ejercicio anterior en el Área de Salud de Badajoz, de 10 a 9 solicitudes denegadas y Mérida, de 12 a 9 solicitudes denegadas.

El Área de Salud de Cáceres, ha pasado de 13 solicitudes denegadas en el año 2018 a 14 en el año 2019. El Área de Salud de Plasencia, ha pasado de 10 solicitudes denegadas en el año 2018 a 11 en el año 2019. El Área de Salud de Llerena-Zafra, ha pasado de 10 solicitudes denegadas en el año 2018 a 17 en el año 2019. El Área de Salud de Navalmoral de la Mata, ha pasado de 0 solicitudes denegadas en el año 2018 a 2 en el año 2019. El Área de Salud de Don Benito-Villanueva ha pasado de 0 solicitudes denegadas en el año 2018 a 2 en el año 2019. Y el Área de Salud de Coria continúa sin ninguna solicitud denegada al igual que en el ejercicio anterior.

SOLICITUDES LTR POR ÁREAS DE SALUD				
ÁREA DE SALUD	TOTAL	ACEPTADAS	DENEGADAS	RESOLUCIÓN RECOMENDACIÓN
BADAJOZ	287	244	9	34
CÁCERES	476	257	14	205
CORIA	2	2	0	0
D. BENITO-VILLANUEVA	60	51	4	5
LLERENA- ZAFRA	151	125	17	9
MÉRIDA	79	69	9	1
NAVALMORAL DE LA MATA	11	9	2	0
PLASENCIA	415	271	11	133
TOTAL	1.481	1.028	66	387

ÁREA DE SALUD	SOLICITUDES LTR	RESOLUCIÓN RECOMENDACIÓN AÑO 2018	RESOLUCIÓN RECOMENDACIÓN AÑO 2019
BADAJOZ	287	71	34
CÁCERES	476	105	205
CORIA	2	0	0
D. BENITO-VILLANUEVA	60	0	5
LLERENA- ZAFRA	151	7	9
MÉRIDA	79	11	1
NAVALMORAL DE LA MATA	11	1	0
PLASENCIA	415	103	133
TOTAL	1.481	298	387

Respecto a las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura que finalizaron con Resolución de la Defensora de los Usuarios en el año 2019, al igual que en el ejercicio anterior, son las áreas de salud de Cáceres y Plasencia donde se concentran la mayoría de las resoluciones realizadas, el 87%.

Destacamos de forma negativa, muy desfavorable, el Área de Salud de Cáceres con 205 Resoluciones de la Defensora que representa el 53% del total, incrementando el número de resoluciones de 105 a 205 en el año 2019, un aumento del 95%; dirigidas en su mayoría por demora de atención sanitaria por el Servicio de Traumatología (69 en el año 2018 a 98 en el año 2019).

Le siguen a distancia, con aumento también en las Resoluciones respecto al ejercicio anterior, el Servicio de Urología de 12 a 34 resoluciones, Servicio de Neurocirugía de 6 a 25 resoluciones, Servicio de Angiología y Cirugía Vascul ar de 4 a 15 resoluciones, y el Servicio de Cirugía General y Digestiva de 1 a 13 resoluciones, entre otros.

El Área de Salud de Plasencia, por detrás del Área de Salud de Cáceres, con 133 resoluciones, un 34% del total, ha incrementado también el número de resoluciones de 103 a 133 en el año 2019, un aumento del 29%; dirigidas en su mayoría por demora de atención por el Servicio de Traumatología, que representa un 50% del total de resoluciones emitidas en el área. Le siguen el Servicio de Cirugía, Digestivo, Oftalmología y Ginecología.

Señalar positivamente el descenso en las resoluciones en el año 2019 respecto al ejercicio anterior en el Área de Salud de Badajoz, en un 52%, pasando de 71 a 34 resoluciones; a expensas

esta disminución por el Servicio de Angiología y Cirugía Vasculard, Servicio de Cirugía General y Digestiva, Servicio de Maxilofacial y Servicio de Digestivo, principalmente; sin embargo, el servicio de Urología ha incrementado las resoluciones de 2 a 7 resoluciones en el ejercicio actual.

El Área de Salud de Mérida ha disminuido en 10 las resoluciones realizadas, pasando de 11 en el año 2018 a 1 resoluciones en el año 2019; este caso por demora de atención por el Servicio de Ginecología.

El Área de Salud de Llerena-Zafra continua desfavorablemente, con un incremento de las resoluciones realizadas pasando de 7 resoluciones emitidas en el año 2018 a 9 resoluciones en el ejercicio actual, representando un 2,4% del total, dirigidas en su mayoría por demora de atención por el Servicio de Radiología, seguida del Servicio de Neurocirugía.

El Área de Salud de Don Benito-Villanueva, que en el ejercicio anterior no fue necesario emitir Resoluciones de la Defensora, en el año 2019 destacar 5 resoluciones realizadas; dirigidas en su mayoría por demora de atención por el Servicio de Traumatología.

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

Sobre las **Resoluciones realizadas** por áreas de salud de procedencia, en el año 2019, como **consecuencia de la demora en ejecutarse la solicitud de L.T.R.** encontramos:

- Cáceres: 205. Un 53% del total del Área.
- Plasencia: 133. Un 34% del total del Área.
- Badajoz: 34. Un 9% del total del Área.
- Llerena-Zafra: 9. Un 2,4% del total del Área.
- Don Benito-Villanueva: 5. Un 1,3% del total del Área.
- Mérida: 1. Un 0,3% del total del Área.

Nos referimos a las 387 resoluciones realizadas sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura correspondientes a expedientes abiertos al amparo de dicha Ley que se iniciaron en el año 2019 y se cerraron por resolución, pero contando también con 24 resoluciones de expedientes que se incoaron en los últimos meses en el año 2018 y que se cerraron por resolución en el año 2019. En la mayoría de los casos, indicando a la Administración Sanitaria la obligación de ofrecer al solicitante la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados, al haberse superado los plazos previstos para su atención, así como la necesidad de reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de atención.

EXP. INCOADOS DE SOLICITUD LTR POR CENTROS SANITARIOS			
CENTRO	AÑO 2018	CENTRO	AÑO 2019
H. VIRGEN DEL PUERTO	274	H. UNIVERSITARIO DE CÁCERES /H. SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	451
H. SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	234	H. VIRGEN DEL PUERTO	415
H. INFANTA CRISTINA/ H.UNIVERSITARIO DE BADAJOZ	188	H.UNIVERSITARIO DE BADAJOZ	165
H. NUESTRA SEÑORA DE LA MONTAÑA	163	H. ZAFRA	123
H. MÉRIDA	151	H. PERPETUO SOCORRO	114
H. ZAFRA	127	H. MÉRIDA	79
H. PERPETUO SOCORRO	60	H. DON BENITO	57
H. LLERENA	23	H. LLERENA	28
H. DON BENITO	22	H. NUESTRA SEÑORA DE LA MONTAÑA	25
H. CAMPO ARAÑUELO	13	H. CAMPO ARAÑUELO	11
H. TIERRA DE BARROS	8	H. MATERNO INFANTIL	8
H. MATERNO INFANTIL	6	H. SIBERIA-SERENA	3
CENTRO DE ALTA RESOLUCIÓN TRUJILLO	5	H. CIUDAD DE CORIA	2
H. CIUDAD DE CORIA	2	H. TIERRA BARROS	0
H. SIBERIA-SERENA	1	CENTRO DE ALTA RESOLUCIÓN TRUJILLO	0
TOTAL	1.277	TOTAL	1.481

En relación con las solicitudes de atención sanitaria especializada L.T.R por Centros hospitalarios, a diferencia del ejercicio anterior que destacaba el Hospital Virgen del Puerto de Plasencia, en el año 2019 es el Hospital Universitario de Cáceres/Hospital San Pedro de Alcántara con 451 solicitudes de L.T.R, el centro sanitario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada en Extremadura, principalmente a expensas de solicitudes de intervenciones quirúrgicas seguida de primeras consultas a especialistas.

Le siguen el Hospital Virgen del Puerto de Plasencia, con 415 peticiones, un aumento del 51% respecto al año 2018, pasando de la primera posición en el ejercicio anterior a la segunda en el año 2019; y en tercer lugar, al igual que en el ejercicio anterior, un hospital de referencia de Extremadura, el Hospital Universitario de Badajoz, con 165 solicitudes de L.T.R pero con un descenso de 12%.

En sentido favorable, los centros de atención sanitaria especializada que han reducido significativamente en números absolutos las solicitudes de L.T.R en el año 2019, son el Hospital

Nuestra Señora de la Montaña, en 158 solicitudes menos (por la reducción solicitudes LTR para cirugía plástica y el cierre de dicho centro hospitalario), Hospital de Mérida, en 72 solicitudes menos y el Hospital Universitario de Badajoz, a pesar de seguir ocupando el tercer lugar, en 23 solicitudes menos. En la misma línea, pero con una reducción menos significativa, están el Hospital Tierra de Barros, Centro de Alta Resolución de Trujillo, Hospital de Zafra y Hospital Campo Arañuelo.

En sentido desfavorable, los centros hospitalarios que han aumentado las solicitudes de L.T.R al sobrepasarse los tiempos de respuesta, del año 2018 al 2019 son el Hospital Universitario de Cáceres/San Pedro de Alcántara, de 234 a 451, Hospital Virgen del Puerto, de 274 a 415 peticiones, Hospital Perpetuo Socorro, de 60 a 114 y Hospital Don Benito, y de 22 a 57 peticiones. En la misma línea, pero con un incremento menos significativo, están el Hospital de Llerena, Hospital Materno Infantil y Hospital Siberia-Serena.

Y sin cambios en las solicitudes de L.T.R respecto al ejercicio anterior, el Hospital Ciudad de Coria.

2.2. ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO DE LAS SOLICITUDES DE APLICACIÓN DE LA LEY DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE ATENCIÓN SANITARIA ESPECIALIZADA AÑO 2019

2.2.1. EXPEDIENTES ABIERTOS DURANTE EL AÑO 2019, POR ÁREAS DE SALUD, TIPO, CENTROS Y ESPECIALIDADES

EXP. INCOADOS DE SOLICITUD LTR POR ÁREAS DE SALUD. AÑO 2019				
ÁREA DE SALUD	TOTAL	Primeras Consultas	Pruebas Diagnósticas	Intervenciones Quirúrgicas
BADAJEZ	287	60	127	100
CÁCERES	476	175	59	242
CORIA	2	1	1	0
DON BENITO-VILLANUEVA	60	36	13	11
LLERENA-ZAFRA	151	51	93	7
MÉRIDA	79	33	37	9
NAVALMORAL DE LA MATA	11	6	5	0
PLASENCIA	415	269	32	114
TOTAL	1.481	631	367	483

Sobre el total de los Expedientes abiertos durante el año 2019, 1.481, por Áreas de Salud de procedencia y tipo de solicitud de atención sanitaria especializada demandada, encontramos:

- **Badajoz:** Primeras Consultas: 21%; Pruebas Diagnósticas: 44%; Intervenciones quirúrgicas: 35%.
- **Cáceres:** Primeras Consultas: 37%; Pruebas Diagnósticas: 12%; Intervenciones quirúrgicas: 51%.
- **Coria:** Primeras Consultas: 50%; Pruebas Diagnósticas: 50%; Intervenciones quirúrgicas: 0%.
- **Don Benito-Villanueva:** Primeras Consultas: 60%; Pruebas Diagnósticas: 22%; Intervenciones quirúrgicas: 18%.
- **Llerena-Zafra:** Primeras Consultas: 34%; Pruebas Diagnósticas: 61%; Intervenciones quirúrgicas: 5%.
- **Mérida:** Primeras Consultas: 42%; Pruebas Diagnósticas: 47%; Intervenciones quirúrgicas: 11%.
- **Navalmoral de la Mata:** Primeras Consultas: 54,5%; Pruebas Diagnósticas: 45,5%; Intervenciones quirúrgicas: 0%.
- **Plasencia:** Primeras Consultas: 65%; Pruebas Diagnósticas: 8%; Intervenciones quirúrgicas: 27%.
- **Total:** Primeras Consultas: 42%; Pruebas Diagnósticas: 25%; Intervenciones quirúrgicas: 33%.

ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ

CENTRO	1ª CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
H. UNIVERSITARIO DE BADAJOZ	17	12	45	60	126	93	188	165
H. PERPETUO SOCORRO	25	40	29	67	6	7	60	114
H. MATERNO INFANTIL	5	8	1	0	0	0	6	8
C.E.R.H.A	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	47	60	75	127	132	100	254	287

El Área de Salud de Badajoz en cifras absolutas es la tercera más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta de toda la Comunidad Autónoma, como en el ejercicio anterior. En el año 2019, en 287 ocasiones, los ciudadanos que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta, estaban referidas a Centros de atención especializada que pertenecían al Área de Salud de Badajoz, un 13% más respecto al año 2018; viene a reflejar el 19,4%, de todas las solicitudes de asistencia L.T.R incoadas.

Aumentan las solicitudes de L.T.R para primeras consultas y pruebas diagnósticas respecto al ejercicio anterior, en un 28% y 70% respectivamente. Y se reducen las solicitudes de asistencia para intervenciones quirúrgicas en un 24%. De 47 a 60 en primeras consultas, de 75 a 127 en pruebas diagnósticas y de 132 a 100 en intervenciones quirúrgicas.

Hospital Universitario de Badajoz. Nº expedientes incoados: 165

Continúa la tendencia favorable al descenso en cuanto a solicitudes de L.T.R de este Hospital, un 12% del año 2018 al 2019 con 23 peticiones menos, fundamentalmente por las solicitudes en relación con la demora de intervenciones quirúrgicas, con 93 expedientes un 26% menos, a diferencia de las 126 peticiones que se cursaron en el año 2018. Le siguen las solicitudes por demora de primeras consultas de forma más discreta pasando de 17 a 12.

Sin embargo, en las peticiones por pruebas diagnósticas aumentan un 33% respecto al ejercicio anterior, pasando de 45 a 60 solicitudes de asistencia L.T.R.

Cabe destacar el Servicio de Radiología y Servicio de Medicina Nuclear con 24 y 17 solicitudes de asistencia tramitadas para pruebas diagnósticas, respectivamente.

Continúa la tendencia desfavorable al aumento de solicitudes de asistencia L.T.R. para intervenciones quirúrgicas por el Servicio de Urología, un 66%, con 20 solicitudes tramitadas y el Servicio de Angiología y Cirugía Vascular, con 40 solicitudes tramitadas, pero de forma más discreta del año 2018 al 2019 en concreto un 8%. Y reseñar también el Servicio de Cirugía General y Digestiva con 17 solicitudes tramitadas para intervenciones quirúrgicas aunque en este servicio médico se han reducido las solicitudes de asistencia respecto al año 2018, un 54%.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA				
RMN		9		9
ECOGRAFÍA		10		10
TAC		3		3
RX		2		2
DIGESTIVO	-	11	-	11
CIRUGÍA VASCULAR	2	-	40	42
MEDICINA NUCLEAR	-	17	-	17
CIRUGÍA	-	-	17	17
NEUROCIRUGÍA	2	-	7	9
CARDIOLOGÍA	1	2	-	3
UNIDAD DEL DOLOR	1	-	-	1
NEUMOLOGÍA	-	2	-	2
NEUROLOGÍA	1	-	-	1
MAXILOFACIAL	-	-	8	8
UROLOGÍA	2	-	20	22
ONCOLOGÍA	1	-	-	1
NEUROFISIOLOGÍA	-	4	-	4
TRAUMATOLOGÍA	-	-	1	1
REHABILITACIÓN	2		-	2
TOTAL	12	60	93	165

Hospital Perpetuo Socorro. Nº expedientes incoados: 114

A diferencia del ejercicio anterior, este centro hospitalario del Área de Salud de Badajoz ha experimentado un aumento de solicitudes de asistencia por incumplimiento de esta Ley del año 2018 al 2019, con 54 peticiones más, pasando de 60 a 114 expedientes, incrementándose un 90 %, fundamentalmente por las solicitudes en relación con la demora de pruebas diagnósticas, con 67 expedientes (principalmente, 35 para ecografías y 19 para RMN), a diferencia de las 29 peticiones que se cursaron en el año 2018, y las solicitudes por demora de primeras consultas, con 40 expedientes, a diferencia de las 25 peticiones del ejercicio anterior; destacando el servicio de otorrinolaringología con 17 solicitudes tramitadas y el servicio de rehabilitación con 14 solicitudes de asistencia tramitadas.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTALES
RADIOLOGÍA				
RMN		19		19
ECOGRAFÍA		35		35
TAC		7		7
RX		1		1
TRAUMATOLOGÍA	4	-	-	4
O.R.L	17	-	5	22
REHABILITACIÓN	14	-	-	14
OFTALMOLOGÍA	4	-	-	4
GINECOLOGÍA	-	-	1	1
CIRUGÍA	-	-	1	1
NEUROFISIOLOGÍA	-	5	-	5
DERMATOLOGÍA	1	-	-	1
TOTAL	40	67	7	114

Hospital Materno Infantil. Nº expedientes incoados: 8

En el año 2019, en 8 ocasiones, dos solicitudes de asistencia más que en el ejercicio anterior, los pacientes que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta, estaban referidas al Hospital Materno Infantil, para primeras consultas con el servicio de Ginecología.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
GINECOLOGÍA	8	-	-	8
TOTAL	8	0	0	8

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

ÁREA DE SALUD DE CÁCERES

CENTRO	1ª CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
H. UNIVERSITARIO DE CÁCERES/H. SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	98	158	39	55	97	238	234	451
H. NUESTRA SEÑORA DE LA MONTAÑA	133	17	15	4	15	4	163	25
CENTRO DE ALTA RESOLUCIÓN TRUJILLO	4	0	0	0	1	0	5	0
TOTAL	235	175	54	59	113	242	402	476

Como en el ejercicio anterior, en el año 2019, el Área de Salud de Cáceres en cifras absolutas, es la más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta de toda la Comunidad Autónoma, con un 32% del total, y la segunda ajustada a la población de referencia.

Hay que tener en cuenta que durante el año 2019 el Área de Salud de Cáceres ha sufrido cambios en sus tres centros hospitalarios, con la apertura del nuevo Hospital Universitario de Cáceres, el cierre del Hospital Nuestra Señora de la Montaña y el traslado de servicios médicos al Hospital San Pedro de Alcántara. Sin embargo, como en años anteriores, siguen siendo los pacientes del Área de Salud de Cáceres los que han presentado mayor número de solicitudes L.T.R demandando primeras consultas externas, intervenciones quirúrgicas y pruebas diagnósticas; por lo tanto, radican otras razones, que los gestores sanitarios de la misma deberán analizar y corregir.

En el año 2019, en 476 ocasiones, los ciudadanos que se dirigieron a nuestra Institución con solicitudes de L.T.R estaban referidas a centros de atención especializada que pertenecían al Área de Salud de Cáceres, un 18% más respecto al año 2018, en el que se cursaron 402 peticiones.

Llama la atención el aumento muy significativo de las solicitudes de asistencia para intervenciones quirúrgicas en el Área de Salud de Cáceres, en un 114% y en pruebas diagnósticas, con un ligero incremento del 9%. Sin embargo, se reducen las solicitudes de L.T.R para primeras consultas, un 25,5%, respecto al ejercicio anterior, a expensas de la reducción de las mismas en el Hospital Nuestra Señora de la Montaña.

Hospital Universitario de Cáceres/Hospital San Pedro de Alcántara. Nº expedientes incoados: 451

El Hospital Universitario de Cáceres/Hospital San Pedro de Alcántara ha experimentado un aumento global muy significativo de solicitudes por incumplimiento de esta Ley en un 93%, pasando de 234 a 451 expedientes en el año 2019.

Es el centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada en Extremadura, principalmente a expensas de solicitudes L.T.R para el Servicio de Traumatología, con 199 solicitudes de asistencia reclamadas.

Cabe resaltar que se han incrementado de forma importante las solicitudes de asistencia por demoras en las intervenciones quirúrgicas, por sobrepasarse el plazo de 180 días, que han aumentado en un 145% con 141 peticiones más en este ejercicio; representando el 53% del total de solicitudes de asistencia de este Hospital. Las solicitudes por demora en el caso de primeras consultas a especialistas también se incrementan respecto al ejercicio anterior, un 61%.

La mayoría de los expedientes por demora para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas proceden del Servicio de Traumatología, con 89 solicitudes tramitadas para intervenciones quirúrgicas (50 en el año 2018) y 110 para primeras consultas (70 en el año 2018). Llama la atención la diferencia con las solicitudes de asistencia por intervenciones quirúrgicas para el Servicio de Traumatología del Hospital Universitario de Badajoz en el que solo se tramitó 1 solicitud de asistencia por demora en intervención quirúrgica en el año 2019.

Destacar también respecto a las solicitudes de asistencia tramitadas para intervenciones quirúrgicas, el Servicio de Urología con 56 solicitudes, así como el Servicio de Neurocirugía con 30 solicitudes, Servicio de Cirugía General y Digestiva con 27 solicitudes y el Servicio de Angiología y Cirugía Vasculat, con 12 solicitudes de asistencia.

Asimismo, se han incrementado en el ejercicio actual las solicitudes para pruebas diagnósticas, un 41%, pasando de 39 a 55 expedientes, la mayoría de los expedientes por demora para realización de RMN y ecografías.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA				
RMN		17		17
ECOGRAFÍA		13		13
TAC		5		5
RX		2		2
MAMOGRAFÍA		2		2
CIRUGÍA	-	-	27	27
URLOGÍA	9	-	56	65
NEUROCIRUGÍA	2	-	30	32
TRAUMATOLOGÍA	110	-	89	199
NEUROLOGÍA	3	-	-	3
CIRUGÍA VASCULAR	10	-	12	22
REHABILITACIÓN	8	-	-	8
DIGESTIVO	1	2	-	3
CARDIOLOGÍA	2	5	-	7
O.R.L	1	2	5	8
GINECOLOGÍA	-	-	3	3
OFTALMOLOGÍA	2	-	9	11
NEUROFISIOLOGÍA	-	4	-	4
PEDIATRÍA	1	-	-	1
NEUMOLOGÍA	2	2	-	4
ALERGOLOGÍA	2	-	-	2
ENDOCRINOLOGÍA	1	-	-	1
C. PLÁSTICA	1	-	6	7
DERMATOLOGÍA	2	-	-	2
MEDICINA NUCLEAR	-	1	-	1
ANESTESIOLOGÍA Y R.	-	-	1	1
PSIQUIATRIA	1	-	-	1
TOTAL	158	55	238	451

Hospital Nuestra Señora de la Montaña. Nº expedientes incoados: 25

Las solicitudes por demora en este centro hospitalario se han reducido para primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas, en un 85% respecto al ejercicio anterior. De forma significativa, un 104%, en las solicitudes de asistencia L.T.R para primeras consultas pasando de 133 a 17 solicitudes. Y en el caso de solicitudes de intervenciones quirúrgicas y pruebas diagnósticas, reduciéndose en un 73%.

Destacar de forma significativa y favorable en este hospital, el Servicio de Cirugía Plástica y Reparadora, servicio de referencia para toda la Comunidad Autónoma, que continua la tendencia descendente en las solicitudes de L.T.R ya descrita en el ejercicio anterior, en un 73% de expedientes, pasando de 11 solicitudes en el año 2018, de las cuales 5 fueron por primeras consultas y 6 por intervenciones quirúrgicas, a 3 solicitudes en el año 2019, 1 para primera consulta y 2 para intervenciones quirúrgicas.

Cabe reseñar en el Hospital Nuestra Señora de la Montaña, el Servicio de Traumatología, con 14 solicitudes de asistencia L.T.R para primeras consultas, del total de las 17 solicitudes de asistencia tramitadas en este centro hospitalario.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA				
RMN		-		-
ECOGRAFÍA		4		4
RX		-		-
CIRUGÍA PLÁSTICA	1	-	2	3
DERMATOLOGÍA	2	-	-	2
TRAUMATOLOGÍA	14	-	-	14
OFTALMOLOGÍA	-	-	2	2
TOTAL	17	4	4	25

Centro de Alta Resolución de Trujillo. Nº expedientes incoados: 0

El Centro de Alta Resolución de Trujillo ha pasado de 5 a 0 solicitudes de asistencia en este ejercicio.

ÁREA DE SALUD DE CORIA

CENTRO	1ª CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
H. CIUDAD DE CORIA	1	1	1	1	0	0	2	2
TOTAL	1	1	1	1	0	0	2	2

En el Área de Salud de Coria, al igual que en el ejercicio anterior, en 2 ocasiones se dirigieron los usuarios en el año 2019 a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en el Hospital Ciudad de Coria, y lo hacen por una primera consulta para el Servicio de Traumatología y una prueba diagnóstica para el Servicio de Digestivo; manteniéndose esta área de salud y centro hospitalario en la línea de recepción de mínimos expedientes de aplicación de L.T.R.

Hospital Ciudad de Coria. Nº expedientes incoados: 2

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
DIGESTIVO	-	1	-	1
TRAUMATOLOGÍA	1	-	-	1
TOTAL	1	1	0	2

ÁREA DE SALUD DE DON BENITO-VILLANUEVA

CENTRO	1ª CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
H. DON BENITO-VILLANUEVA	7	33	6	13	9	11	22	57
H. SIBERIA-SERENA	1	3	0	0	0	0	1	3
TOTAL	8	36	6	13	9	11	23	60

El Área de Salud de Don Benito-Villanueva en cifras absolutas es la sexta más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta de nuestra Comunidad Autónoma, como en el ejercicio anterior. En 60 ocasiones, los pacientes se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta, con un incremento muy significativo respecto al ejercicio anterior de 37 solicitudes más, un 160%.

La mayoría de las peticiones van dirigidas al Hospital de Don Benito-Villanueva, un 95% del total. En concreto, 57 solicitudes en el Hospital de Don Benito y 3 en el Hospital de Siberia-Serena para primeras consultas. Respecto al año 2018, se aumentan las solicitudes de asistencia tramitadas para primeras consultas, de 8 a 36 solicitudes, para pruebas diagnósticas, de 6 a 13 solicitudes, y para intervenciones quirúrgicas, de 9 a 11 solicitudes.

Hospital de Don Benito-Villanueva. Nº expedientes incoados: 57

Las solicitudes por demora en este centro hospitalario se han aumentado para primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas, respecto al ejercicio anterior; de forma más significativa en primeras consultas a especialistas. Es el séptimo centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada en Extremadura, principalmente a expensas de solicitudes L.T.R para el Servicio de Traumatología, con 24 solicitudes de asistencia reclamadas.

En el año 2019, cabe destacar en el Hospital de Don Benito-Villanueva, el aumento de las solicitudes L.T.R por primeras consultas para el Servicio de Traumatología, a diferencia del año 2018, con 16 solicitudes tramitadas (3 solicitudes para primeras consultas en el ejercicio anterior) y, 8 solicitudes de asistencia para intervenciones quirúrgicas.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA				
RMN		4		4
ECOGRAFÍA		2		2
CIRUGÍA	3	-	-	3
TRAUMATOLOGÍA	16	-	8	24
GINECOLOGÍA	1	-	1	2
DIGESTIVO	3	7	-	10
OFTALMOLOGÍA	4	-	1	5
ENDOCRINOLOGÍA	4	-	-	4
NEUROLOGÍA	1	-	-	1
UROLOGÍA	-	-	1	1
ALERGOLOGÍA	1	-	-	1
TOTAL	33	13	11	57

Hospital Siberia-Serena. Nº expedientes incoados: 3

En el año 2019, en 3 ocasiones, dos más que en el ejercicio anterior, los ciudadanos que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta estaban referidas al Hospital Siberia-Serena, en este caso, para primeras consultas al Servicio de Traumatología y Oftalmología.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
OFTALMOLOGÍA	1	-	-	1
TRAUMATOLOGÍA	2	-	-	2
TOTAL	3	0	0	3

ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA

CENTRO	1ª CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
H. ZAFRA	51	49	66	69	10	5	127	123
H. LLERENA	2	2	21	24	0	2	23	28
TOTAL	53	51	87	93	10	7	150	151

En el año 2019, en 151 ocasiones, los pacientes se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en hospitales que pertenecían al Área de Salud de Llerena-Zafra, representando un 10,2% del total y manteniéndose en cifras similares en los últimos años; siendo la cuarta área de salud más reclamada. Se concentran mayoritariamente en el Hospital de Zafra con 123 peticiones, cuarto hospital más reclamado, y solo 28 del Hospital de Llerena.

Se incrementan las solicitudes de asistencia para pruebas diagnósticas respecto al ejercicio anterior de 87 a 93, un 7%, pero disminuyen discretamente las solicitudes para intervenciones quirúrgicas y primeras consultas.

Hospital de Zafra. Nº expedientes incoados: 123

Cabe destacar en el Hospital de Zafra, el Servicio de Radiología con 38 solicitudes de L.T.R, de las cuales 24 fueron para Ecografías y 14 para TAC, y el servicio de Digestivo con 12 solicitudes tramitadas por pruebas diagnósticas. Resaltar también el Servicio de Neurocirugía con 20 solicitudes tramitadas para primeras consultas (10 solicitudes en el año 2018) y 3 para intervenciones quirúrgicas, pasando en total de 15 peticiones en el año 2018 a 23 solicitudes en el año 2019.



ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA ECOGRAFÍA TAC		24 14		24 14
GINECOLOGÍA	2	-	-	2
MEDICINA INTERNA	1	-	-	1
NEUROFISIOLOGÍA	-	8	-	8
TRAUMATOLOGÍA	2	-	-	2
REHABILITACIÓN	3	-	-	3
CARDIOLOGÍA	4	5	-	9
DIGESTIVO	5	12	-	17
NEUMOLOGÍA	2	4	-	6
NEUROCIRUGÍA	20	-	3	23
UROLOGÍA	-	2	-	2
CIRUGÍA	1	-	-	1
O.R.L	4	-	-	4
ENDOCRINOLOGÍA	3	-	-	3
REUMATOLOGÍA	1	-	-	1
OFTALMOLOGÍA	-	-	2	2
UNIDAD DEL DOLOR	1	-	-	1
TOTAL	49	69	5	123

Hospital de Llerena. Nº expedientes incoados: 28

Cabe destacar en el Hospital de Llerena, un aumento de las solicitudes de asistencia en un 22% respecto al ejercicio anterior, a expensas de pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas. De un total de 28 solicitudes de L.T.R en este centro hospitalario, las solicitudes por demoras de pruebas diagnósticas de imagen representan casi su totalidad. En concreto, destaca el Servicio de Radiología con un total de 24 peticiones, la mayoría de ellas por RMN, debido a que solo se realizan en este centro hospitalario.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIÓNES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA RMN ECOGRAFÍA		23 1		23 1
OTORRINOLARINGOLOGÍA	-	-	2	2
UNIDAD DEL DOLOR	2	-	-	2
TOTAL	2	24	2	28

ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA

CENTRO	1ª CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIÓNES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
H. MÉRIDA	82	33	58	37	11	9	151	79
H. TIERRA DE BARROS	7	0	1	0	0	0	8	0
TOTAL	89	33	59	37	11	9	159	79

El Área de Salud de Mérida, en cifras absolutas y ajustadas a población, es la quinta área de salud más reclamada de toda la Comunidad Autónoma por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta.

En el año 2019, en 79 ocasiones, los pacientes que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta, estaban referidas a centros hospitalarios que pertenecían al Área de Salud de Mérida, un 50% menos respecto al ejercicio anterior. Se concentran todas las solicitudes en el Hospital de Mérida, con ninguna solicitud de asistencia en el año 2019 dirigida al Hospital de Tierra de Barros.

Se reducen las solicitudes de primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas de forma significativa respecto al ejercicio anterior, en un 60% en el caso de las primeras consultas a especialistas.

Hospital de Mérida. Nº expedientes incoados: 79

Cabe destacar de este Hospital, sexto hospital más reclamado, las 79 solicitudes por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta, lo que supone el total de solicitudes del Área de Salud de Mérida, con un descenso del 48% respecto al ejercicio

anterior; descendiendo las solicitudes por demoras en primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas.

Se han disminuido las solicitudes de asistencia L.T.R en todos los servicios médicos respecto al ejercicio anterior, sin reseñar de forma específica ninguno.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA				
RMN		1		1
TAC		5		5
ECOGRAFÍA		8		8
RX		6		6
NEUROLOGÍA	1	-	-	1
UROLOGÍA	2	2	5	9
OFTALMOLOGÍA	3	-	-	3
ALERGOLOGÍA	1	-	-	1
TRAUMATOLOGÍA	4	-	-	4
DERMATOLOGÍA	5	-	-	5
CARDIOLOGÍA	2	4	-	6
DIGESTIVO	2	8	-	10
REHABILITACIÓN	3	-	-	3
NEUROFISIOLOGÍA	-	3	-	3
GINECOLOGÍA	3	-	-	3
CIRUGÍA	1	-	4	5
REUMATOLOGÍA	5	-	-	5
ENDOCRINOLOGÍA	1	-	-	1
TOTAL	33	37	9	79

Hospital Tierra de Barros. Nº expedientes incoados: 0

En el Hospital Tierra de Barros, en el año 2019, no se ha tramitado solicitud de asistencia en este centro hospitalario, reduciéndose de 8 solicitudes en el ejercicio anterior a ninguna solicitud.

ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA

CENTRO	1ª CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
H. CAMPO ARAÑUELO	3	6	9	5	1	0	13	11
TOTAL	3	6	9	5	1	0	13	11

En el año 2019, en 11 ocasiones, los pacientes que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta referidas al Hospital Campo Arañuelo del Área de Salud de Navalmoral de la Mata, reduciendo las peticiones respecto al año 2018, en un 15% menos. Representa un número bajo de solicitudes, el 1% del total de los expedientes incoados en nuestra Comunidad Autónoma, manteniendo la tendencia favorable descendente que se observaba en el ejercicio anterior.

Se incrementan las solicitudes para primeras consultas, y se reducen las demoras para pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas respecto al ejercicio anterior. La demora en primeras consultas es la más reclamada con 6 solicitudes de L.T.R en el año 2019, seguida de las solicitudes para pruebas diagnósticas con 5.

Hospital Campo Arañuelo. Nº expedientes incoados: 11

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA ECOGRAFÍA		1		1
DIGESTIVO	1	2	-	3
CARDIOLOGÍA	1	-	-	1
REHABILITACIÓN	1	-	-	1
NEUROFISIOLOGÍA	-	1	-	1
M. INTERNA	1	-	-	1
GINECOLOGÍA	1	-	-	1
UROLOGÍA	-	1	-	1
DERMATOLOGÍA	1	-	-	1
TOTAL	6	5	0	11

ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA

CENTRO	1ª CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
H. VIRGEN DEL PUERTO	180	269	24	32	70	114	274	415
TOTAL	180	269	24	32	70	114	274	415

El Área de Salud de Plasencia, en cifras ajustadas a población, es el área más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta de toda la Comunidad Autónoma, y la segunda con más solicitudes, en cifras absolutas, tras el Área de Salud de Cáceres, representando el 28% del total de solicitudes de L.T.R.

En el año 2019, en 415 ocasiones, 141 solicitudes de asistencia más que en el ejercicio anterior, los pacientes se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta dirigidas al Hospital Virgen del Puerto, un 51% más respecto al año 2018, rompiendo en este ejercicio la tendencia descendente que se observaba desde el año 2017.

Se incrementan de forma significativa las solicitudes de L.T.R para primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas respecto al ejercicio anterior, en un 49%, 33% y 63%, respectivamente. De 180 a 269 en primeras consultas, de 24 a 32 en pruebas diagnósticas y de 70 a 114 en intervenciones quirúrgicas.

Las demoras por primeras consultas representan el 65% y por intervenciones quirúrgicas el 27,5%, lo que suman entre ambas el 92,5% del total de las solicitudes de L.T.R del Hospital Virgen del Puerto.

Cabe destacar en el Hospital Virgen del Puerto, segundo hospital más reclamado por cumplimiento de la L.T.R en Extremadura, el Servicio de Traumatología con 168 solicitudes tramitadas (80 solicitudes más que en el ejercicio anterior), de las cuales 141 fueron por primeras consultas (77 solicitudes más que en el año 2018) y 27 para intervenciones quirúrgicas; el Servicio de Cirugía General y Digestiva con 40 solicitudes tramitadas para intervenciones quirúrgicas y, el Servicio de Digestivo con 38 solicitudes tramitadas, 21 de ellas para pruebas diagnósticas.

Resaltamos también el Servicio de Ginecología con 36 solicitudes tramitadas, de las cuales 25 fueron por primeras consultas y 11 por intervenciones quirúrgicas; el Servicio de Oftalmología con 40 solicitudes tramitadas, de las cuales 16 fueron para primeras consultas y 24 para intervenciones quirúrgicas y, el Servicio de Dermatología, con 35 solicitudes tramitadas por primeras consultas.

Hospital Virgen del Puerto. Nº expedientes incoados: 415

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA				
TAC		2		2
RMN		3		3
ECOGRAFÍA		3		3
RX		1		1
DIGESTIVO	17	21	-	38
TRAUMATOLOGÍA	141	-	27	168
CARDIOLOGÍA	12	2	-	14
UROLOGÍA	-	-	8	8
GINECOLOGÍA	25	-	11	36
CIRUGÍA	1	-	40	41
REHABILITACIÓN	2	-	-	2
O.R.L	-	-	4	4
DERMATOLOGÍA	35	-	-	35
NEUROLOGÍA	8	-	-	8
OFTALMOLOGÍA	16	-	24	40
SALUD MENTAL	2	-	-	2
NEUROPSICOLOGÍA	2	-	-	2
ENDOCRINO	1	-	-	1
REUMATOLOGÍA	4	-	-	4
PSQUIATRÍA	1	-	-	1
UNIDAD DEL DOLOR	1	-	-	1
PEDIATRÍA	1			1
TOTAL	269	32	114	415

2.2.2. RESOLUCIONES FORMULADAS, EN EL AÑO 2019, POR LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LAS SOLICITUDES DE LA LEY DE TIEMPOS DE RESPUESTA

En el año 2019 han recaído un total de 387 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, en la mayoría de los casos indicando a la Administración Sanitaria la obligación de ofrecer al solicitante la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados, al haberse superado los plazos previstos para su atención sanitaria especializada, así como la necesidad de reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de atención.

Demora en la resolución de solicitudes de atención:

Expedientes iniciados en el año 2018 finalizados en el año 2019: 671/18, 1089/18, 1090/18, 1112/18, 1139/18, 1140/18, 1163/18, 1165/18, 1170/18, 1178/18, 1190/18, 1192/18, 1197/18, 1198/18, 1210/18, 1215/18, 1220/18, 1235/18, 1247/18, 1250/18, 1255/18, 1258/18, 1268/18 y 1277/18.

Expedientes iniciados y finalizados en el año 2019: 9/19, 12/19, 15/19, 17/19, 29/19, 35/19, 44/19, 48/19, 51/19, 57/19, 58/19, 65/19, 69/19, 94/19, 105/19, 109/19, 110/19, 111/19, 117/19, 124/19, 125/19, 129/19, 130/19, 134/19, 135/19, 136/19, 138/19, 142/19, 149/19, 152/19, 154/19, 155/19, 158/19, 164/19, 167/19, 180/19, 188/19, 193/19, 197/19, 198/19, 205/19, 208/19, 216/19, 221/19, 225/19, 230/19, 243/19, 244/19, 245/19, 246/19, 248/19, 249/19, 253/19, 258/19, 260/19, 266/19, 267/19, 272/19, 279/19, 284/19, 290/19, 292/19, 295/19, 297/19, 307/19, 309/19, 313/19, 318/19, 320/19, 322/19, 330/19, 335/19, 337/19, 344/19, 351/19, 357/19, 358/19, 360/19, 375/19, 377/19, 379/19, 382/19, 384/19, 397/19, 398/19, 399/19, 403/19, 407/19, 409/19, 414/19, 415/19, 417/19, 420/19, 426/19, 433/19, 434/19, 453/19, 454/19, 468/19, 474/19, 476/19, 480/19, 483/19, 485/19, 487/19, 492/19, 493/19, 496/19, 497/19, 501/19, 502/19, 512/19, 518/19, 521/19, 522/19, 523/19, 524/19, 527/19, 528/19, 529/19, 531/19, 536/19, 537/19, 538/19, 540/19, 544/19, 547/19, 554/19, 556/19, 557/19, 558/19, 561/19, 562/19, 563/19, 566/19, 568/19, 571/19, 581/19, 585/19, 586/19, 595/19, 596/19, 600/19, 601/19, 606/19, 607/19, 609/19, 614/19, 618/19, 619/19, 623/19, 624/19, 625/19, 629/19, 632/19, 633/19, 641/19, 643/19, 644/19, 646/19, 648/19, 658/19, 659/19, 662/19, 663/19, 664/19, 666/19, 667/19, 671/19, 673/19, 678/19, 679/19, 685/19, 687/19, 688/19, 689/19, 691/19, 693/19, 695/19, 698/19, 703/19, 704/19, 705/19, 707/19, 708/19, 711/19, 722/19, 723/19, 724/19, 725/19, 727/19, 728/19, 733/19, 741/19, 742/19, 745/19, 749/19, 750/19, 758/19, 762/19, 763/19, 764/19, 766/19, 777/19, 787/19, 796/19, 797/19, 798/19, 801/19, 802/19, 804/19, 807/19, 809/19, 811/19, 812/19, 813/19, 818/19, 823/19, 825/19, 827/19, 829/19, 833/19, 835/19, 845/19, 847/19, 849/19, 851/19, 856/19, 859/19, 861/19, 863/19, 864/19, 872/19, 875/19, 889/19, 891/19, 893/19, 895/19, 897/19, 898/19, 899/19, 905/19, 907/19, 923/19, 926/19, 932/19, 933/19, 935/19, 939/19, 940/19, 944/19, 948/19, 959/19, 967/19, 975/19, 976/19, 978/19, 984/19, 986/19, 987/19, 988/19, 989/19, 997/19, 1000/19, 1001/19, 1006/19, 1008/19, 1010/19, 1012/19, 1017/19, 1019/19, 1023/19, 1026/19, 1032/19, 1044/19, 1045/19, 1048/19, 1056/19, 1061/19, 1066/19, 1072/19, 1075/19, 1076/19, 1084/19, 1085/19, 1089/19, 1093/19, 1097/19, 1100/19, 1103/19, 1107/19, 1112/19, 1126/19, 1127/19, 1128/19, 1129/19, 1132/19, 1136/19, 1138/19, 1145/19, 1147/19, 1150/19, 1156/19, 1157/19, 1158/19, 1159/19, 1161/19, 1162/19, 1164/19, 1174/19, 1175/19, 1176/19, 1180/19, 1186/19, 1189/19, 1191/19, 1196/19, 1199/19, 1201/19, 1213/19, 1214/19, 1215/19, 1220/19, 1222/19, 1229/19, 1235/19, 1237/19, 1244/19, 1251/19, 1254/19, 1257/19, 1268/19,

1271/19, 1285/19, 1286/19, 1287/19, 1291/19, 1299/19, 1300/19, 1301/19, 1303/19, 1304/19, 1305/19, 1309/19, 1313/19, 1314/19, 1315/19, 1322/19, 1326/19, 1327/19, 1331/19, 1332/19, 1334/19, 1335/19, 1340/19, 1342/19, 1343/19, 1349/19, 1350/19, 1383/19, 1385/19, 1388/19, 1392/19, 1404/19, 1405/19, 1408/19, 1411/19, 1421/19, 1422/19, 1424/19, 1428/19, 1430/19, 1435/19, 1437/19, 1438/19, 1439/19, 1440/19, 1441/19, 1444/19, 1445/19, 1446/19, 1452/19, 1459/19, 1469/19, 1473/19, 1476/19 y 1480/19.

Las **387 resoluciones** emitidas por la Defensora de los Usuarios relativas al año 2019, por Áreas de Salud y especialidades se distribuyeron de la siguiente manera:

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE CÁCERES

En el año 2019, han recaído un total de 205 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, 100 resoluciones más respecto al ejercicio anterior.

Destacamos, en sentido negativo, en las Recomendaciones realizadas en el Área de Salud de Cáceres, el incremento muy significativo de resoluciones dirigidas al Servicio de Traumatología, pasando de 69 en el año 2018 a 98 en el año 2019, en concreto, 93 resoluciones en el Hospital Universitario de Cáceres/Hospital San Pedro de Alcántara y 5 resoluciones en el Hospital Nuestra Señora de la Montaña.

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE CÁCERES/ HOSPITAL SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	
TRAUMATOLOGÍA	93
UROLOGÍA	34
NEUROCIRUGÍA	25
ANGIOLOGÍA Y CIRUGÍA VASCULAR	15
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA	13
OFTALMOLOGÍA	5
REHABILITACIÓN	3
CIRUGÍA PLÁSTICA	3
OTORRINOLARINGOLOGÍA	2
DIGESTIVO	1
ALERGOLOGÍA	1
RADIOLOGÍA	1
ANESTESIOLOGÍA Y REANIMACIÓN	1
TOTAL	197

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LA MONTAÑA	
TRAUMATOLOGÍA	5
OFTALMOLOGÍA	1
DERMATOLOGÍA	1
CIRUGÍA PLÁSTICA	1
TOTAL	8

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA

En el año 2019, han recaído un total de 133 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, 30 resoluciones más respecto al ejercicio anterior.

Destacamos en las Recomendaciones realizadas, en el Área de Salud de Plasencia, en sentido negativo, el incremento significativo de resoluciones en el Servicio de Traumatología, en un 63%, pasando de 41 en el año 2018 a 67 en el año 2019, seguido del Servicio de Cirugía General y Digestiva con 8 resoluciones en el año 2018 a 20 en el año 2019, el Servicio de Digestivo en el cual se ha disminuido en un caso las resoluciones emitidas, pasando de 17 en el año 2018 a 16 en el año 2019, y el Servicio de Oftalmología, con 2 resoluciones en el año 2018 y 13 resoluciones en el ejercicio actual. Y en sentido favorable el descenso en el Servicio de Ginecología que ha pasado de 13 resoluciones en el año 2018 a 9 en el año 2019 y en el Servicio de Dermatología, de 3 resoluciones en el año 2018 a 2 resoluciones en el año 2019.

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL VIRGEN DEL PUERTO	
TRAUMATOLOGÍA	67
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA	20
DIGESTIVO	16
OFTALMOLOGÍA	13
GINECOLOGÍA	9
UROLOGÍA	3
DERMATOLOGÍA	2
OTORRINOLARINGOLOGÍA	2
RADIOLOGÍA	1
TOTAL	133

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ

En el año 2019, han recaído un total de 34 Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura en el Área de Salud de Badajoz, con un 52% de reducción de resoluciones, en concreto, 37 resoluciones menos respecto al ejercicio anterior.

Destacamos en las Recomendaciones realizadas en el Área de Salud de Badajoz, en sentido favorable el descenso en el Servicio de Cirugía General y Digestiva que ha pasado de 20 resoluciones en el año 2018 a 4 recomendaciones emitidas en el año 2019 y el Servicio de Angiología y Cirugía Vascular, de 22 a 17 resoluciones, aunque ocupa el primer lugar en resoluciones emitidas en este área.

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL UNIVESITARIO DE BADAJOZ	
ANGIOLOGÍA Y C. VASCULAR	17
UROLOGÍA	7
CIRUGÍA	4
DIGESTIVO	2
NEUROCIRUGÍA	1
TRAUMATOLOGÍA	1
CIRUGÍA MAXILOFACIAL	1
NEUMOLOGÍA	1
TOTAL	34

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA

Destacamos en las Recomendaciones realizadas, en el Área de Salud de Llerena-Zafra, en sentido desfavorable el incremento de las mismas que ha pasado de 7 Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura en el año 2018 a 9 recomendaciones en el año 2019, principalmente en el Servicio de Radiología.

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DE ZAFRA	
RADIOLOGÍA	5
NEUROCIRUGÍA	3
TOTAL	8

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DE LLERENA	
RADIOLOGÍA	1
TOTAL	1

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE DON BENITO-VILLANUEVA

Destacamos en las Recomendaciones realizadas en el Área de Salud de Don Benito-Villanueva, en sentido desfavorable, el ascenso de las mismas que ha pasado de ninguna Resolución emitida por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura en el año 2018 a 5 recomendaciones emitidas en el año 2019, a expensas del Servicio de Traumatología.

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DON BENITO-VILLANUEVA	
TRAUMATOLOGÍA	4
DIGESTIVO	1
TOTAL	5

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA

En el año 2019, solo ha recaído una Resolución emitida por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura en el Área de Salud de Mérida, 10 resoluciones menos que en el ejercicio anterior, achacable al Servicio de Ginecología.

RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DE MÉRIDA	
GINECOLOGÍA	1
TOTAL	1

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

Aludiremos en este apartado como ejemplos a los siguientes expedientes:

En el expediente LTR 205/19 la parte interesada formula el 25/02/2019, solicitud de aplicación de la Ley de tiempos de respuesta para realización de intervención quirúrgica, por el Servicio de Angiología y Cirugía Vascul ar en el Hospital Universitario de Badajoz, solicitada desde el 16/08/2018.

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

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

1. Entender que se ha vulnerado el derecho reconocido en los artículos 4.1 y 5.2 de la Ley de Tiempos de Respuesta.
2. Recomendar que, sin más dilación, se proceda a resolver la solicitud referida y se ofrezca a la solicitante la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados, al haberse superado los plazos previstos para su atención.
3. Recomendar que se adopten las medidas oportunas que permitan, en lo sucesivo, reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de atención.
4. Se solicita a la Dirección General de Asistencia Sanitaria que en el plazo de diez días informe a esta Institución, sobre la aceptación de esta resolución y de las medidas adoptadas al respecto, o en su caso, de las razones que estime para no aceptarla.
5. Recordar a la Dirección General de Asistencia Sanitaria, que en virtud de lo establecido en los artículos 20 y 21 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, éste anualmente elaborará una Memoria que será presentada a la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de Consumidores, donde se recogerá la tardanza en la resolución de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, así como la vulneración de los derechos recogidos en esa misma ley.

En respuesta a estas recomendaciones, la Dirección General de Asistencia Sanitaria del Servicio Extremeño de Salud nos comunica que el paciente ha sido intervenido quirúrgicamente el día 10/06/19 por el Servicio de Angiología y Cirugía Vascul ar en el Hospital Universitario de Badajoz.

En el expediente LTR 230/19 la parte interesada formula el 26/02/2019, solicitud de aplicación de la Ley de tiempos de respuesta para realización de primera consulta, por el Servicio de Traumatología en el Hospital Universitario de Cáceres, solicitada desde el 23/05/2018.

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

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

1. Entender que se ha vulnerado el derecho reconocido en los artículos 4.1 y 5.2 de la Ley de Tiempos de Respuesta.
2. Recomendar que, sin más dilación, se proceda a resolver la solicitud referida y se ofrezca a la solicitante la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados, al haberse superado los plazos previstos para su atención.
3. Recomendar que se adopten las medidas oportunas que permitan, en lo sucesivo, reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de atención.
4. Se solicita a la Dirección General de Asistencia Sanitaria que en el plazo de diez días informe a esta Institución, sobre la aceptación de esta resolución y de las medidas adoptadas al respecto, o en su caso, de las razones que estime para no aceptarla.
5. Recordar a la Dirección General de Asistencia Sanitaria, que en virtud de lo establecido en los artículos 20 y 21 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, éste anualmente elaborará una Memoria que será presentada a la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de Consumidores, donde se recogerá la tardanza en la resolución de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, así como la vulneración de los derechos recogidos en esa misma ley.

En respuesta a estas recomendaciones, la Dirección General de Asistencia Sanitaria del Servicio Extremeño de Salud nos comunica que el paciente ha sido citada el día 8/05/19 por el Servicio de Traumatología en el Hospital Universitario de Cáceres.

CAPÍTULO III

OTRAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA

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

La Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura se planteó como objetivo prioritario desde el inicio de su funcionamiento ser una Institución abierta a la ciudadanía, a disposición de los usuarios extremeños, con vocación de cercanía, de fácil accesibilidad para que los usuarios la sientan próxima. Durante el año 2019, hemos seguido potenciando y estimulando esta política de facilitar información y asesoramiento a aquellos usuarios que lo han requerido, especialmente en materia de derechos de los usuarios. Para ello, se mantuvo el contacto directo con los usuarios. Con las mismas finalidades de las audiencias, se han atendido unas 4.115 llamadas por teléfono, que tenían por naturaleza, la solicitud de información sobre la situación de sus Expedientes, sus derechos y deberes sanitarios, o sobre los servicios y prestaciones sanitarias a las que pueden acceder, o bien sobre los requisitos necesarios para su ejercicio. Como objetivo de eficiencia, hemos intentado resolver sus dudas, sin necesidad de que tengan que realizar una segunda llamada, ni a nosotros ni a otra instancia. No siempre hemos conseguido estos objetivos, sobre todo cuando la complejidad de la información, la confidencialidad o los requisitos solicitados por la Instancia a la que se dirigen lo hacían desaconsejable. No es una de nuestras funciones la información sobre los temas sanitarios, ajenos a los derechos y libertades de los usuarios, pero nos parece que por una cuestión de imagen, eficiencia administrativa y atención a los ciudadanos, tenemos que ser resolutivos y marcarnos estos objetivos.

Otra vía de comunicación importante ha sido por correo electrónico. Por este método se han recibido y contestado durante el año 2019, una media de 1.216 mensajes, de los cuales en multitud de ocasiones se procedió a la apertura de Expedientes de reclamación y solicitudes de aplicación de Ley de Tiempo de Respuesta de Atención Sanitaria Especializada. En el resto de ocasiones, la finalidad fue informativa, de asesoramiento, seguimiento de expedientes y por otro tipo de consultas. Se ha optado por una comunicación más individualizada de forma accesible, suficiente y comprensible a través de la respuesta, en la mayoría de los casos, en el día, de los múltiples correos electrónicos que se recibieron a través del portal web de la Defensora de los Usuarios con petición de cualquier tipo de información y asesoramiento.

3.2. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

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

Durante el año 2019 se ha mantenido estable esta actividad, en la medida de lo posible, dados los limitados recursos humanos de los que disponemos en la Institución, detallándose a continuación las distintas reuniones, intervenciones y comparencias realizadas. No vamos a incluir en este apartado todas las actividades realizadas, obviando, sobre todo, las audiencias con usuarios, pacientes y familiares, y las entrevistas y contactos que se mantienen con Asociaciones, Gerencias de áreas de salud y otras Instituciones. Solo hemos incluido las más representativas y las expondremos por orden cronológico y según el tipo de intervención.

1. Reunión con el Director Gerente del Servicio Extremeño de Salud en su despacho, el día 15 de enero de 2019, para abordar distintos problemas y cuestiones que afectan a usuarios del Servicio Extremeño de Salud.
2. Asistencia como miembro a la reunión del pleno del Consejo Regional de Salud Mental del Servicio Extremeño de Salud, celebrado en la sala de usos múltiples del Edificio Tercer Milenio en Mérida, el día 16 de enero de 2019.
3. Asistencia al Acto institucional con motivo del Día Mundial de las Enfermedades Raras, organizado por la delegación en Extremadura de FEDER, en el Colegio Oficial de Médicos de la provincia de Badajoz, el día 28 de febrero de 2019.
4. Asistencia al Acto institucional con motivo del Día Mundial del Parkinson, organizado por la Asociación Regional de Parkinson de Extremadura, en el centro de atención socio-sanitario para enfermos de Parkinson y otras enfermedades neurodegenerativas afines en Mérida, el día 11 de abril de 2019.
5. Asistencia como miembro a la reunión extraordinaria del Consejo Regional de Pacientes de Extremadura, celebrado en la sala 2 del Hospital de Mérida, el día 25 de abril de 2019.
6. Reunión con el Director Gerente del Servicio Extremeño de Salud en su despacho, el día 15 de mayo de 2019, para abordar distintos problemas y cuestiones que afectan a usuarios del Servicio Extremeño de Salud.
7. Inauguración del “IV Congreso Internacional de formación para la mejora de las competencias en el ámbito de las prácticas clínicas y la simulación” organizado por la Facultad de Medicina de la Universidad de Extremadura, celebrado en el aula 4 del Hospital Universitario de Badajoz, el día 16 de mayo de 2019.
8. Asistencia a la Jornada de Transformación Digital del Consumidor, organizada por la Unión de Consumidores de Extremadura, en el Parador de Mérida, el día 17 de junio de 2019.

9. Impartición de charla informativa sobre la Institución de la Defensora de los Usuarios y los derechos y deberes de los pacientes del sistema sanitario público de Extremadura, organizada por la Delegación de AOEx en Puebla de la Calzada, el día 18 de junio de 2019, en el CID Vegas Bajas.
10. Entrevista para el Diario Hoy, delegación Cáceres, para informar sobre las reclamaciones y solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005 de la Defensora de los Usuarios durante los cambios producidos en los centros hospitalarios del área de salud de Cáceres, el día 7 de octubre de 2019.
11. Reunión con la nueva Coordinadora del Servicio de Atención al Usuario del área de salud de Cáceres en la sede de la Oficina de la Defensora de los Usuarios, el día 9 de octubre de 2019, para intercambiar información y mejorar la coordinación en la resolución de las reclamaciones de los usuarios del Servicio Extremeño de Salud de la provincia de Cáceres.
12. Clausura de las “Segunda Jornadas sobre Salud y Consumo” celebradas en el Colegio Oficial de Médicos de Cáceres, el día 24 de octubre de 2019 y organizadas por la Federación Extremeña de Asociaciones de Consumidores, Usuarios y Amas de Casa (FEACCU).
13. Asistencia como miembro a la reunión del Pleno del Consejo Extremeño de Salud para informar a los miembros sobre la Memoria de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura relativa al año 2018, el día 13 de noviembre de 2019, en la sala de usos múltiples del Tercer Milenio en Mérida.
14. Comparecencia en la Comisión de Sanidad y Servicios Sociales de la Asamblea de Extremadura de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, el día 22 de noviembre de 2019, para informar sobre la Memoria de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura relativa al año 2018.
15. Entrevista Canal Extremadura Radio, en el programa “El sol sale por el oeste”, el día 26 de noviembre de 2019, para informar sobre la figura de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura y la Memoria de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura relativa al año 2018.
16. Presentación de la Memoria de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura relativa al año 2018 ante el Consejo Extremeño de Consumidores, en la sala de formación del Instituto de Consumo de Extremadura, el día 4 de diciembre de 2019, para informar sobre la misma.
17. Asistencia como miembro a la reunión del Pleno del Consejo Regional de Pacientes, celebrado en la sala O en los servicios centrales del Servicio Extremeño de Salud en Mérida, el día 18 de diciembre de 2019.
18. Asistencia a la reunión extraordinaria del Consejo Extremeño de Salud, el día 27 de diciembre de 2019, en la sala de usos múltiples del Tercer Milenio en Mérida.

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

CAPÍTULO IV

DEBER DE COLABORACIÓN DE LOS ORGANISMOS REQUERIDOS

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

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

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

En el año 2019, desde la Oficina, hemos mantenido el trabajo de adelantar la información y realizar gestiones directas con los responsables de la gestión sanitaria del SES, tanto en servicios centrales como en las distintas áreas de salud, es una manera ágil y eficiente de acelerar soluciones a las reclamaciones y solicitudes que presentan los usuarios. Principalmente, en los casos que, una vez analizados, son considerados prioritarios de ser resueltos y, por tanto, requieren de mayor celeridad en su tramitación y gestión. Y así, esta Institución ha realizado un esfuerzo en ese sentido y seguirá trabajando en esta línea, estando en disposición de colaboración máxima con la Administración Sanitaria en beneficio de los usuarios.

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

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

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

CAPÍTULO V

DOTACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA

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

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

5.1. MEDIOS HUMANOS

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

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

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

El importante aumento en los últimos años del volumen de expedientes que se tramitan desde la Oficina hace que sea una prioridad dotar a la misma de una estructura administrativa adecuada a las necesidades funcionales actuales, de conformidad con el Decreto 4/2003, regulador de nuestra Institución.

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

Durante el ejercicio 2019, la Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, ha seguido contado con el mismo personal que en el ejercicio anterior, además de con la Defensora de los Usuarios, con un Jefe de negociado asuntos generales defensa de los usuarios sistema sanitario y una Asesora jurídica.

Uno de los objetivos prioritarios de nuestra Institución es difundir la misma. Pretendemos que cuando el usuario encuentre alguna dificultad o situación susceptible de sugerir mejora en el sistema sanitario público, encuentre la vía para poder acceder a nosotros. Pero difícilmente se puede desempeñar una campaña informativa dirigida a la población extremeña con el mismo personal, dada la sobrecarga de trabajo y la dificultad añadida de no disponer en nuestra Institución de presupuesto propio y por tanto, no poder gestionar recursos económicos; por lo que tenemos que ajustar las actividades a la realidad de los medios disponibles, priorizando siempre en la atención a los usuarios. No obstante, se solicitó dotar a la Oficina con un auxiliar administrativo, personal funcionario interino, mediante llamamiento de bolsa de trabajo de dicha especialidad, estando pendiente de que se haga efectiva.

Por ello, realizando un esfuerzo, en el año 2019 se han iniciado las actuaciones comenzando a trabajar en el diseño y elaboración de material informativo de difusión dirigido a los usuarios y pacientes del Sistema Sanitario Público de Extremadura sobre la Institución, nuestra función de velar por los derechos y libertades de los ciudadanos en materia sanitaria, el servicio que prestamos a todos los usuarios del SES, los instrumentos a disposición de los usuarios y pacientes para reclamar y presentar solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, sus derechos y deberes sanitarios, etc.

Como ya hemos mencionado en ejercicios anteriores, sobre la adscripción de nuestra Institución, el Decreto 4/2003, establece que la Oficina del Defensor de los Usuarios recoge que estará adscrita al departamento de la Administración Regional que ostente las competencias en materia de protección de los derechos de los consumidores. Desde el 6 de noviembre de 2019, el Ente Público Instituto de Consumo de Extremadura quedó adscrito a la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales.

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

5.2. MEDIOS MATERIALES

La sede de la Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, continúa ubicada en la C/ Adriano, 4 de Mérida, en la planta baja.

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

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

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

Destacar positivamente la importante actividad, durante el año 2019, del portal web de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura que comenzó su funcionamiento pleno en el año 2018, alojado, dentro de una plataforma segura y con un espacio independiente por las características específicas de la Institución, en la siguiente dirección: <https://saludextremadura.ses.es/defensorausuarios>

Con ello, se ha mejorado la accesibilidad de los usuarios a la Oficina, facilitando un espacio de contacto para información y asesoramiento directo para los ciudadanos muy utilizado por los mismos y permitiendo el uso, de forma práctica y sencilla, de los modelos de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la LTR autorellenables; que se ha reflejado en el incremento del uso de la forma de presentación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia de L.T.R por la vía de correo electrónico a través de la misma.

The screenshot shows the website interface for the Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura. At the top left, the logo for 'Extremadura SALUD' is visible. A search bar on the top right contains the text '¿Qué busca?'. The main header area features the organization's name and a large banner with the text 'Solicitudes de atención al amparo de la Ley de tiempos de Respuesta'. Below the banner is a navigation menu with links: INICIO, LA INSTITUCIÓN, NOTICIAS, RECLAMACIONES, NORMATIVA, ENLACES DE INTERÉS, and PUBLICACIONES. Three main service icons are displayed: 'Quiénes somos' (person icon), 'Qué hacemos' (information icon), and 'Contacta con nosotros' (envelope icon). At the bottom, a section titled 'por tus derechos...' is followed by four small images showing a hospital building, a patient in a scanner, a surgical team in an operating room, and a medical team in an ambulance. The text '...para mejorar nuestra sanidad' is centered below these images.

5.3. PROCEDIMIENTO

Durante el año 2019, no han existido cambios en el procedimiento en relación a la tramitación de las reclamaciones y sugerencias, contemplado en el Título III del Decreto 4/2003 de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

El procedimiento utilizado consiste en lo siguiente:

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

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

RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE:

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

EN PRIMERA INSTANCIA

- Las que afecten a más de un Área de Salud.
- Las que son solicitadas directamente por las asociaciones de consumidores, El Consejo Extremeño de los Consumidores o cualquiera de las Asociaciones de Consumidores presentes en el mismo, mediante escrito motivado, solicitando la intervención de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura para la investigación o esclarecimiento de actos, resoluciones y conductas concretas producidas en el Sistema Sanitario Público de Extremadura, que afecten a un grupo de ciudadanos, en el ámbito de sus competencias.

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

EN SEGUNDA INSTANCIA

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

TRAMITACIÓN

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

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

La Institución, a la vista de los informes recibidos, formula una propuesta de mediación cuando la entidad del asunto lo permita y sea aceptada por el usuario. En estos casos concluimos la tramitación mediante comunicación verbal, siempre que de las actuaciones y explicaciones proporcionadas por el centro o servicio sanitario se derive la plena satisfacción para el reclamante, dejando constancia en el expediente y dando cuenta al órgano competente. En aquellos casos,

donde la naturaleza reclamada, por su complejidad o necesaria meditación, consideramos que debe ser objeto de lectura reflexiva, se remite al reclamante, escrito con información detallada, escritos adjuntos si lo consideramos conveniente, para formular alegaciones si lo considera conveniente.

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

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

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

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

RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE:

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

- Por obviar la primera Instancia y no considerar la reclamación con entidad suficiente para ser admitida de oficio. En estos casos, a la vez de dar información al usuario reclamante, se remite los documentos al organismo, centro o Institución competente con escrito acompañante, con recordatorio de los plazos de respuesta y solicitando información sobre

las actuaciones realizadas. Al usuario también se le solicita colaboración a fin de realizar un seguimiento sobre el grado de satisfacción y para obtener información sobre las medidas adoptadas

- Por venir la reclamación insuficientemente informada. En estos casos, se informa al reclamante de la posibilidad de presentar correctamente cumplimentada la reclamación directamente ante la Defensora de los Usuarios, o hacerlo ante el órgano competente, informándole de las ventajas o desventajas de ambas e indicándole el motivo del rechazo de la tramitación.
- En los supuestos de reclamaciones manifiestamente infundadas, se remite al reclamante escrito motivado.
- Por último, existen reclamaciones respecto de las cuales la Institución, por imperativo de lo dispuesto en el artículo 15.2 del Decreto 4/2003 citado, no puede entrar en el examen individual de las mismas al estar pendientes de resolución judicial, lo que obliga a suspender el procedimiento si, iniciada su actuación, se interpusiera por persona interesada demanda o recurso ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional.

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

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

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

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

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

Recibida la solicitud de atención al amparo de la Ley 1/2005, la Defensora de los Usuarios requiere a la Dirección General de Asistencia Sanitaria para que, en el plazo de treinta días, remita el documento acreditativo con la asistencia sanitaria demandada.

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

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

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

5.4. DIFUSIÓN

Uno de los objetivos prioritario 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, encuentre la vía para poder acceder a nosotros.

Durante el año 2019, no se ha realizado una campaña informativa publicitaria de la Institución a pesar de la necesidad de la misma, al carecer de presupuesto propio y seguir contando con los mismos recursos humanos en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, por lo que tenemos que ajustar las actividades a la realidad de los medios disponibles, priorizando siempre en la atención a los usuarios.

No obstante, realizando un esfuerzo, en el año 2019 se han iniciado las actuaciones comenzando a trabajar en el diseño y elaboración de material informativo de difusión dirigido a los usuarios y pacientes del sistema sanitario público de Extremadura sobre la Institución, nuestra función de velar por los derechos y libertades de los ciudadanos en materia sanitaria, el servicio que prestamos a todos los usuarios del SES, los instrumentos a disposición de los usuarios y pacientes para reclamar y presentar solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, sus derechos y deberes sanitarios, etc.

Asimismo, durante el año 2019 se han realizado otras actuaciones de información y difusión de la Oficina, mediante la actividad institucional realizada a lo largo del año 2019, a través de aquellas intervenciones públicas que desarrolla la Oficina de la Defensora de los Usuarios, en la medida de sus posibilidades, como son participaciones en Consejos, Comités, Congresos, Jornadas, Foros; así como entrevistas en los medios de comunicación, y que tienen, entre otros objetivos, la

difusión de la Institución con finalidad de que los ciudadanos conozcan la misma y su actividad. De las mismas, hacemos mención en el apartado 3.2 relativo a la actividad institucional. Y con la atención diaria a usuarios y pacientes por las distintas vías de acceso por la que contactan los mismos 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.

Destacar positivamente la importante actividad, durante el año 2019, del portal web de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura que comenzó su funcionamiento pleno el año pasado, alojado, dentro de una plataforma segura y con un espacio independiente por las características específicas de la Institución. Con ello, se ha potenciado la difusión de la Institución y facilitado el acceso de los mismos a la Oficina, facilitando un espacio de contacto para información y asesoramiento directo para los ciudadanos muy utilizado por los mismos y permitiendo el uso, de forma práctica y sencilla, de los modelos de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la LTR autorellenables; que se ha reflejado en el incremento del uso de la forma de presentación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia de L.T.R por la vía de correo electrónico a través de la misma.

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

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

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

Para la Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura (ODU), calidad es conseguir la plena satisfacción de los usuarios, por nuestras atenciones y actuaciones en la tramitación de los expedientes y en la información, así como conseguir plena satisfacción en la ciudadanía y de sus representantes políticos al lograr que la Institución sea conocida y reconocida, sinónimo de garantía de sus derechos y libertades en materia sanitaria y de participación ciudadana. Estos objetivos se alcanzarán a través de:



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

- Mantener el compromiso de mejora continua de la Oficina y de los SAU.
- Promoción de la Institución de manera ordenada, participando en Jornadas, Congresos, Reuniones, etc.
- Propiciar mecanismos que consigan una sociedad extremeña más formada e informada en materia sanitaria, de sus derechos y de las fórmulas y herramientas que dispone para obtener la información.
- Ejercer un liderazgo, como Institución, que propicie otras formas de participación ciudadana en materia sanitaria, como la ordenación del Asociacionismo de Pacientes.
- Realizar nuestro trabajo tal que seamos capaces de satisfacer las necesidades de los ciudadanos que solicitan nuestro servicio.
- Mejorar la productividad en todas las actividades desarrolladas.
- Garantizar a nuestros usuarios una alta fiabilidad de nuestras actuaciones, alcanzando un alto grado de satisfacción de nuestras respuestas a través de una información de calidad.
- Ejercer un liderazgo que propicie participación y compromiso de todo el personal.

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

CARTA DE SERVICIOS Y BUENAS PRÁCTICAS

1. PRESENTACIÓN

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

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

2. FUNCIONES DE LA INSTITUCIÓN

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

ATENDER

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

TRAMITAR

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

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

INFORMAR

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

PUBLICAR

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

GARANTIZAR

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

MEJORAR

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

3. DERECHOS DE LOS USUARIOS

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

- ✓ A reclamar cuando estimen que pudieran haber sido vulnerados sus derechos.
- ✓ A proponer mejoras en el funcionamiento de la atención sanitaria.

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

4. CRITERIOS DE CALIDAD – CONDUCTA ADMINISTRATIVA

ACTUACIÓN DE EMPLEADOS PÚBLICOS

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

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

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

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

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

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

EDIFICIOS Y OFICINAS ADMINISTRATIVAS

Condiciones Adecuadas para la prestación de los servicios: Se adoptarán las medidas necesarias para que las personas con cualquier tipo de discapacidad puedan ejercitar con plenitud

los derechos reconocidos en ésta carta. Llegando incluso a poder ser atendidas por la Defensora en sus propios hogares.

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

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

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

Impresos normalizados, documentación necesaria e identificación de registros: Se proporcionará al usuario los impresos normalizados para efectuar sus reclamaciones o sugerencias aunque se admitirá cualquier soporte y forma para efectuar la reclamación siempre que permita identificar la identidad de la persona que las presente. Se llevará un registro e identificación de todas las reclamaciones o peticiones realizadas por los usuarios.

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

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

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

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

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

La decisión resolutoria del expediente se adoptará, disponiendo de los recursos humanos adecuados, en el plazo máximo de 1 mes desde la conclusión de la diligencias de la investigación.

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

5. COMPROMISO DE CALIDAD

- ✓ Contribuir a la protección, salvaguarda y promoción de los derechos de los ciudadanos ante el Sistema Sanitario Público de Extremadura.
- ✓ Mejorar la implicación de los pacientes y asociaciones de pacientes en la toma de decisiones sobre las prioridades sanitarias y en la valoración interna y externa de los servicios.

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

6. VALORES DE LA DEFENSORA

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

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

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

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

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

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

En el año 2019, a través de las distintas vías de contacto mantenidas con los usuarios (audiencias, escritos, correos electrónicos, fax, etc.) dieron origen a la apertura de 2.774 Expedientes, de los cuales 1.481 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada y 1.293 a reclamaciones y sugerencias. No se incluyen dentro de los Expedientes anteriores, los expedientes informativos, como por ejemplo, los numerosos mensajes de correos electrónicos contestados de manera personalizada, facilitando información y asesoramiento a los ciudadanos extremeños o las 4.115 llamadas telefónicas atendidas y las efectuadas desde la Oficina a los usuarios durante la gestión de los expedientes y en el seguimiento y resolución de los mismos.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES

SOBRE DATOS GENERALES:

- 1) No es función de nuestra Institución juzgar la actividad política y administradora del partido en el poder, ni la gestión del Sistema Sanitario Público de Extremadura (SSPE).
- 2) 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 proponer mejoras en el Sistema que venga a mejorar la atención sanitaria y la satisfacción del ciudadano. Esta Institución, es una garantía de la calidad asistencial y una pieza, fundamental y única, en el cumplimiento de la L.T.R.
- 3) La Oficina de la Defensora de los Usuarios es un servicio que se presta a todos los ciudadanos en nuestra Comunidad Autónoma, que ayuda a mejorar el sistema sanitario público y da transparencia al mismo. Destacar que detrás de cada dato recogido en esta Memoria, hay una persona, usuario o paciente del SES, que está reclamando salud, el bien más preciado para los mismos. Son personas que acuden a nosotros con problemas y dificultades con el sistema sanitario, en busca de respuestas, solicitando nuestro asesoramiento y asistencia. La finalidad principal que persiguen los reclamantes es la de poner en evidencia su caso a fin de que se mejoren los servicios sanitarios y el ejercicio de sus derechos, y se evite su repetición. Y nos esforzamos en encontrar la solución a sus problemas actuando como intermediarios, realizando una labor de mediación con el SES.
- 4) Durante el año 2019, hemos mantenido contacto con los usuarios de los distintos municipios extremeños en atención directa personal, por correo ordinario, correo electrónico, fax, por nuestra página web, etc. que originó la apertura de 2.774 expedientes, de los cuales 1.481 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada y 1.293 a reclamaciones y sugerencias. Se aprecia en el año 2019, un incremento del 11% de la actividad global de la Institución respecto al año 2018, en 277 expedientes más.

- 5) En la distribución de los expedientes incoados en la Oficina de la Defensora, las solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en atención sanitaria especializada absorben el 53% de actividad de la Institución, frente al 47% por reclamaciones y sugerencias.
- 6) Continúa la tendencia ascendente de las reclamaciones observada desde el año 2012, destacando que en el año 2019 se incrementaron un 6% respecto al ejercicio anterior, pasando de 1.220 reclamaciones y sugerencias en el 2018 a 1.293 en el año 2019.
- 7) Respecto a las solicitudes sanitarias de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R.) y Decreto 132/2006, de 11 de julio, por el que se reducen los tiempos de espera en determinadas especialidades en la atención sanitaria especializada, durante el ejercicio 2019, se ha roto la tendencia descendente observada desde el año 2015 y se han aumentado los expedientes abiertos por estos derechos, un 16% más, pasando de 1.277 en el año 2018 a los 1.481 expedientes del año 2019.
- 8) Trabajamos en nuestra Institución regidos por los principios de confidencialidad de la identidad del usuario, transparencia en las actuaciones, trato humano cercano y adecuación de la comunicación con las personas, manteniendo siempre el respeto a la autonomía profesional del personal integrante de los centros y servicios sanitarios. Nuestra Institución es muy accesible, la forma más frecuente de contacto con los ciudadanos extremeños en la apertura de los Expedientes, durante el año 2019, fue por correo electrónico y escrito. También, mediante audiencias y FAX. Se respondieron, 1.216 mensajes de correos electrónicos, se recibieron en audiencia a 1.162 ciudadanos y se atendieron 4.115 llamadas de teléfono.
- 9) El SES, cuenta con un nivel de la atención profesional de forma global, tanto de atención primaria como especializada, bueno, con una alta cualificación de sus profesionales. El elevadísimo número de actos sanitarios, en todo un año, transcurren, generalmente, con una buena satisfacción de los usuarios y hace que las reclamaciones que llegan a la Defensora, aun creciendo, sean proporcionalmente bajas en relación al servicio que presta nuestro sistema sanitario público. Por ello, nuestro reconocimiento, a todos los profesionales del SES, sanitarios y no sanitarios, por el esfuerzo y la inmensa labor que realizan en beneficio de los pacientes.
- 10) 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, manteniendo siempre por su parte el debido respeto a los profesionales que prestan su servicio en los mismos (cero agresiones profesionales sanitarios).
- 11) Recordar a los usuarios y pacientes su deber de responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el SES, apelando a la educación sanitaria, en concreto, a la asistencia de todos los pacientes a las citas médicas proporcionadas por el SES para consultas médicas, 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 necesitan y repercute en las listas de espera.
- 12) Reconocemos el esfuerzo realizado por los gestores sanitarios del SES durante el año 2019 pero para la Institución es insuficiente en el caso de las reclamaciones mientras sigan aumentando por disconformidad con listas de espera y citaciones; proporcionándose citas de

control-seguimiento muy excedidas en tiempo a la prescripción médica pautada. Y es inamisible mientras siga habiendo pacientes en los que se sobrepasan los plazos sin recibir la atención sanitaria especializada, ya sea una intervención quirúrgica, primera consulta o prueba diagnóstica, en cuyos casos, se está incumpliendo por el SES la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada del SSPE o el Decreto 132/2006, de 11 de julio, por el que se reducen los tiempos de espera en determinadas especialidades en la atención sanitaria especializada, aumentando los expedientes abiertos por estos derechos en este ejercicio, debiendo proceder el SES a resolver la asistencia sanitaria demandada por el paciente teniendo en cuenta que ya se encuentra fuera de garantía.

SOBRE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:

- 13) Durante el ejercicio 2019, se incoaron **1.293 Expedientes de reclamaciones y sugerencias** recibidas en nuestra Institución, destacando un incremento respecto al ejercicio anterior del 6%, pasando de 1.220 en el año 2018 a 1.293 reclamaciones en el año 2019. En 776 ocasiones la reclamación la presentaron mujeres y en 517 ocasiones los hombres; supone que el 60% de las reclamaciones fueron iniciadas por mujeres.
- 14) La forma más frecuente de presentación fue por correo electrónico, al igual que en el ejercicio anterior. De los 1.293 Expedientes incoados en el año 2019, se presentaron por este medio, en 652 ocasiones, a través del correo electrónico institucional de la Defensora, representando un 50% del total. En concreto, 130 usuarios más que en el ejercicio anterior utilizaron el correo electrónico. Seguida de la vía por escrito, en 393 casos, lo que representa un 30% del total.
- 15) Como en el ejercicio anterior, en el año 2019, los ciudadanos del Área de Salud de Mérida han sido los que han presentado mayor número de reclamaciones en cifras absolutas, 341. Le siguen a distancia Cáceres con 216 reclamaciones, que pasa a ocupar el segundo lugar en el año 2019, y Badajoz, con 176 reclamaciones. También, fueron los ciudadanos del Área de Salud de Mérida los más reclamantes en proporción a la población de referencia: 1 reclamación por cada 487 habitantes.
- 16) El Área de Salud de Mérida sigue siendo el que más reclamaciones genera, en cifras absolutas y ajustadas a población, de toda la Comunidad Autónoma; abarcando el 27% del total de las reclamaciones presentadas por los usuarios extremeños (42% en el año 2018); lo que no responde a la influencia de la accesibilidad de los usuarios por la ubicación de la Institución en Mérida sino que radican otras razones que los gestores sanitarios de la misma tendrán que analizar y corregir. Sin embargo, destacamos una disminución de reclamaciones en el año 2019 del Área de Salud de Mérida, en un 33%, con 167 peticiones menos que en el ejercicio anterior.
- 17) El Área de Salud de Cáceres, con 216 reclamaciones en el año 2019, ha aumentado las reclamaciones en su área un 24% respecto al ejercicio anterior, con 43 reclamaciones más. Y el Área de Salud de Badajoz, con 176 reclamaciones, ha reducido ligeramente las reclamaciones en un 3% y aunque ocupa el tercer lugar entre las más reclamadas en cifras absolutas, ajustada a la población de referencia, es una de las áreas de salud con menores porcentajes de reclamantes, 1 por cada 1.540 habitantes.
- 18) Don Benito-Villanueva, es el Área de Salud que más ha incrementado el número de reclamaciones en el año 2019, pasando de 47 a 174 reclamaciones, un 270%; ocupando el cuarto

lugar en cifras absolutas y ajustada a población. Le sigue el Área de Salud de Plasencia, que ha pasado de 101 a 168 reclamaciones en el año 2019, con un aumento del 66%, ocupando el quinto lugar en cifras absolutas y el tercero más reclamado ajustado a población.

- 19) Se ha reclamado más a la Atención Especializada que a la Atención Primaria. En 1093 casos, a Centros Hospitalarios y Centros de Especialidades, frente a solo 181 casos dirigidos a centros de salud. Sin embargo, atención primaria ha pasado de 92 reclamaciones en el año 2018 a 181 reclamaciones en el año 2019, provocado este incremento por disconformidad con deficiencias estructurales y personales, principalmente por reclamaciones de usuarios/as de núcleos rurales que consideran que existen deficiencias de recursos humanos, pediatras, en atención primaria.
- 20) Los motivos más reclamados en el ejercicio 2019 fueron, nuevamente, por la disconformidad por Listas de esperas y citaciones, en 932 casos, un 72%, aunque se ha reducido ligeramente respecto al ejercicio anterior un 2%. Seguido por la disconformidad con la Atención Personal y/o Asistencial sanitaria en 157 casos, un 12%, que se ha aumentado un 3% respecto al año 2018. Y en tercer lugar, por la disconformidad con la Organización y Normas, en 107 casos, que también se han incrementado respecto al ejercicio anterior un 13%.
- 21) En el año 2019, de los 1.293 expedientes incoados en la Oficina de la Defensora, 976 fueron aceptados por considerarnos competentes en el procedimiento (275 expedientes más que en 2018), un 75%, y procedimos a su recepción, análisis, tramitación y gestión. Las 317 reclamaciones restantes, se consideraron rechazadas en primera instancia y procedimos a receptionarlas y atenderlas.
- 22) Las causas por las que se admitieron a trámite las 976 reclamaciones fueron las siguientes: En Primera Instancia en 721 casos; Por afectar a más de un área de salud: 2 expedientes; Por ser reiteradas sobre un Servicio en 400 expedientes, De oficio en 318 expedientes (140 más que en el año 2019) y Por asociación de consumidores y usuarios en 1 expediente. En Segunda Instancia, en 255 casos; Por no ser contestada en plazo por el SAU, en 155 expedientes. Por desacuerdo del usuario con la resolución de la Gerencia competente, en 100 expedientes.
- 23) De las 155 reclamaciones aceptadas en segunda instancia por la Institución por no ser contestadas en plazo (145 reclamaciones en el año 2018), llama la atención las cifras relativas al Área de Salud de Cáceres, que ocupaba el segundo puesto en el ejercicio anterior, con 40 reclamaciones no contestadas en plazo, lo que representa el 26% del total de dichas reclamaciones. Destacar que se ha incrementado un 42% respecto al año 2018, en el que se registraron 28 reclamaciones. El Área de Salud de Mérida, que en el ejercicio anterior ocupaba el primer lugar, en el año 2019 ha pasado a ocupar el cuarto lugar, reduciendo un 69% las reclamaciones no contestadas en plazo.
- 24) De las 100 reclamaciones aceptadas en segunda instancia por la Institución por desacuerdo del usuario con la contestación de la Gerencia de área de salud (resolución no satisfactoria), llama la atención el Área de Salud de Plasencia, incrementándose un 128% respecto al año 2018, con 48 reclamaciones con resolución no satisfactoria para el usuario, lo que supone el 48% del total de dichas reclamaciones; y el Área de Salud de Mérida. Sin embargo, destacar positivamente el descenso de reclamaciones con resoluciones no satisfactorias en el Área de Salud de Cáceres, Badajoz, Don Benito-Villanueva, Coria y Navalmoral de la Mata.

- 25) Nuestra Institución rechazó la tramitación de las reclamaciones en 317 ocasiones, realizando una atención de las mismas, remitiéndolas al órgano competente que corresponda. El motivo más frecuente fue eludir la primera instancia, es decir, su presentación en los servicios de atención al usuario de cada área de salud. Esta situación ocurrió en 315 ocasiones. Por otro lado, hemos rechazado por otras causas en 2 ocasiones (vía judicial).
- 26) A fecha 31 de diciembre de 2019, del total de las 1.293 reclamaciones y sugerencias incoadas, se encontraban 1.280 Expedientes finalizados y 13 en instrucción, un 1% del total. Estos últimos, se trataban de Expedientes abiertos en los últimos meses del año.
- 27) Un 99,8 % de los Expedientes tramitados finalizó con el acuerdo de ambas partes, usuario/a y SES. En 2 ocasiones, un 0,2 %, fue necesaria una Resolución de la Defensora, 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 asistencia sanitaria son las causas más frecuentes que llevan a una resolución. El tiempo medio de cierre de los expedientes incoados, en los que somos competentes, fue de 36 días; y en el caso de los expedientes atendidos pero que no eran de nuestra competencia, fue de 1 día.
- 28) En el Área de Salud de Badajoz, en el año 2019, se presentaron 176 reclamaciones (5 reclamaciones menos que en el año 2018), de las cuales en 97 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar los Expedientes de estas reclamaciones fue de 33 (41 días en el año 2018). Once Expedientes superaron el plazo de 60 días (catorce expedientes en el ejercicio anterior), que representa un porcentaje de 11% de los Expedientes tramitados. Destacamos las reclamaciones por disconformidad con listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria, en concreto, cita para consulta sucesiva (revisión médica) en distintas especialidades como Cardiología, Digestivo, Neumología, Neurología, Angiología y Cirugía vascular, Oftalmología y Urología; siendo cerradas la mayoría por mediación.
- 29) En el año 2019, se presentaron 216 reclamaciones dirigidas al Área de Salud de Cáceres (174 en el año 2018), de las cuales en 159 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar los Expedientes de estas reclamaciones fue de 47 (34 en el año 2018). Cuarenta y cinco Expedientes superaron el plazo de 60 días, que representa un porcentaje del 28% de los Expedientes tramitados. Destacamos las reclamaciones por disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria, en concreto, cita para consulta sucesiva (revisión médica) en distintas especialidades como Urología, Traumatología, Oftalmología, Neurología y Angiología y C. Vascular; siendo cerradas la mayoría por mediación.
- 30) En el año 2019, de un total de 17 reclamaciones presentadas en el Área de Salud de Coria, en 7 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 43. Un Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días, que representa el porcentaje del 14%. Destacamos las reclamaciones por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria; siendo cerradas la mayoría por mediación.
- 31) En el año 2019, de un total de 174 reclamaciones presentadas en el Área de Salud de Don Benito-Villanueva (47 reclamaciones en el año 2018), en 150 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 34. Doce Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 8%

de los Expedientes tramitados. Destacamos las reclamaciones por disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria, en concreto, cita para consulta sucesiva (revisión médica) en distintas especialidades como Cardiología, Urología, Oftalmología y Oncología médica, entre otras, y reclamaciones de usuarios/as de núcleos rurales por deficiencias de recursos humanos, pediatras, en atención primaria; siendo cerradas la mayoría por mediación.

- 32) En el Área de Llerena-Zafra se recibieron 157 reclamaciones, en 131 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 28 días. Cuatro Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 3% de los Expedientes tramitados. Destacamos las reclamaciones por disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria, en concreto, cita para consulta sucesiva (revisión médica) en distintas especialidades como Digestivo, Neurocirugía y Otorrinolaringología, entre otras, y para pruebas diagnósticas de control-seguimiento; siendo cerradas la mayoría por mediación.
- 33) En el año 2019, de un total de 341 reclamaciones (508 en el año 2018) presentadas en el Área de Salud de Mérida, en 247 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 30. Doce Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 5% de los Expedientes tramitados. Destacamos las reclamaciones por disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria, en concreto, cita para consulta sucesiva (revisión médica) en distintas especialidades como Cardiología, Reumatología, Neurología, Oftalmología y Urología, entre otras, y para tratamiento por fisioterapia en atención primaria; siendo cerradas la mayoría por mediación.
- 34) En el año 2019, de un total de 25 reclamaciones presentadas en el Área de Salud de Navalmoral de la Mata, en 16 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 28. Un Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 6%. Destacamos las reclamaciones por disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria, en concreto, cita para consulta sucesiva (revisión médica) en distintas especialidades como Rehabilitación, Cardiología, y la asistencia sanitaria en Urgencias, entre otras; siendo cerradas la mayoría por mediación.
- 35) En el Área de Salud de Plasencia, se presentaron 168 reclamaciones (101 en el año 2018), de las cuales en 156 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 43. Dieciséis Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 10% de los Expedientes tramitados. Destacamos las reclamaciones por disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria, en concreto, cita para consulta sucesiva (revisión médica) en distintas especialidades como Traumatología, Nefrología, Urología y Oftalmología, entre otras; siendo cerradas la mayoría por mediación.
- 36) Destacar en sentido desfavorable el aumento en la media de días en tramitar los expedientes de reclamaciones, respecto al ejercicio anterior, en el Área de Salud de Cáceres y Plasencia.

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

- 37) Durante el ejercicio 2019, se recibieron **1.481 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) en nuestra Institución, que supone un incremento del 16% respecto al año 2018, donde se presentaron 1.277 solicitudes. Se ha roto la tendencia descendente observada en ejercicios anteriores. Principalmente, a expensas de las solicitudes de asistencia de Ley de Tiempos de Respuesta presentadas por los pacientes del Área de Salud de Cáceres y Plasencia.
- 38) De las 1.481 solicitudes de L.T.R del año 2019, un 70% fueron aprobadas, 4% denegadas y en un 26% se emitieron Resoluciones de la Defensora. Se aceptaron 1028 solicitudes de asistencia y en 387 ocasiones se realizaron Resoluciones. Las 66 peticiones denegadas desde el SES fueron justificadas no recibiendo alegaciones de los reclamantes. Las causas más frecuentes fueron por tratarse de revisiones y no primeras consultas o tratarse de una prueba de control-seguimiento y no de una indicación de finalidad diagnóstica, en 58 casos; por incumplimiento de uno de los requisitos para su solicitud, principalmente el haberse solicitado antes de haberse cumplido el plazo marcado en 2 casos; por otras causas en 6 ocasiones.
- 39) Sobre la forma de presentación de las solicitudes de asistencia, se aprecia un aumento, respecto al ejercicio anterior, de los expedientes que se han abierto por correo electrónico, por el conocimiento de los pacientes del portal web de la Defensora de los Usuarios, pasando de un 28% en el año 2018 a un 39% en el año 2019; ocupando esta vía el primer lugar. Debemos entender que la inmediatez en la tramitación de estas solicitudes es primordial. En segundo lugar, se realizó a través de la vía del escrito, en un 34%; sumando entre ambas el 73% del total. Le siguen el FAX, en un 22%, muy utilizada por la población rural, y las audiencias.
- 40) Con relación al tipo de asistencia sanitaria solicitada, en el año 2019, la Primera Consulta a especialista se produjo en 631 ocasiones, un 42%; para primera Prueba Diagnóstica en 367 ocasiones, un 25%; y para la realización de una Intervención Quirúrgica, en 483 ocasiones, un 33%.
- 41) Sobre la distribución de las solicitudes de asistencia sanitaria según la procedencia de las Áreas de Salud, al igual que en el ejercicio anterior, es Cáceres el Área de Salud donde más solicitudes de asistencia L.T.R se han realizado, seguida del Área de Salud de Plasencia y Badajoz. Es lógico que las áreas de salud de mayor población y que tienen hospitales de referencias, como Badajoz y Cáceres, sean las que mayor número de peticiones reciban. Sin embargo, la diferencia entre ambas es significativa, en el año 2019 en el Área de Salud de Cáceres se han presentado 476 solicitudes de asistencia frente a las 287 solicitudes que presentaron los pacientes en el Área de Salud de Badajoz.
- 42) Al igual que en el año 2018, Cáceres y Plasencia son las áreas de salud más demandadas por los pacientes extremeños por incumplimiento de plazos, por tanto, en las que se presentan más solicitudes de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en atención sanitaria especializada, para primeras consultas a especialistas, pruebas diagnósticas/terapéuticas e intervenciones quirúrgicas.

- 43) Continúa la tendencia desfavorable del Área de Salud de Cáceres, con un incremento del 18% de solicitudes de L.T.R en el año 2019, abarcando este área el 32% del total, siendo el área de salud con más solicitudes por incumplimiento de plazos. El Hospital Universitario de Cáceres/Hospital San Pedro de Alcántara, con 451 expedientes tramitados, un 95% del área, es el centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria de toda la Comunidad Autónoma. En este centro radican otras razones, teniendo en cuenta su nueva apertura y el cierre del Hospital Nuestra Señora de la Montaña, que los gestores sanitarios de las mismas deberán analizar y corregir, destacando principalmente la gestión sanitaria del Servicio de Traumatología, por el aumento de solicitudes por incumplimiento de la Ley L.T.R por demoras en intervenciones quirúrgicas y primeras consultas.
- 44) El Área de Salud de Plasencia, es el segundo más reclamado y el primero en proporción a la población, 415 peticiones de pacientes, lo que representa un 28% del total, continuando con la tendencia desfavorable de los últimos años, aumentando las solicitudes un 51% respecto al año 2018. Contando con una población menor que atender y un único hospital, el Hospital Virgen del Puerto, tiene el segundo hospital más reclamado por demoras de asistencia sanitaria. Le sigue en este sentido desfavorable, el Área de Salud de Don Benito-Villanueva, con 60 peticiones y que a pesar de ser el sexto área de salud más reclamado, ha roto la tendencia descendente de los últimos años, aumentando las solicitudes de asistencia en este ejercicio, un 160%.
- 45) En el año 2019, en cifras absolutas y en orden decreciente, la distribución de las 1.481 solicitudes de aplicación de LTR por áreas de salud fue de la siguiente manera: Cáceres 476 (32%), Plasencia 415 (28%), Badajoz 287 (19,4%), Llerena-Zafra 151 (10,2%), Mérida 79 (5,3%), Don Benito-Villanueva 60 (4%), Navalmoral de la Mata 11 (1%) y Coria 2 (0,1%).
- 46) De las 1.481 solicitudes recibidas en el año 2019, siguen destacando mayoritariamente las solicitudes por demora en primeras consultas externas, con 631 solicitudes, con un ligero aumento respecto al ejercicio anterior del 2%; seguida de las solicitudes por demora en intervenciones quirúrgicas, con 483, con un aumento muy significativo respecto al ejercicio anterior de 40%. Y por último, las reclamaciones por demora en pruebas diagnósticas, con 367 solicitudes, que ha aumentado un 16%.
- 47) Las áreas de salud en las que se presentaron más solicitudes de asistencia L.T.R ajustadas a la población de referencia son Plasencia, Cáceres, Llerena-Zafra y Badajoz; y las que menos, Coria, Navalmoral de la Mata, Don Benito-Villanueva y Mérida.
- 48) El área de salud más reclamada en proporción a la población fue Plasencia con 1 reclamación LTR por cada 260 habitantes, le siguen Cáceres con 1 cada 399 habitantes, Llerena-Zafra con 1 cada 665 habitantes, Badajoz con 1 cada 944 habitantes, Mérida con 1 cada 2.150 habitantes, Don Benito-Villanueva con 1 cada 2.264 habitantes, Navalmoral de la Mata con 1 cada 4.807 habitantes y Coria con 1 cada 21.602 habitantes.
- 49) A diferencia del ejercicio anterior, que destacaba el Hospital Virgen del Puerto de Plasencia, en el año 2019 es el Hospital Universitario de Cáceres/Hospital San Pedro de Alcántara con 451 solicitudes de L.T.R, el centro sanitario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada en Extremadura, principalmente a expensas de solicitudes de intervenciones quirúrgicas seguida de primeras consultas a especialistas. Le siguen el Hospital Virgen del Puerto de Plasencia, con 415 peticiones, un aumento del 51% respecto al año 2018, pasando

de la primera posición en el ejercicio anterior a la segunda en el año 2019; y en tercer lugar, al igual que en el ejercicio anterior, un hospital de referencia de Extremadura, el Hospital Universitario de Badajoz, con 165 solicitudes de L.T.R pero con un descenso de 12%.

- 50) En sentido favorable, los centros de atención sanitaria especializada que han reducido significativamente en números absolutos las solicitudes de L.T.R en el año 2019, son el Hospital Nuestra Señora de la Montaña, en 158 solicitudes menos (por la reducción solicitudes LTR para cirugía plástica y el cierre de dicho centro hospitalario), Hospital de Mérida, en 72 solicitudes menos y el Hospital Universitario de Badajoz, a pesar de seguir ocupando el tercer lugar, en 23 solicitudes menos. En la misma línea, pero con una reducción menos significativa, están el Hospital Tierra de Barros, Centro de Alta Resolución de Trujillo, Hospital de Zafra y Hospital Campo Arañuelo.
- 51) En sentido desfavorable, los centros hospitalarios que han aumentado las solicitudes de L.T.R al sobrepasarse los tiempos de respuesta, del año 2018 al 2019 son el Hospital Universitario de Cáceres/San Pedro de Alcántara, de 234 a 451, Hospital Virgen del Puerto, de 274 a 415 peticiones, Hospital Perpetuo Socorro, de 60 a 114 y Hospital Don Benito, de 22 a 57 peticiones. En la misma línea, pero con un incremento menos significativo, están el Hospital de Llerena, Hospital Materno Infantil y Hospital Siberia-Serena. Y sin cambios en las solicitudes de L.T.R respecto al ejercicio anterior, el Hospital Ciudad de Coria.
- 52) Sobre las Resoluciones de la Defensora realizadas por Áreas de Salud de procedencia, en el Año 2019, como consecuencia de la demora en resolverse la solicitud de aplicación de LTR, son las áreas de salud de Cáceres y Plasencia donde se concentran la mayoría de las resoluciones realizadas, el 87% (70% en el año 2018).
- 53) Destacamos de forma negativa, el Área de Salud de Cáceres con 205 resoluciones que representa el 53% del total, incrementando el número de resoluciones de 105 a 205 en el año 2019, un aumento del 95%; dirigidas en su mayoría por demora de atención sanitaria por el Servicio de Traumatología (69 en el año 2018 a 98 en el año 2019), seguido del Servicio de Urología con 34 resoluciones.
- 54) El Área de Salud de Plasencia, con 133 resoluciones, un 34% del total, ha incrementado también el número de resoluciones de 103 a 133 en el año 2019, un aumento del 29%; dirigidas en su mayoría por demora de atención por el Servicio de Traumatología, que representa un 50% del total de resoluciones emitidas en el área; Llerena-Zafra pasando de 7 resoluciones emitidas en el año 2018 a 9 resoluciones en el ejercicio actual, por el Servicio de Radiología y Servicio de Neurocirugía; y Don Benito-Villanueva, que destaca con 5 resoluciones realizadas, por el Servicio de Traumatología.
- 55) Han descendido las resoluciones en el Área de Salud de Badajoz, en un 52%, por el Servicio de Angiología y Cirugía Vasculard, Servicio de Cirugía General y Digestiva, Servicio de Maxilofacial y Servicio de Digestivo, principalmente; y en Mérida, por el Servicio de Digestivo. Destacar la continuidad favorable del Área de Salud de Navalmoral de la Mata y Área de Salud de Coria, en cuyas áreas de salud no ha sido necesario emitir Resoluciones de la Defensora por demora en la atención sanitaria especializada.
- 56) El Área de Salud de Badajoz en cifras absolutas es la tercera más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la L.T.R de toda la Comunidad Autónoma, como

en el ejercicio anterior. En 287 ocasiones, los ciudadanos que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la L.T.R, un 13% más respecto al año 2018; viene a reflejar el 19,4%, de todas las solicitudes de asistencia L.T.R incoadas. Por tipo de solicitud de atención sanitaria especializada demandada: Primera Consulta: 21%, Pruebas Diagnósticas: 44% e Intervenciones quirúrgicas: 35%. Se aumentan las solicitudes de L.T.R para primeras consultas y pruebas diagnósticas respecto al ejercicio anterior, en un 28% y 70% respectivamente; y se reducen las solicitudes para intervenciones quirúrgicas en un 24%.

- 57) En el Hospital Universitario de Badajoz, continúa la tendencia favorable al descenso de solicitudes de L.T.R, un 12% del año 2018 al 2019 con 23 peticiones menos, fundamentalmente por las solicitudes en relación con la demora de intervenciones quirúrgicas, con 93 expedientes un 26% menos, a diferencia de las 126 peticiones que se cursaron en el año 2018. Cabe destacar el Servicio de Radiología y Servicio de Medicina Nuclear con 24 y 17 solicitudes para pruebas diagnósticas, respectivamente. Continúa el ascenso de solicitudes para intervenciones quirúrgicas por el Servicio de Urología, un 66%, y el Servicio de Angiología y Cirugía Vascul, un 8%. Reseñar también el Servicio de Cirugía General y Digestiva con 17 solicitudes tramitadas para intervenciones quirúrgicas aunque se han reducido las solicitudes de asistencia respecto al año 2018, un 54%.
- 58) El Hospital Perpetuo Socorro ha experimentado un aumento de solicitudes de asistencia por incumplimiento de esta Ley del año 2018 al 2019, con 54 peticiones más, pasando de 60 a 114 expedientes, incrementándose un 90 %, fundamentalmente por las solicitudes de pruebas diagnósticas, con 67 expedientes (principalmente, 35 para ecografías y 19 para RMN), y las solicitudes por demora de primeras consultas, con 40 expedientes, a diferencia de las 25 peticiones del ejercicio anterior; destacando el servicio de otorrinolaringología con 17 solicitudes tramitadas y el servicio de rehabilitación con 14 solicitudes de asistencia tramitadas.
- 59) Como en el ejercicio anterior, el Área de Salud de Cáceres en cifras absolutas, es la más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la L.T.R de toda la Comunidad Autónoma, con un 32% del total, y la segunda ajustada a la población de referencia. Hay que tener en cuenta que ha sufrido cambios organizativos y asistenciales en sus tres centros hospitalarios, sin embargo, como en años anteriores, siguen siendo los pacientes de Cáceres los que han presentado mayor número de solicitudes L.T.R; por lo tanto, radican otras razones, que los gestores sanitarios de la misma deberán analizar y corregir. En 476 ocasiones, los ciudadanos se dirigieron a nuestra Institución con solicitudes de L.T.R, un 18% más respecto al año 2018. Por tipo de solicitud de atención sanitaria especializada demandada: Primeras Consultas: 37%; Pruebas Diagnósticas: 12%; Intervenciones quirúrgicas: 51%. Destaca el aumento muy significativo de solicitudes para intervenciones quirúrgicas, en un 114% y en pruebas diagnósticas, con un ligero incremento del 9%. Se reducen las solicitudes para primeras consultas, un 25,5%, a expensas de la reducción de las mismas en el Hospital Nuestra Señora de la Montaña.
- 60) El Hospital Universitario de Cáceres/Hospital San Pedro de Alcántara ha experimentado un aumento global muy significativo de solicitudes por incumplimiento L.T.R en un 93%, pasando de 234 a 451 expedientes en el año 2019. Es el centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada en Extremadura, principalmente a expensas del Servicio de Traumatología, con 199 solicitudes de asistencia reclamadas. Resaltar que se han

incrementado de forma importante las solicitudes por intervenciones quirúrgicas, por sobrepasarse el plazo de 180 días, que han aumentado en un 145%; representando el 53% del total de solicitudes de asistencia de este Hospital. Las solicitudes para primeras consultas también se incrementan, un 61%. La mayoría de los expedientes por demora para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas proceden del Servicio de Traumatología, con 89 solicitudes tramitadas para intervenciones quirúrgicas (50 en el año 2018) y 110 para primeras consultas (70 en el año 2018). Destacar también las solicitudes para intervenciones quirúrgicas del Servicio de Urología, con 56 solicitudes. Y el aumento de solicitudes para pruebas diagnósticas, un 41%, pasando de 39 a 55 expedientes, la mayoría de los expedientes por demora para RMN y ecografías.

- 61) En el Hospital Nuestra Señora de la Montaña, se han reducido las solicitudes L.T.R un 85% respecto al ejercicio anterior. De forma significativa, un 104%, en las solicitudes para primeras consultas y un 73% en solicitudes de intervenciones quirúrgicas y pruebas diagnósticas. Destacar de forma favorable, el Servicio de Cirugía Plástica y Reparadora, servicio de referencia para toda la Comunidad Autónoma, que continúa la tendencia descendente en un 73% de solicitudes, pasando de 11 en el año 2018, de las cuales 5 fueron por primeras consultas y 6 por intervenciones quirúrgicas, a 3 solicitudes en el año 2019, 1 para primera consulta y 2 para intervenciones quirúrgicas. Reseñar el Servicio de Traumatología, con 14 solicitudes de asistencia L.T.R para primeras consultas, del total de las 17 solicitudes de asistencia tramitadas en este centro hospitalario.
- 62) En el Área de Salud de Coria, al igual que en el ejercicio anterior, en 2 ocasiones se dirigieron los usuarios en el año 2019 a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en el Hospital Ciudad de Coria, y lo hacen por una primera consulta para el Servicio de Traumatología y una prueba diagnóstica para el Servicio de Digestivo; manteniéndose esta área de salud y centro hospitalario en la línea de recepción de mínimos expedientes de aplicación de L.T.R.
- 63) El Área de Salud de Don Benito-Villanueva en cifras absolutas es la sexta más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la L.T.R de nuestra Comunidad Autónoma, como en el ejercicio anterior. En 60 ocasiones, los pacientes se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la L.T.R, con un incremento muy significativo respecto al ejercicio anterior de 37 solicitudes más, un 160%. Por tipo de solicitud de atención sanitaria especializada demandada: Primeras Consultas: 60%; Pruebas Diagnósticas: 22%; Intervenciones quirúrgicas: 18%. La mayoría de las peticiones van dirigidas al Hospital de Don Benito-Villanueva, un 95% del total. En concreto, 57 solicitudes en el Hospital de Don Benito y 3 en el Hospital de Siberia-Serena para primeras consultas. Se aumentan las solicitudes de asistencia tramitadas para primeras consultas, de 8 a 36 solicitudes, para pruebas diagnósticas, de 6 a 13 solicitudes, y para intervenciones quirúrgicas, de 9 a 11 solicitudes.
- 64) En el Hospital de Don Benito-Villanueva, las solicitudes de asistencia L.T.R se han aumentado para primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas, respecto al ejercicio anterior; de forma más significativa en primeras consultas a especialistas. Es el séptimo centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada en Extremadura, principalmente a expensas de solicitudes L.T.R para el Servicio de Traumatología, con 24 solicitudes de asistencia reclamadas, 16 solicitudes tramitadas (3

solicitudes para primeras consultas en el ejercicio anterior) y, 8 solicitudes de asistencia para intervenciones quirúrgicas.

- 65) En el Área de Salud de Llerena-Zafra, en 151 ocasiones, los pacientes se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de L.T.R, representando un 10,2% del total y manteniéndose en cifras similares al ejercicio anterior; siendo la cuarta área de salud más reclamada. Por tipo de solicitud de atención sanitaria especializada demandada: Primeras Consultas: 34%; Pruebas Diagnósticas: 61%; Intervenciones quirúrgicas: 5%. Se incrementan las solicitudes de asistencia para pruebas diagnósticas respecto al ejercicio anterior de 87 a 93, un 7%, pero disminuyen discretamente las solicitudes para intervenciones quirúrgicas y primeras consultas. Se concentran mayoritariamente en el Hospital de Zafra con 123 peticiones, cuarto hospital más reclamado, y solo 28 del Hospital de Llerena.
- 66) En el Hospital de Zafra, destacar el Servicio de Radiología con 38 solicitudes de L.T.R, de las cuales 24 fueron para Ecografías y 14 para TAC, y el servicio de Digestivo con 12 solicitudes tramitadas por pruebas diagnósticas. Resaltar también el Servicio de Neurocirugía con 20 solicitudes tramitadas para primeras consultas (10 solicitudes en el año 2018) y 3 para intervenciones quirúrgicas, pasando en total de 15 peticiones en el año 2018 a 23 solicitudes en el año 2019.
- 67) En el Hospital de Llerena, destacar un aumento de las solicitudes de asistencia en un 22% respecto al ejercicio anterior, a expensas de pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas. De un total de 28 solicitudes de L.T.R en este centro hospitalario, las solicitudes por demoras de pruebas diagnósticas de imagen representan casi su totalidad. En concreto, destaca el Servicio de Radiología con un total de 24 peticiones, la mayoría de ellas por RMN, debido a que solo se realizan en este centro hospitalario.
- 68) El Área de Salud de Mérida, en cifras absolutas y ajustadas a población, es la quinta área de salud más reclamada de toda la Comunidad Autónoma por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la L.T.R. En 79 ocasiones, los pacientes que se dirigieron a nuestra Institución solicitando su aplicación, un 50% menos respecto al ejercicio anterior. Se concentran todas las solicitudes en el Hospital de Mérida, con ninguna solicitud dirigida al Hospital de Tierra de Barros. Por tipo de solicitud de atención sanitaria especializada demandada: Primeras Consultas: 42%; Pruebas Diagnósticas: 47%; Intervenciones quirúrgicas: 11%. Se reducen las solicitudes de primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas de forma significativa respecto al ejercicio anterior, en un 60% en el caso de las primeras consultas a especialistas.
- 69) En el Hospital de Mérida, sexto hospital más reclamado, destacar las 79 solicitudes por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la L.T.R, lo que supone el total de solicitudes del Área de Salud de Mérida, con un descenso del 48% respecto al ejercicio anterior; descendiendo las solicitudes por demoras en primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas. Se han disminuido las solicitudes de asistencia L.T.R en todos los servicios médicos respecto al ejercicio anterior, sin reseñar de forma específica ninguno.
- 70) En el Área de Salud de Navalmoral, en 11 ocasiones, los pacientes que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la L.T.R Respuesta, referidas al Hospital Campo Arañuelo, reduciendo las peticiones respecto al año 2018, en un 15% menos. Representa un

número bajo de solicitudes, el 1% del total de los expedientes incoados en nuestra Comunidad Autónoma, manteniendo la tendencia favorable descendente que se observaba en el ejercicio anterior. Por tipo de solicitud de atención sanitaria especializada demandada: Primeras Consultas: 54,5%; Pruebas Diagnósticas: 45,5%; Intervenciones quirúrgicas: 0%. Se incrementan las solicitudes para primeras consultas, y se reducen las demoras para pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas respecto al ejercicio anterior. La demora en primeras consultas es la más reclamada con 6 solicitudes de L.T.R en el año 2019, seguida de las solicitudes para pruebas diagnósticas con 5.

- 71) El Área de Salud de Plasencia, en cifras ajustadas a población, es el área más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la L.T.R de toda la Comunidad Autónoma, y la segunda con más solicitudes, en cifras absolutas, tras el Área de Salud de Cáceres, representando el 28% del total de solicitudes de L.T.R. En 415 ocasiones, 141 solicitudes de asistencia más que en el ejercicio anterior, los pacientes se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta dirigidas al Hospital Virgen del Puerto, un 51% más, rompiendo en este ejercicio la tendencia descendente que se observaba desde el año 2017. Por tipo de solicitud de atención sanitaria especializada demandada: Primeras Consultas: 65%; Pruebas Diagnósticas: 8%; Intervenciones quirúrgicas: 27%. Se incrementan de forma significativa las solicitudes de L.T.R para primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas, en un 49%, 33% y 63%, respectivamente. Las demoras por primeras consultas representan el 65% y por intervenciones quirúrgicas el 27,5%, lo que suman entre ambas el 92,5% del total de las solicitudes de L.T.R del Hospital Virgen del Puerto.
- 72) El Hospital Virgen del Puerto, segundo hospital más reclamado por cumplimiento de la L.T.R en Extremadura. Destacar el Servicio de Traumatología con 168 solicitudes tramitadas (80 solicitudes más que en el ejercicio anterior), de las cuales 141 fueron por primeras consultas (77 solicitudes más que en el año 2018) y 27 para intervenciones quirúrgicas; el Servicio de Cirugía General y Digestiva con 40 solicitudes tramitadas para intervenciones quirúrgicas y, el Servicio de Digestivo con 38 solicitudes tramitadas, 21 de ellas para pruebas diagnósticas. Resaltamos también el Servicio de Ginecología con 36 solicitudes tramitadas, de las cuales 25 fueron por primeras consultas y 11 por intervenciones quirúrgicas; el Servicio de Oftalmología con 40 solicitudes tramitadas, de las cuales 16 fueron para primeras consultas y 24 para intervenciones quirúrgicas y, el Servicio de Dermatología, con 35 solicitudes tramitadas por primeras consultas.
- 73) La vigente Ley 1/2005, es de obligado cumplimiento, por lo que se insiste al SES llegue a un acuerdo con el paciente para recibir la atención sanitaria especializada en un hospital público, ya que es general la preferencia de los extremeños para ser atendido en un centro público y notable el ahorro para el SES. Esta atención la entendemos dentro de un programa de incremento de la actividad de los servicios médicos-quirúrgicos que no repercuta en el resto de los pacientes que se encuentran en Lista de Espera pero no olvidemos que es un derecho que ejercen los pacientes al amparo de esta Ley de Tiempos de Respuesta y que los pacientes ya se encuentran fuera de garantía debiendo procederse a resolver la misma. Durante este ejercicio hemos tenido conocimiento que no siempre es así, por lo que instamos a los gestores sanitarios y a los distintos servicios a realizar una estricta actuación en atender a estos pacientes.

SOBRE LAS OTRAS ACTIVIDADES INSTITUCIONALES:

- 74) Destacar positivamente la importante actividad, durante el año 2019, del portal web de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que comenzó su funcionamiento pleno en el año 2018, y se encuentra alojado dentro de una plataforma segura y con un espacio independiente. Con ello, se ha mejorado la accesibilidad de los usuarios a la Oficina, facilitando un espacio de contacto para información y asesoramiento directo y sencillo para los ciudadanos muy utilizado por los mismos y permitiendo el uso, de forma práctica y sencilla, de los modelos de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la LTR autorellenables; que se ha reflejado en el incremento del uso de la forma de presentación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia de L.T.R por la vía de correo electrónico a través del portal.
- 75) En 18 actos institucionales participó nuestra Institución durante el año 2019. Se repartieron de la siguiente manera: Asistencias en Consejos, Jornadas; Días Mundiales, Chalas informativas, etc. en 12 ocasiones; reuniones y comparecencias en 4; y entrevistas a medios de comunicación en 2 ocasiones.

SOBRE EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LOS ORGANISMOS REQUERIDOS:

- 76) Para poder desempeñar nuestro trabajo, es ineludible que se mantenga el apoyo de la Administración Sanitaria, proporcionando, en el menor plazo posible, las informaciones que se les requiere, así como su predisposición favorable a aceptar la mediación y ser sensible con las peticiones razonables que presentan los ciudadanos cuando le surge una situación de conflicto o dificultad con el Sistema. Instamos y reiteramos que se mejoren los plazos de tramitación en aras de resolución de las reclamaciones, dando celeridad a los informes que se solicitan desde las Direcciones Médicas a los distintos servicios sanitarios especializados.
- 77) Podemos considerar que, en general, la colaboración que nos proporcionó los distintos Centros, Gerencias, Administraciones sanitarias etc., a las que nos dirigimos, referido a los tiempos empleados para efectuar las contestaciones en el caso de las reclamaciones y sugerencias, en general, son aceptables pero mejorables. Es preciso indicar que, en ocasiones, se han demorado de forma reiterada algunas contestaciones y, a veces, ha sido necesario, recordar al organismo en cuestión el requerimiento formulado y no contestado en plazo.
- 78) En la tramitación de las solicitudes de la 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; teniendo en cuenta que están enmarcadas en una legislación vigente y de obligado cumplimiento.

SOBRE LA DOTACIÓN ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA:

- 79) 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”*. Durante el ejercicio 2019, la Oficina de

la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, ha seguido contado con el mismo personal que en el ejercicio anterior, además de con la Defensora de los Usuarios, con un Jefe de negociado asuntos generales defensa de los usuarios sistema sanitario y una Asesora jurídica. No obstante, se solicitó dotar a la Oficina con un auxiliar administrativo, personal funcionario interino, mediante llamamiento de bolsa de trabajo de dicha especialidad, estando pendiente de que se haga efectiva.

- 80) Al no disponer nuestra Institución de presupuesto propio y por tanto no gestionamos recursos económicos, no facilitamos información sobre los gastos.
- 81) Uno de los objetivos prioritarios de nuestra Institución es difundir la Institución. Pretendemos que cuando el usuario encuentre alguna dificultad o situación susceptible de sugerir mejora en el sistema sanitario público, encuentre la vía para poder acceder a nosotros. En el año 2019, se han iniciado las actuaciones comenzando a trabajar en el diseño y elaboración de material informativo de difusión dirigido a los usuarios y pacientes del sistema sanitario público de Extremadura sobre la Institución, nuestra función de velar por los derechos y libertades de los ciudadanos en materia sanitaria, el servicio que prestamos a todos los usuarios del SES, los instrumentos a disposición de los usuarios y pacientes para reclamar y presentar solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, sus derechos y deberes sanitarios, etc.

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

- 82) Según los datos facilitados por el Servicio Extremeño de Salud (SES), a fecha 31 de diciembre de 2019, en Extremadura, el número de **intervenciones quirúrgicas** incluidas en el Real Decreto 605/2003, que se encontraban en espera de intervención quirúrgica era de **22.602 pacientes**, que viene a suponer un aumento del 6% respecto al día 31 de diciembre de 2018 (21.377 pacientes), de los cuales 4.594 pacientes sobrepasaban los 180 días de espera, lo que también supone un aumento del 13% respecto al año 2018, que tenía 4.065 pacientes.
- 83) El número de pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes, era de 21,17, aumentando respecto al ejercicio anterior, que se encontraba en 19,92. Los tiempos medios de espera para intervención quirúrgica se han incrementado pasando de 118,24 días de media en el año 2018 a 125,06 días en el 2019. Esta media se va acercando al límite máximo de espera contemplado por la Ley, que son 180 días.
- 84) Por Áreas de Salud, las cifras más altas correspondieron al Área de Salud de Cáceres con 6.056 pacientes en espera para intervención quirúrgica, seguida por el Área de Salud de Badajoz con 5.513 pacientes en espera y del Área de Salud de Plasencia, con 3.834 pacientes.
- 85) Por especialidades, en el año 2019, las listas donde encontramos el mayor número de pacientes en espera para cirugía, fueron en las especialidades de Oftalmología, Traumatología y Cirugía General y Digestiva; las mismas que en el ejercicio anterior.
- 86) Los pacientes que más esperaron para que le realizaran una intervención quirúrgica se encontraban en espera de intervención por Cirugía Plástica, con 173,43 días; manteniéndose estable respecto al año 2018. Le siguen Traumatología con 159,71 días (141,06 días en el año 2018), Angiología y C. Vascular con 138,82 días (139,15 días en el año 2018) y Neurocirugía con 137,13 días (163,06 días en el año 2018).

- 87) El número total de pacientes intervenidos durante el año 2019 fue de 70.689, un 2,5% menos que el ejercicio anterior (72.470 pacientes en el año 2018).
- 88) A fecha 31 de diciembre de 2019, el número de pacientes que se encontraban en espera de intervención quirúrgica más de 180 días era de 4.594 (4.065 pacientes en el año 2018), un 13% más que en el ejercicio anterior. La mayor parte de estos pacientes esperaban para ser intervenidos quirúrgicamente en la especialidad de Traumatología, en 997 casos; Oftalmología con 929 y Cirugía General y Digestiva, en 901 casos. El resto de las especialidades ordenadas de mayor a menor número de casos fueron: Otorrinolaringología: 489; Urología: 292; Ginecología: 228; Neurocirugía: 181; Cirugía Plástica: 179; Angiología y Cirugía Vascul ar: 157; Cirugía Pediátrica: 130; Cirugía Maxilofacial: 107; Cirugía Cardíaca: 3; Dermatología: 1 y Cirugía Torácica: 0.
- 89) El Área de Salud que presenta los tiempos mayores de espera para una intervención quirúrgica fue Plasencia con 201,03 días de media (199,89 días en el año 2018). Le sigue el Área de Salud de Cáceres con 171,98 días de media (145,34 días en el año 2018). Conviene señalar que en Cáceres se encuentra el servicio de referencia para toda la Comunidad Autónoma de Cirugía Plástica y Reparadora que es el servicio con más tiempos de espera, que tenía una espera media del total de pacientes intervenidos del registro en 639,59 días en el año 2017, sin embargo descendió el tiempo de forma muy importante y en el periodo actual es de 173,43 días de media, manteniéndose estable en cifras similares al ejercicio anterior.
- 90) El Área de Salud donde se encuentran los ciudadanos que menos tiempo esperan para ser intervenidos quirúrgicamente fue Mérida, con 53,78 días de media (39,55 días en el año 2018). Le sigue Coria, con 61,25 días de media (72,30 en el año 2018) y Llerena-Zafra con 71,33 días de media (67,06 en el año 2018).
- 91) En comparación con el año 2018, el Área de Salud de Coria es la única que ha disminuido los tiempos quirúrgicos en el año 2018. En concreto, ha reducido un 15% el tiempo medio de espera quirúrgico, pasando de 72,30 a 61,25 días, 11 días menos.
- 92) Sin embargo, el resto de las Áreas de Salud han aumentado los tiempos quirúrgicos. Destacar, el Área de Salud de Mérida con 53,68 días, incrementándose un 36% respecto al año 2018 (39,55 días), el Área de Salud de Navalmoral de la Mata con 85,24 días, aumentando un 31% respecto al año 2018 (65,06 días) y el Área de Salud de Cáceres con 171,98 días, incrementándose un 18% días respecto al año 2018 (145,34 días).
- 93) La especialidad quirúrgica que más tiempo de media tardó en atenderse continua siendo Cirugía Plástica y Reparadora con 173,43 días de media Sin embargo, hay que destacar que ha descendido muy significativamente del año 2017 al 2018 y se mantiene en el ejercicio actual. Seguida de Traumatología con 159,71 días de media y Angiología y Cirugía Vascul ar con 138,82. Ninguna especialidad superó en el año 2018 en su media los 180 días establecidos por la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, aunque Cirugía Plástica y Reparadora y, Traumatología, son las que más se acercan.
- 94) En el año 2011, la diferencia entre los días que debían esperar los ciudadanos del Área que más esperaba con la que menos lo hacía era de 55. En el ejercicio 2012 se elevó a 60 días. En el

año 2013, volvió a incrementarse a 105 días. En el ejercicio 2014, fueron 116. En el año 2015, descendió muy ligeramente y fue de 110. En el año 2016, se ha ampliado a 140 días. En el año 2017, se ha incrementado de forma muy significativa a 198 días. En el año 2018, descendió de forma importante a 161 días. Y en este último año, en el año 2019, ha continuado la tendencia descendente y fue de 147 días.

- 95) Por especialidades, destacar los aumentos en los tiempos de espera de Cirugía Pediátrica, Otorrinolaringología, Traumatología, Ginecología, Cirugía Cardíaca, Oftalmología y Cirugía General y Digestiva. Sin embargo, en el resto de especialidades se debe destacar el descenso en los tiempos de espera de las mismas, siendo más significativos en Cirugía Maxilofacial, Cirugía Torácica, Neurocirugía, Urología y Dermatología.
- 96) Durante el año 2019, por procesos, los mayores tiempos medios de espera en los pacientes intervenidos lo sufrieron los pacientes para intervención quirúrgica por los Servicios de Ginecología, para Histerectomía, con 206,34 días (150,38 días en el año 2018); a diferencia del ejercicio anterior que fue el Servicio de Urología para Hiperplasia Benigna de Próstata. Seguidos principalmente por los Servicios de Traumatología, para Prótesis de rodilla, con 174,39 días (167,38 días en el año 2018) y Prótesis de cadera, con 174,12 días (174,12 días en el año 2018).
- 97) Los datos sobre **primeras consultas**, proporcionados por el SES para toda Extremadura, referida a las especialidades incluidas en el Real Decreto 605/2003, a fecha 31 de diciembre de 2019, eran de **43.385 pacientes**, lo que supone un descenso del 10% respecto al año anterior, que estaban 48.067 pacientes. De los cuales, 3.049 pacientes, superaban los 60 días, disminuyendo en un 33% respecto al ejercicio anterior, donde se encontraban 4.523 pacientes; y 4.341 pacientes superaban los 90 días (3.371 en el año 2018). Además, se encontraban 23.270 pacientes sin asignar fecha (24.561 en el año 2018), un 54% (51% en el año 2018).
- 98) Con relación a los tiempos medios de espera para primeras consultas aumentaron de 68,32 días de media en 2018 a 78,85 días en el año 2019, por encima del periodo máximo establecido de los 60 días naturales que se asignan a las intervenciones quirúrgicas previstas en la Ley de Plazos.
- 99) Para una primera consulta con el especialista, Traumatología es la especialidad que más pacientes tiene esperando y con más tiempo medio de espera para los mismos con 120,64 días (105,95 días en el año 2018), superando en 61 días más el tiempo marcado por la Ley de Tiempos de Respuesta de 60 días para una primera consulta en atención sanitaria especializada. Le siguen las especialidades de Dermatología con 95,24 días, Ginecología con 89,15 días, Dermatología con 66,51 días de espera, Digestivo con 77,96 días, Cardiología con 62,72 días y Oftalmología con 60,60 días de espera, superando todas ellas el plazo de 60 días de la Ley 1/2005.
- 100) El resto de especialidades, como son Otorrinolaringología (ha pasado de 39,17 días en el año 2018 a 56,01 días en el año 2019), Neurología, (ha pasado de 56,80 días en el año 2018 a 50,12 días en el año 2019), Cirugía General y Digestivo (ha pasado de 38,61 días en el año 2018 a 34,06 días en el año 2019) y Urología (ha pasado de 38,97 días en el año 2018 a 38,09 días en el año 2019) cumplen el plazo marcado por la Ley, aunque acercándose al límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005, que son 60 días.

- 101) Por especialidades, al igual que en el ejercicio anterior, las que presentaban un mayor número de pacientes en espera eran: Traumatología, con 23% del total. Le seguían, Oftalmología, con un 19% y Dermatología con un porcentaje del 13%.
- 102) Por Áreas de Salud, Cáceres con 22 pacientes por cada 1.000 habitantes, seguida de Mérida, con 32, son las que presentan, proporcionalmente, un menor número de pacientes en espera para una primera consulta con especialista. Destacar el Área de Salud de Cáceres que ha disminuido el número de pacientes en espera para una primera consulta a especialista en un 40%, pasando de 10.682 pacientes en el año 2018 a 4.231 pacientes en el año 2019.
- 103) El Área de Salud de Plasencia, con 111 pacientes por cada 1.000 habitantes es la que presenta mayor número de pacientes en espera, seguido de Don Benito-Villanueva, con 44 pacientes por cada 1.000 habitantes.
- 104) Por especialidades, al igual que en el ejercicio anterior, las que presentaban un mayor número de pacientes en espera eran: Traumatología, con 23% del total. Le seguían, Oftalmología, con un 19% y Dermatología con un porcentaje del 13%.
- 105) El Área de Salud de Plasencia, con 132,85 días es la que presenta una mayor espera media de los pacientes para una primera consulta, seguida del Área de Salud de Cáceres con 98,20 días de espera y Área de Salud de Coria con 70,63 días de espera.
- 106) Son los pacientes del Área de Salud de Plasencia los que más esperan para una primera consulta a Traumatología con 172,49 días, seguidos de los pacientes del Área de Salud de Cáceres que esperan 125,96 días.
- 107) Del total de pacientes que esperaban más de 60 días, para ser atendidos en primera consulta externa, el 55% era para el Área de Salud de Badajoz; pero ha pasado de 1.860 pacientes en el año 2018 a 1.677 pacientes en el año 2019, disminuyendo un 10%; es un resultado razonable por ser Badajoz un área de salud que tiene servicios sanitarios de referencia y un número mayor de ciudadanos a atender. Le siguen, el Área de Salud de Mérida con un 18% y para el Área de Salud de Plasencia, el 11%.
- 108) De los 23.270 pacientes sin fecha asignada en Extremadura (24.561 pacientes sin fecha asignada en el año 2018), se debe señalar que el Área de Salud de Plasencia es el que presenta un mayor número de pacientes pendientes de asignar cita, con 9.158 pacientes, el 39%; seguida del Área de Salud de Don Benito-Villanueva, con 3.719 pacientes, un 16%, y del Área de Salud de Cáceres, con 3.333, un 14%. Destacar el Área de Salud de Badajoz, que es el Área de Salud con menor número de pacientes pendientes de asignar cita, figurando solo 790 pacientes en el año 2019.
- 109) El número de procesos que se encontraban en espera estructural para la realización de una **prueba diagnóstica**, según los datos proporcionados por el SES, incluidas en el Real Decreto 605/2003, a fecha 31 de diciembre de 2.019, en Extremadura fue de **17.226**, reduciéndose un 78% respecto al año anterior, que estaban en 22.197 pruebas.
- 110) Como en ejercicios anteriores, las ecografías fueron las pruebas que concentraron el mayor número de pacientes en espera, 7.414 pacientes, el 43% del total de pacientes en espera estructural, disminuyendo respecto al ejercicio anterior en el que se encontraban 10.364 pacientes; seguidas de las endoscopias, que pasan en el año 2019 a ocupar el segundo lugar, con 4.016 pacientes en espera para dicha prueba diagnóstica, un 23% del total.

- 111) Respecto al ejercicio anterior, se han reducido los pacientes que se encontraban pendientes de asignar una cita para la realización de una prueba diagnóstica, 13.050 en el ejercicio anterior a 9.878 pacientes en el año 2019; por tanto, un 57% de los pacientes se encontraban pendientes de asignar una cita para la realización de una primera prueba diagnóstica.
- 112) Los tiempos medios de espera estructural que facilita el Servicio Extremeño de Salud, para la fecha de 31 de diciembre de 2019, para una primera prueba diagnóstica/terapéutica en la Comunidad Autónoma de Extremadura son: para Endoscopias 95,05 días, Ergometría 87,55 días, Ecocardiografías 65,16 días, RMN 59,92 días, Mamografías 48,16 días, TAC 43,68 días, Ecografías 43,35 días y Hemodinámica 40,40 días.
- 113) Para una prueba diagnóstica, a diferencia del ejercicio anterior, dejar de ser la Ecocardiografía la prueba con más tiempo medio de espera para los pacientes siendo, en el año 2019, las Endoscopias, con 95,02 días, superando en 65 días más el tiempo marcado por la Ley de Tiempos de Respuesta de 30 días para una primera prueba diagnóstica. Destacar la disminución de días de espera en el caso de las Ecografías, que han pasado de 86,40 días de espera en el año 2018 a 43,35 días de espera en el año 2019. Resaltar de forma desfavorable que el resto de pruebas diagnósticas recogidas también superan todas ellas el plazo máximo de 30 días de la Ley de Tiempos de Respuesta.
- 114) Badajoz es el Área de Salud con mayor número absoluto de pacientes en espera para la realización de una prueba diagnóstica, con 4.650 (6.399 pacientes en el año 2018), seguida del Área de Salud de Don Benito-Villanueva, con 3.751 pacientes (4.843 en el año 2018). Sin embargo, el Área de Salud que mayor número de pacientes por cada 1000 habitantes en espera tiene para la realización de una prueba diagnóstica es Don Benito-Villanueva, con 28 pacientes por cada 1000 habitantes.
- 115) Como en los ejercicios anteriores, hay que destacar, que son las pruebas diagnósticas/terapéuticas, donde más se superan los tiempos medios de esperas con los plazos máximos de respuesta; al ser el tipo de actuación que dispone del plazo más corto, 30 días naturales.
- 116) Destacar en sentido favorable la disminución del número de pacientes en casi todas las pruebas diagnósticas excepto en las Endoscopias y Ergometrías que aumentan, de 3.786 en el año 2018 a 4.016 en el año 2019, y de 109 en el año 2018 a 370 en el año 2019, respectivamente.
- 117) Resaltar las Ecografías, que han sufrido un descenso significativo de pacientes en el ejercicio actual pasando de 10.364 en el año 2018 a 7.414 pacientes en el año 2019, pero siguen ocupando el primer puesto.
- 118) El número de pacientes que supera el plazo establecido de 30 días naturales el día 31 de diciembre de 2019 ha disminuido significativamente un 63% respecto al año 2018, pasando de 2.929 a 1.856 pacientes en espera.
- 119) Conviene adoptar medidas para que los usuarios de las Áreas de Salud que esperan más tiempo para recibir una atención sanitaria especializada, puedan acceder a las áreas de salud con menores tiempos de esperas, a fin de alcanzar una mayor equidad, independientemente de que no superen los tiempos de esperas máximos estipulados en la Ley de Tiempos de Respuesta en Atención sanitaria especializada.

ANEXO

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

INTRODUCCIÓN

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

En cumplimiento de la norma, introducimos esta información relativa al año 2019 en la presente memoria. La coincidencia de fechas en facilitar los datos anuales de Lista de Espera y la publicación de la Memoria de la Defensora de los Usuarios, hace que por economía procesal y por complementación de la información de alto interés, hace recomendable realizarlo en un solo Documento. Optamos por facilitar la información en un anexo separado para distinguir que, aunque dentro de nuestras competencias está el informar de las Listas de Esperas, son datos obtenidos fuera de nuestra actividad, que es facilitada por el Servicio Extremeño de Salud y que nuestra función solo es la de suministrar la información. Toda la información de esta memoria se refiere a la situación a la fecha de 31 de diciembre de 2019 y por una cuestión práctica de economía de medios, evitamos publicar un documento aparte.

Para preparar un análisis posterior, hemos dividido el anexo en tres apartados. Cada apartado corresponde a las listas de espera quirúrgicas, primeras consultas y las pruebas diagnósticas, relativas al año 2019.

LISTAS DE ESPERA ESTRUCTURAL QUIRÚRGICAS. AÑO 2019

TOTAL EXTREMADURA

Según los datos facilitados por el Servicio Extremeño de Salud, a fecha 31 de diciembre de 2019, en Extremadura, el número de intervenciones quirúrgicas incluidas en el Real Decreto 605/2003, que se encontraban en espera de intervención quirúrgica era de **22.602 pacientes**, que viene a suponer un aumento del 6% respecto al día 31 de diciembre de 2018 (21.377 pacientes), de los cuales 4.594 pacientes sobrepasaban los 180 días de espera, lo que también supone un aumento del 13% respecto al año 2018, que tenía 4.065 pacientes.

El número de pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes, era de 21,17, aumentando respecto al ejercicio anterior, que se encontraba en 19,92.

Los tiempos medios de espera para intervención quirúrgica se han incrementado pasando de 118,24 días de media en el año 2018 a 125,06 días en el 2019. Esta media se va acercando al límite máximo de espera contemplado por la Ley, que son 180 días.

EXTREMADURA	31/12/2012	31/12/2013	31/12/2014	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019	% diferencia
Total LEQ	23.080	23.189	21.282	25.494	22.905	21.863	21.377	22.602	+ 6
Más de 180 días	4.265	5.958	5.141	5.646	4.695	4.147	4.065	4.594	+ 13
Días medios de espera	88	126	127	143,91	133,56	145,52	118,24	125.06	+ 6
Pacientes en LE/1000 Hab.	21,24	21,44	19,7	23,4	21,05	20,24	19,92	21,17	+ 6,3

Por Áreas de Salud, las cifras más altas correspondieron al Área de Salud de Cáceres con 6.056 pacientes en espera para intervención quirúrgica, seguida por el Área de Salud de Badajoz con 5.513 pacientes en espera y del Área de Salud de Plasencia, con 3.834 pacientes.

Y en proporción a su población de referencia, las cifras más altas recayeron en el Área de Salud de Plasencia con 35,53 pacientes en espera por cada 1000 habitantes, seguida de cerca por el Área de Salud de Cáceres con 31,84 pacientes en espera por cada 1000 habitantes.

LISTA DE ESPERA ESTRUCTURAL EN CIRUGÍA POR ÁREAS. AÑO 2019	
ÁREAS DE SALUD	Nº PACIENTES
BADAJOZ	5.513
CÁCERES	6.056
PLASENCIA	3.834
DON BENITO-VILLANUEVA	2.065
MÉRIDA	1.787
LLERENA-ZAFRA	1.613
CORIA	704
NAVALMORAL DE LA MATA	1.030
TOTAL	22.602

En el año 2019, por especialidades, las listas donde encontramos el mayor número de pacientes en espera para cirugía, fueron en las especialidades de Oftalmología, Traumatología y Cirugía General y Digestiva; las mismas que en el ejercicio anterior.

Nº DE PACIENTES Y DÍAS PARA CIRUGÍA POR ESPECIALIDADES. AÑO 2019		
ESPECIALIDAD	Nº PACIENTES	DÍAS
TOTAL	22.602	125,06
OFTALMOLOGÍA	5.659	105,87
TRAUMATOLOGÍA	4.744	159,71
C.GENERAL Y DIGESTIVA	4.144	121,08
UROLOGÍA	1.747	110,19
OTORRINOLARINGOLOGÍA	1.717	126,04
GINECOLOGÍA	1.162	128,09
NEUROCIRUGÍA	747	137,13
DERMATOLOGÍA	675	50,34
ANGIOLOGÍA Y C. VASCULAR	588	138,82
C. PEDIÁTRICA	483	120,12
C. PLÁSTICA	468	173,43
MAXILOFACIAL	327	133,78
C. CARDIACA	99	81,66
C. TORÁCICA	42	31,95

Los pacientes que más esperaron para que le realizaran una intervención quirúrgica se encontraban en espera de intervención por Cirugía Plástica, con 173,43 días; manteniéndose estable sin cambios respecto al año 2018. Le siguen Traumatología con 159,71 días (141,06 días en el año 2018), Angiología y C. Vascular con 138,82 días (139,15 días en el año 2018) y Neurocirugía con 137,13 días (163,06 días en el año 2018).

El número total de pacientes intervenidos durante el año 2019 fue de 70.689, un 2,5% menos que el ejercicio anterior (72.470 pacientes). El balance de las Listas de espera es el siguiente, entraron 82.282 y salieron 80.362, de las cuales 70.689 fueron salidas por intervención quirúrgica.

PACIENTES EN LISTAS DE ESPERA ESTRUCTURAL QUIRÚRGICA DE MÁS DE 180 DÍAS EN EXTREMADURA, AÑO 2019

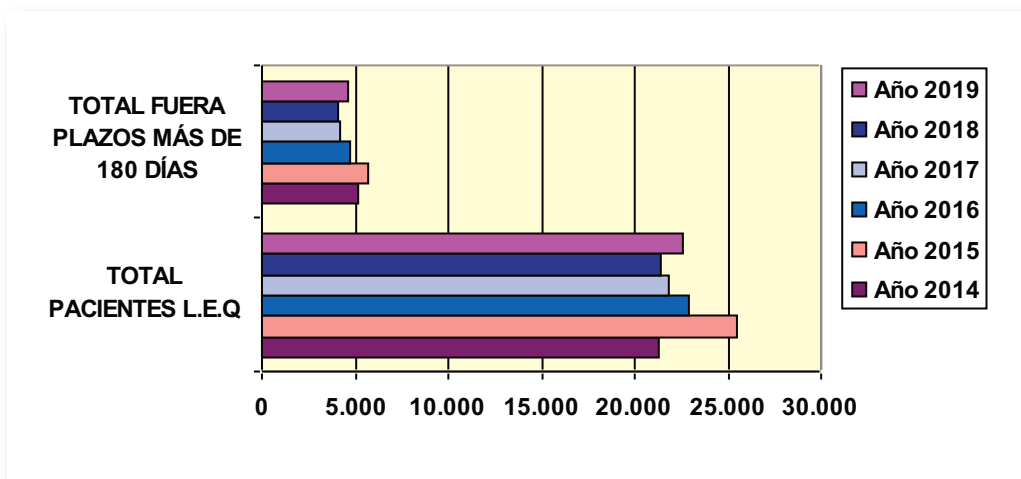
A fecha 31 de diciembre de 2019, el número de pacientes que se encontraban en espera de intervención quirúrgica más de 180 días era de 4.594 (4.065 pacientes en el año 2018), un 13% más que en el ejercicio anterior.

La mayor parte de estos pacientes esperaban para ser intervenidos quirúrgicamente en la especialidad de Traumatología, en 997 casos; Oftalmología con 929 y Cirugía General y Digestiva, en 901 casos.

El resto de las especialidades ordenadas de mayor a menor número de casos fueron: Otorrinolaringología: 489; Urología: 292; Ginecología: 228; Neurocirugía: 181; Cirugía Plástica:

179; Angiología y Cirugía Vascolar: 157; Cirugía Pediátrica: 130; Cirugía Maxilofacial: 107; Cirugía Cardíaca: 3; Dermatología: 1 y Cirugía Torácica: 0.

No obstante, el número de pacientes que se encontraban en espera de intervención quirúrgica más de 365 días era de 1.078 pacientes (833 pacientes en el ejercicio anterior) y la mayor parte de estos pacientes esperaban para ser intervenidos en la especialidad de Traumatología, en 584 casos (261 casos en el año 2018). Seguida de Cirugía General y Digestiva, en 164 casos (117 casos en el año 2018) y Oftalmología, en 103 casos (136 casos en el año 2018).



RESUMEN COMPARATIVO DE LISTAS DE ESPERA ESTRUCTURALES DE TODAS LAS ÁREAS DE SALUD, AÑO 2019

El Área de Salud que presenta los tiempos mayores de espera para una intervención quirúrgica fue Plasencia con 201,03 días de media (199,89 días en el año 2018).

Le sigue el Área de Salud de Cáceres con 171,98 días de media (145,34 días en el año 2018). Conviene señalar que en Cáceres se encuentra el servicio de referencia para toda la Comunidad Autónoma de Cirugía Plástica y Reparadora que es el servicio con más tiempos de espera, que tenía una espera media del total de pacientes intervenidos del registro en 639,59 días en el año 2017, sin embargo descendió el tiempo de forma muy importante y en el periodo actual es de 173,43 días de media, manteniéndose estable en cifras similares al ejercicio anterior.

El Área de Salud donde se encuentran los ciudadanos que menos tiempo esperan para ser intervenidos quirúrgicamente fue Mérida, con 53,78 días de media (39,55 días en el año 2018). Le sigue Coria, con 61,25 días de media (72,30 en el año 2018) y Llerena-Zafra con 71,33 días de media (67,06 en el año 2018).

En comparación con el año 2018, el Área de Salud de Coria es la única que ha disminuido los tiempos quirúrgicos en el año 2018. En concreto, ha reducido un 15% el tiempo medio de espera quirúrgico, pasando de 72,30 a 61,25 días, 11 días menos.

Sin embargo, el resto de las Áreas de Salud han aumentado los tiempos quirúrgicos. A destacar, el Área de Salud de Mérida con 53,68 días, incrementándose un 36% respecto al año 2018 (39,5 días), el Área de Salud de Navalmoral de la Mata con 85,24 días, aumentando un 31% respecto al año 2018 (65,06 días) y el Área de Salud de Cáceres con 171,98 días, incrementándose un 18% días respecto al año 2018 (145,34 días).

La especialidad quirúrgica que más tiempo de media tardó en atenderse continua siendo Cirugía Plástica y Reparadora con 173,43 días de media Sin embargo, hay que destacar que ha descendido muy significativamente del año 2017 al 2018 y se mantiene en el ejercicio actual. Seguía de Traumatología con 159,71 días de media y Angiología y Cirugía Vasculat con 138,82.

Ninguna especialidad superó en el año 2018 en su media los 180 días establecidos por la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, aunque Cirugía Plástica y Reparadora y, Traumatología, son las que más se acercan.

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 ciudadanos del Área que más esperaba con la que menos lo hacía era de 55. En el ejercicio 2012 se elevó a 60 días. En el año 2013, volvió a incrementarse a 105 días. En el ejercicio 2014, fueron 116. En el año 2015, descendió muy ligeramente y fue de 110. En el año 2016, se ha ampliado a 140 días. En el año 2017, se ha incrementado de forma muy significativa a 198 días. En el año 2018, descendió de forma importante a 161 días. Y en este último año, en el año 2019, ha continuado la tendencia descendente y fue de 147 días.

Áreas de Salud	Nº Pacientes en LEQ/1.000 Habitantes					Tiempo medio espera LEEs (días)				
	2016	2017	2018	2019	%	2016	2017	2018	2019	%
Badajoz	20,41	18	16	20,34	+ 27	107,17	104,19	88,84	91,65	+ 3
Cáceres	32,54	30	34,4	31,84	-7,5	192,18	196,69	145,34	171,98	+ 18
Mérida	9,82	8	8	10,74	+ 34	76,52	42,68	39,5	53,78	+ 36
Don Benito Villanueva	15,30	17	16	15,19	-5	87	73,1	80,21	80,92	+1
Llerena-Zafra	12,99	14	18	16,06	-11	51,31	61,73	67,06	71,33	+6
Coria	14,54	15	16	16,29	+2	84	69,36	72,30	61,25	-15
Plasencia	38,56	41,7	34	35,53	+ 4,5	162,73	240,84	199,89	201,03	+ 1
Navalmoral de la Mata	17,84	15	15	19,47	+ 30	121,96	83,14	65,06	85,24	+ 31
Extremadura	21,05	20,24	19,92	21,17	+ 6,3	133,56	142,52	118,24	125,06	+ 6

DISTRIBUCIÓN POR ESPECIALIDADES

Por especialidades, destacar los aumentos en los tiempos de espera de las especialidades, Cirugía Pediátrica, Otorrinolaringología, Traumatología, Ginecología, Cirugía Cardíaca, Oftalmología y Cirugía General y Digestiva.

Sin embargo, en el resto de especialidades se debe destacar el descenso en los tiempos de espera de las mismas, siendo más significativos en Cirugía Maxilofacial, Cirugía Torácica, Neurocirugía, Urología y Dermatología.

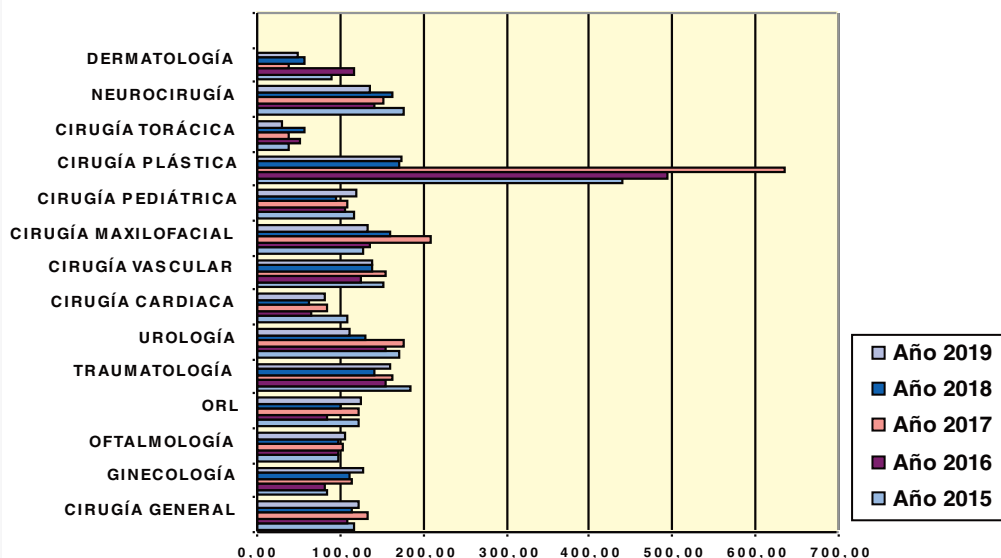
En el caso de las especialidades de Angiología y Cirugía Vascul ar y Cirugía Plástica y Reparadora se mantienen estables en cifras similares al ejercicio anterior, un día menos y dos días más, respectivamente.

En el año 2019, las medias de las catorce especialidades recogidas estaban por debajo del periodo máximo establecido de los 180 días naturales que se asignan a las intervenciones quirúrgicas previstas en la Ley de Plazos; las más alejadas son las especialidades de Cirugía Torácica, Dermatología y Cirugía Cardíaca y las más cercanas a los 180 días son Cirugía Plástica y Reparadora, Traumatología y Angiología y Cirugía Vascul ar.

ESPECIALIDADES	Nº Pacientes DIC-2018	Nº Pacientes DIC-2019	DÍAS ESPERA 2018	DÍAS ESPERA 2019	DIFERENCIA DÍAS
TOTAL	21.377	22.062	118,24	125,06	+ 6,82
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA	3.366	4.144	114,73	121,08	+ 6,35
GINECOLOGÍA	1.355	1.162	110,05	128,09	+ 18,04
OFTALMOLOGÍA	5.651	5.659	98,28	105,87	+ 7,59
OTORRINOLARINGOLOGÍA	1.669	1.717	101,91	126,04	+ 24,13
TRAUMATOLOGÍA	4.316	4.744	141,06	159,71	+ 18,65
UROLOGÍA	1.956	1.747	129,98	110,19	- 19,79
CIRUGÍA CARDIACA	50	99	63,88	81,66	+ 17,78
CIRUGÍA VASCULAR	506	588	139,15	138,82	- 0,33
C. MAXILOFACIAL	352	327	161,11	133,78	- 32,33
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	428	483	94,74	120,12	+ 25,38
CIRUGÍA PLÁSTICA	589	468	171,70	173,43	+ 1,73
CIRUGÍA TORÁCICA	90	42	57,71	31,95	- 25,76
NEUROCIRUGÍA	630	747	163,06	137,13	-25,93
DERMATOLOGÍA	419	675	56,74	50,34	-6,4

La especialidad de Cirugía Maxilofacial, merece se destacada por su continuidad en la disminución en los tiempos de espera para intervención quirúrgica, pasando de 161,11 días en el año 2018 a 133,78 días en el año 2019. Destacar también las especialidades de Neurocirugía y Cirugía Torácica y Urología presentan mejores datos, respecto al ejercicio pasado, reduciendo sus tiempos de espera para intervención quirúrgica de 163,06 días en el año 2018 a 137,13 días en el año 2019, de 57,71 días en el año 2018 a 31,95 días en el año 2019 y, de 129,98 días en el año 2018 a 110,19 días en el año 2019, respectivamente.

Tiempos de espera en días por especialidades



TIEMPOS DE ESPERA POR PROCESOS (Real Decreto 605/2003)

Durante el año 2019, por procesos, los mayores tiempos medios de espera en los pacientes intervenidos lo sufrieron los pacientes para intervención quirúrgica por los Servicios de Ginecología, para Histerectomía, con 206,34 días (150,38 días en el año 2018); a diferencia del ejercicio anterior que fue el Servicio de Urología para Hiperplasia Benigna de Próstata.

Seguidos principalmente por los Servicios de Traumatología, para Prótesis de rodilla, con 174,39 días (174,12 días en el año 2018) y Prótesis de cadera, con 174,12 días (174,12 días en el año 2018).

Por procesos, la mayor parte de los pacientes esperaban para ser intervenido quirúrgicamente de Catarata, Hernia inguinal/crural y Prótesis de rodilla.

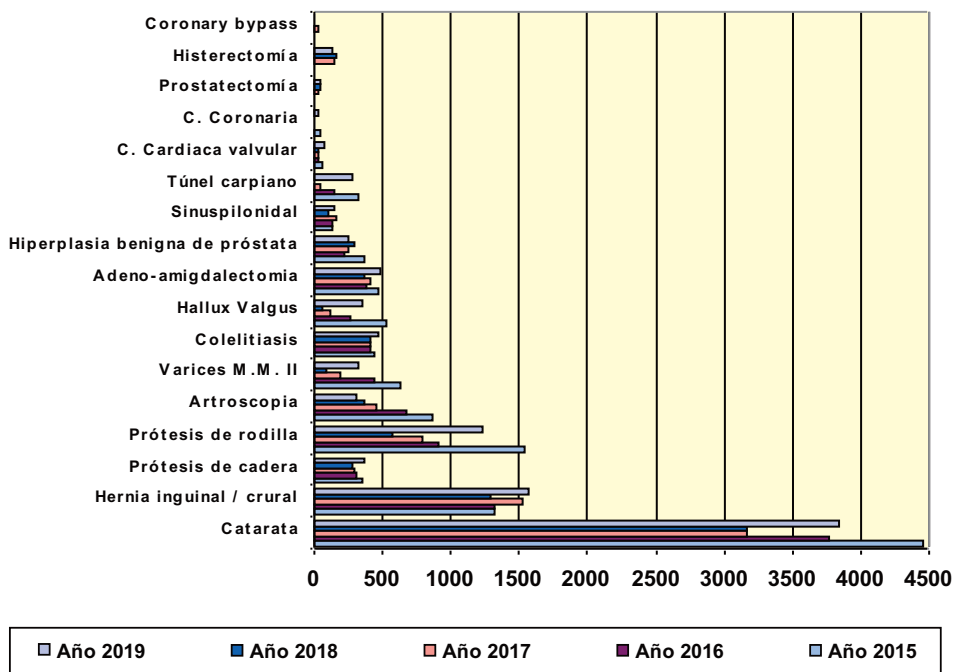
De los 17 procesos recogidos y detallados en la siguiente tabla, en el año 2019, han aumentado todos los tiempos de espera para intervención quirúrgica respecto al ejercicio anterior, excepto dos, para Hiperplasia Benigna de Próstata por el Servicio de Urología y Artroscopia por el Servicio de Traumatología, que han reducido su media de días de espera.

PROCESOS	Total L.E.Q. Dic -2018	Total L.E.Q.Dic -2019	MEDIA DÍAS ESPERA 2018	MEDIA DÍAS ESPERA 2019
Catarata	3.944	3.845	103,18	115,36
Hernia inguinal /crural	1.287	1.565	124,90	139,47
Prótesis de cadera	278	365	137,96	174,12
Prótesis de rodilla	565	1.236	167,38	174,39
Artroscopia	367	309	123,07	119,06
Varices M.M. II.	85	327	110,81	141,20
Colelitiasis	414	463	120,42	140,46
Hallux Valgus	56	347	58,57	143,66
Adeno-amigdalectomía	370	491	92,62	126,01
Hiperplasia benigna próstata	288	251	175,51	149,97
Sinuspilonidal	106	150	129,86	139,43
Túnel carpiano	17	283	38,06	84,37
Cirugía Cardíaca valvular	31	68	73,97	87,53
Cirugía Coronaria	-	26	-	72,42
Prostatectomía	39	40	57,23	98,08
Histerectomía	159	139	150,38	206,34
Coronary bypass	17	4	49,24	69,75

En el año 2019, los tipos de intervenciones quirúrgicas que más tiempo tardaron en resolverse, por Áreas de Salud, fueron:

- Artroscopia, con 356,22 días, en el Área de Salud de Cáceres.
- Histerectomía, con 332,03 días, en el Área de Salud de Plasencia.
- Prótesis de rodilla, con 264,84 días, en el Área de Salud de Cáceres.
- Prótesis de cadera, con 253,39 días, en el Área de Salud de Cáceres.
- Varices M.M.II., con 251,50 días, en el Área de Salud de Plasencia.

Número de pacientes en espera de intervención quirúrgica por procesos



LISTAS ESPERA DE PRIMERAS CONSULTAS. AÑO 2019

Los datos sobre primeras consultas, proporcionados por el Servicio Extremeño de Salud para toda Extremadura, referida a las especialidades incluidas en el Real Decreto 605/2003, a fecha 31 de diciembre de 2019, eran de **43.385 pacientes**, lo que supone un descenso del 10% respecto al año anterior, que estaban 48.067 pacientes. De los cuales, 3.049 pacientes, superaban los 60 días, disminuyendo en un 33% respecto al ejercicio anterior, donde se encontraban 4.523 pacientes; y 4.341 pacientes superaban los 90 días (3.371 en el año 2018). Además, se encontraban 23.270 pacientes sin asignar fecha (24.561 en el año 2018), un 54% (51% en el año 2018).

Con relación a los tiempos medios de espera para primeras consultas aumentaron de 68,32 días de media en 2018 a 78,85 días en el año 2019, por encima del periodo máximo establecido de los 60 días naturales que se asignan a las intervenciones quirúrgicas previstas en la Ley de Plazos.

El balance de las Listas de espera es el siguiente, entraron 318.561 y salieron 310.792, de los cuales 258.273 fueron atendidos.

Para una primera consulta con el especialista, Traumatología es la especialidad que más pacientes tiene esperando y con más tiempo medio de espera para los mismos con 120,64 días

(105,95 días en el año 2018), superando en 61 días más el tiempo marcado por la Ley de Tiempos de Respuesta de 60 días para una primera consulta en atención sanitaria especializada.

Le siguen las especialidades de Dermatología con 95,24 días, Ginecología con 89,15 días, Dermatología con 66,51 días de espera, Digestivo con 77,96 días, Cardiología con 62,72 días y Oftalmología con 60,60 días de espera, superando todas ellas el plazo de 60 días de la Ley de Tiempos de Respuesta.

El resto de especialidades, como son Otorrinolaringología (ha pasado de 39,17 días en el año 2018 a 56,01 días en el año 2019), Neurología, (ha pasado de 56,80 días en el año 2018 a 50,12 días en el año 2019), Cirugía General y Digestivo (ha pasado de 38,61 días en el año 2018 a 34,06 días en el año 2019) y Urología (ha pasado de 38,97 días en el año 2018 a 38,09 días en el año 2019) cumplen el plazo marcado por la Ley, aunque acercándose al límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005, que son 60 días.

TOTAL EXTREMADURA PRIMERA CONSULTA POR ESPECIALIDADES

Especialidades	Nº Pacientes Dic-2018	Nº Pacientes Dic-2019	Tiempo Días 2018	Tiempo Días 2019
Ginecología	4.024	3.900	66,25	89,15
Oftalmología	9.758	8.219	50,42	60,60
Traumatología	10.605	9.936	105,95	120,64
Dermatología	5.884	5.634	66,51	95,24
Otorrinolaringología	4.038	4.197	39,17	56,01
Neurología	2.926	2.011	56,80	50,12
Cirugía general	3.316	2.881	38,61	34,06
Urología	2.013	1.960	38,97	38,09
Digestivo	2.775	2.594	87,64	77,96
Cardiología	2.728	2.053	86,57	62,72
TOTAL	48.067	43.385	68,32	78,85

Por Áreas de Salud, Cáceres con 22 pacientes por cada 1.000 habitantes, seguida de Mérida, con 32, son las que presentan, proporcionalmente, un menor número de pacientes en espera para una primera consulta con especialista. Destacar el Área de Salud de Cáceres que ha disminuido el número de pacientes en espera para una primera consulta a especialista en un 40%, pasando de 10.682 pacientes en el año 2018 a 4.231 pacientes en el año 2019.

El Área de Salud de Plasencia, con 111 pacientes por cada 1.000 habitantes es la que presenta mayor número de pacientes en espera, seguido de Don Benito-Villanueva, con 44 pacientes por cada 1.000 habitantes.

Por especialidades, al igual que en el ejercicio anterior, las que presentaban un mayor número de pacientes en espera eran: Traumatología, con 23% del total. Le seguían, Oftalmología, con un 19% y Dermatología con un porcentaje del 13%.

El Área de Salud de Plasencia, con 132,85 días es la que presenta una mayor espera media de los pacientes para una primera consulta, seguida del Área de Salud de Cáceres con 98,20 días de espera y Área de Salud de Coria con 70,63 días de espera.

Traumatología, al igual que en el año 2018, es la especialidad que presenta mayor tiempo medio de espera estructural para una primera consulta externa, con 120,64 días, seguida de Dermatología con 95,24 y Ginecología con 89,15 días. Son los pacientes del Área de Salud de Plasencia los que más esperan para una primera consulta a Traumatología con 172,49 días, seguidos de los pacientes del Área de Salud de Cáceres que esperan 125,96 días.

No obstante, de los 23.270 pacientes sin fecha asignada en Extremadura (24.561 pacientes sin fecha asignada en el año 2018), se debe señalar que el Área de Salud de Plasencia es el que presenta un mayor número de pacientes pendientes de asignar cita, con 9.158 pacientes, el 39%; seguida del Área de Salud de Don Benito-Villanueva, con 3.719 pacientes, un 16%, y del Área de Salud de Cáceres, con 3.333, un 14%.

Destacar el Área de Salud de Badajoz, que es el Área de Salud con menor número de pacientes pendientes de asignar cita, figurando solo 790 pacientes en el año 2019, le siguen Coria y Navalморal de la Mata.

TOTAL EXTREMADURA PRIMERA CONSULTA POR ÁREAS DE SALUD

ÁREAS DE SALUD	Nº pacientes dic-18	Nº pacientes dic-19	Pac/1.000 hab. 2018	Pac/1.000 hab. 2019
BADAJOZ	9.460	9.016	35	33
MÉRIDA	3.260	5.318	19	32
DON BENITO-VILLANUEVA	6.025	5.987	44	44
LLERENA-ZAFRA	3.692	3.472	36	35
CÁCERES	10.682	4.231	56	22
CORIA	1.120	1.571	26	36
PLASENCIA	11.931	11.969	110	111
NAVALMORAL DE LA MATA	1.897	1.821	36	34
EXTREMADURA	48.067	43.385	45	41

TIEMPO MEDIO ESPERA ESTRUCTURAL PARA PRIMERA CONSULTA

DÍAS ÁREA DE SALUD POR ESPECIALIDADES											
ÁREA DE SALUD	GINE	OFTAL	TRAU	DERMA	ORL	NEURO	CIRGEN	URO	DIGES	CARDIO	TOTAL
BADAJOS	74,28	47,66	12,80	26,03	70,13	29,16	28,49	38,53	32,90	41,60	51,65
MÉRIDA	32,69	41,41	25,97	78,43	30,56	54,14	28,55	38,01	31,59	24,60	47,40
DON BENITO-VILLANUEVA	64,93	60,02	80,68	16,97	48,60	22,07	49,78	51,94	86,78	37,94	61,91
LLERENA-ZAFRA	20,59	29,05	20,15	40,17	49,80	27,01	28,19	24,72	54,84	38,76	38,05
CÁCERES	11,13	9,66	125,96	5,31	11,56	13,09	16,63	18,90	9,04	30,24	98,20
CORIA	30,56	14,07	101,96	20,33	12,00	-	28,63	25,79	52,05	26,77	70,63
PLASENCIA	167,85	102,00	172,49	155,26	19,45	70,52	37,34	33,03	145,24	95,20	132,85
NAVALMORAL DE LA MATA	18,84	35,32	45,25	20,14	11,06	-	19,79	20,33	-	78,72	45,97
EXTREMADURA	89,15	60,60	120,64	95,24	56,01	50,12	34,06	38,09	77,96	62,72	78,85

Del total de pacientes que esperaban más de 60 días, para ser atendidos en primera consulta externa, el 55% era para el Área de Salud de Badajoz; pero ha pasado de 1.860 pacientes en el año 2018 a 1.677 pacientes en el año 2019, disminuyendo un 10%; es un resultado razonable por ser Badajoz un área de salud que tiene servicios sanitarios de referencia y un número mayor de ciudadanos a atender. Le siguen, el Área de Salud de Mérida con un 18% y para el Área de Salud de Plasencia, el 11%.

El Área de Salud de Cáceres destaca por el descenso muy significativo de pacientes que esperaban más de 60 días para ser atendidos en primera consulta a especialistas, pasando de 1.559 pacientes en el año 2018 a 17 pacientes en el año 2019. Sin embargo, en sentido desfavorable, resaltar el Área de Salud de Mérida que ha pasado de 2 pacientes en el año 2018 a 562 pacientes que esperaban más de 60 días para ser atendidos en el año 2019.

PACIENTES EN ESPERA ATENCIÓN ESPECIALIZADA DE MÁS DE 60 DÍAS

LISTA DE ESPERA CONSULTAS EXTERNAS DE MÁS DE 60 DÍAS POR ÁREAS DE SALUD		
ESPECIALIDAD	Nº PACIENTES 31/12/2018	Nº PACIENTES 31/12/2019
TOTAL	4.523	3.049
BADAJOS	1.860	1.677
MÉRIDA	2	562
DON BENITO-VVA	95	236
LLERENA-ZAFRA	146	55
CÁCERES	1.559	17
CORIA	23	17
PLASENCIA	520	328
NAVALMORAL	318	157

LISTAS DE ESPERA DE PRUEBAS DIAGNÓSTICAS. AÑO 2019

El número de procesos que se encontraban en espera estructural para la realización de una prueba diagnóstica, según los datos proporcionados por el Servicio Extremeño de Salud, incluidas en el Real Decreto 605/2003, a fecha 31 de diciembre de 2.019, en Extremadura fue de **17.226**, reduciéndose un 78% respecto al año anterior, que estaban en 22.197 pruebas.

Como en ejercicios anteriores, las ecografías fueron las pruebas que concentraron el mayor número de pacientes en espera, 7.414 pacientes, el 43% del total de pacientes en espera estructural, disminuyendo respecto al ejercicio anterior en el que se encontraban 10.364 pacientes; seguidas de las endoscopias, que pasan en el año 2019 a ocupar el segundo lugar, con 4.016 pacientes en espera para dicha prueba diagnóstica, un 23% del total.

Respecto al ejercicio anterior, se han reducido los pacientes que se encontraban pendientes de asignar una cita para la realización de una prueba diagnóstica, 13.050 en el ejercicio anterior a 9.878 pacientes en el año 2019; por tanto, un 57% de los pacientes se encontraban pendientes de asignar una cita para la realización de una primera prueba diagnóstica.

Nº PACIENTES EN ESPERA PARA UNA PRIMERA PRUEBA DIAGNÓSTICA. AÑO 2019					
TIPO	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019
TAC	3.401	2.859	2.164	2.154	2.017
RMN	5.681	5.004	5.641	4.310	2.530
ECOGRAFÍAS	10.928	9.363	6.889	10.364	7.414
MAMOGRAFÍAS	1.133	637	417	379	346
ENDOSCOPIAS	3.652	3.744	2.925	3.786	4.016
HEMODINÁMICA	9	33	34	74	10
ECOCARDIOGRAFÍAS	1.084	1.115	1.258	1.021	523
ERGOMETRÍA	340	1.001	230	109	370
TOTAL	26.228	23.756	19.558	22.197	17.226

DÍAS DE ESPERA PARA PRUEBAS DIAGNÓSTICAS. AÑO 2019					
TIPO	Año 2015	Año 2016	Año 2017	Año 2018	Año 2019
TAC	88,50	59,85	52,90	38,95	43,68
RMN	93,78	77,06	84,63	46,25	59,92
ECOGRAFÍAS	97,70	61,67	74,20	86,40	43,35
MAMOGRAFÍAS	164,58	63,03	63,40	35,95	48,16
ENDOSCOPIAS	154,53	116,58	106,52	85,10	95,02
HEMODINÁMICA	91,56	73,48	30,29	54,16	40,40
ECOCARDIOGRAFÍAS	141,91	72,19	82,53	113,68	65,16
ERGOMETRÍA	92,82	132,54	44,64	78,56	87,55

Para una prueba diagnóstica, a diferencia del ejercicio anterior, dejar de ser la Ecocardiografía la prueba con más tiempo medio de espera para los pacientes siendo, en el año 2019, las Endoscopias, con 95,02 días, superando en 65 días más el tiempo marcado por la Ley de Tiempos de Respuesta de 30 días para una primera prueba diagnóstica. Destacar la disminución de días de espera en el caso de las Ecografías, que han pasado de 86,40 días de espera en el año 2018 a 43,35 días de espera en el año 2019.

Resaltar de forma desfavorable que el resto de pruebas diagnósticas recogidas también superan todas ellas el plazo máximo de 30 días de la Ley de Tiempos de Respuesta.

DÍAS POR ÁREA DE SALUD PARA PRUEBAS DIAGNÓSTICAS								
ÁREA DE SALUD	TAC	RMN	Ecografía	Mamografía	ENDO	HEMO	ECOC	ERGO
BADAJOS	13,32	19,09	48,84	57,59	104,97	-	6,43	13,50
MÉRIDA	44,14	47,57	35,45	29,31	74,74	36	61,19	98,36
DON BENITO-VILLANUEVA	54,74	35,48	51,45	55,52	117,77	-	483,21	25,50
LLERENA-ZAFRA	57,42	97,72	35,05	26,29	95,05	-	31,10	19,17
CÁCERES	14,65	17,97	15,59	10,25	20,70	40,89	23,22	19,22
CORIA	0,00	45,29	2,75	-	32,38	-	10,67	-
PLASENCIA	39,77	20,01	23,14	10,83	107,73	-	55,80	76,32
NAVALMORAL DE LA MATA	41,95	16,43	29,04	48	47,17	-	146,38	86,05
EXTREMADURA	43,68	59,92	43,35	48,16	95,02	40,40	65,16	87,55

Nº PACIENTES EN ESPERA POR ÁREA DE SALUD										
ÁREA DE SALUD	TAC	RMN	Ecografía	Mamografía	ENDO	HEMO	ECOC	ERGO	TOTAL	Pacientes/1000 hab
BADAJOS	219	206	3.183	140	877	.	23	2	4.650	17
MÉRIDA	519	290	1.079	13	643	1	88	209	2.842	17
DON BENITO VILLANUEVA	344	633	1.771	132	787	-	82	2	3.751	28
LLERENA-ZAFRA	513	1.076	478	14	375	-	10	6	2.472	25
CÁCERES	124	145	408	40	142	9	46	9	923	5
CORIA	1	7	8	-	115	-	12	-	143	3
PLASENCIA	129	136	124	6	920	-	164	77	1.556	14
NAVALMORAL DE LA MATA	168	37	363	1	157	-	98	65	889	17
EXTREMADURA	2.017	2.530	7.414	346	4.016	10	523	370	17.226	16

TIPO DE PRUEBA EN ESPERA DE MÁS DE 30 DÍAS					
TIPO	Nº PACIENTES 2015	Nº PACIENTES 2016	Nº PACIENTES 2017	Nº PACIENTES 2018	Nº PACIENTES 2019
TOTAL	2.289	3.243	1.583	2.929	1.856
TAC	214	355	217	191	207
RMN	372	281	422	727	156
ECOGRAFÍAS	1.320	2.051	731	1.685	1.270
MAMOGRAFÍAS	135	146	23	103	43
ENDOSCOPIAS	154	285	140	168	121
HEMODINÁMICA	0	0	0	0	0
ECOCARDIOGRAFÍAS	67	75	39	45	49
ERGOMETRÍA	27	50	11	10	10

Los tiempos medios de espera estructural que facilita el Servicio Extremeño de Salud, para la fecha de 31 de diciembre de 2019, para una primera prueba diagnóstica/terapéutica en la Comunidad Autónoma de Extremadura son: para Endoscopias 95,05 días, Ergometría 87,55 días, Ecocardiografías 65,16 días, RMN 59,92 días, Mamografías 48,16 días, TAC 43,68 días, Ecografías 43,35 días y Hemodinámica 40,40 días.

Han mejorado los datos referidos a días de esperas, respecto a los facilitados en el ejercicio anterior, en Ecocardiografías, Ecografías y Hemodinámica. En el resto de pruebas diagnósticas, han empeorado los días de esperas respecto al año 2018.

Badajoz es el Área de Salud con mayor número absoluto de pacientes en espera para la realización de una prueba diagnóstica, con 4.650 (6.399 pacientes en el año 2018), seguida del Área de Salud de Don Benito-Villanueva, con 3.751 pacientes (4.843 en el año 2018).

Sin embargo, el Área de Salud que mayor número de pacientes por cada 1000 habitantes en espera tiene para la realización de una prueba diagnóstica es Don Benito-Villanueva, con 28 pacientes por cada 1000 habitantes.

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

El número de pacientes que supera el plazo establecido de 30 días naturales el día 31 de diciembre de 2019 ha disminuido significativamente un 63% respecto al año 2018, pasando de 2.929 a 1.856 pacientes en espera.

Destacando en sentido favorable la disminución del número de pacientes en casi todas las pruebas diagnósticas excepto en las Endoscopias y Ergometrías que aumentan, de 3.786 en el año 2018 a 4.016 en el año 2019, y de 109 en el año 2018 a 370 en el año 2019, respectivamente.

Resaltar las Ecografías, que han sufrido un descenso significativo de pacientes en el ejercicio actual pasando de 10.364 en el año 2018 a 7.414 pacientes en el año 2019, pero siguen ocupando el primer puesto.

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



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