

# MEMORIA 2017



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



# MEMORIA

2017



*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](mailto:defensor.usuarios.sspe@salud-juntaex.es)

**Edita:**

**JUNTA DE EXTREMADURA**

Consejería de Sanidad y Políticas Sociales

Mérida, 2018

**Depósito Legal:** BA-132-2018

**Impresión:** Artes Gráficas Rejas (Mérida)



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

# MEMORIA

2017



# ÍNDICE

PRESENTACIÓN .....	9
--------------------	---

EXPEDIENTES DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANTIARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA 2017 .....	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 .....	20
--------------------------	----

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

1.1.5. MOTIVOS .....	24
----------------------	----

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

1.1.7. ESTADO DE LOS EXPEDIENTES FECHA 31 DE DICIEMBRE 2017 .....	30
---	----

1.1.8. FORMAS DE CIERRE .....	30
-------------------------------	----

1.2. ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO .....	31
-------------------------------------	----

1.2.1. ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES ACEPTADOS 2017 .....	32
---	----

• Badajoz .....	33
-----------------	----

• Cáceres .....	35
-----------------	----

• Coria .....	37
---------------	----

• Don Benito-Villanueva .....	38
-------------------------------	----

• Llerena-Zafra .....	39
-----------------------	----

• Mérida .....	40
----------------	----

• Navalmoral de la Mata .....	43
-------------------------------	----

• Plasencia .....	44
-------------------	----

• Otros .....	45
---------------	----

1.2.2. ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES RECHAZADOS 2017 .....	45
• Badajoz .....	46
• Cáceres .....	47
• Coria .....	48
• Don Benito-Villanueva .....	49
• Llerena-Zafra .....	49
• Mérida .....	50
• Navalmoral de la Mata .....	52
• Plasencia .....	53
• Otros .....	53
1.2.3. RESOLUCIONES DE LA DEFENSORA 2017 .....	54

## **CAPÍTULO II**

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

DE RESPUESTA DE ATENCIÓN SANITARIA ESPECIALIZADA .....	65
2.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS .....	66
2.1.1. SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES FECHA 31 DICIEMBRE 2017 .....	66
2.1.2. DISTRIBUCIÓN MENSUAL .....	68
2.1.3. DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS DE SALUD .....	69
2.1.4. DISTRIBUCIÓN POR TIPO .....	71
2.1.5. DISTRIBUCIÓN DE LAS SOLICITUDES APROBADAS, DENEGADAS Y RESOLUCIONES 2017 .....	72
2.2. ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO .....	75
2.2.1. ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO DE LAS SOLICITUDES ABIERTAS DURANTE EL AÑO 2017 .....	75
• Badajoz .....	76
• Cáceres .....	79
• Coria .....	81
• Don Benito-Villanueva .....	82
• Llerena-Zafra .....	83
• Mérida .....	85
• Navalmoral de la Mata .....	87
• Plasencia .....	88
2.2.2. RESOLUCIONES DE LA DEFENSORA 2017 .....	90



### **CAPÍTULO III**

<b>OTRAS ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA</b> .....	99
3.1. ATENCIÓN TELEFÓNICA, PERSONAL, INTERNET Y EN AUDIENCIAS .....	99
3.2. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL .....	100

### **CAPÍTULO IV**

<b>DEBER DE COLABORACIÓN DE LOS ORGANISMOS REQUERIDOS</b> .....	105
---	-----

### **CAPÍTULO V**

<b>DOTACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA DEFENSORA</b> .....	107
5.1. MEDIOS HUMANOS .....	107
5.2. MEDIOS MATERIALES .....	109
5.3. PROCEDIMIENTO .....	110
5.4. DIFUSIÓN .....	114
5.5. PROGRAMA DE CALIDAD .....	115
5.6. INDICADORES DE CALIDAD .....	121

### **CAPÍTULO VI**

<b>CONCLUSIONES</b> .....	123
---------------------------	-----

### **ANEXO**

<b>LISTAS DE ESPERAS EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN EL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO EN EXTREMADURA. AÑO 2017</b> .....	137
---	-----



## PRESENTACIÓN

Para dar cuenta de todas nuestras obligaciones se publica esta Memoria 2017, 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 2017; y que se presentará, ante la Comisión de Sanidad, Políticas Sociales y Vivienda de la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de los Consumidores, para dar cumplimiento a la exigencia establecida en el artículo 16 de la Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura, desarrollada por el Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura. La memoria que es pública, también será expuesta, junto a las anteriores, en el apartado correspondiente de publicaciones de nuestra Página 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 2017. Obviamente, como consecuencia de lo delicada que es la información que manejamos, advertimos, en aras de la adecuada confidencialidad, que toda la contenida en este documento ha sido sometida al procedimiento de disociación definido por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, para que la información que se obtenga no pueda asociarse a ninguna persona identificada o identificable. Este Documento, a pesar de las restricciones referidas, permite obtener información objetiva y precisa del Sistema Sanitario Público en Extremadura y, por otra parte, que los representantes de los diferentes partidos políticos de la Asamblea de Extremadura, asociaciones de consumidores y usuarios, asociaciones de pacientes, profesionales sanitarios, y cualquier ciudadano pueda acceder a la información y hacer uso de ella de manera rápida y práctica.

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

Los datos que se muestran en esta Memoria están extraídos de la base de datos informática existente que suministra un amplio conjunto de parámetros que definen la actividad de esta Institución de forma anual, en este caso, durante el año 2017.

La presente Memoria 2017 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 SES, también forman parte de ellas, y son la primera puerta de entrada para el usuario a la hora de reclamar.

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

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

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

Estoy segura que los lectores de esta Memoria entienden que es imposible trasladar el trabajo desarrollado por todo un equipo, en la atención a los ciudadanos, durante el año 2017 en un Documento. Detrás de cada Expediente o solicitud, hallamos a un usuario que encontró una dificultad con el Sistema y solicitó nuestra asistencia y mediación. Esto nos obligó a esforzarnos, en la medida de nuestras posibilidades, para auxiliarle a encontrar la solución a sus problemas.

Como consecuencia de la atención a los ciudadanos, sobre sus Derechos y Libertades, nuestra Oficina tramitó 2.611 Expedientes en el año 2017 en total, con un mínimo descenso de la actividad global del 9% respecto al año 2016, de los cuales 1.431 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada y 1.180 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 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. 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.

Por otra parte, se realizó un esfuerzo importante en el contacto con los gestores y profesionales sanitarios que consideramos fundamental para resolver las reclamaciones y solicitudes de los usuarios.

Durante el año 2017 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 2017, 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 2017.

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

Sobre la estructura del Documento, tras el índice y esta pequeña introducción, iniciamos la memoria, para dar información de los Expedientes incoados por nuestra Institución durante el año 2017.

En el capítulo primero, recogemos los datos generales sobre reclamaciones y sugerencias, para posteriormente dar cuenta individualizada de cada uno de ellos y explicar las resoluciones realizadas. Viene a cumplir lo dictado en el Artículo 21 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, anteriormente mencionado. Destacar, que las reclamaciones y sugerencias se incrementaron un 30 % respecto al año 2016, pasando de 905 en el 2016 a 1.180 reclamaciones y sugerencias en el año 2017.

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 (LTR) 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 2017, se han reducido los Expedientes abiertos por estos derechos, un 27% menos, pasando de 1.971 en el año 2016 a los 1.431 expedientes del año 2017. Sin embargo, aunque han disminuido las solicitudes de LTR para esta Institución no es suficiente mientras se encuentren usuarios en los que no se garantizan sus derechos, al estar incumplándose la Ley. En este capítulo, facilitamos una detallada información de manera general e individualizada, realizando un dibujo preciso de qué especialidades, áreas de salud, centros sanitarios o tipos de solicitud son las que se han presentado en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

En el siguiente capítulo, el tercero, damos cuenta de otras actividades del Defensor, donde incluimos la actividad institucional durante el año 2017.

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 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 2017, 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 Extremadura. Pensamos que al no ser una actividad propia de la Defensora, 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.

En esta Memoria 2017 que se presenta, quiero dejar constancia de mi más sincero agradecimiento personal e institucional a mi equipo en la Oficina, D. Francisco Dávila y D. Miguel Ángel Cuéllar, por la profesionalidad y entrega, que siempre van más allá de sus obligaciones y sin los cuales esta Memoria no hubiese sido posible. En el mes de octubre, D. Miguel Ángel Cuéllar, asesor jurídico, dejó de formar parte de nuestro equipo, quiero expresar aquí mi reconocimiento a la enorme labor realizada por el mismo, y la bienvenida al nuevo compañero, D. Álvaro Gómez García.

Deseo trasladar también mi gratitud por la confianza depositada en la Institución, a los ciudadanos, a los distintos colectivos, especialmente las Asociaciones de Consumidores que me eligieron y a las Asociaciones de Pacientes y Familiares, con las que me une una trayectoria muy satisfactoria de trabajo conjunto.

Asimismo, mi agradecimiento a la Administración Sanitaria, a los responsables de la gestión sanitaria y profesionales sanitarios, su 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-SUGERENCIAS Y SOLICITUDES APLICACIÓN LEY 1/2005 TIEMPOS DE RESPUESTA

Durante el año 2017, hemos mantenido contacto con los usuarios en atención directa personal, por correo ordinario, por nuestra página web, correo electrónico, fax, etc. que originó la apertura de 2.611 expedientes, de los cuales 1.431 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada (L.T.R), y 1.180 a reclamaciones y sugerencias.

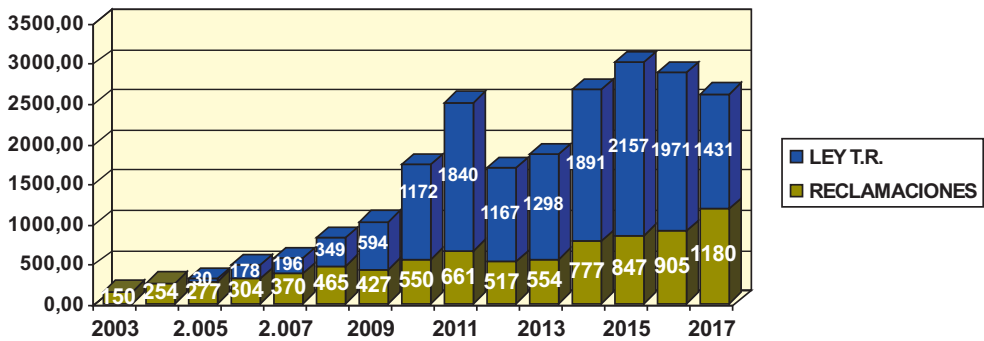
En consecuencia, se aprecia un mínimo descenso de la actividad global del 9% respecto al año 2016, en 265 expedientes menos. Sin embargo, tenemos que destacar en el caso de las reclamaciones un notable incremento respecto al ejercicio anterior del 30%, pasando de 905 en el año 2016 a 1.180 reclamaciones en el año 2017.

Es importante destacar, que no incluimos dentro de estos Expedientes las numerosas actuaciones informativas y de asesoramiento realizadas por la Institución, a diario, con los usuarios en atención personal, de carácter telefónico, mediante contactos a través de la página web de la Institución, correos electrónicos, como por ejemplo, los 952 mensajes electrónicos contestados de manera personalizada, facilitando información a los ciudadanos o las 3740 llamadas telefónicas atendidas en la Oficina. Unido al trabajo que efectuamos en las gestiones de los expedientes (centros hospitalarios, gerencias de áreas de salud, direcciones médicas, etc.) y en 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%
<b>AÑO 2017</b>	<b>1.180</b> <b>(+ 30%)</b>	<b>1.431</b>	<b>2.611</b>	<b>- 9%</b>

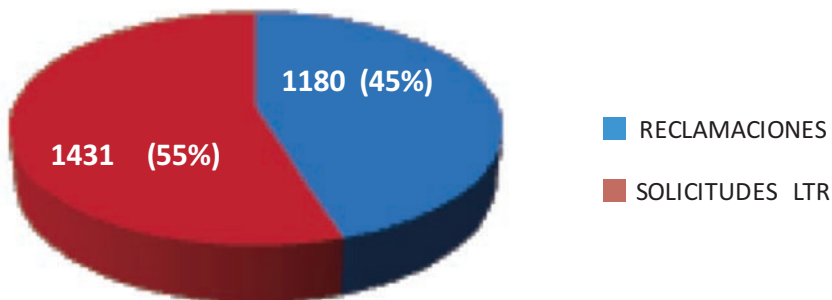
Si observamos el cuadro y gráfico anterior, podemos apreciar la evolución de nuestra Institución desde su origen. Resaltar, teniendo en cuenta la proyección histórica de la misma, es la bajada discreta de forma global de expedientes, es decir, de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la L.T.R, un descenso del 9% respecto al año 2016. Asimismo, el dato más llamativo es que las reclamaciones se han incrementado un 30% respecto al ejercicio anterior, y las L.T.R han descendido respecto al año 2016, un 27%.

### Evolución anual



En el siguiente grafico se muestra la distribución de los expedientes incoados en la Oficina durante el año 2017, reflejándose que las solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en atención especializada absorben el 55% de actividad de la Institución, frente al 45% por reclamaciones y sugerencias.

### ACTIVIDAD DEFENSORA USUARIOS 2017

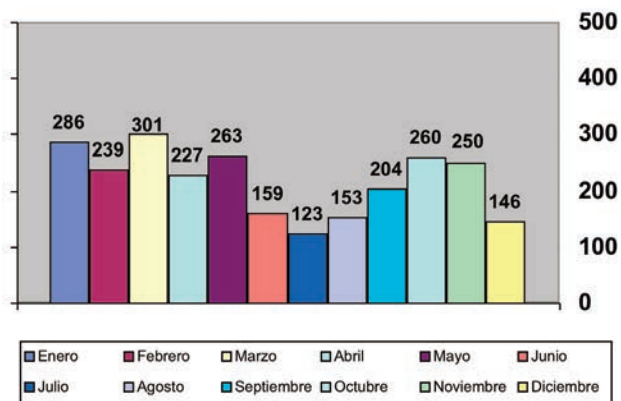


## DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE EXPEDIENTES DEL AÑO 2017.

La distribución de la actividad durante el año 2017 fue estacional. El mes en el que se abrieron más Expedientes fue el de marzo con 301 expedientes incoados, y el mes de julio en el que menos, con 123 expedientes incoados, seguido por el mes de diciembre. Este comportamiento es similar al de los ejercicios anteriores. La apertura de los 2.611 expedientes incoados durante el año 2017, reclamaciones y solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en atención especializada, se repartió de la siguiente manera:

Enero .....	286
Febrero .....	239
Marzo .....	301
Abril .....	227
Mayo .....	263
Junio .....	159
Julio .....	123
Agosto .....	153
Septiembre .....	204
Octubre .....	260
Noviembre .....	250
Diciembre .....	146

### Evolución mensual de los expedientes





# CAPÍTULO I

## RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

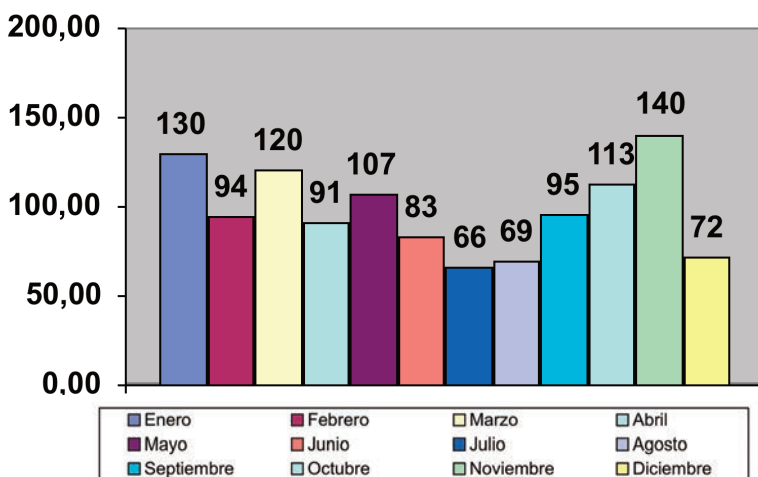
### 1.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS AÑO 2017

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 2017, se incoaron 1.180 Expedientes de reclamaciones y sugerencias recibidas en nuestra Institución, un 30% más que el ejercicio anterior. Presentó una distribución estacional, siendo el mes de julio, con 66 expedientes, el de menor actividad y noviembre, con 140 expedientes, el mes en el que más se recibieron. La apertura de los 1.180 expedientes incoados durante el año 2017 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 escrito. De los 1.180 Expedientes incoados en el año 2017, se presentaron por este medio, en 502 ocasiones, 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, representando un 42,5% del total.

La segunda forma de presentación más utilizada, fue la audiencia personal, en 351 casos, lo que representa un 30% del total. La atención personal directa, presenta 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.

A través de correo electrónico, las reclamaciones y sugerencias se presentaron en 230 ocasiones en el año 2017. La forma menos frecuente de presentación fue por vía FAX, en 97 reclamaciones en el año 2017, lo que supuso el 8% del total de las reclamaciones presentadas.

Llama la atención la considerable diferencia porcentual con las formas de presentación de las Solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, donde la vía FAX, es la segunda forma de presentación, lo que supuso el 27% del total en el año 2017.

AÑO 2017	AUDIENCIAS	C. ELETRÓNICO	ESCRITO	FAX
TOTAL	351	230	502	97
PORCENTAJE	30%	19,5%	42,5%	8%

### 1.1.3. PROCEDENCIA DE LOS EXPEDIENTES

#### DISTRIBUCIÓN DEMOGRAFICA

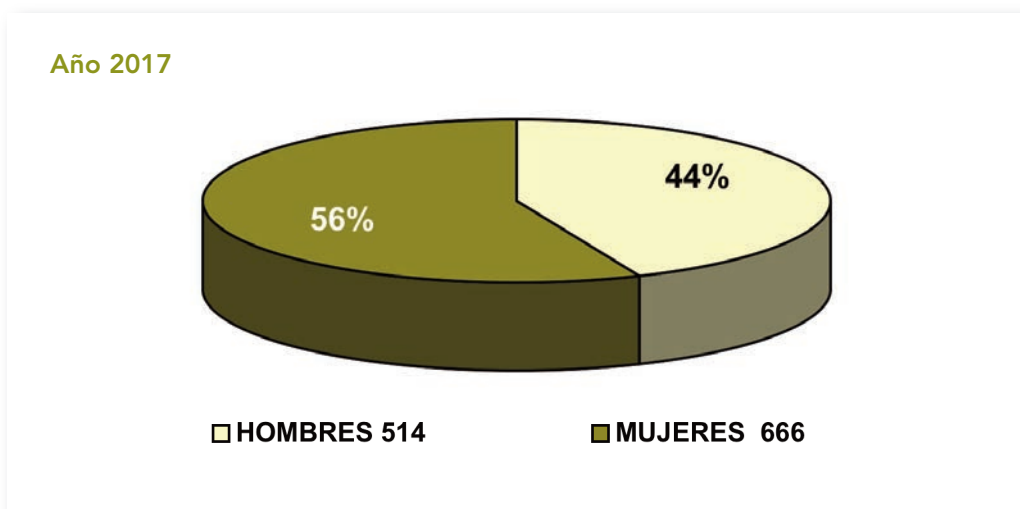
##### POR DENSIDAD DE POBLACIÓN

Durante el ejercicio 2017, 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 1.180 expedientes incoados, 619 se presentaron por usuarios procedentes de población rural, un 52,5%, lo que representa un reclamante cada 1.250 ciudadanos. Los restantes, 561, procedieron de zonas urbanas, que representa a un reclamante cada 545 ciudadanos, más del doble.

PROCEDENCIA 2017	EXTREMADURA	+ 50.000	- 50.000
TOTAL	1.180	561	619
PORCENTAJE	100	47,5	52,5
HABITANTES*	1.079.920	305.647	774.273
TASA	1/ 915	1/545	1/1.250

### POR SEXO Y EDAD

Del total de las 1.180 reclamaciones y sugerencias incoadas, en el año 2017, en 666 ocasiones la presentaron mujeres, en 514 ocasiones los hombres. Supone que el 56% de las reclamaciones fueron iniciadas por mujeres. La edad de los reclamantes se sitúa en torno a los 48 años, no existiendo muchos reclamantes de edades extremas.



### ÁREAS DE SALUD

Como en el ejercicio anterior, en el año 2017 los ciudadanos del Área de Mérida han sido los que han presentado mayor número de reclamaciones en cifras absolutas, 573. Le siguen Cáceres con 196; y Badajoz con 152.

También, fueron los ciudadanos del Área de Salud de Mérida los más reclamantes en proporción a la población de referencia: 1 reclamación por cada 292 habitantes. Por tanto, sigue siendo el Área de Salud de Mérida el que más reclamaciones genera, en cifras absolutas y ajustadas a población, lo que no responde 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.

Las Áreas con menores porcentajes de reclamantes fueron, las de Coria con 6; 1 por cada 7.378 habitantes y Navalmoral de la Mata con 18, 1 por cada 2.985 habitantes.

A destacar, el aumento significativo de reclamaciones en el año 2017 del Área de Salud de Mérida, en un 87%, con 266 peticiones más que en el ejercicio anterior, abarcando este área el 48,5% del total.

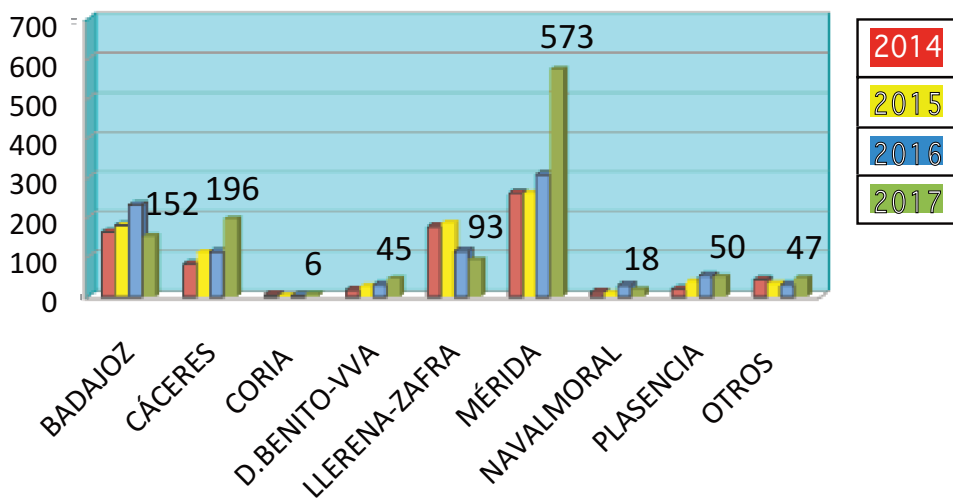
Le sigue en este sentido desfavorable de ascenso, el Área de Salud de Cáceres, con 196 reclamaciones en el año 2017, un aumento del 73% respecto al ejercicio anterior, con 83 reclamaciones más.

En cifras absolutas, el resto de Áreas de Salud que han incrementado también el número de reclamaciones en el año 2017, son Don Benito-Villanueva, pasando de 29 a 45 reclamaciones (aunque ajustada a población solo presenta 1 reclamación por cada 3.062 habitantes) y Coria, de 2 a 6 reclamaciones en este ejercicio.

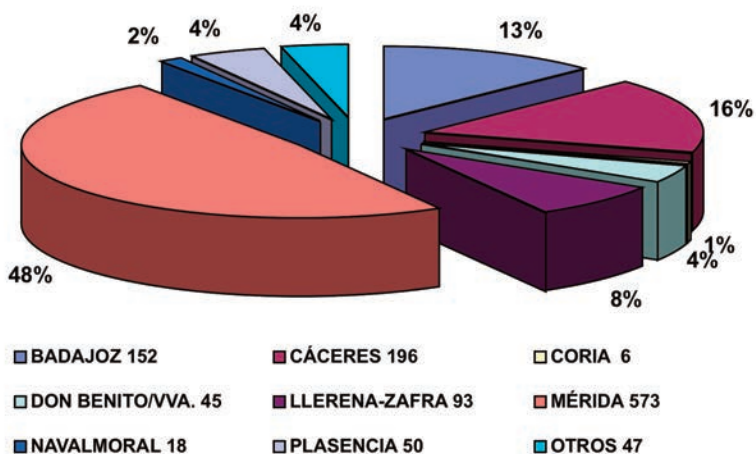
Las Áreas de Salud de Badajoz, Llerena-Zafra, Navalmoral de la Mata y Plasencia, han reducido las reclamaciones respecto al ejercicio anterior. En concreto, Badajoz ha pasado de 231 reclamaciones a 152, Llerena-Zafra de 114 reclamaciones a 93, Navalmoral de la Mata de 28 a 18 reclamaciones y Plasencia de 52 a 50 reclamaciones.

ÁREA RECLAMADA	POBLACIÓN REFERENCIA	EXPEDIENTES 2015	EXPEDIENTES 2016	EXPEDIENTES 2017	PORCENTAJE X 1.000 HAB.
BADAJOZ	272.696	180	231	152	1/ 1.794
CÁCERES	192.416	111	113	196	1/ 982
CORIA	44.269	2	2	6	1/ 7.378
DON BENITO-VVA	137.790	26	29	45	1/ 3.062
LLERENA-ZAFRA	101.991	186	114	93	1/ 1.097
MÉRIDA	167.407	261	307	573	1/ 292
NAVALMORAL	53.728	10	28	18	1/ 2.985
PLASENCIA	109.623	38	52	50	1/ 2.192
OTROS		33	29	47	





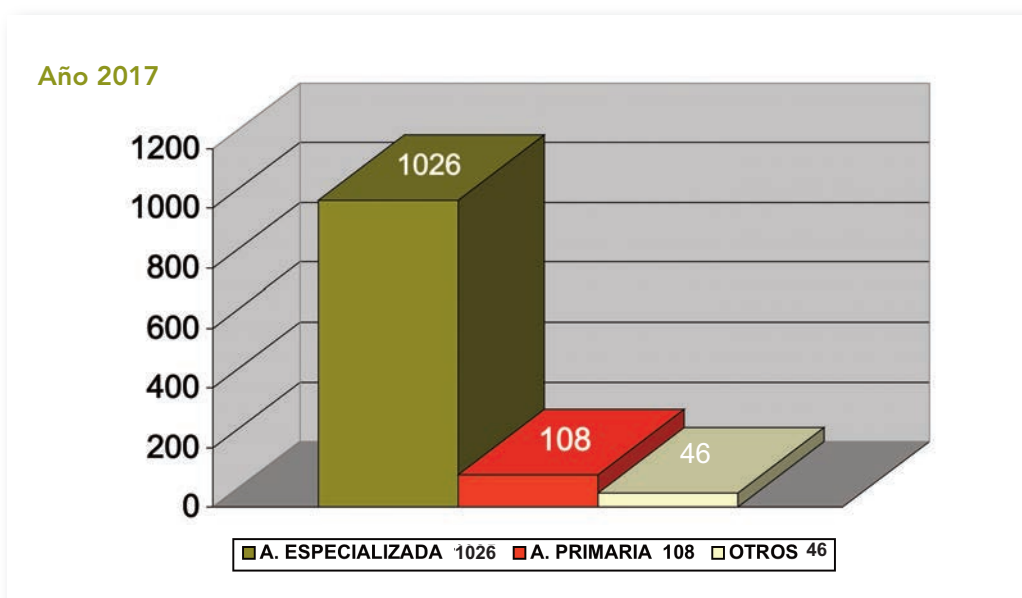
Año 2017



## 1.1.4. INSTANCIAS DONDE SE PRESENTAN

### NIVEL ASISTENCIAL

Como en ejercicios anteriores, en el año 2017 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, 1026 de los expedientes incoados, frente a la atención primaria que recibió solo 108. El apartado “Otros”, con 46 casos, corresponde a aquellas reclamaciones, que aun teniendo un contenido asistencial, son genéricas y no están referidas a un centro asistencial determinado o no se puede asignar directamente a la Atención Primaria o Especializada, como las relativas a transporte sanitario, tarjeta sanitaria, peticiones sobre prestaciones, desacuerdos de derivaciones, etc.



## 1.1.5. MOTIVOS DE INCOACIÓN DE EXPEDIENTES

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

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

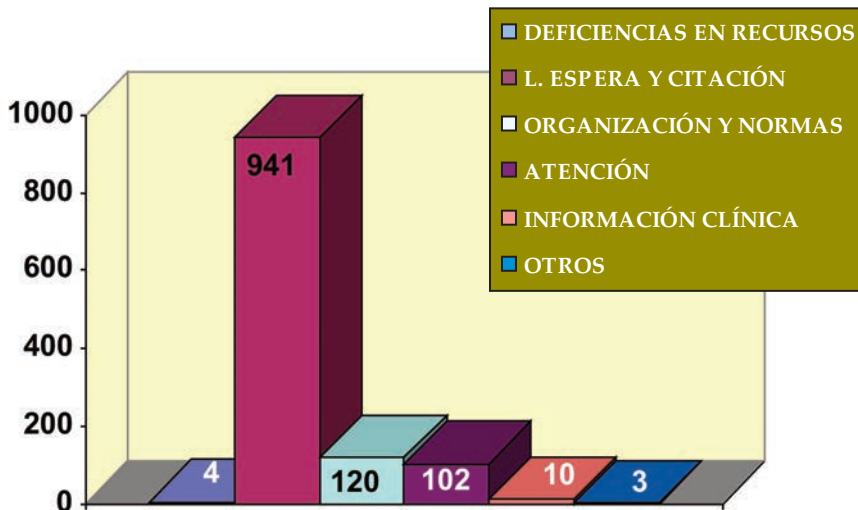
- Disconformidad por Listas de esperas y citaciones. Se incluyen las reclamaciones cuando los ciudadanos consideran excesivo el tiempo en recibir atención sanitaria, independientemente de que se trate de fallos por citación o por listas de esperas. No se han incluido en esta clasificación las peticiones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

Los motivos más reclamados en el ejercicio 2017 fueron, nuevamente, por la disconformidad por Listas de esperas y citaciones, en 941 casos, un 80%.

Seguidos por la disconformidad por la Organización y Normas en 120 casos, y por la disconformidad con la Atención Personal y/o Asistencial en 102 casos.

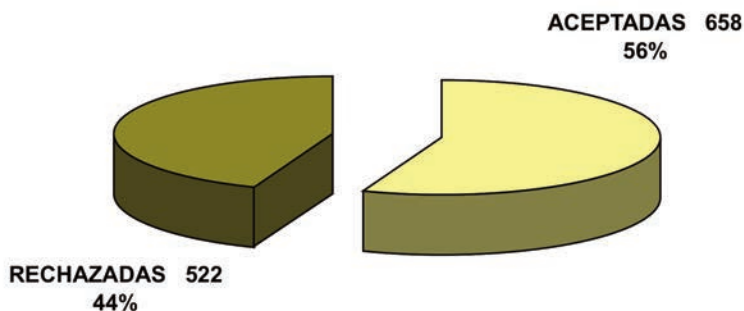
GRUPO	DENOMINACIÓN	2015	2016	2017
GRUPO I	Deficiencias estructurales y personales	6	4	4
GRUPO II	Lista de espera y citaciones	650	682	941
GRUPO III	Organización y normas	87	106	120
GRUPO IV	Atención personal y/o asistencial	80	98	102
GRUPO V	Disconformidad con la información	19	9	10
GRUPO VI	Otras	5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

Año 2017



### 1.1.6. DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES: TRAMITADAS Y ATENDIDAS

A fecha 31 de diciembre de 2017, de los 1.180 expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, 658 fueron aceptados por considerarnos competentes en el procedimiento (143 expedientes más que en el año 2016) y procedimos a su recepción, tramitación, gestión y análisis. Las 522 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 o sugerencia, y remitir desde la Oficina la reclamación al órgano competente para su conocimiento y respuesta a la misma, dándoles el curso administrativo que legalmente le corresponde, así como dar la información oportuna al usuario y realizar el seguimiento de la misma. Estos seguimientos, se realizaban con más atención en los casos en que los usuarios por nivel cultural, edad o discapacidad tenían mayores dificultades de resolver el problema.



## MOTIVOS DE ACEPTACIÓN

Las causas por las que se admitieron a trámite las 658 reclamaciones y sugerencias fueron las siguientes:

### 1ª INSTANCIA (366)

- Por afectar a más de 1 área de salud: .....19 expedientes.
- Presentada por Asociación de Consumidores perteneciente al Consejo Extremeño de Consumidores ..... 2 expedientes.
- Por ser reiteradas .....202 expedientes.
- De oficio .....143 expedientes.

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

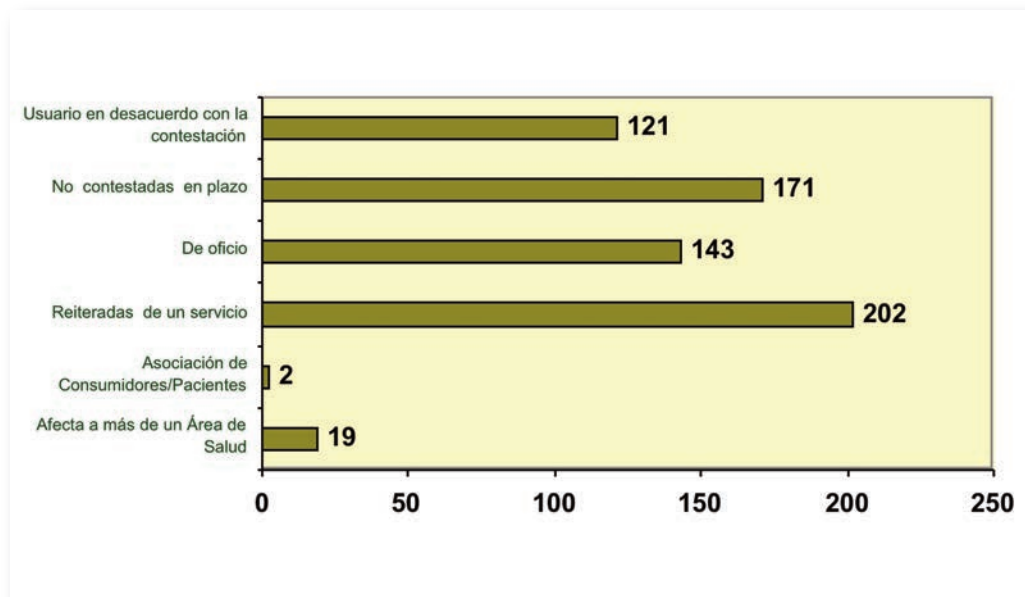
- Gravedad de la patología.
- La demora en la atención podría vulnerar el derecho del usuario.
- Posibilidad de generar alarma social.

PRIMERA INSTANCIA 2017			
Más de un Área	A. de Consumidor	Reiteradas	De oficio
19	2	202	143

### 2ª INSTANCIA (292)

- Por no ser contestada en el plazo de 2 meses por el Servicio de Atención Usuario (SAU) .....171 expedientes.
- Por desacuerdo del usuario con la resolución de la Gerencia área de salud .....121 expedientes.

SEGUNDA INSTANCIA 2017	
No contestadas en plazo	Desacuerdo con la contestación
171	121

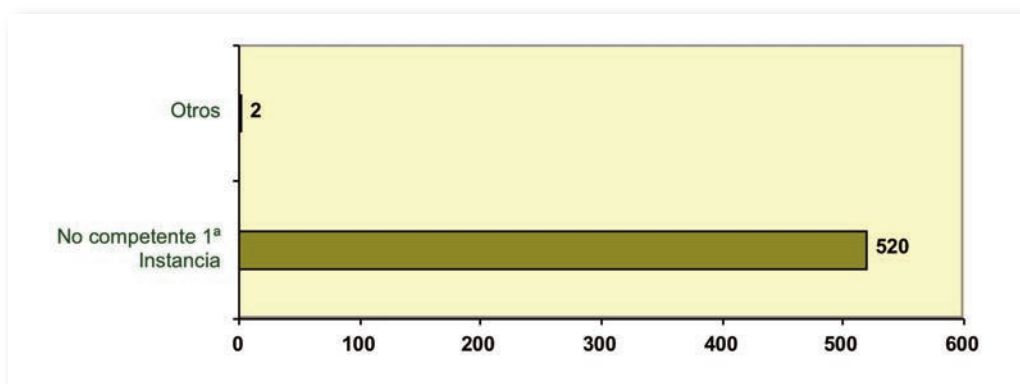


ÁREA PROCEDENCIA 2017	RECLAMACIONES NO CONTESTADAS EN PLAZO POR EL SAU	
	AÑO 2016	AÑO 2017
BADAJOS	15	8
CÁCERES	20	27
CORIA	0	0
DON BENITO-VILLANUEVA	3	4
LLERENA-ZAFRA	19	9
MÉRIDA	27	112
NAVALMORAL DE LA MATA	1	1
PLASENCIA	12	7
OTROS	0	3
TOTAL	97	171

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

### RECLAMACIONES RECHAZADAS: CAUSAS DE RECHAZO DE TRAMITACIÓN

Como ya hemos comentado, nuestra Institución rechazó la tramitación de las reclamaciones en 522 ocasiones, realizando una atención de las mismas, remitiéndolas al órgano competente que corresponda. El motivo más frecuente fue eludir la primera instancia, es decir, su presentación en la primera instancia, en los servicios de atención al usuario de cada área de salud. Esta situación ocurrió en 520 ocasiones. Por otro lado, hemos rechazado por otras causas en 2 ocasiones (no fundada, abierta vía judicial, etc.). Se debe entender las limitaciones de nuestra Institución. Tenemos unas limitaciones legales y otras de medios. Son muchas las situaciones que lamentamos no poder aceptar a trámite las reclamaciones.

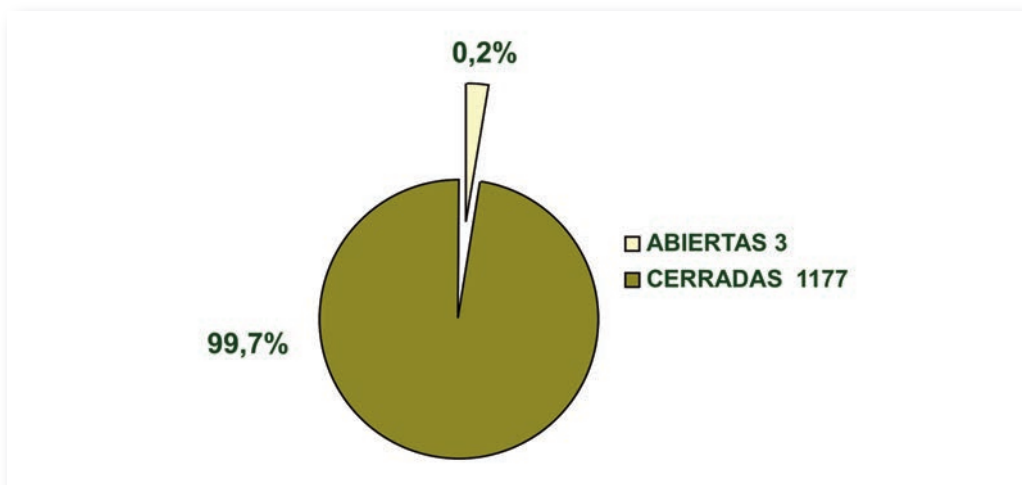


### 1.1.7 ESTADO DEL PROCEDIMIENTO FECHA 31 DICIEMBRE 2017

Al cerrar el ejercicio, el día 31 de diciembre de 2017, teníamos 1.177 Expedientes finalizados y 3 en instrucción, un 0,25%. Estos últimos, se trataban de Expedientes abiertos en los últimos meses del año.

Los 3 Expedientes que se encontraban en fase de instrucción al cierre del ejercicio 2017, correspondían a los Expedientes: 842/17; 1034/17 y 1139/17.

Los Expedientes que se mencionaron anteriormente y que encontraban en fase de instrucción al cierre del ejercicio 2017, están pendientes de los pertinentes informes del Servicio Extremeño de Salud, para proceder a su cierre.

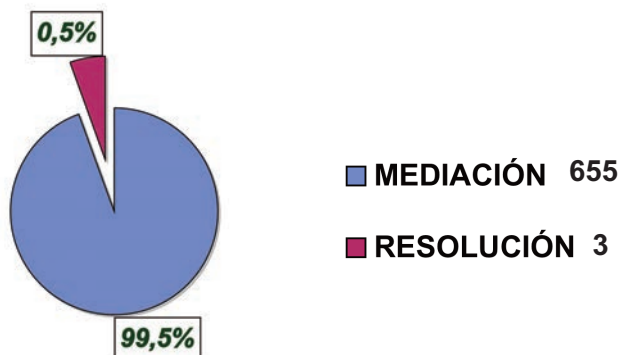


### 1.1.8 FORMA DE CIERRE

En el año 2017, de las 658 reclamaciones en las que nos hicimos competentes, la forma más frecuente de finalizar la tramitación fue mayoritariamente a través de la mediación. En 655 ocasiones, un 99,5% de los Expedientes tramitados, se finalizó con el acuerdo de ambas partes, usuario/a y SES.

En 3 ocasiones, un 0,5%, fue necesaria una Resolución. En estos casos, por no conseguirse un acuerdo completo y satisfactorio entre la Administración y el usuario, fue necesario finalizar el procedimiento realizando un escrito razonado y motivado donde se exponían nuestro criterio en una Resolución. Las situaciones como consideración de un inadecuado trato personal y la atención sanitaria son las causas que más difícilmente se llegan a mediar. El tiempo medio de cierre de los expedientes incoados, en los que somos competentes, fue de 34 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 2017

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

En la primera sección, se dará cuenta de los Expedientes de Reclamaciones aceptados e instruidos por Áreas de Salud y Centros 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 2017 sobre las reclamaciones.

En el año 2017, mediante el artículo 18 de la Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura, la Institución procedió de oficio a la apertura de tres Expedientes informativos sobre noticias publicadas en los medios de comunicación regionales solicitando nos informasen sobre la veracidad de dichas noticias y sobre las medidas que se estaban adoptando al respecto:

- Área de Salud de Mérida. Expediente 337/17. Fecha 28/3/17. Falta de dermatólogos en el Hospital de Mérida. Se recibe escrito de respuesta del Gerente del Áreas de Salud de Mérida el día 17/05/17.

- Área de Salud de Mérida. Expediente 613/17. Fecha 27/06/17. Avería en el sistema de refrigeración del Hospital de Mérida. Se recibe escrito de respuesta del Gerente del Área de Salud de Mérida el día 17/07/17.
- Servicio Extremeño de Salud. Expediente 989/17. Fecha 7/11/17. Reclamaciones formales de los usuarios del SES debidas al mal funcionamiento del nuevo servicio de transporte sanitario Ambulancias Tenorio e Hijos. Se recibe escrito de respuesta del Director Gerente del Servicio Extremeño de Salud el día 27/12/17.

### 1.2.1. ANÁLISIS DE LA RECLAMACIONES ACEPTADAS EN 2017

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

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

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

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

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

En el caso de las reclamaciones que no somos competentes, en que se obviaba la primera instancia, atendemos a estos ciudadanos, facilitando información sobre la causa de la denegación de la tramitación y procedimos a atenderlas, abriendo su expediente correspondiente y remitiendo la misma a la Gerencia del área de salud competente, realizando su posterior seguimiento. El tiempo de tramitación, tiempo que 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 por infundadas o en el apartado de otros, se explicaba la causa. En varias ocasiones se trataban de asuntos donde nosotros no tenemos competencias, como en algunos casos de la Sanidad Privada o reclamaciones de algún interno penitenciario. En otras ocasiones, era debido a que no formulaban alegaciones claras a la contestación de la Administración que le habían respondido en primera instancia. Se trataban de situaciones donde el reclamante solo nos informaba de su no conformidad, en general, pero sin aclarar dicho asunto o su opinión.

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

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

## ÁREA DE SALUD BADAJOZ

En el Área de Salud de Badajoz, en el año 2017, se presentaron 152 reclamaciones (79 reclamaciones menos que en el año 2016, que fueron 231), de las cuales en 73 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar los Expedientes de estas reclamaciones fue de 40 días. Del total de Expedientes que se cerraron al final del ejercicio, diecinueve Expedientes superaron el plazo de 60 días, que representa un porcentaje de 26% de los Expedientes tramitados.

ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ	Reclamaciones aceptadas a trámite
Hospital Infanta Cristina	38
Hospital Perpetuo Socorro	16
Hospital Materno Infanti	2
Otros	17
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>

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 Neurología, Angiología y Cirugía vascular, Neurocirugía, Traumatología y Cardiología; siendo cerradas la mayoría por mediación.

### Hospital Infanta Cristina

En el año 2017, en 38 casos, las reclamaciones procedentes de este Centro se aceptaron. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 46. Se cerraron trece Expedientes en un plazo superior a 60 días, que representa el porcentaje de 34%.

Los 38 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 34/17	Expediente 41/17	Expediente 179/17	Expediente 191/17
Expediente 196/17	Expediente 198/17	Expediente 204/17	Expediente 215/17
Expediente 224/17	Expediente 253/17	Expediente 269/17	Expediente 290/17
Expediente 318/17	Expediente 319/17	Expediente 340/17	Expediente 342/17
Expediente 346/17	Expediente 360/17	Expediente 390/17	Expediente 422/17
Expediente 521/17	Expediente 541/17	Expediente 572/17	Expediente 614/17
Expediente 623/17	Expediente 632/17	Expediente 648/17	Expediente 658/17
Expediente 661/17	Expediente 671/17	Expediente 672/17	Expediente 714/17
Expediente 793/17	Expediente 869/17	Expediente 990/17	Expediente 1121/17
Expediente 1128/17	Expediente 1140/17		

### Hospital Perpetuo Socorro de Badajoz

En el año 2017, en 16 casos, las reclamaciones procedentes de este Centro se aceptaron. La media de días en tramitar las reclamaciones de esta Centro fue de 36. Dos Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa el porcentaje de 12%.

Los 16 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 4/17	Expediente 14/17	Expediente 44/17	Expediente 125/17
Expediente 199/17	Expediente 255/17	Expediente 316/17	Expediente 389/17
Expediente 409/17	Expediente 421/17	Expediente 438/17	Expediente 465/17
Expediente 583/17	Expediente 625/17	Expediente 892/17	Expediente 1023/17

## Hospital Materno Infantil

En el año 2017, en 2 casos, las reclamaciones procedentes de este Centro se aceptaron. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 3. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

Los 2 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 313/17                      Expediente 518/17

### Otros

En el año 2017, en 17 casos, las reclamaciones procedentes de otros Centros de Badajoz se aceptaron, en concreto, 2 CERHA y 15 atención primaria. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 36. Dos Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa el porcentaje de 12%.

Los 17 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 12/17                      Expediente 68/17                      Expediente 182/17                      Expediente 425/17  
 Expediente 550/17                      Expediente 681/17                      Expediente 682/17                      Expediente 683/17  
 Expediente 684/17                      Expediente 685/17                      Expediente 686/17                      Expediente 767/17  
 Expediente 885/17                      Expediente 894/17                      Expediente 1031/17                      Expediente 1079/17  
 Expediente 1138/17

## ÁREA DE SALUD CÁCERES

En el año 2017, se presentaron 196 reclamaciones dirigidas al Área de Salud de Cáceres, de las cuales en 132 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar los Expedientes de estas reclamaciones fue de 23. Del total de Expedientes que se cerraron al final del ejercicio, diecisiete Expedientes superaron el plazo de 60 días, que representa un porcentaje de 13% de los Expedientes tramitados.

ÁREA DE SALUD DE CÁCERES	Reclamaciones aceptadas a trámite
Hospital San Pedro de Alcántara	66
Hospital Nuestra Señora de la Montaña	26
Otros	40
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>

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

## Hospital San Pedro de Alcántara

En el año 2017, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro y que fueron aceptadas fue de 66. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 34. Trece Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, un 20 %.

Los 66 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 31/17	Expediente 42/17	Expediente 58/17	Expediente 71/17
Expediente 160/17	Expediente 166/17	Expediente 171/17	Expediente 201/17
Expediente 238/17	Expediente 270/17	Expediente 279/17	Expediente 284/17
Expediente 311/17	Expediente 317/17	Expediente 330/17	Expediente 345/17
Expediente 369/17	Expediente 403/17	Expediente 406/17	Expediente 414/17
Expediente 437/17	Expediente 447/17	Expediente 456/17	Expediente 466/17
Expediente 471/17	Expediente 478/17	Expediente 479/17	Expediente 514/17
Expediente 533/17	Expediente 535/17	Expediente 594/17	Expediente 596/17
Expediente 616/17	Expediente 617/17	Expediente 624/17	Expediente 631/17
Expediente 633/17	Expediente 646/17	Expediente 654/17	Expediente 656/17
Expediente 660/17	Expediente 666/17	Expediente 673/17	Expediente 689/17
Expediente 726/17	Expediente 739/17	Expediente 751/17	Expediente 798/17
Expediente 799/17	Expediente 819/17	Expediente 835/17	Expediente 841/17
Expediente 850/17	Expediente 857/17	Expediente 877/17	Expediente 891/17
Expediente 914/17	Expediente 928/17	Expediente 961/17	Expediente 1001/17
Expediente 1077/17	Expediente 1101/17	Expediente 1108/17	Expediente 1109/17
Expediente 1152/17	Expediente 1174/17		

## Hospital Nuestra Señora de la Montaña

En el año 2017, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro y que fueron aceptadas fue de 26. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 30. Cuatro Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa el porcentaje de 15 %.

Los 26 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 60/17	Expediente 110/17	Expediente 112/17	Expediente 141/17
Expediente 250/17	Expediente 268/17	Expediente 273/17	Expediente 353/17
Expediente 355/17	Expediente 480/17	Expediente 499/17	Expediente 501/17
Expediente 505/17	Expediente 547/17	Expediente 635/17	Expediente 668/17
Expediente 704/17	Expediente 713/17	Expediente 736/17	Expediente 756/17
Expediente 897/17	Expediente 1062/17	Expediente 1120/17	Expediente 1155/17
Expediente 1164/17	Expediente 1179/17		

### Otros

En 40 casos, las reclamaciones presentadas que procedían de otros Centros (Centro de Alta Resolución de Trujillo y centros de salud) fueron aceptadas. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 7. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

Los 40 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 72/17	Expediente 73/17	Expediente 74/17	Expediente 75/17
Expediente 76/17	Expediente 77/17	Expediente 78/17	Expediente 79/17
Expediente 80/17	Expediente 81/17	Expediente 82/17	Expediente 83/17
Expediente 84/17	Expediente 85/17	Expediente 86/17	Expediente 87/17
Expediente 88/17	Expediente 89/17	Expediente 90/17	Expediente 91/17
Expediente 92/17	Expediente 93/17	Expediente 94/17	Expediente 95/17
Expediente 96/17	Expediente 97/17	Expediente 98/17	Expediente 99/17
Expediente 100/17	Expediente 101/17	Expediente 102/17	Expediente 103/17
Expediente 104/17	Expediente 105/17	Expediente 106/17	Expediente 107/17
Expediente 108/17	Expediente 203/17	Expediente 569/17	Expediente 921/17

### ÁREA DE SALUD CORIA

En el año 2017, de un total de 6 reclamaciones presentadas en el Área de Coria, en 5 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 63. Dos Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje de 40% de los Expedientes tramitados.

ÁREA DE SALUD DE CORIA	Reclamaciones aceptadas a trámite
Hospital de Coria	5
Otros	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

La mayoría de las reclamaciones tenían por motivo la disconformidad por la atención personal y/o sanitaria y en dos casos, por disconformidad por el servicio de transporte sanitario terrestre; siendo cerradas la mayoría por mediación.

Los 5 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 356/17	Expediente 718/17	Expediente 748/17	Expediente 1110/17
Expediente 1119/17			

## ÁREA DE SALUD DON BENITO – VILLANUEVA

En el año 2017, de un total de 45 reclamaciones presentadas en el Área de Don Benito-Villanueva, en 21 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 25. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

ÁREA DE SALUD DE DON BENITO-VILLANUEVA	Reclamaciones aceptadas a trámite
Hospital Don Benito	19
Hospital Siberia-Serena	0
Otros	2
<b>TOTAL</b>	<b>21</b>

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

### Hospital Don Benito

En el año 2015, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro y que fueron aceptadas fue de 19. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 26. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

Los 19 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 11/17	Expediente 142/17	Expediente 143/17	Expediente 163/17
Expediente 338/17	Expediente 339/17	Expediente 444/17	Expediente 448/17
Expediente 578/17	Expediente 701/17	Expediente 784/17	Expediente 815/17
Expediente 834/17	Expediente 853/17	Expediente 882/17	Expediente 991/17
Expediente 1084/17	Expediente 1165/17	Expediente 1172/17	

### Otros

En el año 2017, en 2 casos, las reclamaciones presentadas que procedían de otros Centros fueron aceptadas. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 15. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

Los 2 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 242/17	Expediente 387/17
-------------------	-------------------



## ÁREA DE SALUD LLERENA-ZAFRA

En el año 2017, en el Área de Llerena-Zafra se recibieron 93 reclamaciones, en 67 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 37 días. Cuatro Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje de 6% de los Expedientes tramitados.

ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA	Reclamaciones aceptadas a trámite
Hospital de Zafra	61
Hospital de Llerena	5
Otros	1
<b>TOTAL</b>	<b>67</b>

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

### Hospital de Zafra

En el año 2017, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro y que fueron aceptadas fue de 61. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 22 días. Un Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días, que representa el porcentaje de 2%.

Los 61 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 1/17	Expediente 18/17	Expediente 38/17	Expediente 39/17
Expediente 46/17	Expediente 47/17	Expediente 48/17	Expediente 114/17
Expediente 121/17	Expediente 170/17	Expediente 174/17	Expediente 175/17
Expediente 185/17	Expediente 214/17	Expediente 217/17	Expediente 226/17
Expediente 240/17	Expediente 245/17	Expediente 249/17	Expediente 267/17
Expediente 280/17	Expediente 281/17	Expediente 287/17	Expediente 310/17
Expediente 312/17	Expediente 378/17	Expediente 388/17	Expediente 424/17
Expediente 474/17	Expediente 475/17	Expediente 476/17	Expediente 477/17
Expediente 502/17	Expediente 504/17	Expediente 511/17	Expediente 552/17
Expediente 560/17	Expediente 607/17	Expediente 641/17	Expediente 642/17
Expediente 693/17	Expediente 695/17	Expediente 696/17	Expediente 706/17
Expediente 741/17	Expediente 742/17	Expediente 762/17	Expediente 788/17
Expediente 792/17	Expediente 795/17	Expediente 796/17	Expediente 797/17
Expediente 886/17	Expediente 887/17	Expediente 892/17	Expediente 957/17
Expediente 965/17	Expediente 1116/17	Expediente 1123/17	Expediente 1176/17
Expediente 1178/17			

## Hospital de Llerena

En el año 2017, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro y que fueron aceptadas fue de 5. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 55. Tres Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa el porcentaje de 5%.

Los 5 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 405/17      Expediente 720/17      Expediente 1092/17      Expediente 1093/17  
Expediente 1126/17

## Otros

En el año 2017, en 1 caso, las reclamaciones presentadas que procedían de otros Centros fue aceptada. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 33. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

El Expediente aceptado fue el siguiente:

Expediente 184/17

## ÁREA DE SALUD MÉRIDA

En el año 2017, de un total de 573 reclamaciones presentadas en el Área de Mérida, en 301 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 42. Noventa y seis Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje de 32% de los Expedientes tramitados.

ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA	Reclamaciones aceptadas a trámite
Hospital de Mérida	292
Hospital de Tierra de Barros	6
Otros	3
<b>TOTAL</b>	<b>301</b>

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

## Hospital de Mérida

En el año 2017, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro y que fueron aceptadas fue de 292. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Centro fue de 49. Noventa y tres Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa el porcentaje de 32%.

Los 292 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 7/17	Expediente 8/17	Expediente 13/17	Expediente 15/17
Expediente 21/17	Expediente 24/17	Expediente 26/17	Expediente 27/17
Expediente 28/17	Expediente 29/17	Expediente 35/17	Expediente 63/17
Expediente 67/17	Expediente 70/17	Expediente 109/17	Expediente 119/17
Expediente 130/17	Expediente 134/17	Expediente 153/17	Expediente 156/17
Expediente 157/17	Expediente 158/17	Expediente 162/17	Expediente 168/17
Expediente 176/17	Expediente 177/17	Expediente 180/17	Expediente 181/17
Expediente 193/17	Expediente 197/17	Expediente 200/17	Expediente 223/17
Expediente 233/17	Expediente 236/17	Expediente 241/17	Expediente 243/17
Expediente 244/17	Expediente 247/17	Expediente 248/17	Expediente 254/17
Expediente 256/17	Expediente 260/17	Expediente 278/17	Expediente 289/17
Expediente 296/17	Expediente 302/17	Expediente 307/17	Expediente 308/17
Expediente 309/17	Expediente 320/17	Expediente 321/17	Expediente 322/17
Expediente 323/17	Expediente 324/17	Expediente 325/17	Expediente 326/17
Expediente 328/17	Expediente 331/17	Expediente 334/17	Expediente 337/17
Expediente 348/17	Expediente 349/17	Expediente 350/17	Expediente 352/17
Expediente 354/17	Expediente 371/17	Expediente 375/17	Expediente 400/17
Expediente 401/17	Expediente 410/17	Expediente 411/17	Expediente 412/17
Expediente 416/17	Expediente 420/17	Expediente 426/17	Expediente 430/17
Expediente 431/17	Expediente 452/17	Expediente 459/17	Expediente 460/17
Expediente 461/17	Expediente 467/17	Expediente 469/17	Expediente 486/17
Expediente 495/17	Expediente 496/17	Expediente 510/17	Expediente 524/17
Expediente 528/17	Expediente 529/17	Expediente 532/17	Expediente 536/17
Expediente 537/17	Expediente 538/17	Expediente 540/17	Expediente 553/17
Expediente 554/17	Expediente 556/17	Expediente 557/17	Expediente 558/17
Expediente 561/17	Expediente 563/17	Expediente 564/17	Expediente 565/17
Expediente 566/17	Expediente 568/17	Expediente 573/17	Expediente 574/17
Expediente 575/17	Expediente 576/17	Expediente 577/17	Expediente 586/17
Expediente 590/17	Expediente 591/17	Expediente 593/17	Expediente 595/17
Expediente 601/17	Expediente 605/17	Expediente 613/17	Expediente 618/17
Expediente 619/17	Expediente 620/17	Expediente 622/17	Expediente 629/17
Expediente 634/17	Expediente 638/17	Expediente 639/17	Expediente 643/17
Expediente 645/17	Expediente 657/17	Expediente 659/17	Expediente 663/17
Expediente 674/17	Expediente 676/17	Expediente 677/17	Expediente 678/17
Expediente 679/17	Expediente 680/17	Expediente 687/17	Expediente 692/17
Expediente 694/17	Expediente 702/17	Expediente 708/17	Expediente 709/17
Expediente 710/17	Expediente 712/17	Expediente 715/17	Expediente 719/17
Expediente 721/17	Expediente 722/17	Expediente 727/17	Expediente 730/17

Expediente 731/17	Expediente 732/17	Expediente 733/17	Expediente 734/17
Expediente 737/17	Expediente 738/17	Expediente 743/17	Expediente 744/17
Expediente 746/17	Expediente 747/17	Expediente 750/17	Expediente 752/17
Expediente 753/17	Expediente 757/17	Expediente 758/17	Expediente 764/17
Expediente 765/17	Expediente 800/17	Expediente 801/17	Expediente 802/17
Expediente 803/17	Expediente 804/17	Expediente 805/17	Expediente 809/17
Expediente 811/17	Expediente 814/17	Expediente 817/17	Expediente 824/17
Expediente 830/17	Expediente 832/17	Expediente 833/17	Expediente 836/17
Expediente 837/17	Expediente 843/17	Expediente 845/17	Expediente 846/17
Expediente 849/17	Expediente 851/17	Expediente 852/17	Expediente 855/17
Expediente 860/17	Expediente 861/17	Expediente 862/17	Expediente 863/17
Expediente 865/17	Expediente 866/17	Expediente 867/17	Expediente 872/17
Expediente 873/17	Expediente 876/17	Expediente 889/17	Expediente 890/17
Expediente 898/17	Expediente 901/17	Expediente 904/17	Expediente 906/17
Expediente 907/17	Expediente 908/17	Expediente 909/17	Expediente 918/17
Expediente 919/17	Expediente 920/17	Expediente 923/17	Expediente 924/17
Expediente 925/17	Expediente 926/17	Expediente 927/17	Expediente 929/17
Expediente 931/17	Expediente 934/17	Expediente 936/17	Expediente 937/17
Expediente 938/17	Expediente 940/17	Expediente 941/17	Expediente 942/17
Expediente 948/17	Expediente 949/17	Expediente 950/17	Expediente 953/17
Expediente 954/17	Expediente 955/17	Expediente 959/17	Expediente 960/17
Expediente 963/17	Expediente 966/17	Expediente 967/17	Expediente 969/17
Expediente 971/17	Expediente 972/17	Expediente 975/17	Expediente 976/17
Expediente 977/17	Expediente 994/17	Expediente 996/17	Expediente 997/17
Expediente 998/17	Expediente 1000/17	Expediente 1002/17	Expediente 1003/17
Expediente 1007/17	Expediente 1009/17	Expediente 1027/17	Expediente 1036/17
Expediente 1052/17	Expediente 1053/17	Expediente 1055/17	Expediente 1063/17
Expediente 1065/17	Expediente 1066/17	Expediente 1068/17	Expediente 1071/17
Expediente 1072/17	Expediente 1073/17	Expediente 1074/17	Expediente 1078/17
Expediente 1085/17	Expediente 1088/17	Expediente 1091/17	Expediente 1096/17
Expediente 1102/17	Expediente 1105/17	Expediente 1106/17	Expediente 1112/17
Expediente 1117/17	Expediente 1127/17	Expediente 1130/17	Expediente 1131/17
Expediente 1133/17	Expediente 1137/17	Expediente 1142/17	Expediente 1143/17
Expediente 1144/17	Expediente 1145/17	Expediente 1146/17	Expediente 1147/17
Expediente 1149/17	Expediente 1166/17	Expediente 1169/17	Expediente 1180/17

### Hospital Tierra de Barros

En el año 2017, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro y que fueron aceptadas fue de 6. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 51. Tres Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa el porcentaje de 50%.

Los 6 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 432/17	Expediente 667/17	Expediente 956/17	Expediente 1081/17
Expediente 1124/17	Expediente 1125/17		

### Otros

En 3 casos, las reclamaciones presentadas que procedían de otros Centros fueron aceptadas. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 26. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

Los 3 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 57/17

Expediente 65/17

Expediente 205/17

## ÁREA DE SALUD NAVALMORAL DE LA MATA

En el año 2017, de un total de 18 reclamaciones presentadas en el Área de Salud de Navalmoral de la Mata, en 11 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 28. Dos Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje de 18% de los Expedientes tramitados.

ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA	Reclamaciones aceptadas a trámite
Hospital Campo Arañuelo	10
Otros	1
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

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

### Hospital Campo Arañuelo

En el año 2017, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro y que fueron aceptadas fue de 10. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 22. Un Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días, que representa el porcentaje de 10%.

Los 10 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 36/17

Expediente 37/17

Expediente 482/17

Expediente 506/17

Expediente 651/17

Expediente 669/17

Expediente 699/17

Expediente 705/17

Expediente 888/17

Expediente 1167/17

### Otros

En el año 2017, en 1 caso, la reclamación presentada que procedía de otros Centros fue aceptada. Los días en tramitar la única reclamación de este Área fueron de 97. Un Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

El Expediente aceptado fue el siguiente: Expediente 979/17.

## ÁREA DE SALUD PLASENCIA

En el año 2017, de un total de 50 reclamaciones presentadas en el Área de Plasencia, en 18 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 16. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA	Reclamaciones aceptadas a trámite
Hospital Virgen del Puerto	16
Otros	2
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

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

### Hospital Virgen del Puerto

En el año 2017, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este Centro y que fueron aceptadas fue de 16. La media de días en tramitar la reclamación de este Centro fue de 15. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

Los 16 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 10/17	Expediente 43/17	Expediente 56/17	Expediente 133/17
Expediente 178/17	Expediente 213/17	Expediente 237/17	Expediente 286/17
Expediente 314/17	Expediente 329/17	Expediente 377/17	Expediente 418/17
Expediente 443/17	Expediente 868/17	Expediente 951/17	Expediente 1171/17

### Otros

En 2 casos, las reclamaciones presentadas y aceptadas procedían de otros Centros. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 24. Por tanto, ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

Los 2 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 341/17                      Expediente 816/17

## OTROS

En el año 2017, en 47 ocasiones, se recibieron reclamaciones que no pudimos asignar a ninguna de las Áreas de Salud en concreto. En este grupo, se encuadra la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales, Servicio Extremeño de Salud y otras. En 30 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. No facilitamos la media en este grupo por no referirse a ninguna instancia concreta.

Los 30 Expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 66/17	Expediente 116/17	Expediente 136/17	Expediente 172/17
Expediente 231/17	Expediente 277/17	Expediente 336/17	Expediente 366/17
Expediente 435/17	Expediente 436/17	Expediente 472/17	Expediente 519/17
Expediente 522/17	Expediente 571/17	Expediente 606/17	Expediente 615/17
Expediente 628/17	Expediente 697/17	Expediente 745/17	Expediente 821/17
Expediente 842/17	Expediente 875/17	Expediente 879/17	Expediente 895/17
Expediente 989/17	Expediente 1034/17	Expediente 1114/17	Expediente 1139/17
Expediente 1160/17	Expediente 1173/17		

### 1.2.2. ANÁLISIS DE LA RECLAMACIONES RECHAZADAS 2017

En el año 2017, en 522 ocasiones, reclamaciones y sugerencias recibidas en nuestra Institución fueron atendidas y tramitadas, pero se rechazaron por no ser competentes. Como ya se ha explicado en el principio de este Capítulo, al tratar el procedimiento de tramitación de reclamaciones, en los casos que se presentan escritos a nuestra Institución donde consideramos que no somos competentes en primera instancia, atendemos a estos ciudadanos, facilitando información sobre la causa de la denegación de la tramitación y sobre las posibles vías para resolver sus peticiones.

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

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

Las reclamaciones insuficientemente informadas procedían principalmente de correos electrónicos. En estos casos, se le informaba por teléfono o a vuelta de correo electrónico, sobre

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

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

La media de tiempo que 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/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 2017.

## ÁREA DE SALUD BADAJOZ

ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ	Reclamaciones rechazadas a trámite
Hospital Infanta Cristina	43
Hospital Perpetuo Socorro	21
Hospital Materno Infantil	3
Otros	12
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>

### Hospital Infanta Cristina de Badajoz

Los 43 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 5/17	Expediente 19/17	Expediente 45/17	Expediente 122/17
Expediente 131/17	Expediente 144/17	Expediente 187/17	Expediente 189/17



Expediente 190/17	Expediente 230/17	Expediente 335/17	Expediente 344/17
Expediente 385/17	Expediente 398/17	Expediente 404/17	Expediente 445/17
Expediente 451/17	Expediente 453/17	Expediente 473/17	Expediente 512/17
Expediente 520/17	Expediente 534/17	Expediente 581/17	Expediente 582/17
Expediente 637/17	Expediente 698/17	Expediente 700/17	Expediente 703/17
Expediente 728/17	Expediente 769/17	Expediente 789/17	Expediente 838/17
Expediente 874/17	Expediente 884/17	Expediente 910/17	Expediente 943/17
Expediente 1033/17	Expediente 1049/17	Expediente 1050/17	Expediente 1070/17
Expediente 1141/17	Expediente 1157/17	Expediente 1159/17	

### Hospital Perpetuo Socorro de Badajoz

Los 21 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 69/17	Expediente 135/17	Expediente 139/17	Expediente 154/17
Expediente 164/17	Expediente 165/17	Expediente 195/17	Expediente 264/17
Expediente 282/17	Expediente 315/17	Expediente 327/17	Expediente 368/17
Expediente 449/17	Expediente 545/17	Expediente 755/17	Expediente 820/17
Expediente 973/17	Expediente 992/17	Expediente 1018/17	Expediente 1104/17
Expediente 1107/17			

### Hospital Materno Infantil

Los 3 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 127/17	Expediente 523/17	Expediente 848/17
-------------------	-------------------	-------------------

### Otros

Los 12 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 40/17	Expediente 379/17	Expediente 457/17	Expediente 592/17
Expediente 641/17	Expediente 735/17	Expediente 778/17	Expediente 783/17
Expediente 794/17	Expediente 870/17	Expediente 983/17	Expediente 1170/17

## ÁREA DE SALUD CÁCERES

ÁREA DE SALUD DE CÁCERES	Reclamaciones rechazadas a trámite
Hospital San Pedro de Alcántara	38
Hospital Nuestra Señora de la Montaña	20
Otros	5
<b>TOTAL</b>	<b>64</b>

### Hospital San Pedro de Alcántara

Los 38 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 33/17	Expediente 117/17	Expediente 169/17	Expediente 252/17
Expediente 257/17	Expediente 259/17	Expediente 263/17	Expediente 285/17
Expediente 299/17	Expediente 304/17	Expediente 305/17	Expediente 347/17
Expediente 351/17	Expediente 376/17	Expediente 391/17	Expediente 500/17
Expediente 525/17	Expediente 570/17	Expediente 600/17	Expediente 609/17
Expediente 610/17	Expediente 652/17	Expediente 655/17	Expediente 740/17
Expediente 761/17	Expediente 763/17	Expediente 791/17	Expediente 818/17
Expediente 839/17	Expediente 840/17	Expediente 932/17	Expediente 1030/17
Expediente 1042/17	Expediente 1075/17	Expediente 1086/17	Expediente 1115/17
Expediente 1134/17	Expediente 1136/17		

### Hospital Nuestra Señora de la Montaña

Los 20 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 22/17	Expediente 23/17	Expediente 126/17	Expediente 132/17
Expediente 140/17	Expediente 161/17	Expediente 202/17	Expediente 209/17
Expediente 265/17	Expediente 272/17	Expediente 274/17	Expediente 394/17
Expediente 415/17	Expediente 546/17	Expediente 775/17	Expediente 782/17
Expediente 878/17	Expediente 896/17	Expediente 915/17	Expediente 1154/17

### Otros

Los 5 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 251/17	Expediente 291/17	Expediente 858/17	Expediente 1004/17
Expediente 1124/17			

## ÁREA DE SALUD CORIA

ÁREA DE SALUD DE CORIA	Reclamaciones rechazadas a trámite
Hospital de Coria	0
Otros	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

### Hospital de Coria

El Expediente rechazado fue el siguiente: Expediente 306/17.

## ÁREA DE SALUD DON BENITO-VILLANUEVA

ÁREA DE SALUD DE DON BENITO-VILLANUEVA	Reclamaciones rechazadas a trámite
Hospital Don Benito	17
Hospital Siberia-Serena	1
Otros	6
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

### Hospital Don Benito

Los 17 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 145/17	Expediente 232/17	Expediente 395/17	Expediente 439/17
Expediente 526/17	Expediente 542/17	Expediente 543/17	Expediente 544/17
Expediente 548/17	Expediente 549/17	Expediente 603/17	Expediente 690/17
Expediente 790/17	Expediente 854/17	Expediente 980/17	Expediente 1032/17
Expediente 1158/17			

### Hospital Siberia-Serena

El Expediente rechazado fue el siguiente:

Expediente 374/17

### Otros

Los 6 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 386/17	Expediente 433/17	Expediente 484/17	Expediente 507/17
Expediente 608/17	Expediente 725/17		

## ÁREA DE SALUD LLERENA-ZAFRA

ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA	Reclamaciones rechazadas a trámite
Hospital de Llerena	5
Hospital de Zafra	20
Otros	1
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>

### Hospital de Zafra

Los 20 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 370/17	Expediente 396/17	Expediente 665/17	Expediente 827/17
Expediente 859/17	Expediente 899/17	Expediente 911/17	Expediente 916/17
Expediente 939/17	Expediente 952/17	Expediente 962/17	Expediente 999/17
Expediente 1021/17	Expediente 1029/17	Expediente 1047/17	Expediente 1057/17
Expediente 1080/17	Expediente 1083/17	Expediente 1099/17	Expediente 1177/17

### Hospital de Llerena

Los 5 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 442/17	Expediente 626/17	Expediente 1016/17	Expediente 1046/17
Expediente 1056/17			

### Otros

El Expediente rechazado fue el siguiente: Expediente 1017/17.

## ÁREA DE SALUD MÉRIDA

ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA	Reclamaciones rechazadas a trámite
Hospital de Mérida	246
Hospital Tierra de Barros	9
Otros	17
<b>TOTAL</b>	<b>272</b>

### Hospital de Mérida

Los 246 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 16/17	Expediente 25/17	Expediente 30/17	Expediente 49/17
Expediente 50/17	Expediente 51/17	Expediente 52/17	Expediente 53/17
Expediente 54/17	Expediente 55/17	Expediente 59/17	Expediente 61/17
Expediente 62/17	Expediente 111/17	Expediente 113/17	Expediente 118/17
Expediente 120/17	Expediente 123/17	Expediente 124/17	Expediente 128/17
Expediente 129/17	Expediente 137/17	Expediente 138/17	Expediente 148/17
Expediente 149/17	Expediente 150/17	Expediente 159/17	Expediente 167/17
Expediente 173/17	Expediente 183/17	Expediente 186/17	Expediente 188/17
Expediente 192/17	Expediente 194/17	Expediente 206/17	Expediente 208/17
Expediente 210/17	Expediente 211/17	Expediente 212/17	Expediente 218/17

Expediente 219/17	Expediente 220/17	Expediente 221/17	Expediente 222/17
Expediente 227/17	Expediente 228/17	Expediente 234/17	Expediente 235/17
Expediente 239/17	Expediente 258/17	Expediente 261/17	Expediente 262/17
Expediente 266/17	Expediente 271/17	Expediente 275/17	Expediente 276/17
Expediente 283/17	Expediente 288/17	Expediente 293/17	Expediente 294/17
Expediente 295/17	Expediente 300/17	Expediente 301/17	Expediente 303/17
Expediente 343/17	Expediente 357/17	Expediente 358/17	Expediente 361/17
Expediente 362/17	Expediente 363/17	Expediente 364/17	Expediente 365/17
Expediente 367/17	Expediente 372/17	Expediente 381/17	Expediente 382/17
Expediente 384/17	Expediente 393/17	Expediente 397/17	Expediente 399/17
Expediente 402/17	Expediente 408/17	Expediente 419/17	Expediente 427/17
Expediente 428/17	Expediente 434/17	Expediente 440/17	Expediente 441/17
Expediente 450/17	Expediente 454/17	Expediente 455/17	Expediente 458/17
Expediente 464/17	Expediente 468/17	Expediente 485/17	Expediente 487/17
Expediente 488/17	Expediente 489/17	Expediente 490/17	Expediente 491/17
Expediente 492/17	Expediente 493/17	Expediente 494/17	Expediente 497/17
Expediente 513/17	Expediente 515/17	Expediente 516/17	Expediente 517/17
Expediente 527/17	Expediente 530/17	Expediente 531/17	Expediente 539/17
Expediente 559/17	Expediente 562/17	Expediente 579/17	Expediente 580/17
Expediente 587/17	Expediente 588/17	Expediente 589/17	Expediente 597/17
Expediente 598/17	Expediente 602/17	Expediente 604/17	Expediente 611/17
Expediente 627/17	Expediente 630/17	Expediente 640/17	Expediente 644/17
Expediente 647/17	Expediente 649/17	Expediente 653/17	Expediente 662/17
Expediente 670/17	Expediente 688/17	Expediente 707/17	Expediente 711/17
Expediente 716/17	Expediente 717/17	Expediente 723/17	Expediente 724/17
Expediente 754/17	Expediente 759/17	Expediente 760/17	Expediente 766/17
Expediente 768/17	Expediente 770/17	Expediente 771/17	Expediente 772/17
Expediente 773/17	Expediente 776/17	Expediente 777/17	Expediente 780/17
Expediente 785/17	Expediente 786/17	Expediente 787/17	Expediente 806/17
Expediente 807/17	Expediente 808/17	Expediente 810/17	Expediente 812/17
Expediente 813/17	Expediente 822/17	Expediente 823/17	Expediente 825/17
Expediente 828/17	Expediente 829/17	Expediente 831/17	Expediente 844/17
Expediente 864/17	Expediente 871/17	Expediente 880/17	Expediente 881/17
Expediente 883/17	Expediente 893/17	Expediente 902/17	Expediente 903/17
Expediente 905/17	Expediente 912/17	Expediente 913/17	Expediente 917/17
Expediente 922/17	Expediente 933/17	Expediente 935/17	Expediente 944/17
Expediente 945/17	Expediente 946/17	Expediente 958/17	Expediente 964/17
Expediente 968/17	Expediente 970/17	Expediente 974/17	Expediente 978/17
Expediente 981/17	Expediente 984/17	Expediente 985/17	Expediente 986/17
Expediente 987/17	Expediente 988/17	Expediente 995/17	Expediente 1008/17
Expediente 1011/17	Expediente 1012/17	Expediente 1014/17	Expediente 1019/17
Expediente 1022/17	Expediente 1025/17	Expediente 1026/17	Expediente 1028/17
Expediente 1035/17	Expediente 1037/17	Expediente 1038/17	Expediente 1039/17
Expediente 1040/17	Expediente 1041/17	Expediente 1043/17	Expediente 1044/17
Expediente 1048/17	Expediente 1051/17	Expediente 1058/17	Expediente 1060/17
Expediente 1064/17	Expediente 1067/17	Expediente 1069/17	Expediente 1076/17
Expediente 1082/17	Expediente 1087/17	Expediente 1089/17	Expediente 1094/17



Expediente 1095/17	Expediente 1097/17	Expediente 1098/17	Expediente 1100/17
Expediente 1103/17	Expediente 1111/17	Expediente 1113/17	Expediente 1118/17
Expediente 1132/17	Expediente 1135/17	Expediente 1148/17	Expediente 1150/17
Expediente 1151/17	Expediente 1153/17	Expediente 1161/17	Expediente 1162/17
Expediente 1163/17	Expediente 1168/17		

### Hospital Tierra de Barros

Los 9 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 17/17	Expediente 146/17	Expediente 147/17	Expediente 216/17
Expediente 749/17	Expediente 826/17	Expediente 847/17	Expediente 1005/17
Expediente 1006/17			

### Otros

Los 17 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 2/17	Expediente 3/17	Expediente 20/17	Expediente 151/17
Expediente 359/17	Expediente 383/17	Expediente 429/17	Expediente 508/17
Expediente 555/17	Expediente 729/17	Expediente 774/17	Expediente 900/17
Expediente 993/17	Expediente 1020/17	Expediente 1045/17	Expediente 1029/17
Expediente 1175/17			

## ÁREA DE SALUD NAVALMORAL DE LA MATA

ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA	Reclamaciones rechazadas a trámite
Hospital Campo Arañuelo	6
Otros	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>

### Hospital Campo Arañuelo

Los 6 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 225/17	Expediente 413/17	Expediente 483/17	Expediente 585/17
Expediente 691/17	Expediente 1059/17		

Otros

El Expediente rechazado fue el siguiente: Expediente 298/17.

## ÁREA DE SALUD PLASENCIA

ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA	Reclamaciones rechazadas a trámite
Hospital Virgen del Puerto	30
Otros	2
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>

### Hospital Virgen del Puerto

Los 30 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 6/17	Expediente 9/17	Expediente 32/17	Expediente 115/17
Expediente 155/17	Expediente 207/17	Expediente 229/17	Expediente 292/17
Expediente 333/17	Expediente 373/17	Expediente 380/17	Expediente 407/17
Expediente 417/17	Expediente 481/17	Expediente 498/17	Expediente 503/17
Expediente 567/17	Expediente 584/17	Expediente 599/17	Expediente 621/17
Expediente 636/17	Expediente 779/17	Expediente 856/17	Expediente 947/17
Expediente 1010/17	Expediente 1015/17	Expediente 1061/17	Expediente 1090/17
Expediente 1122/17	Expediente 1157/17		

### Otros

Los 2 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 246/17	Expediente 446/17
-------------------	-------------------

## OTROS

OTROS	Reclamaciones rechazadas a trámite
Servicio Extremeño de Salud	14
Consejería de Sanidad y Políticas Sociales	1
Otros	2
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

En el año 2017, en 47 ocasiones, se recibieron reclamaciones que no pudimos asignar a ninguna de las Áreas de Salud en concreto. En este grupo, se encuadra la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales, Servicio Extremeño de Salud y otras. En 17 ocasiones rechazamos a trámite el Expediente.

Los 17 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

Expediente 152/17	Expediente 297/17	Expediente 392/17	Expediente 423/17
Expediente 462/17	Expediente 463/17	Expediente 470/17	Expediente 509/17
Expediente 551/17	Expediente 612/17	Expediente 650/17	Expediente 664/17
Expediente 675/17	Expediente 781/17	Expediente 930/17	Expediente 1013/17
Expediente 1054/17			

### **1.2.3. RESOLUCIONES FORMULADAS, EN EL AÑO 2017, POR LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA EN RELACIÓN CON LAS RECLAMACIONES**

En cumplimiento de lo preceptuado en el artículo 21 del Decreto 4/2003, que nos regula, se relacionan de manera sintética las recomendaciones formuladas por la Defensora de los Usuarios durante el ejercicio 2017. En cada una se recoge el motivo principal de la Resolución, 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 también expedientes que se abrieron o incoaron en ejercicios anteriores, y que debido a la ausencia del anterior titular de la Institución no se habían solucionado, relativos a los años 2015 y 2016, y que se retomaron cerrándose en el año 2017 cuando se realizaron las resoluciones.

Toda la información contenida en este apartado ha sido sometida al procedimiento de disociación definido por la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, para que la información que se obtenga no pueda asociarse a ninguna persona identificada o identificable.

#### **- Disconformidad con la asistencia prestada por el Servicio de Neurología del Hospital San Pedro de Alcántara (Expte.: 491/15).**

Reclama por disconformidad con la respuesta a la reclamación nº 5-30605-15, de fecha 22/06/15 que presentó en el Servicio de Atención al Usuario del Hospital San Pedro de Alcántara, en la cual mostraba su queja en relación con diversos aspectos de la asistencia sanitaria prestada a su padre, mientras estaba ingresado en la planta de Neurología. Por un lado muestra su malestar con la disparidad de criterios dentro del Equipo de Enfermería, afirmando que cada vez que le atendía una enfermera le daba una opinión diferente respecto a la clase de reposo que tenía que tener el paciente tras salir de la UCI. Por otro lado, no entiende cómo teniendo en cuenta las circunstancias en las que se encontraba su padre, le interrumpían sus comidas para practicarle pruebas diagnósticas a las que se refiere como molestas y dolorosas. En definitiva, se queja del trato recibido por el Equipo de Enfermería y la falta de coordinación del mismo, hasta tal punto que, según refiere en su reclamación, la heparina que tenían que suministrarle a su padre, estuvieron a punto de administrársela a su compañero de habitación, si no llega a ser porque lo evitaron los allegados que en aquél momento estaban presentes en la habitación.



Nuestra Institución, realiza a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres la siguiente **recomendación:**

Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres, que se persevere e incrementen los esfuerzos tendentes a asegurar una atención más humanizada a los ciudadanos en sus relaciones con los diversos dispositivos sanitarios, como expresión de un servicio de calidad y satisfactorio para los mismos, comunicando a esta Institución las medidas adoptadas para evitar que situaciones como la planteada en la presente queja puedan volver a reproducirse en el futuro. Entre otras actuaciones, que se cursen las instrucciones oportunas tanto al personal administrativo como al sanitario afectado, acerca de la necesidad de mantener, en todo caso, un trato correcto personal con los usuarios. Todo ello sin presuponer que la actuación dispensada haya sido incorrecta. Entendemos que facilitando una copia de esta resolución puede ser suficiente.

Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres, se recuerde al personal de enfermería la importancia y obligación de seguir el tratamiento indicado por el facultativo, con el fin de evitar errores y discrepancias con los usuarios del Servicio Extremeño de Salud.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud, el Gerente remite respuesta a esta Institución en la que se informa que *“en primer lugar pedimos disculpas por los hechos acontecidos y que aceptamos para el mejor funcionamiento del Sistema Sanitario Público Extremeño y trasladamos sus Resoluciones a los interesados. Hemos dado traslado a la Dirección Médica del Complejo Hospitalario de Cáceres de las presentes sugerencias, para que se procure las condiciones de confortabilidad de los pacientes y no se reduzca a una intervención meramente técnica por muy apropiada que ésta sea, adoptando las medidas adecuadas para evitar situaciones como las descritas en sus expedientes”*.

**- Disconformidad con trato incorrecto de enfermera (Expte.: 563/15).**

Reclama por el trato incorrecto y poco humano que la enfermera dispensó a su hija, de catorce meses de edad, a ella misma y a su madre, en el Hospital San Pedro de Alcántara de Cáceres, durante la cuarta noche del ingreso de la primera, tras haber sido intervenida de rodilla, el cual provocó que en varias ocasiones la niña se despertase sobresaltada, entre llantos, provocados por aperturas bruscas de la puerta, encendidos de luces y tonos altos al hablar, así como impropiedades varios hacia madre y abuela.

Nuestra Institución, realiza a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres la siguiente **recomendación:**

Recomendar que se persevere e incrementen los esfuerzos tendentes a asegurar una atención más humanizada a los ciudadanos en sus relaciones con los diversos dispositivos sanitarios, como expresión de un servicio de calidad y satisfactorio para los mismos, comunicando a esta Institución las medidas adoptadas para evitar que situaciones como la planteada en la presente queja puedan volver a reproducirse en el futuro. Entre otras actuaciones, que se cursen las instrucciones oportunas a la enfermera objeto de esta reclamación, acerca de la necesidad de mantener, en todo caso, un trato correcto personal con los usuarios. Todo ello sin presuponer que la actuación dispensada haya sido incorrecta. Entendemos que facilitando una copia de esta resolución puede ser suficiente.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud, el Gerente remite respuesta a esta Institución en la que se informa que *“en primer lugar pedimos disculpas por los hechos acontecidos y que aceptamos para el mejor funcionamiento del Sistema Sanitario Público Extremeño y trasladamos sus Resoluciones a los interesados. Hemos dado traslado a la Dirección Médica del Complejo Hospitalario de Cáceres de las presentes sugerencias, para que se procure las condiciones de confortabilidad de los pacientes y no se reduzca a una intervención meramente técnica por muy apropiada que ésta sea, adoptando las medidas adecuadas para evitar situaciones como las descritas en sus expedientes”*.

#### **- Disconformidad con el trato recibido en el centro de salud (718/15).**

Reclama en nombre de su hermano, con discapacidad, por disconformidad con la respuesta oficial a su reclamación previa presentada en el Centro de Salud “Manuel Encinas” de Cáceres, en la cual cuestionaba las formas y el trato verbal recibido por personal administrativo de dicho Centro de Salud, por su falta de empatía y humanidad a la petición de cambio de domicilio en la recepción de las comunicaciones y citas del Servicio Extremeño de Salud para su hermano. Según refiere la interesada, al llegar las citaciones al domicilio del paciente, éste no informaba a los familiares acerca de dicha recepción, por lo que no acudía a las consultas programadas con los especialistas, sin que los familiares tuvieran conocimiento de ello. Es a través de un facultativo, cuando tuvieron constancia de lo que estaba sucediendo, y animados por el propio facultativo, se iniciaron las gestiones para cambiar el domicilio a efectos de las comunicaciones con el paciente, todo por el beneficio y salud de este último.

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

Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres, que se continúen e incrementen los esfuerzos que ya se hacen, tendentes a asegurar una atención más humanizada a los ciudadanos en sus relaciones con los diversos dispositivos sanitarios, como expresión de un servicio de calidad y satisfactorio para los mismos, comunicando a esta Institución las medidas adoptadas para evitar que situaciones como la planteada en la presente queja puedan volver a reproducirse en el futuro. Entre otras actuaciones, que se cursen las instrucciones oportunas al personal administrativo implicado en la presente reclamación, acerca de la necesidad de mantener, en todo caso, un trato correcto con los usuarios, dándole traslado de una copia de esta recomendación. Todo ello sin presuponer que la actuación dispensada hubiera sido incorrecta.

Recordar igualmente a esa Gerencia el deber del personal administrativo del Servicio Extremeño de Salud, de intentar solucionar las gestiones que se le planteen en el caso de estar dentro del ámbito de sus competencias o reconducir a los usuarios al órgano competente en el caso de que se trate de alguna labor que no esté englobada dentro de sus funciones. Todo ello, igualmente, sin presuponer que en este caso en particular, la remisión de la usuaria al Centro de Salud La Mejostilla no hubiera sido correcta.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud, el Gerente remite respuesta a esta Institución en la que se informa que *“en primer lugar pedimos disculpas por los hechos acontecidos y que aceptamos para el mejor funcionamiento del Sistema Sanitario Público Extremeño. Hemos dado traslado al Centro de Salud Manuel Encinas de Cáceres de su Resolución, haciendo hincapié en que el Plan de Humanización de la Atención Sanitaria del Sistema Sanitario Público de Extremadura establece que la calidad de trato significa que la asistencia que se le presta a un ciudadano, que en muchos casos se encuentra*

*en un momento de particular debilidad, no puede reducirse a una intervención meramente técnica por muy apropiada que ésta sea. Es decir que además del rigor científico, el trato afable y la empatía deben potenciarse para humanizar los procesos de atención, siendo necesario una adecuada comunicación entre sanitario y pacientes, centrada en la función afectiva, para el logro de una atención sanitaria humana y de calidad, adoptando las medidas adecuadas para evitar situaciones como la descrita en su expediente.”*

#### **-Negativa a prestar asistencia en Servicio de Urgencias (735/15).**

El interesado, en síntesis, reclama su disconformidad con la negativa del facultativo a atenderlo en la mañana del 21/07/2015 en el Centro de Salud Luis de Toro de Plasencia, donde acudió aquejado de fuerte dolor de garganta. Según refiere el interesado, el facultativo le indicó que su dolencia no se trataba de una urgencia y que por tanto no podía atenderle en ese momento, diciéndole a voces, con la puerta abierta, que abandonase la consulta porque le estaba haciendo perder el tiempo.

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

Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Plasencia que se persevere e incrementen los esfuerzos tendentes a asegurar una atención más humanizada a los ciudadanos en sus relaciones con los diversos dispositivos sanitarios, como expresión de un servicio de calidad y satisfactorio para los mismos, comunicando a esta Institución las medidas adoptadas para evitar que situaciones como la planteada en la presente queja puedan volver a reproducirse en el futuro. Entre otras actuaciones, que se cursen las instrucciones oportunas al facultativo objeto de la reclamación, acerca de la necesidad de mantener, en todo caso, un trato correcto personal con los usuarios. Todo ello sin presuponer que la actuación dispensada haya sido incorrecta. Entendemos que facilitando una copia de esta resolución puede ser suficiente.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud, ésta no remite respuesta alguna a esta Institución informando si acepta o no la recomendación realizada.

#### **- Disconformidad en el retraso de las revisiones y trato recibido por facultativo (798/15).**

El interesado fue operado en 1998 (pielolitectomía izquierda en riñones en herradura), y desde dicha intervención viene pasando revisiones anuales con el Servicio de Urología del Hospital de Mérida; reclama que en la última consulta con este Servicio (25/08/2015), el especialista le aplazase la siguiente revisión hasta los dos años, así como que le faltase al respeto en la forma de explicarle y justificarle dicha decisión de dilatar sus revisiones.

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

Entender adecuada la contestación emitida, por la Gerencia del Área de Salud de Mérida, a la reclamación presentada por el interesado, y las explicaciones facilitadas por el facultativo, respecto a los motivos que llevaron a este último a espaciar las revisiones del paciente con el Servicio de Urología de 1 a 2 años.

Recomendar, sin prejuzgar nuestra Institución que el trato dispensado por el profesional haya sido incorrecto, que se cursen las instrucciones oportunas al personal implicado acerca de la

necesidad de desarrollar, en todo caso, un trato amable y correcto con los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura

Recordar a esa Gerencia 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.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud, ésta remite respuesta a esta Institución aceptando, con matizaciones, las recomendaciones realizadas.

#### **- Disconformidad con la asistencia prestada y demora en el diagnóstico (825/15).**

El interesado, reclama por disconformidad con la asistencia sanitaria prestada a su abuela tanto en el Servicio de Urgencias del Hospital San Pedro de Alcántara, como el del Centro de Alta Resolución de Trujillo, los días previos a su fallecimiento que se produjo el 27/07/2015, tras ser intervenida de urgencias por peritonitis.

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

Entender adecuada la contestación detallada del Gerente del Área de Salud de Cáceres a la reclamación presentada por el interesado, respecto únicamente a la información facilitada de la asistencia recibida en todo momento por la paciente, sin perjuicio de que el reclamante, si entendiera que la demora en el diagnóstico de la patología de la paciente ha sido provocada por un mal funcionamiento de la administración sanitaria y ello afectara al hipotético avance de su enfermedad y al desenlace de la misma, hubiera podido iniciar un expediente de responsabilidad patrimonial.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud, el Gerente remite respuesta a esta Institución en la que se informa que en la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales se ha iniciado finalmente referido expediente de responsabilidad patrimonial sanitaria.

#### **- Trato recibido por facultativo (3/16).**

Reclama por disconformidad con la atención personal por facultativo y con la respuesta recibida por la Gerencia del Área de Salud de Cáceres a su reclamación previa nº 5-228542015, en la que se quejaba del mal trato verbal recibido el día 16/9/15 durante la consulta con su médico de atención primaria en el Centro de Salud Aldea Moret, por un mal entendido en relación con la cita de la paciente, fruto de una descoordinación entre el personal del propio centro de salud, y a la que era totalmente ajena la usuaria, la cual se limitó a seguir las instrucciones recibidas.

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

Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres que se persevere e incrementen los esfuerzos tendentes a asegurar una atención más humanizada a los ciudadanos en sus relaciones con los diversos dispositivos sanitarios, como expresión de un servicio de calidad y satisfactorio para los mismos, comunicando a esta Institución las medidas adoptadas para evitar que situaciones como la planteada en la presente queja puedan volver a reproducirse en el futuro. Entre otras que se facilite una copia de esta resolución al facultativo objeto de la reclamación, ya que entendemos que ya se le han cursando las instrucciones oportunas, acerca de la necesidad de mantener, en todo caso, un trato correcto personal con los usuarios.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud, el Gerente del Área de Salud remite respuesta a esta Institución en la que se informa que *“por el presente escrito informamos de la aceptación de las recomendaciones que se hacen. En consonancia con lo recomendado, hemos dado traslado a la Dirección Médica de Atención Primaria para que recuerde al personal sanitario del Plan de Humanización y referente al médico reclamado, le hemos remitido copia de su expediente para que tenga conocimiento de él, tal y como nos indican, reiterándole que el trato correcto y la educación debida sea acorde a lo que esta Gerencia espera de sus trabajadores hacia los paciente, haciéndole saber además que esta Gerencia del Área de Salud, en el uso de las facultades que tiene asignadas, tomará las medidas necesarias para asegurar la correcta atención y educación hacia los usuarios.”*

#### **- Disconformidad con funcionamiento y organización en el Servicio de Traumatología (18/16).**

Reclama disconformidad con la negativa del facultativo a atenderle el día 5/11/15 en consulta del Servicio de Traumatología del Hospital Virgen de la Montaña, tras realización de prueba diagnóstica que el mismo facultativo había solicitado en una consulta anterior. Según refiere el interesado, la auxiliar que asiste al facultativo, en presencia de este último, le indicó que recibiría citación de prueba diagnóstica y que el mismo día de su realización acudiera posteriormente sin cita a la consulta para entrega de los resultados. Personado por tanto el 05/11/15 en consulta, le niegan la asistencia por no tener cita. Reclama el perjuicio que le ocasiona tener que recorrer 195 kilómetros desde su domicilio hasta el Hospital. Considera que existe una mala organización en la tramitación de las citaciones en dicho Servicio.

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

Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Cáceres se incrementen los esfuerzos y las medias necesarias para garantizar un correcto funcionamiento del Servicio de Traumatología, en cuanto a la tramitación de las citaciones, con el fin de evitar confusión y malestar entre los usuarios de este Servicio.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud, ésta no remite respuesta alguna a esta Institución informando si acepta o no la recomendación realizada.

#### **- Disconformidad con la asistencia sanitaria prestada por facultativo (265/16).**

Reclama, en nombre de su hermano, disconformidad con las decisiones adoptadas y los tratamientos pautados por médico del Servicio de Oftalmología del Hospital Virgen de la Montaña, pues desde su punto de vista, los mismos no velaron por el bienestar y salud del

paciente. Reclama asimismo que hubiera de acudirse a una autorización judicial para acometer las intervenciones quirúrgicas que el paciente precisaba.

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

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

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

*“Nuestros esfuerzos son tendentes en cualquier ámbito de actuación profesional en general y en el caso al que hace referencia en particular, que los protocolos y atención sanitaria dada a los usuarios garanticen una atención personalizada, donde la comunicación e información alcancen el objetivo principal de asegurar una eficacia excelencia en la información que recibe el paciente, en todo lo relacionado con su proceso de salud. Para ello, seguimos como norma general de actuación el Plan de Humanización de la Atención Sanitaria del Sistema Sanitario Público de Extremadura para lograr que la humanización se establezca en todo lo que tiene que ver con la gestión, con la concepción del sistema sanitario, con el funcionamiento de las estructuras sanitarias, con la mentalidad de las personas involucradas en el sistema, con la competencia profesional y con elementos no fácilmente comunicables ni mensurables, como el dolor evitado, el sufrimiento prevenido, las capacidades recuperadas, y la alegría recobrada.*

*Igualmente desde esta Gerencia, aceptamos las sabias e inteligentes recomendaciones que sin duda alguna reforzarán, las medidas que hemos adoptado para que situaciones como las sucedidas se eviten y no vuelvan a reproducirse en el futuro.*

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

#### **- Disconformidad por falta de atención por parte del médico de atención primaria (Expte.: 12/17)**

Reclama la ausencia de contestación por parte del Servicio Extremeño de Salud a su reclamación previa nº 56755 de fecha 24/10/16. Reclama que su médico de cabecera del Consultorio local mantenga que en su día no se recibió aviso domiciliario por parte de la familia del paciente, y que todo se achaque al hecho de que pudiera haberse cometido alguna equivocación o error material con el número de teléfono a la hora de realizar la llamada telefónica por el propio paciente.

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

Recordar a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz 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 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 respuestas, sobre el fondo de las cuestiones planteadas, en los plazos legalmente establecidos para ello.

Asimismo, de conformidad con el artículo 16.1 párrafo 2º del Decreto 4/2003, de 14 de enero, se recuerda que el informe requerido del centro, establecimiento o servicio sanitario afectado, que debe emitirse en el plazo de 10 días, será firmado por el responsable del centro, establecimiento o servicio sanitario.

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

Entre otras actuaciones, que se cursen las instrucciones oportunas al Centro de Salud de Gévora y al Consultorio de Novelda del Guadiana, acerca de la necesidad de mantener, en todo caso, un seguimiento minucioso respecto al departamento de cita previa y los correspondientes avisos de los usuarios. Todo ello sin presuponer que la actuación dispensada haya sido incorrecta. Entendemos que facilitando una copia de esta resolución a cada uno de los centros anteriores puede ser suficiente.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud, el Gerente del Área de Salud remite respuesta a esta Institución en la que se informa que *“respecto a la primera recomendación estamos totalmente de acuerdo con ella pero le informamos que en esta Gerencia nos llega por primera vez la reclamación el 10 de enero de 2017 y nosotros la contestamos en los plazos establecidos. Con respecto al segundo punto, el aviso se recibió a las 8:10 del 21 de octubre de 2016 y quedó registrado como “no urgente” al tratarse de “unas molestias al orinar”. Los avisos “no urgentes” se realizan a lo largo de la jornada laboral cuando el médico tiene disponibilidad, y en este caso, se realizó a las 15 horas. De acuerdo con las recomendaciones formuladas por el Servicio del Defensor del Usuario esta Gerencia tomará las medidas oportunas para evitar que se reproduzca situaciones como las que han generado esta denuncia.”*

#### **- Disconformidad con la asistencia sanitaria y trato prestado por facultativo (Expte.: 37/17)**

Reclama disconformidad con la asistencia sanitaria y trato prestado por el traumatólogo cuando acude el día 23/11/2016 a consulta programada en el Servicio de Traumatología del Hospital Campo Arañuelo por una patología osteoarticular de columna, al valorarle mediante una prueba de imagen, un TAC, que se había realizado en el año 2013, por lo cual solicitaba nuevas pruebas de valoración, ser visto por otro especialista y una segunda opinión.



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

Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Navalmoral de la Mata se incrementen los esfuerzos y las medias necesarias para informar a los usuarios, cuando así lo soliciten, de su derecho al cambio de especialista.

Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Navalmoral de la Mata se incrementen los esfuerzos y las medias necesarias para informar a los usuarios, cuando así lo soliciten, de su derecho a la segunda opinión médica, así como de los requisitos que deben concurrir para que tengan derecho a la misma.

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

*“Desde esta Gerencia, y como viene siendo habitual, se facilita la oportuna información a todos los usuarios de esta sistema sanitario, de los derechos que les asisten en relación a la solicitud de cambio de médico especialista; si bien es preciso apuntar, que el ejercicio de este derecho no siempre es posible, dada la carencia de Facultativos que padece esta área en determinadas especialidades, aún a pesar de que son utilizados todos los recursos disponibles para reforzar la actividad asistencial en aras de dar una respuesta adecuada a la gran demanda existente.*

*Del mismo modo, se hace constar que todos los usuarios son debidamente informados sobre su derecho a obtener una segunda opinión médica, como también sobre los requisitos que han de concurrir; intentando siempre flexibilizar al máximo este término, debido a la anteriormente expuesta carencia de facultativos por causas totalmente ajenas a nuestra voluntad.*

*Así mismo ponemos en su conocimiento, que en cuanto a la circunstancia expuesta por el reclamante, como también a las recomendaciones realizadas y utilizando los medios de los que disponemos, ha sido posible programar para el mismo, una cita en consulta externa de traumatología el próximo 19 de diciembre de 2017 a las 13:30 h. a través de la que podrá recabar una segunda opinión médica (se acompaña nota de cita).*

*Por lo tanto esta Gerencia acepta y lleva a cabo las recomendaciones propuestas en la correspondiente Resolución, indicando así mismo, que se pondrán los medios necesarios de acuerdo con las limitaciones presupuestarias, para incrementar las medidas que faciliten el ejercicio de los derechos de los usuarios a la libre elección de especialista; como también a obtener una segunda opinión médica cuando así lo requieran.”*

**- Citada muy tarde para una revisión de control seguimiento (Expte.: 620/17)**

La paciente acude el 23/11/16 a consulta en el Servicio de Reumatología del Hospital de Mérida, donde el especialista pauta revisión en 1-3 meses. Transcurrido ampliamente dicho plazo, la paciente es citada para el 21/03/18. Reclama disconformidad por dicha demora en la citación.

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



Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Mérida que, sin más dilación, se adelante la cita a la interesada, a efectos de que pueda pasar la revisión al menos en una fecha más cercana a la indicada por el especialista.

Que se adopten las medidas oportunas para agilizar las listas de espera de consultas externas del Servicio de Reumatología del Hospital de Mérida, situación que no se produce en otras Áreas de Salud, donde se supone gozan de similares niveles y proporciones de facultativos/población a atender que en el Área de Salud de Mérida.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud, el Gerente del Área de Salud remite respuesta a esta Institución en la que se informa que *“después de haber realizado las gestiones oportunas hemos de comunicarle que la cita reclamada ha sido reprogramada para el día 24 de enero de 2018, en las condiciones que se le ha informado”*.



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

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

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

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

Durante el **ejercicio 2017**, se han tramitado 23 solicitudes donde el usuario refería que el motivo de solicitud era referido a alguna de las situaciones anteriormente descritas.

Los 23 Expedientes fueron los siguientes:

Expediente 47/17	Expediente 112/17	Expediente 142/17	Expediente 176/17
Expediente 203/17	Expediente 281/17	Expediente 283/17	Expediente 591/17
Expediente 592/17	Expediente 620/17	Expediente 703/17	Expediente 713/17
Expediente 721/17	Expediente 784/17	Expediente 889/17	Expediente 960/17
Expediente 1006/17	Expediente 1043/17	Expediente 1061/17	Expediente 1100/17
Expediente 1142/17	Expediente 1274/17	Expediente 1412/17	

## **2.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DE LAS SOLICITUDES RECIBIDAS**

### **2.1.1. SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES A FECHA 31 DE DICIEMBRE DE 2017**

Las **1.431** solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del sistema sanitario público de Extremadura que se recibieron durante el

ejercicio 2017 en nuestra Institución, supone un descenso del 27 % respecto al ejercicio anterior, donde se presentaron 1.971 solicitudes.

Respecto al año 2017, todas las solicitudes de L.T.R se encuentran cerradas.

De las 1.431 solicitudes recibidas, se aceptaron 1.187 y en 149 ocasiones se realizaron resoluciones o recomendaciones de las que daremos cuenta en el correspondiente apartado de la memoria.

Las 95 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 prueba preventiva y no de una indicación de finalidad diagnóstica, en 79 casos.

Por incumplimiento de uno de los requisitos para su solicitud, principalmente el haberse solicitado antes de haberse cumplido el plazo en 6 casos.

Otras causas en 10 ocasiones.

AÑO 2017	APROBADOS	DENEGADOS	RESOLUCIONES (RECOMENDACIONES)
TOTAL	1.187	95	149
PORCENTAJE	83%	7%	10%

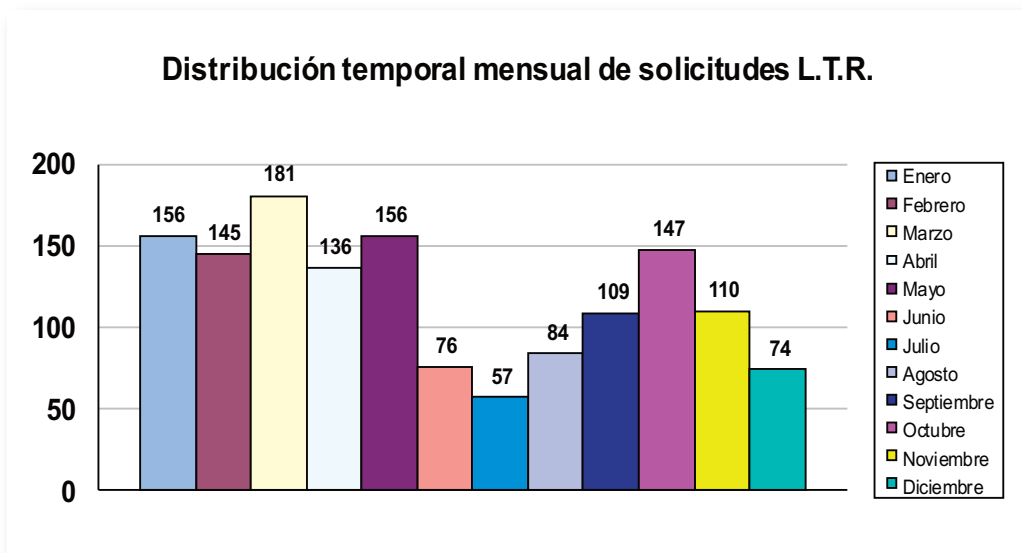
Distribuidas por motivos, de las 1.431 solicitudes que se recibieron, destacan las solicitudes por demora en primeras consultas, con 596 solicitudes, pero con un descenso significativo respecto al ejercicio anterior del 34%; seguida de las solicitudes por demora en intervenciones quirúrgicas, con 438, que también descendieron en un 13,6%. Y por último, las reclamaciones por demora en pruebas diagnósticas, con 397 solicitudes, que han bajado un 29%.

ASISTENCIA SANITARIA RECLAMADA	AÑO 2014	AÑO 2015	AÑO 2016	AÑO 2017
PRIMERAS CONSULTAS	607	876	906	596
PRUEBAS DIAGNÓSTICAS	853	684	558	397
INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	431	597	507	438
<b>TOTAL</b>	1.891	2.157	1.971	1.431

## 2.1.2. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LAS SOLICITUDES

La distribución mensual, como en ejercicios anteriores, presentó una incidencia estacional, siendo, siendo julio con 57 solicitudes presentadas el mes donde menos se recibieron y marzo con 181 solicitudes el que más.

La distribución fue la siguiente:



Sobre la forma de presentación de las Solicitudes, en el año 2017 llama la atención el alto porcentaje de Expedientes que se abrieron procedentes de la vía del escrito, en un 45%. Y en segundo lugar, por la vía de FAX, en un 27%; sumando entre ambas el 72% del total. Se aprecia un aumento, respecto al año anterior, de los expedientes que se ha abierto a través de las audiencias y la vía de correo electrónico. Debemos entender que la inmediatez en la tramitación de estas solicitudes es primordial.

AÑO 2017	AUDIENCIAS	C. ELETRÓNICO	ESCRITO	FAX
TOTAL	180	216	645	390
PORCENTAJE	13%	15%	45%	27%

### 2.1.3. DISTRIBUCIÓN DE LAS SOLICITUDES POR ÁREAS DE SALUD

Sobre la procedencia de las Áreas de Salud, en el año 2017, es Plasencia el área de salud donde más solicitudes de L.T.R se han realizado, seguida de Badajoz, Cáceres y Mérida. Es lógico que las áreas de salud de mayor población y que tienen Hospitales de referencias, como Badajoz y Cáceres, sean las que mayor número de peticiones reciban. Sin embargo, en otras áreas de salud como Plasencia y Mérida que están entre las que se presentan más solicitudes de L.T.R radican otras razones, que los gestores sanitarios de las mismas deberán analizar y corregir.

A destacar como resumen, de manera significativa el descenso de solicitudes de L.T.R en el año 2017 del Área de Salud de Badajoz, con 366 peticiones menos que en el ejercicio anterior, abarcando este área el 22% del total, siendo el segundo área de salud más reclamado, conteniendo el Hospital Infanta Cristina con 211 expedientes, el tercer hospital más reclamado por demoras de asistencia.

Le sigue en este sentido favorable de descenso, el Área de Salud de Plasencia, que a pesar de ser el área de salud con más solicitudes de L.T.R por incumplimiento de plazos, 363 peticiones, lo que representa un 25,4% del total, ha cambiado la tendencia ascendente de los últimos años, reduciendo en 133 las solicitudes en este ejercicio. En esta área, contando con una población menor que atender y un único hospital, el Hospital Virgen del Puerto, tiene el centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia de toda la Comunidad Autónoma, seguido del Hospital de Mérida y Hospital Infanta Cristina.

El Área de salud de Cáceres ha roto la tendencia ascendente que se apreciaba en los últimos años, con un descenso ligero del 11%, en concreto, 33 solicitudes de L.T.R menos en el año 2017; representando un 19,3% del total.

El Área de salud de Llerena –Zafra, representa un 13% del total, con 186 solicitudes de L.T.R, provenientes la gran mayoría del Hospital de Zafra con 141 peticiones y solo 45 del Hospital de Llerena, mostrando una evolución favorable como Área, decreciendo poco a poco desde el año 2014 al 2017 y bajando en este ejercicio en 13 solicitudes.

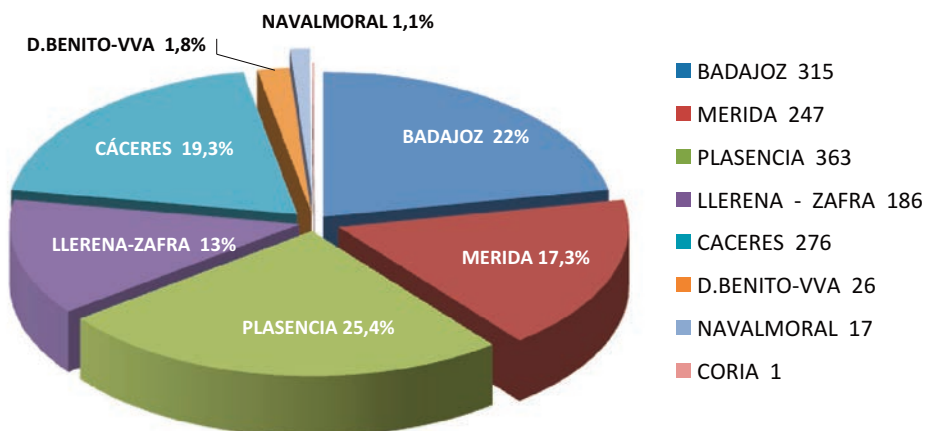
El Área de Salud de Navalmoral de la Mata solo incrementa en 2 las solicitudes de L.T.R en el año 2017, pasando de 15 a 17 peticiones, pero muestra una tendencia progresiva en aumento desde el año 2014 aunque con cifras muy por debajo del resto de las áreas de salud.

El resto de Áreas de salud, Mérida y Don Benito-Villanueva, se mantienen estables en cifras similares, representando un 17,3% y 1,8% del total, respectivamente. Sin embargo, destacamos el Área de Salud de Mérida por tener el segundo centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia, con 240 solicitudes de L.T.R, por detrás del Hospital Virgen del Puerto de Plasencia, con 363 peticiones.

Por último, el Área de Salud de Coria se mantiene estable en cifras similares en los últimos años, bajas y para nada preocupantes.

ÁREA DE PROCEDENCIA	Nº EXP. INCOADOS LTR 2014	Nº EXP. INCOADOS LTR 2015	Nº EXP. INCOADOS LTR 2016	Nº EXP. INCOADOS LTR 2017
BADAJOS	626 (33,1%)	774 (36%)	681 (34,5%)	315 (22%)
CÁCERES	214 (11%)	264 (12%)	309 (16%)	276 (19,3%)
CORIA	3 (0,1%)	2 (0,1%)	1 (0,1%)	1 (0,1%)
DON BENITO-VILLANUEVA	40 (2,1%)	28 (1,3%)	25 (1,3%)	26 (1,8%)
LLERENA-ZAFRA	235 (12,4%)	212 (9,8%)	199 (10%)	186 (13%)
MÉRIDA	467 (25%)	386 (18%)	245 (12%)	247 (17,3%)
NAVALMORAL DE LA MATA	5 (0,3%)	6 (0,3%)	15 (1%)	17 (1,1%)
PLASENCIA	301 (16%)	485 (22,5%)	496 (25%)	363 (25,4%)
<b>TOTAL</b>	<b>1.891</b>	<b>2.157</b>	<b>1.971</b>	<b>1.431</b>

### Expedientes L.T.R áreas salud





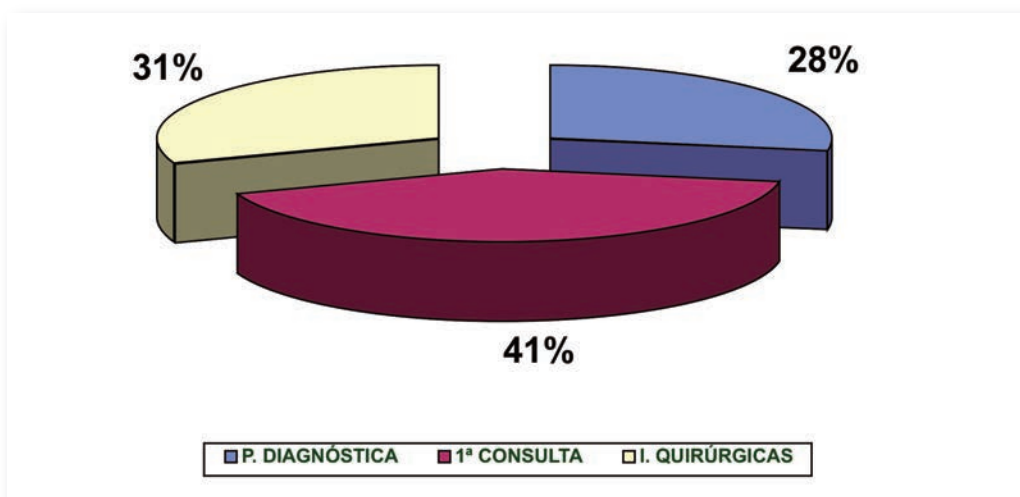
Las áreas de salud en las que se presentaron más solicitudes de L.T.R ajustadas a la población de referencia son Plasencia, Llerena-Zafra, Mérida y Cáceres; y las que menos, Coria, Don Benito-Villanueva y Navalmoral de la Mata.

ÁREA RECLAMADA	POBLACIÓN REFERENCIA	EXPEDIENTES 2017	PORCENTAJE X 1.000 HAB.
BADAJOS	272.696	315	1/ 865
CÁCERES	192.416	276	1/ 697
CORIA	44.269	1	1/ 44.269
DON BENITO-VILLANUEVA	137.790	26	1/ 5.299
LLERENA- ZAFRA	101.991	186	1/ 548
MÉRIDA	167.407	247	1/ 677
NAVALMORAL DE LA MATA	53.728	17	1/ 3.160
PLASENCIA	109.623	363	1/ 301
TOTAL	1.079.920	1.431	1/ 754

#### 2.1.4. DISTRIBUCIÓN POR TIPO

En el año 2017, con relación al tipo de atención solicitada, obtenemos los siguientes datos:

- **Primera Consulta** a Especialistas en 596 ocasiones, un 41%.
- Para **Prueba Diagnóstica** en 397 ocasiones, un 28%.
- Para realización de **Intervención quirúrgica** en 438 ocasiones, un 31%.



## 2.1.5. DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES APROBADAS, DENEGADAS Y RESOLUCIONES, AÑO 2017

En el año 2017, de las 1.431 solicitudes de Ley de Tiempos de Respuesta en atención sanitaria especializadas, admitidas a trámite, fueron aprobadas 1.187 casos y denegadas en 95 casos.

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

- Plasencia: 313.
- Badajoz: 272.
- Mérida: 212.
- Cáceres: 184.
- Llerena-Zafra: 167.
- Don Benito-Villanueva: 23.
- Navalmoral de la Mata: 15.
- Coria: 1.

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

- Mérida: 30.
- Llerena-Zafra: 19.
- Cáceres: 16.
- Badajoz: 15.
- Plasencia: 12.
- Don Benito Villanueva: 3.
- Coria: 0.
- Navalmoral de la Mata: 0.

Sobre los motivos por los que se denegó el Servicio Extremeño de Salud el derecho en 95 solicitudes:

- En 79 ocasiones por no tratarse de verdaderas primeras consultas /pruebas diagnósticas sino de consultas de revisión/control/seguimiento. Este grupo motiva gran parte de resoluciones al tratarse de errores.
- En 10 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 6 ocasiones, se le rechazó al solicitante, por no haberse cumplido el plazo establecido para la atención marcado por la Ley, se referían a usuarios que habían sido informados de

la cita, con fecha prevista de atención que superaba el plazo establecido, pero que aún no había transcurrido, por lo que podían ser de nuevo citados, adelantándole la fecha de atención.

En el año 2017, llama la atención el porcentaje alto de rechazos de las solicitudes procedentes del área de salud de Mérida, seguida de Llerena-Zafra, Cáceres y Badajoz. El Área de Salud de Mérida, ha pasado de 9 solicitudes denegadas en el año 2016 a 30 en el año 2017. En el caso de las áreas de salud de Badajoz y Cáceres han disminuido las solicitudes denegadas del año 2016 a 2017. En el resto de las áreas, Llerena-Zafra, Don Benito-Villanueva y Plasencia se mantiene estable en el número de solicitudes denegadas respecto al ejercicio anterior.

Respecto a las solicitudes de L.T.R que finalizaron con Resolución de la Defensora de los Usuarios en el año 2017, son las áreas de salud de Cáceres y Plasencia donde se concentran la mayoría de las resoluciones realizadas. Destacamos el Área de Salud de Cáceres con 76 resoluciones, que representa el 51% del total seguida del Área de Salud de Plasencia con 57 resoluciones, un 38% del total. Aunque se ha producido un descenso en las resoluciones en el año 2017 respecto al ejercicio anterior en las áreas de salud de Badajoz, Plasencia y Cáceres, siguen apreciándose cifras altas. En concreto, han disminuido significativamente las Áreas de Salud de Plasencia, de 110 a 57 resoluciones, y Badajoz, de 72 a 28 resoluciones. En el Área de Salud de Cáceres, el descenso es más discreto, de 82 a 76 resoluciones. El Área de Salud de Mérida ha aumentado discretamente en 2 las resoluciones, de 8 a 10 resoluciones en el año 2017, representando un 6,7% del total.

SOLICITUDES LTR POR ÁREAS DE SALUD				
ÁREA DE SALUD	TOTAL	ACEPTADAS	DENEGADAS	RESOLUCIÓN RECOMENDACIÓN
BADAJOZ	315	272	15	28
CÁCERES	276	184	16	76
CORIA	1	1	0	0
D. BENITO-VVA	26	23	3	0
LLERENA- ZAFRA	186	167	19	0
MÉRIDA	247	212	30	10
NAVALMORAL	17	15	0	4
PLASENCIA	363	313	12	57
<b>TOTAL</b>	<b>1.431</b>	<b>1.187</b>	<b>95</b>	<b>149</b>

Sobre las **resoluciones realizadas** por áreas de salud de procedencia, en el año 2017, como **consecuencia de la demora en resolverse la solicitud de L.T.R.**, encontramos:

- Cáceres: 76. Un 51% del total del Área.
- Plasencia: 38. Un 25,5% del total del Área.
- Badajoz: 28. Un 19% del total del Área.
- Mérida: 5. Un 3,3% del total del Área.
- Navalморal de la Mata: 2. Un 1,3% del total del Área.

Nos referimos a las 149 resoluciones realizadas en expedientes que se iniciaron y cerraron por resolución en el año 2017, pero en total, contando con resoluciones de expedientes que se incoaron en el año 2016 pero que se cerraron por resolución en el año 2017 han recaído un total de 176 resoluciones sobre Solicitudes de Aplicación de la Ley 1/2005, de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura. En la mayoría de los casos, indicando a la Administración Sanitaria la obligación de ofrecer al solicitante la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados, al haberse superado los plazos previstos para su atención, así como la necesidad de reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de atención.

EXP. INCOADOS DE SOLICITUD LTR POR CENTROS			
CENTRO	AÑO 2016	CENTRO	AÑO 2017
H. VIRGEN DEL PUERTO	496	H. VIRGEN DEL PUERTO	363
H. PERPETUO SOCORRO	351	H. DE MÉRIDA	240
H. DE MÉRIDA	323	H. INFANTA CRISTINA	211
H. INFANTA CRISTINA	236	H. SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	190
H. SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	185	H. DE ZAFRA	141
H. DE ZAFRA	156	H. PERPETUO SOCORRO	98
H. NTRA. SEÑORA DE LA MONTAÑA	119	H. NTRA. SEÑORA DE LA MONTAÑA	80
H. LLERENA	43	H. LLERENA	45
H. DON BENITO	24	H. DON BENITO	25
H. TIERRA DE BARROS	15	H. CAMPO ARAÑUELO	17
H. MATERNO INFANTIL	9	H. TIERRA DE BARROS	7
CENTRO ALTA RESOLUCIÓN TRUJILLO	7	H. MATERNO INFANTIL	6
H. CAMPO ARAÑUELO	5	CENTRO ALTA RESOLUCIÓN TRUJILLO	6
H. CIUDAD DE CORIA	1	H. CIUDAD DE CORIA	1
C.E.R.H.A	1	H. SIBERIA-SERENA	1
<b>TOTAL</b>	<b>1.971</b>	<b>TOTAL</b>	<b>1.431</b>

En el año 2017, en relación con las solicitudes de L.T.R por Centros de atención sanitaria especializada sigue destacando el Hospital Virgen del Puerto de Plasencia, con 363 solicitudes de L.T.R, pero con un descenso del 27% respecto al ejercicio anterior. Le siguen el Hospital de Mérida, con 240 peticiones, y un hospital de referencia de Extremadura, el Hospital Infanta Cristina de Badajoz, con 211 solicitudes de L.T.R.

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 2017, son el Hospital Virgen del Puerto, en 133 solicitudes menos, Hospital Perpetuo Socorro, en 253 solicitudes menos y el Hospital de Mérida, en 83 solicitudes menos. En la misma línea, pero con una reducción menos significativa, están el Hospital Nuestra Señora de la Montaña, Hospital Infanta Cristina, Hospital de Zafra, Hospital Tierra de Barros, Hospital Materno Infantil y Centro de Alta Resolución de Trujillo.

En sentido desfavorable, los centros hospitalarios que han aumentado las solicitudes de L.T.R al sobrepasarse los tiempos de respuesta, del año 2016 al 2017 son el Hospital San Pedro de Alcántara, de 185 a 190 peticiones y Hospital Campo Arañuelo, de 5 a 17 peticiones.

## 2.2. ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO DE LAS SOLICITUDES DE APLICACIÓN DE LA LEY DE TIEMPOS DE RESPUESTA DE ATENCIÓN SANITARIA ESPECIALIZADA AÑO 2017

### 2.2.1. EXPEDIENTES ABIERTOS DURANTE EL AÑO 2017, POR ÁREAS DE SALUD, TIPO, CENTROS Y ESPECIALIDADES

EXP. INCOADOS DE SOLICITUD LTR POR ÁREAS				
ÁREA	TOTAL	Primeras Consultas	Pruebas Diagnósticas	Intervenciones Quirúrgicas
BADAJOS	315	109	70	136
CÁCERES	276	70	44	162
CORIA	1	0	0	1
DON BENITO-VILLANUEVA	26	12	4	10
LLERENA-ZAFRA	186	51	134	1
MÉRIDA	247	149	88	10
NAVALMORAL DE LA MATA	17	10	6	1
PLASENCIA	363	195	51	117
<b>TOTAL</b>	<b>1.431</b>	<b>596</b>	<b>397</b>	<b>438</b>

Sobre el total de los Expedientes abiertos durante el año 2017, por Áreas de Salud de procedencia y tipo de solicitud, encontramos:

- Badajoz: Primera Consulta: 35%; Pruebas Diagnósticas: 22%; Intervenciones quirúrgicas: 43%.
- Cáceres: Primera Consulta: 25%; Pruebas Diagnósticas: 16%; Intervenciones quirúrgicas: 59%.
- Coria: Primera Consulta: 0%; Pruebas Diagnósticas: 0%; Intervenciones quirúrgicas: 100%.
- Don Benito-Villanueva: Primera Consulta: 46%; Pruebas Diagnósticas: 15%; Intervenciones quirúrgicas: 39%.
- Llerena-Zafra: Primera Consulta: 27%; Pruebas Diagnósticas: 72%; Intervenciones quirúrgicas: 1%.
- Mérida: Primera Consulta: 60%; Pruebas Diagnósticas: 36%; Intervenciones quirúrgicas: 4%.
- Navalmoral de la Mata: Primera Consulta: 59%; Pruebas Diagnósticas: 35%; Intervenciones quirúrgicas: 6%.
- Plasencia: Primera Consulta: 54%; Pruebas Diagnósticas: 14%; Intervenciones quirúrgicas: 32%.
- Total: Primera Consulta: 41%; Pruebas Diagnósticas: 28%; Intervenciones quirúrgicas: 31%.

## ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ

HOSPITAL	1ª CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
H. INFANTA CRISTINA	96	53	104	48	123	110	323	211
H. PERPETUO SOCORRO	143	54	100	22	108	22	351	98
H. MATERNO INFANTIL	2	2	2	0	3	4	7	6
C.E.R.H.A	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>241</b>	<b>109</b>	<b>206</b>	<b>70</b>	<b>234</b>	<b>136</b>	<b>681</b>	<b>315</b>

El Área de Salud de Badajoz en cifras absolutas es la segunda más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta de toda la Comunidad Autónoma. En el año 2017, en 315 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, viene a reflejar el 22%, de todas las L.T.R, un 54% menos respecto al año 2016.

Se reducen las solicitudes de L.T.R para primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas respecto al ejercicio anterior, en un 55%, 66% y 42% respectivamente. De 241 a 109 en primeras consultas, de 206 a 70 en pruebas diagnósticas y de 234 a 136 en intervenciones quirúrgicas.

### Hospital Infanta Cristina. Nº expedientes incoados: 211

Llama la atención la tendencia favorable al descenso en cuanto a solicitudes de L.T.R de este Hospital, del año 2016 al 2017 con 112 peticiones menos, fundamentalmente por las solicitudes en relación con la demora de pruebas diagnósticas, con 48 expedientes, a diferencia de las 104 peticiones que se cursaron en el año 2016. Le siguen las solicitudes por demora de primeras consultas pasando de 96 a 53, y las peticiones por intervenciones quirúrgicas con 110 solicitudes de L.T.R, en las que se aprecia menor reducción respecto al ejercicio anterior, en 13 expedientes.

Cabe destacar el Servicio de Medicina Nuclear con 22 solicitudes tramitadas por pruebas diagnósticas, el Servicio de Digestivo con 20 solicitudes tramitadas por primeras consultas y el Servicio de Cirugía con 56 solicitudes tramitadas por intervenciones quirúrgicas, Cirugía Vascul ar con 21 solicitudes, Neurocirugía con 18 solicitudes y Maxilofacial con 13 solicitudes, todas ellas por intervenciones quirúrgicas.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA				
RMN		5		5
ECOGRAFIA		3		3
C.P.R.E		1		1
RX		1		1
DIGESTIVO	20	4	-	24
OFTALMOLOGÍA	3	-	-	3
CIRUGÍA VASCULAR	2	-	21	23
MEDICINA NUCLEAR	-	22	-	22
CIRUGÍA	3	-	56	59
NEUROCIRUGÍA	-	-	18	18
NEFROLOGÍA	2	-	-	2
CARDIOLOGÍA	-	2	-	2
O.R.L	3	-	-	3
NEUMOLOGÍA	1	-	-	1
NEUROLOGÍA	3	-	-	3
MAXILOFACIAL	2	-	13	15
UROLOGÍA	5	-	2	7
ENDOCRINO	9	-	-	9
NEUROFISIOLOGÍA	-	10	-	10
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>48</b>	<b>110</b>	<b>211</b>

### Hospital Perpetuo Socorro. Nº expedientes incoados: 98

Es el hospital del Área de Salud de Badajoz que ha experimentado el descenso más favorable de solicitudes por incumplimiento de esta Ley pasando de 351 a 98 expedientes, es decir reduciéndose un 72 %.

Sobre todos, destaca el Servicio de Traumatología con 19 solicitudes tramitadas por intervenciones quirúrgicas, y el Servicio de Otorrinolaringología con 21 solicitudes por primeras consultas.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA				
RMN		5		5
ECOGRAFIA		6		6
C.P.R.E		2		2
RX		1		1
MAMOGRAFIA		2		2
TRAUMATOLOGÍA	2	-	19	21
O.R.L	19	-	2	21
DERMATOLOGÍA	3	-	-	3
OFTALMOLOGÍA	13	-	-	13
NEFROLOGÍA	3	-	-	3
REHABILITACIÓN	9	-	-	9
CIRUGÍA	-	-	1	1
NEUROFISIOLOGÍA	-	4	-	4
ENDOCRINO	1	-	-	1
CARDIOLOGÍA	4	2	-	6
<b>TOTAL</b>	<b>54</b>	<b>22</b>	<b>22</b>	<b>98</b>

### Hospital Materno Infantil. Nº expedientes incoados: 6

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
GINECOLOGÍA	2	-	-	2
CIRUGÍA	-	-	4	4
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>



**Centro Extremeño de Reproducción Humana Asistida (C.E.R.H.A). N° expedientes incoados: 0**

### ÁREA DE SALUD DE CÁCERES

CENTRO	1ª CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
H. SAN PEDRO DE ALCÁNTARA	72	27	50	38	63	125	185	190
H. VIRGEN DE LA MONTAÑA	95	38	3	5	21	37	119	80
CENTRO DE ALTA RESOLUCIÓN TRUJILLO	5	5	0	1	0	0	5	6
<b>TOTAL</b>	<b>172</b>	<b>70</b>	<b>53</b>	<b>44</b>	<b>84</b>	<b>162</b>	<b>309</b>	<b>276</b>

El Área de Salud de Cáceres, 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, con un 19,3%, y la cuarta en relación a porcentaje de población. En el año 2017, en 276 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 11% menos respecto al año 2016, en el que se cursaron 309 peticiones.

Se reducen las solicitudes de L.T.R para primeras consultas, un 60%, y en pruebas diagnósticas, un 17%, respecto al ejercicio anterior pero aumentan las solicitudes de intervenciones quirúrgicas, en un 52%, en el año 2017.

#### **Hospital San Pedro de Alcántara. N° expedientes incoados: 190**

El Hospital San Pedro de Alcántara ha experimentado un aumento global de solicitudes por incumplimiento de esta Ley en un 2%, pasando de 185 a 190 expedientes en el año 2017.

Se han incrementado de forma importante las solicitudes por demoras en las intervenciones quirúrgicas, por sobrepasarse el plazo de 180 días, que han aumentado en un 98% con 62 peticiones más en este ejercicio. Principalmente, a expensas del Servicio de Traumatología con 62 solicitudes tramitadas para intervenciones quirúrgicas de un total de 125 peticiones, el Servicio de Urología con 30 solicitudes y el de Neurocirugía con 13 peticiones.

Las solicitudes por demora en el caso de primeras consultas y pruebas diagnósticas se han reducido.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA				
RMN		10		10
ECOGRAFIA		7		7
C.P.R.E		2		2
RX		1		1
MEDICINA NUCLEAR	-	2	-	2
CIRUGÍA	-	-	11	11
UROLOGÍA	4	-	30	34
NEUROCIRUGÍA	3	-	13	16
TRAUMATOLOGÍA	10	-	62	72
GERIATRÍA	1	-	-	1
CIRUGÍA VASCULAR	-	-	6	6
REHABILITACIÓN	3	-	-	3
DIGESTIVO	-	8	-	8
CARDIOLOGÍA	1	4	-	5
O.R.L	1	-	2	3
GINECOLOGÍA	2	-	-	2
OFTALMOLOGÍA	-	-	1	1
NEUROFISIOLOGÍA	-	4	-	4
PEDIATRÍA	1	-	-	1
NEUMOLOGÍA	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>38</b>	<b>125</b>	<b>190</b>

### Hospital Virgen de la Montaña. Nº expedientes incoados: 80

Las solicitudes por demora en este centro hospitalario en el caso de primeras consultas se han reducido, incrementándose en el caso de solicitudes de L.T.R para intervenciones quirúrgicas.

Destacar el Servicio de Cirugía Plástica, servicio de referencia para toda la Comunidad Autónoma, con 42 solicitudes, de las cuales 22 fueron por primeras consultas y 20 por intervenciones quirúrgicas, de un total de 37 solicitudes; así como el Servicio de Oftalmología con 16 solicitudes tramitadas para intervenciones quirúrgicas.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA RMN ECOGRAFIA		1 4		1 4
CIRUGÍA PLÁSTICA	22	-	20	42
DERMATOLOGÍA	3	-	-	3
TRAUMATOLOGÍA	11	-	-	11
UROLOGÍA	1	-	1	2
OFTALMOLOGÍA	1	-	16	17
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>5</b>	<b>37</b>	<b>80</b>

#### Centro de Alta Resolución de Trujillo. N° expedientes incoados: 6

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

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA ECOGRAFÍA	-	1	-	1
OFTALMOLOGÍA	2	-	-	2
CARDIOLOGÍA	3	-	-	3
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

#### ÁREA DE SALUD DE CORIA

HOSPITAL	1ª CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
H. CIUDAD DE CORIA	0	0	0	0	1	1	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

En el Área de Salud de Coria, en 1 ocasión, se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en el Hospital Ciudad de Coria, y lo hacen por intervención quirúrgica para Urología; manteniéndose esta área de salud y hospital en la línea de recepción de mínimos expedientes de aplicación de L.T.R.

**Hospital Ciudad de Coria. Nº expedientes incoados: 1**

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
UROLOGÍA	-	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>

**ÁREA DE SALUD DE DON BENITO-VILLANUEVA**

HOSPITAL	1ª CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
H. DON BENITO	10	11	11	4	3	10	24	25
H. SIBERIA-SERENA	1	1	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>12</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>25</b>	<b>26</b>

En el Área de Salud de Don Benito-Villanueva, en 26 ocasiones, los ciudadanos se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta, la mayoría de las peticiones dirigidas al Hospital de Don Benito-Villanueva, un 85% del total. En concreto, 25 solicitudes en el Hospital de Don Benito y 1 en el Hospital de Siberia-Serena para primera consulta; el 44% entre primeras consultas y pruebas diagnósticas. Se reducen las solicitudes de pruebas diagnósticas respecto al año 2016 pero aumentan en un 66% las solicitudes para intervenciones quirúrgicas.

**Hospital de Don Benito-Villanueva. Nº expedientes incoados: 25**

Resalta de forma significativa en el Hospital de Don Benito-Villanueva, el Servicio de Traumatología con 7 solicitudes tramitadas para intervenciones quirúrgicas y 5 para primeras consultas, de un total de 25 peticiones en este centro hospitalario.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA RMN		1		1
NEUROFISIOLOGÍA	-	1	-	1
TRAUMATOLOGÍA	5	-	7	12
GINECOLOGÍA	2	-	-	2
DIGESTIVO	-	2	-	2
OFTALMOLOGÍA	2	-	2	4
SALUD MENTAL	1	-	-	1
CARDIOLOGÍA	1	-	-	1
CIRUGÍA	-	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>25</b>

#### Hospital Siberia-Serena. Nº expedientes incoados: 1

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
TRAUMATOLOGÍA	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>

#### ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA

HOSPITAL	1ª CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
H. ZAFRA	89	51	52	89	13	1	154	141
H. LLERENA	0	0	44	45	1	0	45	45
<b>TOTAL</b>	<b>89</b>	<b>51</b>	<b>96</b>	<b>134</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>199</b>	<b>186</b>

En el año 2017, en 186 ocasiones, los ciudadanos se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en hospitales que pertenecían al Área de Salud de Llerena-Zafra, con 13 solicitudes menos, un 6,5% menos respecto al año 2016. Se concentran mayoritariamente en el Hospital de Zafra, con 141 solicitudes de L.T.R.

Se reducen las solicitudes de intervenciones quirúrgicas y primeras consultas respecto al ejercicio anterior pero aumentan las solicitudes para pruebas diagnósticas, incrementándose en un 40%, pasando de 96 a 134 peticiones en este ejercicio.

### Hospital de Zafra. Nº expedientes incoados: 141

Cabe destacar en el Hospital de Zafra, el Servicio de Radiología con 63 solicitudes de L.T.R, de las cuales 40 fueron para Ecografías y 20 para TAC, y el servicio de Digestivo con 13 solicitudes tramitadas por pruebas diagnósticas.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA				
ECOGRAFIAS		40		40
TAC		20		20
RX		1		1
MAMOGRAFÍA		2		2
GINECOLOGÍA	8	-	-	8
MEDICINA INTERNA	5	-	-	5
NEUROFISIOLOGÍA	-	6	-	6
TRAUMATOLOGÍA	6	-	-	6
REHABILITACIÓN	10	-	-	10
CARDIOLOGÍA	1	7	-	8
DIGESTIVO	9	13	-	22
NEUMOLOGÍA	1	-	-	1
NEUROCIRUGÍA	4	-	-	4
UROLOGÍA	-	-	1	1
CIRUGÍA	1	-	-	1
O.R.L	2	-	-	2
DERMATOLOGÍA	1	-	-	1
ALERGOLOGÍA	1	-	-	1
REUMATOLOGÍA	2	-	-	2
NEUROLOGÍA	-	-	-	0
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>89</b>	<b>1</b>	<b>141</b>

### Hospital de Llerena. Nº expedientes incoados: 45

Cabe destacar en el Hospital de Llerena, de un total de 45 solicitudes de L.T.R en el mismo, las solicitudes por demoras de pruebas diagnósticas de imagen casi en su totalidad. En concreto, destaca el Servicio de Radiología con un total de 44 peticiones, todas ellas por RMN, debido a que solo se realizan en este centro hospitalario.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA RMN		44		44
CARDIOLOGÍA	-	1	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>0</b>	<b>45</b>	<b>0</b>	<b>45</b>

### ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA

HOSPITAL	1ª CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
H. MÉRIDA	115	145	105	87	16	8	236	240
H. TIERRA DE BARROS	4	4	1	1	4	2	9	7
<b>TOTAL</b>	<b>119</b>	<b>149</b>	<b>106</b>	<b>88</b>	<b>20</b>	<b>10</b>	<b>245</b>	<b>247</b>

El Área de Salud de Mérida, en cifras absolutas, es la cuarta área más reclamada de toda la Comunidad Autónoma, y la tercera ajustada a población, por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta. En el año 2017, en 247 ocasiones, los ciudadanos que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta, estaban referidas a centros hospitalarios que pertenecían al Área de Salud de Mérida, un 1% más respecto al ejercicio anterior.

Se reducen las solicitudes de intervenciones quirúrgicas y pruebas diagnósticas de forma significativa respecto al ejercicio anterior, pero aumentan las solicitudes para primeras consultas, en un 25%.

### Hospital de Mérida. Nº expedientes incoados: 240

Destaca de este Hospital, las 240 solicitudes por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta, lo que supone el 97% del total de solicitudes del Área de Salud de Mérida, con un incremento del 1,7% respecto al ejercicio anterior; aumentando las solicitudes por demoras en primeras consultas y descendiendo las peticiones de pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas.

Cabe reseñar en el Hospital de Mérida, el Servicio de Traumatología con 67 solicitudes tramitadas para primeras consultas, el Servicio de Dermatología con 20 solicitudes tramitadas para primeras consultas, y el Servicio de Digestivo con 13 solicitudes tramitadas para primeras consultas y 10 para pruebas diagnósticas.

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA				
RMN		15		15
TAC		12		12
ECOGRAFIA		25		25
MAMOGRAFIA		5		5
RX		7		7
NEUROLOGÍA	5	-	-	5
UROLOGÍA	-	-	3	3
OFTALMOLOGÍA	13	-	1	14
ALERGOLOGÍA	3	1	-	4
TRAUMATOLOGÍA	67	-	3	70
DERMATOLOGÍA	20	-	-	20
CARDIOLOGÍA	6	3	-	9
DIGESTIVO	13	10	-	23
REHABILITACIÓN	5	-	-	5
GINECOLOGÍA	1	-	-	1
NEUROFISIOLOGÍA	-	9	-	9
NEUROPSICOLOGÍA	2	-	-	2
CIRUGÍA	3	-	1	4
REUMATOLOGÍA	5	-	-	5
ENDOCRINO	1	-	-	1
NEUMOLOGÍA	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>145</b>	<b>87</b>	<b>8</b>	<b>240</b>



**Hospital Tierra de Barros. Nº expedientes incoados: 7**

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

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
REUMATOLOGÍA	1	-	-	1
TRAUMATOLOGÍA	1	-	-	1
DIGESTIVO	1	1	-	2
CIRUGÍA	-	-	1	1
DERMATOLOGÍA	1	-	-	1
OFTALMOLOGÍA	0	-	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>7</b>

**SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA**

HOSPITAL	1ª CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
H. CAMPO ARAÑUELO	7	10	4	6	4	1	15	1
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>17</b>

En el año 2017, en 17 ocasiones, los ciudadanos que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta, estaban referidas al Hospital Campo Arañuelo del Área de Salud de Navalmoral de la Mata, un 13% más respecto al año 2016. Aunque representa un número bajo de solicitudes, el 1,15 del total de los expedientes incoados en nuestra Comunidad Autónoma, desde el año 2014 hasta el ejercicio actual se observa una tendencia ascendente de los mismos.

Se incrementan las solicitudes para primeras consultas y pruebas diagnósticas, y se reducen las demoras para intervenciones quirúrgicas respecto al ejercicio anterior. La demora en primeras consultas es la más reclamada con 10 solicitudes de L.T.R en el año 2017, la mitad por Dermatología.

### Hospital Campo Arañuelo. Nº expedientes incoados: 17

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA ECOGRAFÍA		2		2
DIGESTIVO	-	4	-	4
CARDIOLOGÍA	1	-	-	1
O.R.L	1	-	-	1
UROLOGÍA	2	-	-	2
DERMATOLOGÍA	5	-	-	5
TRAUMATOLOGÍA	-	-	1	1
M. INTERNA	1	-	-	1
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>17</b>

### ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA

HOSPITAL	1ª CONSULTAS		PRUEBAS DIAGNÓSTICAS		INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS		TOTAL LTR	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
H. VIRGEN DEL PUERTO	267	195	82	51	147	117	496	363
<b>TOTAL</b>	<b>267</b>	<b>195</b>	<b>82</b>	<b>51</b>	<b>147</b>	<b>117</b>	<b>496</b>	<b>363</b>

El Área de Salud de Plasencia, en cifras absolutas y 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, representando el 25,4% del total de solicitudes de L.T.R.

En el año 2017, en 363 ocasiones, los ciudadanos se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta, estaban referidas al Hospital Virgen del Puerto, un 27% menos respecto al año 2016.

Se reducen las solicitudes de L.T.R para primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas respecto al ejercicio anterior, en un 27%, 38% y 21% respectivamente. De 267 a 195 en primeras consultas, de 82 a 51 en pruebas diagnósticas y de 147 a 117 en intervenciones quirúrgicas. Las demoras por intervenciones quirúrgicas representan el 32% y por primeras consultas el 54%, lo que suman entre ambas el 86% del total de las solicitudes de L.T.R del Hospital Virgen del Puerto.

Cabe destacar en el mismo, el Servicio de Traumatología con 112 solicitudes tramitadas, de las cuales 81 fueron por primeras consultas y 31 por intervenciones quirúrgicas; el Servicio de Digestivo con 43 solicitudes tramitadas, 28 de ellas fueron pruebas diagnósticas; el Servicio de Cardiología con 23 solicitudes tramitadas por primeras consultas y 15 por pruebas diagnósticas; y los Servicio de Cirugía y Urología con 27 y 26 solicitudes tramitadas por intervenciones quirúrgicas. También destacamos el Servicio de Ginecología con 39 solicitudes tramitadas, de las cuales 28 fueron por primeras consultas y 11 por intervenciones quirúrgicas.

#### Hospital Virgen del Puerto. Nº expedientes incoados: 363

ESPECIALIDAD	1ª CONSULTAS	PRUEBAS DIAGNOSTICAS	INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS	TOTAL
RADIOLOGÍA				
TAC		1		1
ECOGRAFIA		1		1
RX		2		2
DIGESTIVO	15	28	-	43
MEDICINA INTERNA	1	-	-	1
TRAUMATOLOGÍA	81	-	31	112
CARDIOLOGÍA	23	15	-	38
UROLOGÍA	1	-	26	27
GINECOLOGÍA	29	-	10	39
CIRUGÍA	-	-	27	27
NEUROPSICOLOGÍA	1	-	-	1
REHABILITACIÓN	18	-	-	18
ALERGOLOGÍA	2	-	-	2
O.R.L	-	-	9	9
DERMATOLOGÍA	7	-	-	7
NEUROLOGÍA	10	-	-	10
OFTALMOLOGÍA	2	-	14	16
NEUMOLOGÍA	1	4	0	5
NEFROLOGÍA	2	-	-	2
ENDOCRINO	2	-	-	2
<b>TOTAL</b>	<b>195</b>	<b>51</b>	<b>117</b>	<b>363</b>

## **2.2.2. RESOLUCIONES FORMULADAS, EN EL AÑO 2017, POR LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LAS SOLICITUDES DE LA LEY DE TIEMPOS DE RESPUESTA.**

En el año 2017 han recaído un total de 176 resoluciones sobre Solicitudes de Aplicación de la Ley 1/2005, de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, en la mayoría de los casos indicando a la Administración Sanitaria la obligación de ofrecer al solicitante la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados, al haberse superado los plazos previstos para su atención, así como la necesidad de reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de atención.

### **Demora en la resolución de solicitudes de atención:**

Expedientes iniciados en el año 2016 finalizados en el año 2017: 1568/16, 1571/16, 1586/16, 1591/16, 1603/16, 1604/16, 1611/16, 1616/16, 1617/16, 1630/16, 1647/16, 1648/16, 1660/16, 1671/16, 1677/16, 1679/16, 1686/16, 1687/16, 1688/16, 1702/16, 1705/16, 1708/16, 1722/16, 1737/16, 1739/16, 1748/16, 1749/16, 1751/16, 1759/16, 1760/16, 1765/16, 1779/16, 1780/16, 1789/16, 1790/16, 1799/16, 1802/16, 1805/16, 1809/16, 1814/16, 1816/16, 1820/16, 1822/16, 1823/16, 1826/16, 1827/16, 1828/16, 1837/16, 1839/16, 1842/16, 1843/16, 1844/16, 1853/16, 1855/16, 1860/16, 1897/16, 1902/16, 1907/16, 1912/16, 1913/16, 1917/16, 1932/16, 1934/16, 1935/16, 1936/16, 1937/16, 1939/16, 1941/16, 1943/16, 1954/16, 1958/16, 1961/16 y 1966/16.

Expedientes iniciados y finalizados en el año 2017: 02/17, 12/17, 13/17, 29/17, 31/17, 34/17, 35/17, 44/17, 47/17, 55/17, 57/17, 61/17, 71/17, 73/17, 75/17, 77/17, 87/17, 93/17, 95/17, 98/17, 99/17, 109/17, 121/17, 123/17, 128/17, 129/17, 131/17, 132/17, 136/17, 137/17, 140/17, 152/17, 155/17, 162/17, 164/17, 174/17, 206/17, 208/17, 210/17, 213/17, 215/17, 216/17, 219/17, 222/17, 233/17, 237/17, 238/17, 243/17, 246/17, 250/17, 257/17, 258/17, 263/17, 264/17, 269/17, 276/17, 281/17, 289/17, 295/17, 298/17, 300/17, 333/17, 567/17, 634/17, 639/17, 670/17, 709/17, 729/17, 744/17, 754/17, 768/17, 822/17, 828/17, 837/17, 867/17, 874/17, 894/17, 910/17, 917/17, 944/17, 949/17, 958/17, 969/17, 988/17, 996/17, 997/17, 1009/17, 1013/17, 1015/17, 1017/17, 1025/17, 1030/17, 1052/17, 1053/17, 1055/17, 1060/17, 1072/17, 1078/17, 1084/17, 1094/17 y 1098/17.

**Por falta de notificación fehaciente:** 1642/16.

**Por indicación de que la pruebas a realizar se tratan de control-seguimiento:** 249/17.

Las **176 resoluciones** emitidas en el año 2017, por Áreas de Salud y especialidades se distribuyeron de la siguiente manera:

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE SALUD DE CÁCERES	
TRAUMATOLOGÍA	30
CIRUGÍA PLÁSTICA	18
UROLOGÍA	8
NEUROCIRUGÍA	4
OFTALMOLOGÍA	3
CIRUGÍA	1
MEDICINA NUCLEAR	1
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA	
TRAUMATOLOGÍA	18
CIRUGÍA	16
UROLOGÍA	10
DIGESTIVO	5
REHABILITACIÓN	3
ORL	1
GINECOLOGÍA	1
NEUMOLOGÍA	1
DERMATOLOGÍA	1
CARDIOLOGÍA	1
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>



RESOLUCIONES DEL ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ	
CIRUGÍA	18
CIRUGÍA VASCULAR	16
NEUROCIURUGÍA	10
DIGESTIVO	5
MAXILOFACIAL	3
TRAUMATOLOGÍA	1
CARDIOLOGÍA	1
CIRUGÍA HEPATOBILIAR	1
NEUROFISIOLOGÍA	1
MEDICINA NUCLEAR	1
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA	
DIGESTIVO	3
DERMATOLOGÍA	3
RADIOLOGÍA	2
NEUMOLOGÍA	1
UROLOGÍA	1
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>

RESOLUCIONES DEL ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA	
DERMATOLOGÍA	3
DIGESTIVO	1
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>

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

Aludiremos en este apartado a los siguientes expedientes:

En el expediente LTR 1591/16 la parte interesada formula el 05/10/2016, solicitud de aplicación de la Ley de tiempos de respuesta para realización de intervención quirúrgica, por el Servicio de Cirugía Plástica del Hospital Virgen de la Montaña, solicitada desde el 8/01/2014.

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

Considerando el tiempo transcurrido desde que se formuló la solicitud sin que la misma hubiera sido objeto de pronunciamiento alguno, y el tiempo que la parte interesada llevaba incluida en lista de espera para la prestación solicitada, dos años y cuatro 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:

- Entender que se ha vulnerado el derecho reconocido en los artículos 4.1 y 5.2 de la Ley de Tiempos de Respuesta.
- 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.
- Recomendar que se adopten las medidas oportunas que permitan, en lo sucesivo, reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de atención.
- 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.
- Recordar a la Dirección General de Asistencia Sanitaria, que en virtud de lo establecido en los artículos 20 y 21 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, éste anualmente elaborará una Memoria que será presentada a la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de Consumidores, donde se recogerá la tardanza en la resolución de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, así como la vulneración de los derechos recogidos en esa misma ley.

En respuesta a estas recomendaciones, la Dirección General de Asistencia Sanitaria nos comunica que el paciente acepta derivación a un centro sanitario privado de carácter concertado con el SES y fue intervenido el 12/05/17.

En el expediente LTR 136/17 la parte interesada formula el 27/01/2017, solicitud de aplicación de la Ley de tiempos de respuesta para realización de intervención quirúrgica, por el Servicio de Urología del Hospital Virgen del Puerto, para la cual llevaba incluida en lista de espera más de dos años.

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

Considerando el tiempo transcurrido desde que se formuló la solicitud sin que la misma hubiera sido objeto de pronunciamiento alguno, y el tiempo que la parte interesada llevaba incluida en lista de espera para la prestación solicitada, dos años 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:

- Entender que se ha vulnerado el derecho reconocido en los artículos 4.1 y 5.2 de la Ley de Tiempos de Respuesta.
- 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.
- Recomendar que se adopten las medidas oportunas que permitan, en lo sucesivo, reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de atención.
- 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.
- Recordar a la Dirección General de Asistencia Sanitaria, que en virtud de lo establecido en los artículos 20 y 21 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, éste anualmente elaborará una Memoria que será presentada a la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de Consumidores, donde se recogerá la tardanza en la resolución de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, así como la vulneración de los derechos recogidos en esa misma ley.

En respuesta a estas recomendaciones, la Dirección General de Asistencia Sanitaria nos comunica que la paciente ha sido citada el día 27/06/2017 en el Servicio de Urología del Hospital Virgen del Puerto de Plasencia.



## FALTA DE NOTIFICACIÓN FEHACIENTE.

En el expediente LTR 1642/16 la parte interesada solicitaba, con fecha 17/10/16, la realización de prueba diagnóstica (RMN) con el Servicio de Radiología en el Hospital de Mérida, solicitada el 30/05/16. Le facilitaron cita para el 27/02/17 y solicitaba el adelanto de la misma a una fecha más próxima a la establecida en la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta.

La Dirección General de Asistencia Sanitaria remite a esta Institución, resolución de la solicitud presentada por la interesada, en la que se informa que la Sra. xxx, según indica la Dirección Médica del Hospital de Mérida, ya había sido citada previamente para el día 18/10/2016, en el Servicio de Radiología de ese centro.

La interesada vuelve a dirigirse a esta Institución, con fecha 20/12/2016 para mostrar su disconformidad con la respuesta recibida ya que no había recibido notificación alguna del Servicio Extremeño de Salud con la fecha de la cita.

La Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, establece 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 en el caso de realización de pruebas diagnósticas en el plazo de 30 días naturales desde su inclusión en el Registro de Pacientes en Lista de Espera del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

La paciente se encuentra inscrita en el Registro de Pacientes en Lista de Espera, desde el 30 de mayo de 2016 para la realización de una prueba diagnóstica (RMN) con el Servicio de Radiología, habiendo vencido el plazo máximo para su atención el 30 de junio de ese mismo año.

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 6 de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta, las garantías reguladas en la misma “quedarán sin efecto si el usuario, una vez requerido para su atención sanitaria de forma fehaciente, se negara o no hiciese acto de presencia a la citación correspondiente”, salvo que concurra cualquiera de las circunstancias justificativas de la incomparecencia que la misma Ley contempla.

En el caso que analizamos, no consta la notificación de modo fehaciente a la interesada de la citación, ni el intento de notificación debidamente acreditado, conforme a lo dispuesto en la legislación de procedimiento administrativo, lo cual, entendemos, coloca en indefensión a la paciente e impide que quede sin efecto la garantía de respuesta regulada en la Ley 1/2005, al no poder garantizarse por la Administración la recepción de la citación por parte de su destinatario.

En definitiva, transcurridos más de siete meses desde la inclusión en lista de espera de la paciente, ésta no ha recibido la atención que precisa. Por tanto queda patente que en el presente caso se han rebasado los plazos de espera establecidos en los artículos 4.1 y 5.2 de la Ley de Tiempos de Respuesta, no pudiendo entenderse satisfecho el derecho a la protección de la salud de la interesada en un tiempo razonable.

Por todo lo anterior, esta Institución estimó conveniente **recomendar** lo siguiente:

- Entender que se ha vulnerado el derecho reconocido en los artículos 4.1 y 5.2 de la Ley de Tiempos de Respuesta.
- Recomendar que, sin más dilación, se facilite a la interesada nueva cita para la atención pendiente, al haberse superado ampliamente, los plazos previstos para su atención.
- Que en lo sucesivo se adopten las medidas oportunas, para que quede constancia en el expediente, de que los pacientes han recibido la notificación de las citaciones que se les programen.
- Conceder un plazo de diez días para que informe 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.
- 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, el Director General de Asistencia Sanitaria emitió respuesta donde se informaba “... le comunico que una vez realizados los trámites oportunos, lamentamos informarles que no fue posible adelantar la consulta solicitada, manteniendo la del 27/02/17.”

## **PRUEBAS DE CONTROL-SEGUIMIENTO.**

Aludiremos en este apartado al siguiente expediente:

En el expediente LTR 249/17 la interesada solicitaba atención para realización de prueba diagnóstica (Eco Doppler-TSA) con el Servicio de Radiología del Hospital de Mérida, solicitada el 15/02/2017.

La Dirección General de Asistencia Sanitaria remite a esta Institución, resolución de la solicitud presentada por la interesada, en la que se informa lo siguiente:

*“En relación con la demanda interpuesta por D<sup>a</sup>/D. xxx, antes de superar el plazo máximo de respuesta, en la que refiere estar pendiente de la realización de la prueba diagnóstica ECO DOPLER en el Servicio de Radiología en el HOSPITAL MERIDA, le comunico que según consta en el programa Jara, la prueba diagnóstica objeto de la reclamación, está prescrita como de control/seguimiento. Tal consideración en las pruebas diagnósticas (primera o sucesiva), forma parte del proceso asistencial y que corresponde determinar al facultativo prescriptor...”*

El 10/03/2017 la usuaria presenta en esta Institución, escrito de alegaciones a la respuesta emitida por el Director General de Asistencia Sanitaria en el que expone lo siguiente:

*“Yo, xxx, pongo esta reclamación en relación a la contestación de mi escrito para la prueba de Eco-Doppler. En dicha contestación, me pone denegado adelantar la prueba por ser un control de seguimiento. No estando conforme, por entender que no es una prueba de seguimiento sino de diagnóstico, puesto que es la primera vez que me ve el Neurólogo y la primera vez que me manda esa prueba después de darme un Ictus y tengo que esperar cerca de un año para los resultados.*

*Además, he esperado todo el tiempo que corresponde para una operación de rodilla y cuando me han llamado para la preanestesia, me suspenden la operación hasta tener el diagnóstico del Neurólogo.*

*Espero vuelvan a revisar mi reclamación, haciendo algo al respecto”.*

La Ley 1/2005 citada, reconoce a los pacientes que requieran atención sanitaria especializada, de carácter programado y no urgente, el derecho a ser atendidos en unos plazos máximos, concretamente, en el caso de pruebas diagnósticas o terapéuticas, el plazo es de 30 días naturales que se contarán a partir de la inclusión de la paciente en el Registro de Pacientes en Lista de Espera (artículo 4).

El apartado segundo del artículo 5 dispone lo siguiente:

*“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, a través del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, la atención sanitaria que precise en un centro de su elección de entre los privados ofertados, al efecto, por la misma, de carácter concertado con el Servicio Extremeño de Salud”.*

Por lo que al caso se refiere, la paciente se encuentra inscrito en el Registro de Pacientes en Lista de Espera, según informe del Servicio de Neurología, desde el día 31 de Enero de 2017 para la realización de Doppler-TSA, y le han programado la cita para el 22/08/2017, habiendo vencido el plazo máximo para su atención, en el caso de entenderse como prueba diagnóstica, el 02 de marzo de 2017.

Según escrito del Director General de Asistencia Sanitaria dirigido a esta Institución, al tratarse la ecografía que está esperando la usuaria, de prueba de control/seguimiento y no de prueba diagnóstica, no estaría sujeto a la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en atención especializada, criterio que establece el médico especialista prescriptor de la prueba, en el sistema informático JARA y que puede tratarse de un posible error tanto del especialista y/o del sistema informático.

De ser cierta la afirmación realizada por la usuaria en sus alegaciones, que la prueba que precisa se trata de una prueba diagnóstica, porque no tuviera un diagnóstico definitivo de su patología, y porque es la primera vez que le mandan esta prueba, podría entenderse la prueba como diagnóstica.

En definitiva, transcurridos casi 3 meses desde la inclusión en lista de espera de la paciente, ésta no ha recibido la atención que precisa, sin que se le haya adelantado la cita programada en un primer momento para el 22/08/2017. Existen criterios contradictorios entre la reclamación de la interesada y lo recogido en el sistema informático JARA. Queda patente que en el presente caso, se han rebasado los plazos de espera establecidos en los artículos 4.1 y 5.2 de la Ley de Tiempos de Respuesta, no pudiendo entenderse satisfecho, si fuera cierto lo manifestado por la interesada, el derecho a la protección de su salud en un tiempo razonable.

Por todo lo anterior, esta Institución estimó conveniente **recomendar** lo siguiente:

- Recomendar a la Dirección General de Asistencia Sanitaria, verifique que la prueba (Eco Doppler-TSA) que tiene pendiente de realizar la interesada, se trata efectivamente de prueba de control y no de prueba diagnóstica. En caso contrario, entender que se ha vulnerado el derecho reconocido en los artículos 4.1 y 5.2 de la Ley de Tiempos de Respuesta.
- Recomendar que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 5.2 de la Ley 1/2005 citada, en el caso de ser cierto lo manifestado por la interesada, se le adelante la cita programada para el 22/08/2017 o se le ofrezca la posibilidad de satisfacer su demanda en otro centro privado concertado, al haberse superado los plazos previstos para su atención.
- Conceder un plazo de diez días para que informe 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.
- 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 Subdirectora de Atención Especializada emitió respuesta donde se informaba “... le comunico que según el sistema informático JARA, ha sido citado el 22/08/2017 en el servicio de dicho centro”.

# CAPÍTULO III

## OTRAS ACTIVIDADES DE LA OFICINA DEL DEFENSOR

### 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, con vocación de cercanía, de fácil accesibilidad para que los usuarios la sientan próxima. Durante el año 2017, hemos seguido potenciando y estimulando esta política de facilitar información y asesoramiento a aquellos usuarios que lo han requerido, especialmente en materia de derechos de los usuarios. Para ello, se mantuvo el contacto directo con los usuarios. Con las mismas finalidades de las audiencias, se han atendido unas 3.740 llamadas por teléfono, que tenían por naturaleza, la solicitud de información sobre la situación de sus Expedientes, sus derechos y deberes sanitarios, o sobre los servicios y prestaciones sanitarias a las que pueden acceder, o bien sobre los requisitos necesarios para su ejercicio. Como objetivo de eficiencia, hemos intentado resolver sus dudas, sin necesidad de que tengan que realizar una segunda llamada, ni a nosotros ni a otra instancia. No siempre hemos conseguido estos objetivos, sobre todo cuando la complejidad de la información, la confidencialidad o los requisitos solicitados por la Instancia a la que se dirigían lo hacían desaconsejable. 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 y eficiencia administrativa, ser resolutivos, debemos marcarnos estos objetivos.

Otra vía de comunicación importante ha sido por correo electrónico. Por este método se han recibido y contestado durante el año 2017, una media de 952 mensajes, de los cuales en 230 ocasiones se procedió a la apertura de Expedientes de reclamación y en 216 ocasiones, se procedió a la apertura de 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 de la página web con petición de cualquier tipo de información y asesoramiento.

## 3.2. ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

Denominamos actividad Institucional a todas aquellas intervenciones públicas, que desarrolla la Oficina de la Defensora de los Usuarios relacionados con la actividad de la misma 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 finalidad de que los ciudadanos conozcan la Institución y su actividad.

Durante el año 2017 se ha incrementado esta actividad, en la medida de lo posible, dados los limitados recursos humanos de los que disponemos en la Institución, detallándose a continuación las distintas reuniones, intervenciones y comparencias realizadas. No vamos a incluir en este apartado todas las actividades realizadas, obviando, sobre todo, las audiencias con usuarios y familiares, y las entrevistas y contactos que se mantienen con Asociaciones, Gerencias de áreas de salud y otras Instituciones. Solo hemos incluido las más representativas y las expondremos por orden cronológico y según el tipo de intervención.

1. Entrevista para Canal Extremadura Radio, el día 9 de enero de 2017, en relación al nombramiento de la nueva Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, sus funciones, objetivos y necesidades.
2. Reunión con el Consejero de Sanidad y Políticas Sociales de la Junta de Extremadura en su despacho para abordar distintos asuntos de la Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, el día 11 de enero de 2017.
3. Entrevista para el Periódico Hoy Extremadura, el día 11 de enero de 2017, en relación al nombramiento de la nueva Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, sus funciones, objetivos y necesidades.
4. Reunión con el Consejero de Sanidad y Políticas Sociales de la Junta de Extremadura en su despacho para abordar distintos asuntos de la Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, el día 11 de enero de 2017.
5. Reunión con Grupo Podemos Extremadura, el día 27 de enero de 2017, como primera toma de contacto, en la sede de la Institución de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
6. Comparencia en la Comisión de Sanidad, Políticas Sociales y Vivienda de la Asamblea de Extremadura de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, el día 30 de enero de 2017, para informar sobre las funciones, líneas de trabajo y objetivos de la Institución.
7. Entrevista Cadena Ser, el día 31 de enero de 2017, en relación al nombramiento de la nueva Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, sus funciones, objetivos y necesidades.
8. Asistencia al Consejo Extremeño de Consumidores celebrado, el día 8 de febrero de 2017, en la Casa de la Cultura de Casar de Cáceres, para la presentación de la Defensora de los

- Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, e informar sobre líneas de trabajo y objetivos de la Institución.
9. Asistencia a la reunión del Comité de Bioética Asistencial del Servicio Extremeño de Salud del Área de Salud de Badajoz, en el Hospital Infanta Cristina de Badajoz, el día 15 de febrero de 2017, para su constitución y presentación de los miembros.
  10. Asistencia a la reunión del Comité de Bioética Asistencial del Servicio Extremeño de Salud del Área de Salud de Badajoz, en el Hospital Infanta Cristina de Badajoz, el día 6 de marzo de 2017.
  11. Asistencia a la rueda de prensa con motivo del Día Mundial de las Enfermedades Raras de FEDER-Extremadura y posterior inauguración de la nueva sede de la Delegación en Extremadura de FEDER, el día 7 de marzo de 2017 en Badajoz.
  12. Asistencia a la Exposición “100 años de Salud Pública” organizada por la Gerencia del Área de Salud de Badajoz en la sala Guadiana del Hospital Infanta Cristina de Badajoz, el día 15 de marzo de 2017.
  13. Reunión con el nuevo Presidente de la Federación de Asociaciones de Diabéticos de Extremadura (FADEX), el día 11 de abril de 2017, como primera toma de contacto, en la sede de la Institución de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
  14. Reunión con FEDER-Extremadura en su delegación en Badajoz, el día 18 de abril, para tratar asuntos relativos a pacientes con enfermedades raras.
  15. Asistencia al Consejo de Dirección del Servicio Extremeño de Salud, el día 20 de abril en los servicios centrales del Servicio Extremeño de Salud en Mérida, para presentación de la nueva Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura e informar a los miembros sobre la Institución, funciones y objetivos.
  16. Reunión con el Director General de Asistencia Sanitaria del Servicio Extremeño de Salud, y su equipo, en su despacho el día 28 de abril de 2017, adoptando medidas para la mejora de la tramitación de las solicitudes de Ley de Tiempos de Respuesta de Atención Sanitaria Especializada.
  17. Reunión con el Director Gerente del Servicio Extremeño de Salud en su despacho, el día 15 de mayo de 2017, para abordar distintos problemas y cuestiones que afectan a usuarios del SES y posteriormente de forma conjunta con FEDER-Extremadura respecto a la coordinación en la atención sanitaria a afectados por enfermedades raras.
  18. Asistencia a la “Jornada de Presentación del III Plan Integral de Salud Mental de Extremadura 2016-2020” celebrada el día 17 de mayo en el salón de actos del Hospital de Mérida.
  19. Asistencia como miembro a la reunión del Consejo Regional de Pacientes, celebrado en la sala O en los servicios centrales del Servicio Extremeño de Salud en Mérida, el día 19 de junio de 2017.
  20. Inauguración del “II Congreso Internacional de formación para la mejora de competencias en el ámbito de las prácticas clínicas y la simulación”, el día 22 de junio de 2017, en el sala

- Guadiana del Hospital Infanta Cristina de Badajoz, organizado por la Facultad de Medicina de la Universidad de Extremadura.
21. Asistencia al Pleno del Consejo Extremeño de Salud, el día 26 de junio de 2017, en la sala conferencia de la Escuela Superior de Hostelería y Agroturismo de Extremadura en Mérida.
  22. Reunión con el Presidente de la Junta de Extremadura, en su despacho en el edificio de Presidencia en Mérida, el día 19 de julio de 2017.
  23. Reunión con la Subdirección de Sistemas de Información del Servicio Extremeño de Salud, en la sala 8 de los servicios centrales del Servicio Extremeño de Salud, el día 20 de julio de 2017, en relación con el Portal de la Defensora de los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
  24. Entrevista para el Diario Hoy Extremadura, el día 25 de julio de 2017, sobre la figura de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, la Oficina, funciones, objetivos, líneas de trabajo y aspectos de la Memoria-Balance 2015-2016.
  25. Reunión con el Director Gerente del Servicio Extremeño de Salud en su despacho, el día 27 de julio de 2017, para abordar distintos problemas y cuestiones que afectan a usuarios del SES.
  26. Reunión con la Subdirección de Sistemas de Información del Servicio Extremeño de Salud, en la sala 8 de los servicios centrales del Servicio Extremeño de Salud, el día 2 de agosto de 2017, en relación con el Portal de la Defensora de los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
  27. Asistencia a las XI Jornadas Extremeñas de enfermedades raras organizadas por FEDER-Extremadura y celebradas en la sala Guadiana del Hospital Infanta Cristina de Badajoz, el día 2 de octubre de 2017.
  28. Ponente en la mesa redonda I “Fortalezas de las interrelaciones institucionales: Pacientes y Sociedades Científicas” con la presentación “Nuestra Institución: Garante de los derechos de los usuarios y de la calidad asistencial del sistema sanitario”, de las 28 Jornadas Nacionales de Enfermeras Gestoras. Supervisión de enfermería “Gestionando desde otras perspectivas”, celebradas el día 4 de octubre de 2017, en el Palacio de Congresos de Cáceres, organizadas por la Asociación Nacional de Directivos de Enfermería (ANDE).
  29. Reunión con el Presidente de la Junta de Extremadura, en su despacho en el edificio de Presidencia en Mérida, el día 31 de octubre de 2017.
  30. Asistencia a la reunión del Comité de Bioética Asistencial del Servicio Extremeño de Salud del Área de Salud de Badajoz, en el Hospital Infanta Cristina de Badajoz, el día 6 de noviembre de 2017.
  31. Asistencia al “XV Congreso de personas con diabetes en Extremadura”, organizado por la Federación de Asociaciones de Diabéticos de Extremadura (FADEX), el día 18 de noviembre de 2017, en el salón del Hotel Mercurio Rio de Badajoz.
  32. Asistencia al Acto institucional con motivo del Día Mundial del SIDA en la Asamblea de Extremadura, organizado por el Comité Ciudadano Antisida de la Comunidad Autónoma de Extremadura (CAEX), el día 1 de diciembre de 2017.



33. Asistencia como miembro a la reunión del Consejo Regional de Pacientes, celebrado en el salón de actos del Hospital de Mérida, el día 14 de diciembre de 2017.
34. Asistencia al Pleno del Consejo Extremeño de Salud, para la presentación de la Memoria-Balance 2015-2016 del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, el día 19 de diciembre de 2017, en la sala de usos múltiples del Tercer Milenio en Mérida.
35. Presentación de la Memoria-Balance 2015-2016 del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura ante el Consejo Extremeño de Consumidores, celebrado en el Ayuntamiento de Villafranca de los Barros, el día 21 de diciembre de 2017.

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



# CAPÍTULO IV

## DEBER DE COLABORACIÓN DE LOS ORGANISMOS REQUERIDOS

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

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

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

En el año 2017, desde la Oficina, se ha considerado que adelantar la información y realizar gestiones directas con los responsables de la gestión sanitaria del SES, tanto en servicios centrales como en las distintas áreas de salud, es una manera ágil y eficiente de acelerar soluciones a las reclamaciones y solicitudes que presentan los usuarios. Principalmente, en los casos que, una vez analizados, son considerados prioritarios de ser resueltos y, por tanto, requieren de mayor celeridad en su tramitación y gestión. Y así, esta Institución ha realizado un esfuerzo en ese sentido y seguirá trabajando en esta línea, estando en disposición de colaboración máxima con la Administración Sanitaria en beneficio de los usuarios.

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



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

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

# CAPÍTULO V

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

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

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

### 5.1. MEDIOS HUMANOS

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

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

Durante el ejercicio 2017, la Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, ha seguido contando, con el mismo personal que desde su constitución, además de con la Defensora de los Usuarios, con un Asesor Jurídico y un Auxiliar Administrativo. Seguimos considerando que el dispositivo de recursos humanos citado, en el momento actual, es

insuficiente, por lo que tenemos que ajustar las actividades a los medios lo que provoca que no se pueda llegar a los objetivos con celeridad y efectividad en la respuesta que merecen los usuarios.

Uno de los objetivos prioritarios de nuestra Institución es difundir la misma. Pretendemos que cuando el usuario encuentre alguna dificultad o situación susceptible de sugerir mejora en el sistema sanitario público, encuentre la vía para poder acceder a nosotros. Pero difícilmente se pueden desempeñar campañas informativas con el mismo personal, dada la sobrecarga de trabajo que ya es insostenible con la misma dotación que cuando se creó la Institución, pero con una carga de trabajo que se ha acentuado un 900%. Y como ejemplo, ponemos la campaña informativa, publicitaria impresa, que se realizó en el primer trimestre del año 2011, que disparó, como era de esperar, la entrada de reclamaciones y solicitudes de LTR en la Oficina, pasando de 1.722 expedientes incoados en el año 2010 a los 2.501 en el año 2011, un aumento del 45%. Incremento que se empezó a acentuar cuando hemos procedido a modificar y actualizar la página web, con el nuevo portal de la Defensora de los Usuarios, aliado también en la difusión de la Institución.

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

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

1. En el incremento constante de los Expedientes desde su inicio, de reclamaciones y sugerencias y de solicitudes al amparo de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada en el Sistema Sanitario Público de Extremadura.
2. Estos aumentos cuantitativos también ha tenido un reflejo en las calidades e intereses de los asuntos presentados por los ciudadanos y distintos colectivos y asociaciones en los que se organizan sus intereses.
3. Cuestiones pendientes todavía por resolver, como las reclamaciones de clínicas privadas no concertadas referido a los centros sanitarios de naturaleza privada para la adhesión voluntaria al ámbito de aplicación objetiva del Decreto citado, en aplicación de lo dispuesto en la Disposición Adicional Única del Decreto 4/2003, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento de la Institución, así como el consentimiento manifestado por numerosos de estos centros. Iniciativa que se encuentra paralizada por falta de recursos, pero que consideramos puede ser beneficiosa.
4. El incremento de las actividades institucionales necesaria para la difusión y prestigio de la Institución, como el nuevo portal de la Defensora.
5. El necesario contacto con los gestores y profesionales sanitarios, que se ha intensificado a lo largo del 2017.

Con estas justificaciones, ya se ha solicitado reiteradamente mayor disponibilidad de recursos humanos, cuestión que desde la Consejería competente, se ha procedido a iniciar ya las gestiones para dicha dotación.

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

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

## 5.2. MEDIOS MATERIALES

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

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

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

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

El nuevo portal de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura comenzó a funcionar el día 24 de octubre de 2017, y se encuentra 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>

Se ha actualizado y dinamizado el nuevo portal, cambiando el diseño visual, mejorando la accesibilidad de los usuarios al portal de la Defensora de los Usuarios, permitiendo 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, actualización de funciones, contenidos y noticias, etc.

Extremadura SALUD

¿Qué busca?

Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura

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

INICIO LA INSTITUCIÓN NOTICIAS RECLAMACIONES NORMATIVA ENLACES DE INTERÉS PUBLICACIONES

Quiénes somos Qué hacemos Contacta con nosotros

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

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

### 5.3. PROCEDIMIENTO

Durante el año 2017, 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 del Defensor 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 de dos meses en el Decreto regulador.

## 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 del Defensor 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 del Defensor 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, el Defensor de los Usuarios requiere a la Dirección General de Asistencia Sanitaria para que, en el plazo de diez días hábiles, remita al paciente el documento acreditativo de entre la relación de centros donde se puede hacer efectiva la garantía ofreciéndole un plazo de quince días para efectuar la elección.

La Dirección General de Asistencia Sanitaria envía al Defensor 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 el Defensor 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 2017, no se han realizado campañas publicitarias a pesar de la necesidad de las mismas al carecer de presupuesto propio y seguir contando, con los mismos recursos humanos que tenía en su constitución, tres personas, la Defensora de los Usuarios, un Asesor Jurídico y un Auxiliar Administrativo. Seguimos considerando que el dispositivo de recursos humanos citado, en el momento actual, es insuficiente, por lo que tenemos que ajustar las actividades a la realidad de los medios disponibles.

No obstante, se han realizado otras actuaciones de información y difusión de la Oficina, mediante la actividad institucional realizada a lo largo del año 2017, 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.

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, 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.
- Para ello la ODU adopta los criterios establecidos por la norma UNE-EN ISO 9001:2000, mediante la implantación del sistema de gestión de la calidad que esta norma propone.

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. PRESENTACION**

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 usuarios de la Sanidad Pública de Extremadura.

### **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 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 los Servicios Extremeño Público de Salud.
- ✓ 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 paciente.
- ✓ Detectar aquellos asuntos de mayor interés para el paciente y el usuario 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 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.

### 5.6. INDICADORES DE CALIDAD

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 2017, a través de las distintas vías de contacto mantenidas con los usuarios (escritos, fax, correos electrónicos, audiencias, etc.) dieron origen a la apertura de 2.611 Expedientes, de los cuales 1.431 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada y 1.180 a reclamaciones y sugerencias. No se incluyen dentro de los Expedientes anteriores, los expedientes informativos, como por ejemplo, los numerosos mensajes de correos electrónicos contestados de manera personalizada, facilitando información y asesoramiento a los ciudadanos o las 3.740 llamadas telefónicas atendidas y las efectuadas desde la Oficina a los usuarios durante la gestión de los expedientes y en el seguimiento y resolución de los mismos.



# CAPÍTULO VI

## CONCLUSIONES

### SOBRE DATOS GENERALES:

- 1) No es función de nuestra Institución juzgar la actividad política y administradora del partido en el poder, ni la gestión del Sistema Sanitario Público de Extremadura.
- 2) Nuestra función es velar por los derechos y libertades de los ciudadanos en materia sanitaria, realizándola a través de la gestión de las reclamaciones y sugerencias, en la tramitación de las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de 4 de junio, de Tiempos de Respuesta de 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. La Oficina es un excelente medidor de la calidad de la asistencia sanitaria pública en Extremadura y una pieza fundamental en el cumplimiento de la L.T.R.
- 3) Durante el año 2017, 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 2.611 expedientes, de los cuales 1.431 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada y 1.180 a reclamaciones y sugerencias. Se aprecia un mínimo/discreto descenso de la actividad global del 9% respecto al año 2016. Las solicitudes de L.T.R han descendido respecto al ejercicio anterior, un 27% pero destacamos un notable incremento de las reclamaciones respecto al año 2016 del 30%, pasando de 905 a 1.180 reclamaciones en el año 2017. En la distribución de los expedientes incoados en la Oficina, las solicitudes de aplicación de L.T.R en atención especializada absorben el 55% de actividad de la Institución, frente al 45% por reclamaciones.
- 4) Se respondieron, 952 mensajes de correos electrónicos, se recibieron en audiencia a 1.021 ciudadanos y se atendieron 3.740 llamadas de teléfono. Se ha participado en 35 actos institucionales. Nuestra Institución es muy accesible, la forma más frecuente de contacto con los ciudadanos en la apertura de los Expedientes, durante el año 2017, fue la forma por escrito y las audiencias. También, el FAX y correos electrónicos.

- 5) Los ciudadanos, usuarios del SES, pacientes y familiares, acuden a nosotros con problemas y dificultades con el sistema sanitario en busca de respuestas y soluciones, y solicitando nuestro asesoramiento y asistencia; un servicio que ayuda a mejorar el sistema sanitario. 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, de forma general, con una buena satisfacción de los usuarios y hace que las reclamaciones que llegan a la Defensora, aun creciendo de forma significativa, sean proporcionalmente bajas en relación al servicio que presta nuestro sistema sanitario público. Por ello, nuestro reconocimiento, a los profesionales del SES, por el esfuerzo y trabajo realizado a diario en beneficio de los usuarios.
- 6) Conseguir una mejor asistencia sanitaria, es una responsabilidad de todos, gestores sanitarios y profesionales del SES, y requiere implicación por ambas partes, solo de esta manera podrá lograrse que pacientes y familiares se sientan bien tratados y atendidos por los servicios sanitarios, dando más humanización al sistema sanitario, sin que con ello olvidemos los deberes de los usuarios de mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro sanitario y a los profesionales que prestan su servicios en ellos.
- 7) Reconocemos el esfuerzo realizado por los responsables de la gestión sanitaria del SES durante el año 2017 pero para la Institución no es suficiente en el caso de las reclamaciones mientras sigan aumentando las mismas a expensas principalmente por demoras en la asistencia sanitaria, desacuerdos con citaciones, y listas de espera. Y es inamisible mientras siga habiendo pacientes en los que se sobrepasan los plazos sin recibir la atención sanitaria especializada, ya sea una intervención quirúrgica, una primera consulta o una prueba diagnóstica/terapéutica, en cuyos casos, se está incumpliendo por parte del SES una Ley de forma reiterada.

## **SOBRE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:**

- 8) Durante el ejercicio 2017, se incoaron 1.180 Expedientes de reclamaciones y sugerencias recibidas en nuestra Institución, un 30% más que el ejercicio anterior; siendo el mes de julio, con 66 expedientes, el de menor actividad y noviembre, con 140 expedientes, el mes en el que más se recibieron.
- 9) La forma más frecuente de presentación fue por escrito. De los 1.180 Expedientes incoados en el año 2017, se presentaron por este medio, en 502 ocasiones, representando un 42,5% del total. Seguida de la vía por correo electrónico, en 230 ocasiones. Llama la atención la considerable diferencia porcentual con las formas de presentación de las Solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, donde la vía FAX, supuso el 27% del total en el año 2017.
- 10) Como en el ejercicio anterior, en el año 2017, los ciudadanos del Área de Mérida han sido los que han presentado mayor número de reclamaciones en cifras absolutas, 573. Le siguen Cáceres con 196; y Badajoz con 152. Mérida, es también el área de salud más reclamada en proporción a la población de referencia: 1 reclamación por cada 292 habitantes. Destacar el aumento significativo de reclamaciones en el año 2017 del Área de Salud de Mérida, en un 87%, con 266 peticiones más que en el ejercicio anterior, abarcando este área el 48,5% del total

- 11) Por tanto, sigue siendo el Área de Salud de Mérida el que más reclamaciones genera, en cifras absolutas y ajustadas a población, lo que no responde a la influencia de la accesibilidad de los usuarios por la ubicación de la Institución en Mérida sino que radican otras razones (demora en las citaciones para consultas de control/seguimiento, discordancia entre el tiempo indicado por el médico para una consulta sucesiva y la cita dada por el servicio de admisión, ausencia de respuesta o insatisfacción de los usuarios a sus reclamaciones tramitadas por el servicio de atención al usuario del propio hospital y quejas por fallos de comunicación telefónica con dicho servicio, entre otras), que los gestores sanitarios de la misma deberán analizar y corregir.
- 12) Se ha reclamado más a la Atención Especializada que a la Atención Primaria. En 1026 casos, a Centros Hospitalarios y Centros de Especialidades, frente a solo 108 casos dirigidos a centros de salud. Es un valor positivo que la atención primaria continúe recibiendo escasas reclamaciones.
- 13) Los motivos más reclamados en el ejercicio 2017 fueron, nuevamente, por la disconformidad por Listas de esperas y citaciones, en 941 casos, un 80%. Seguidos por la disconformidad por la Organización y Normas en 120 casos, y por la disconformidad con la Atención Personal y/o Asistencial en 102 casos.
- 14) En el año 2017, de los 1.180 expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, 658 fueron aceptados por considerarnos competentes en el procedimiento (143 expedientes más que en el año 2016) y procedimos a su recepción, tramitación, gestión y análisis. Las 522 reclamaciones restantes, se consideraron rechazadas en primera instancia, al no ser competentes, y procedimos a receptorlas y atenderlas.
- 15) Las causas por las que se admitieron a trámite las 658 reclamaciones y sugerencias fueron las siguientes: En Primera Instancia en 366 casos; Por afectar a más de un área de salud: 19 expedientes; Por ser presentada por Asociación de Consumidores perteneciente al Consejo Extremeño de Consumidores/Asociaciones pacientes en 2 expedientes; Por ser reiteradas en 202 expedientes y De oficio en 143 expedientes. En Segunda Instancia, en 292 casos; Por no ser contestada en el plazo de 2 meses, en 171 expedientes. Por desacuerdo del usuario con la resolución, en 121 expedientes. Mérida es el área de procedencia en 112 reclamaciones no contestadas en plazo por el SAU (85 más que en el año 2016) y, Badajoz y Cáceres, las áreas de procedencia en 31 reclamaciones en cada una por respuesta no satisfactoria para el usuario.
- 16) Nuestra Institución rechazó la tramitación de las reclamaciones en 522 ocasiones, realizando una atención de las mismas, remitiéndolas al órgano competente que corresponda. El motivo más frecuente fue eludir la primera instancia, es decir, su presentación en la primera instancia, en los servicios de atención al usuario de cada área de salud. Esta situación ocurrió en 520 ocasiones. Por otro lado, hemos rechazado por otras causas en 2 ocasiones (no fundada, abierta vía judicial, etc.).
- 17) El día 31 de diciembre de 2017, se encontraban 1.177 Expedientes finalizados y 3 en instrucción (se trataban de expedientes abiertos en los últimos meses del año), un 0,25% del total.
- 18) Un 99,5 % de los Expedientes tramitados finalizó con el acuerdo de ambas partes. En 3 ocasiones, un 0,5 %, fue necesaria una Resolución. El tiempo medio de cierre de los expedientes incoados, en los que somos competentes, fue de 34 días; y en el caso de los expedientes atendidos pero que no eran de nuestra competencia, fue de 1 día.

- 19) En el Área de Salud de Badajoz, en el año 2017, se presentaron 152 reclamaciones (79 reclamaciones menos que en el año 2016, que fueron 231), de las cuales en 73 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar los Expedientes de estas reclamaciones fue de 40 días. Del total de Expedientes que se cerraron al final del ejercicio, diecinueve Expedientes superaron el plazo de 60 días, que representa un porcentaje de 26% de los Expedientes tramitados. Destacamos las referidas a solicitud de atención en varias especialidades, especialmente Neurología, Angiología y Cirugía vascular, Neurocirugía, Traumatología y Cardiología.
- 20) En el año 2017, se presentaron 196 reclamaciones dirigidas al Área de Salud de Cáceres, de las cuales en 132 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar los Expedientes de estas reclamaciones fue de 23. Del total de Expedientes que se cerraron al final del ejercicio, diecisiete Expedientes superaron el plazo de 60 días, que representa un porcentaje de 13% de los Expedientes tramitados. Destacamos las referidas a solicitud de atención en varias especialidades, especialmente Traumatología, Neurología, Neurocirugía, Cardiología y Cirugía Plástica. Existe un problema reiterado y prolongado de reclamaciones al Servicio de Cirugía Plástica.
- 21) En el año 2017, de un total de 6 reclamaciones presentadas en el Área de Coria, en 5 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 63. Dos Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje de 40% de los Expedientes tramitados. Destacamos las referidas por disconformidad con la atención personal médica y/o sanitaria y por el servicio de transporte sanitario terrestre.
- 22) En el Área de Don Benito-Villanueva se recibieron 45 reclamaciones, en 21 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 25. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días. Destacamos las referidas a solicitud de atención en varias especialidades, especialmente Reumatología, Traumatología, Cardiología, Endocrinología y por disconformidad por el servicio de transporte sanitario.
- 23) Desde el Área de Llerena-Zafra, en el año 2017, se recibieron se recibieron 93 reclamaciones, en 67 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 37 días. Cuatro Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje de 6% de los Expedientes tramitados. Destacamos las referidas a solicitud de atención en varias especialidades, especialmente Ginecología, Digestivo, Otorrinolaringología, Urología y por disconformidad por el servicio de transporte sanitario terrestre.
- 24) El Área de Salud de Mérida es el que mayor número de reclamaciones recibió, en cifras absolutas y en proporción a la población de referencia. De un total de 573 reclamaciones presentadas en el Área de Mérida, en 301 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 42. Noventa y seis Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje de 32% de los Expedientes tramitados. Esta Institución viene recibiendo frecuentes reclamaciones en las que se pone de manifiesto la imposibilidad de los usuarios para conseguir en el Hospital de Mérida citas para consultas sucesivas (revisiones médicas) en varias especialidades como Cardiología, Reumatología, Neurología, Digestivo, Dermatología y Oftalmología.



- 25) De un total de 18 reclamaciones presentadas en el Área de Salud de Navalmoral de la Mata, en 11 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 28. Dos Expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje de 18% de los Expedientes tramitados. Destacamos las referidas a solicitud de atención en varias especialidades, especialmente Dermatología, Urología y Cardiología.
- 26) En el año 2017, en el Área de Salud de Plasencia se recibieron un total de 50 reclamaciones, en 18 ocasiones aceptamos a trámite el Expediente. La media de días en tramitar las reclamaciones de este Área fue de 16. Ningún Expediente se cerró en un plazo superior a 60 días. Destacamos las referidas a solicitud de atención en varias especialidades, especialmente Urología, Oftalmología, Digestivo y Traumatología; pero principalmente este área de salud recibe solicitudes por incumplimiento de los plazos de la Ley de Tiempos de Respuesta en atención sanitaria especializada.

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

- 27) Durante el ejercicio 2017, se recibieron 1.431 solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de respuesta en la Atención Sanitaria Especializada (L.T.R) del Sistema Sanitario Público de Extremadura supone un descenso del 27 % respecto al ejercicio anterior, donde se presentaron 1.971 solicitudes. Todas las solicitudes de LTR se encuentran cerradas.
- 28) Sobre la forma de presentación de las solicitudes, llama la atención el alto porcentaje de Expedientes que se abrieron procedentes de la vía del escrito, en un 45%. Y en segundo lugar, por la vía de FAX, en un 27%; sumando entre ambas el 72% del total. Se aprecia un aumento, respecto al año anterior, de los expedientes que se ha abierto a través de las audiencias y la vía de correo electrónico. Debemos entender que la inmediatez en la tramitación de estas solicitudes es primordial.
- 29) De las solicitudes de L.T.R relativas al año 2017, un 83% fueron aprobadas, 7% denegadas y en un 10%, se emitieron Resoluciones.
- 30) Sobre la procedencia de las Áreas de Salud, es Plasencia el área de salud donde más solicitudes de L.T.R se han realizado, seguida de Badajoz, Cáceres y Mérida. Es lógico que las áreas de salud de mayor población y que tienen Hospitales de referencias, como Badajoz y Cáceres, sean las que mayor número de peticiones reciban. Sin embargo, en otras áreas de salud como Plasencia y Mérida que están entre las que se presentan más solicitudes de L.T.R radican otras razones, que los gestores sanitarios de las mismas deberán analizar y corregir.
- 31) Las áreas de salud en las que se presentaron más solicitudes de L.T.R ajustadas a la población de referencia son Plasencia, Llerena-Zafra, Mérida y Cáceres; y las que menos, Coria, Don Benito-Villanueva y Navalmoral de la Mata.
- 32) Con relación al tipo de atención solicitada, en el año 2017, la Primera Consulta a Especialistas se produjo en 596 ocasiones, un 41%; Para Prueba Diagnóstica en 397 ocasiones, un 28% y para la realización de una Intervención Quirúrgica en 438 ocasiones, un 31%.

- 33) En el año 2017, en cifras absolutas y en orden decreciente, la distribución de las 1.431 solicitudes de aplicación de LTR por áreas de salud fue de la siguiente manera: Plasencia 363 (25,4%), Badajoz 315 (22%), Cáceres 276 (19,3%), Mérida 247 (17,3%), Llerena-Zafra 186 (13%), Don Benito-Villanueva 26 (1,8%), Navalmoral 17 (1,1%) y Coria 1 (0,1%).
- 34) El área de salud con más solicitudes de aplicación de LTR en proporción a la población y, por tanto, la más reclamada en este sentido fue Plasencia con 1 reclamación LTR por cada 301 habitantes, le siguen Llerena-Zafra con 1 cada 548, Mérida con 1 cada 677 y Cáceres con 1 cada 697. Las áreas de salud con menores porcentajes de solicitudes de LTR fueron Coria con 1 cada 44.269 habitantes y Don Benito-Villanueva con 1 cada 5.299 habitantes.
- 35) Respecto del año 2016, descienden significativamente en 310 expedientes las solicitudes de LTR por primeras consultas, un 34% respecto al ejercicio anterior. También, se reducen en 161 las solicitudes por pruebas diagnósticas/terapéuticas, un 29% respecto al ejercicio anterior y por intervenciones quirúrgicas en 69 solicitudes de LTR, un 13,6% respecto al ejercicio anterior.
- 36) En el año 2017, sobre los Centros Hospitalarios sigue destacando el Hospital Virgen del Puerto de Plasencia, con 393 solicitudes de L.T.R, pero con un descenso del 27% respecto al ejercicio anterior. Le siguen el Hospital de Mérida, con 240 peticiones, y un hospital de referencia de Extremadura, el Hospital Infanta Cristina de Badajoz, con 211 solicitudes de L.T.R.
- 37) Llama la atención el porcentaje alto de rechazos de las solicitudes procedentes del área de salud de Mérida, seguida de Llerena-Zafra, Cáceres y Badajoz. El Área de Salud de Mérida, ha pasado de 9 solicitudes denegadas en el año 2016 a 30 en el año 2017. En el caso de las áreas de salud de Badajoz y Cáceres han disminuido las solicitudes denegadas del año 2016 a 2017. En el resto de las áreas, Llerena-Zafra, Don Benito-Villanueva y Plasencia se mantiene estable en el número de solicitudes denegadas respecto al ejercicio anterior.
- 38) Sobre las resoluciones realizadas por Áreas de Salud de procedencia, en el Año 2017, 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. Destacamos el Área de Salud de Cáceres con 76 resoluciones, que representa el 51% del total seguida del Área de Salud de Plasencia con 57 resoluciones, un 38% del total. Aunque se ha producido un descenso en las resoluciones en el año 2017 respecto al ejercicio anterior en las áreas de salud de Badajoz, Plasencia y Cáceres, siguen apreciándose cifras altas. En concreto, han disminuido significativamente las Áreas de Salud de Plasencia, de 110 a 57 resoluciones, y Badajoz, de 72 a 28 resoluciones. En el Área de Salud de Cáceres, el descenso es más discreto, de 82 a 76 resoluciones. El Área de Salud de Mérida ha aumentado discretamente en 2 las resoluciones, de 8 a 10 resoluciones en el año 2017, representando un 6,7% del total.
- 39) El Área de Salud de Badajoz, con un 54% menos de solicitudes de LTR respecto al ejercicio anterior, presentó la siguiente distribución en relación al tipo de atención: Primera Consulta: 35%; Pruebas Diagnósticas: 22%; Intervenciones quirúrgicas: 43%. Se reducen las solicitudes de L.T.R para primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas respecto al ejercicio anterior, en un 55%, 66% y 42% respectivamente.
- 40) En el Hospital Infanta Cristina, llama la atención la tendencia favorable al descenso en cuanto a solicitudes de L.T.R de este Hospital, del año 2016 al 2017 con 112 peticiones menos,

fundamentalmente por las solicitudes en relación con la demora de pruebas diagnósticas. Cabe destacar el Servicio de Medicina Nuclear con 22 solicitudes tramitadas por pruebas diagnósticas, el Servicio de Digestivo con 20 solicitudes tramitadas por primeras consultas y el Servicio de Cirugía con 56 solicitudes tramitadas por intervenciones quirúrgicas, Cirugía Vasculuar con 21 solicitudes, Neurocirugía con 18 solicitudes y Maxilofacial con 13 solicitudes, todas ellas por intervenciones quirúrgicas.

- 41) En el Hospital Perpetuo Socorro, destaca ser el hospital del Área de Salud de Badajoz que ha experimentado el descenso más favorable de solicitudes por incumplimiento de esta Ley pasando de 351 a 98 expedientes, es decir reduciéndose un 72 %. Sobre todos, destaca el Servicio de Traumatología con 19 solicitudes tramitadas por intervenciones quirúrgicas, y el Servicio de Otorrinolaringología con 21 solicitudes por primeras consultas.
- 42) El Área de Salud Cáceres, con un 11% menos de solicitudes respecto al año 2016, presentó la siguiente distribución en relación a los tipos de atención: Primera Consulta: 25%; Pruebas Diagnósticas: 16%; Intervenciones quirúrgicas: 59%. Se reducen las solicitudes de L.T.R para primeras consultas, un 60%, y en pruebas diagnósticas, un 17%, respecto al ejercicio anterior pero aumentan las solicitudes de intervenciones quirúrgicas, en un 52%, en el año 2017.
- 43) En el Hospital San Pedro de Alcántara se ha experimentado un aumento global de solicitudes por incumplimiento de esta Ley en un 2%, pasando de 185 a 190 expedientes en el año 2017. Se han incrementado de forma importante las solicitudes por demoras en las intervenciones quirúrgicas, por sobrepasarse el plazo de 180 días, que han aumentado en un 98%. Principalmente, a expensas del Servicio de Traumatología con 62 solicitudes tramitadas para intervenciones quirúrgicas de un total de 125 peticiones, el Servicio de Urología con 30 solicitudes y el de Neurocirugía con 13 peticiones.
- 44) En el Hospital Nuestra Señora de la Montaña, las solicitudes por demora en este centro hospitalario en el caso de primeras consultas se han reducido, incrementándose en el caso de solicitudes de L.T.R para intervenciones quirúrgicas. Destacar el Servicio de Cirugía Plástica, servicio de referencia para toda la Comunidad Autónoma, con 42 solicitudes, de las cuales 22 fueron por primeras consultas y 20 por intervenciones quirúrgicas, de un total de 37 solicitudes; así como el Servicio de Oftalmología con 16 solicitudes tramitadas para intervenciones quirúrgicas.
- 45) El Área de Salud de Coria, en una sola ocasión, se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en el Hospital Ciudad de Coria, y lo hacen por intervención quirúrgica para Urología; manteniéndose esta área de salud y hospital en la línea de recepción de mínimos expedientes de aplicación de L.T.R.
- 46) El Área de Salud Don Benito-Villanueva, presentó la siguiente distribución en relación al tipo de atención: Primera Consulta: 46%; Pruebas Diagnósticas: 15%; Intervenciones quirúrgicas: 39%. En 26 ocasiones, los ciudadanos se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la L.T.R, la mayoría de las peticiones dirigidas al Hospital de Don Benito-Villanueva, un 85% del total. En concreto, 25 solicitudes en el Hospital de Don Benito y 1 en el Hospital de Siberia-Serena para primera consulta; el 44% entre primeras consultas y pruebas

diagnósticas. Se reducen las solicitudes de pruebas diagnósticas respecto al año 2016 pero aumentan en un 66% las solicitudes para intervenciones quirúrgicas.

- 47) El Área de Salud Llerena-Zafra, con un 6,5% menos de solicitudes respecto al año 2016, presentó la siguiente distribución en relación al tipo de atención: Primera Consulta: 27%; Pruebas Diagnósticas: 72%; Intervenciones quirúrgicas: 1%. Se concentran mayoritariamente en el Hospital de Zafra, con 141 solicitudes de L.T.R. Se reducen las solicitudes de intervenciones quirúrgicas y primeras consultas respecto al ejercicio anterior pero aumentan las solicitudes para pruebas diagnósticas, incrementándose en un 40%, pasando de 96 a 134 peticiones en este ejercicio.
- 48) En el Hospital de Zafra, destacar el Servicio de Radiología con 63 solicitudes de L.T.R, de las cuales 40 fueron para Ecografías y 20 para TAC, y el servicio de Digestivo con 13 solicitudes tramitadas por pruebas diagnósticas.
- 49) En el Hospital de Llerena, destacar de un total de 45 solicitudes de L.T.R en el mismo, las solicitudes por demoras de pruebas diagnósticas de imagen casi en su totalidad. En concreto, destaca el Servicio de Radiología con un total de 44 peticiones, todas ellas por RMN, debido a que solo se realizan en este centro hospitalario.
- 50) El Área de Salud Mérida, con un 1% más respecto al año 2016, presentó la siguiente distribución en relación al tipo de atención: Primera Consulta: 60%; Pruebas Diagnósticas: 36%; Intervenciones quirúrgicas: 4%. Es, en cifras absolutas, la cuarta área más reclamada de toda la Comunidad Autónoma, y la tercera ajustada a población, por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta. Se reducen las solicitudes de intervenciones quirúrgicas y pruebas diagnósticas de forma significativa respecto al ejercicio anterior, pero aumentan las solicitudes para primeras consultas, en un 25%.
- 51) En el Hospital de Mérida, supone el 97% del total de solicitudes del Área de Salud de Mérida, con un incremento del 1,7% respecto al ejercicio anterior; aumentando las solicitudes por demoras en primeras consultas y descendiendo las peticiones de pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas. Destacar el Servicio de Traumatología con 67 solicitudes tramitadas para primeras consultas, el Servicio de Dermatología con 20 solicitudes tramitadas para primeras consultas, y el Servicio de Digestivo con 13 solicitudes tramitadas para primeras consultas y 10 para pruebas diagnósticas. Y en el Hospital Tierra de Barros, se reducen las solicitudes de intervenciones quirúrgicas y se mantienen estables las solicitudes para primeras consultas y pruebas diagnósticas.
- 52) En el Área de Salud Navalmoral, en el Hospital Campo Arañuelo, solo se recibieron 17 solicitudes en el año 2017, un 13% más respecto al ejercicio anterior, y presentó la siguiente distribución en relación al tipo de atención: Primera Consulta: 59%; Pruebas Diagnósticas: 35%; Intervenciones quirúrgicas: 6%. Aunque representa un número bajo de solicitudes, el 1,15 del total de los expedientes incoados en Extremadura, desde el año 2014 hasta el ejercicio actual se observa una tendencia ascendente de los mismos. Se incrementan las solicitudes para primeras consultas y pruebas diagnósticas, y se reducen las demoras para intervenciones quirúrgicas respecto al ejercicio anterior. La demora en primeras consultas es la más reclamada con 10 solicitudes de L.T.R en el año 2017, la mitad por Dermatología.

- 53) En el año 2017, en 363 ocasiones se dirigieron los ciudadanos solicitando la atención desde el Área de Salud de Plasencia, un 27% menos respecto al año 2016, y presentó la siguiente distribución en relación al tipo de atención: Primera Consulta: 54%; Pruebas Diagnósticas: 14%; Intervenciones quirúrgicas: 32%. El Área de Salud de Plasencia, en cifras absolutas y 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, representando el 25,4% del total de solicitudes de L.T.R. Se reducen las solicitudes para primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas respecto al ejercicio anterior, en un 27%, 38% y 21% respectivamente. De 267 a 195 en primeras consultas, de 82 a 51 en pruebas diagnósticas y de 147 a 117 en intervenciones quirúrgicas. Las demoras por intervenciones quirúrgicas representan el 32% y por primeras consultas el 54%, lo que suman entre ambas el 86% del total de las solicitudes de L.T.R del Hospital Virgen del Puerto.
- 54) En el Hospital Virgen del Puerto, destacar el Servicio de Traumatología con 112 solicitudes tramitadas, de las cuales 81 fueron por primeras consultas y 31 por intervenciones quirúrgicas; el Servicio de Digestivo con 43 solicitudes tramitadas, 28 de ellas fueron pruebas diagnósticas; el Servicio de Cardiología con 23 solicitudes tramitadas por primeras consultas y 15 por pruebas diagnósticas; y los Servicio de Cirugía y Urología con 27 y 26 solicitudes tramitadas por intervenciones quirúrgicas. También destacamos el Servicio de Ginecología con 39 solicitudes tramitadas, de las cuales 28 fueron por primeras consultas y 11 por intervenciones quirúrgicas.
- 55) Entendemos que la vigente Ley 1/2005, es de obligado cumplimiento, por lo que se insiste a la Administración Sanitaria llegue a un acuerdo con el ciudadano para ser atendido en un hospital público, ya que es general la preferencia de los ciudadanos para ser atendido en un centro público y notable el ahorro para el SES. Esta atención la entendemos dentro de un programa de incremento de la actividad de los Servicios que no repercuta en el resto de los pacientes que se encuentran en Lista de Espera. Durante este ejercicio hemos tenido conocimiento que no siempre es así, por lo que instamos a los gestores sanitarios y a los distintos Servicios a realizar una estricta actuación en atender a estos pacientes.

### **SOBRE LAS OTRAS ACTIVIDADES INSTITUCIONALES:**

- 56) La página Web de la Defensora ha sido una herramienta muy útil para facilitar información y mantener contacto con los ciudadanos. Es necesaria su mejora y actualización informática para una mejor utilización de los usuarios.
- 57) En 35 actos institucionales participó nuestra Institución durante el año 2017. Se repartieron de la siguiente manera: Asistencias en Consejos, Comités; Jornadas; Días Mundiales, etc. en 17 ocasiones; reuniones y comparecencias en 14; entrevistas a medios de Comunicación en 4 ocasiones.

### **SOBRE EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LOS ORGANISMOS REQUERIDOS:**

- 58) Para poder desempeñar nuestro trabajo, es ineludible que se mantenga el apoyo de la Administración Sanitaria, proporcionando, en el menor plazo posible, las informaciones que se les requiere, así como su predisposición favorable a aceptar la mediación y ser sensible con

las peticiones razonables que presentan los ciudadanos cuando le surge una situación de conflicto o dificultad con el Sistema. Instamos a que se mejoren los plazos de tramitación en aras de resolución de las reclamaciones, dando celeridad a los informes que se solicitan desde las Direcciones Médicas a los distintos servicios sanitarios especializados.

- 59) 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.
- 60) 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:**

- 61) Durante el ejercicio 2017, la Oficina del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, ha seguido contando, además de con el Defensor de los Usuarios, con un Asesor Jurídico y un Auxiliar Administrativo, medios que consideramos insuficientes si queremos mantener una mínima calidad del servicio al ciudadano.
- 62) Según el artículo 12 del Decreto 4/2003, para el desempeño de las funciones el Defensor, contará con una Oficina que estará dotada de “una estructura administrativa adecuada a las necesidades”. Desde el año 2004, como así lo recogen mis antecesores en los escritos dirigidos al respecto a los distintos titulares de la Consejería competente, como en las sucesivas memorias anuales hasta la última presentada en el año 2014, los recursos humanos son el punto más débil de la Institución e insistimos en la necesidad de adecuar los mismos a la actividad que se realiza. Esta cuestión reflejada en dichas memorias siempre ha sido bien considerada desde la Consejería competente, pero por distintas circunstancias, no cumplimentada. Esta necesidad, está justificada por el importante incremento de trabajo que la Oficina ha experimentado en los últimos años, entre otras, por el aumento constante de los expedientes, que ha pasado de atender y gestionar 254 expedientes en el año 2004, a los aproximadamente 3.000 expedientes incoados en el último año. Este incremento de las reclamaciones y solicitudes, hace que tengamos que detraer de otras actividades o disminuir la calidad de la atención.
- 63) Al no disponer nuestra Institución de presupuesto propio y por tanto no gestionamos recursos económicos, no facilitamos información sobre los gastos.
- 64) Uno de los objetivos prioritarios establecidos por nuestra Institución es la continua difusión de la misma. Pretendemos, que cuando el ciudadano encuentre alguna dificultad o situación susceptible de sugerir mejora en el Sistema Sanitario Público, encuentre la vía para poder acceder a nosotros. Para poder ejecutar campañas informativas en los distintos medios de comunicación, será necesario contar con un aumento de recursos humanos y disponibilidad presupuestaria, por tanto, con la implicación de la Administración Sanitaria.



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

- 65) Según los datos facilitados por el Servicio Extremeño de Salud, a fecha 31 de diciembre de 2017, en Extremadura, el número de intervenciones quirúrgicas incluidas en el Real Decreto 605/2003, que se encontraban en espera de intervención era de 21.863 pacientes, que viene a suponer un descenso del 4,5% respecto al día 31 de diciembre de 2016 (22.905 pacientes), de los cuales 4.147 sobrepasaban los 180 días de espera, lo que también supone un descenso respecto al ejercicio anterior, que tenía 5.695 pacientes.
- 66) El número de pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes, era de 20,24, disminuyendo respecto de diciembre de 2016, que se encontraba en 21,05. Los tiempos medios de espera también se han reducido pasando de 133,56 días de media en el 2016 a 145,52 días en el 2017. No obstante, esta media se encuentra cercana a los límites máximos de espera contemplado por la Ley, que son de 180 días.
- 67) Por Áreas de Salud, las cifras más altas, en proporción a su población de referencia, correspondieron al Área de Salud de Plasencia con 42 pacientes en espera por cada 1000 habitantes, seguida del Área de Salud de Cáceres con 31 pacientes en espera por cada 1000 habitantes.
- 68) Por especialidades, en el año 2017, las listas quirúrgicas donde encontramos el mayor número de pacientes en espera, fue en las especialidades de Oftalmología, Traumatología y Cirugía General y Digestivo.
- 69) Los pacientes que más esperaron para que le realizaran una intervención quirúrgica se encontraban en espera de intervención por Cirugía Plástica, con 639,59 días; que aumenta muy significativamente en 147 días la espera respecto al año 2016. Le siguen C. Maxilofacial con 210,02 días, Urología con 176,11 días, y Traumatología con 163,72 días.
- 70) El número total de pacientes intervenidos durante el año 2017 fue de 71.666, un 3,1% más que el ejercicio anterior (69.496 pacientes). El balance de las Listas de espera es el siguiente, entraron 80.453 y salieron 81.219, de las cuales 71.666 fueron salidas por intervención quirúrgica.
- 71) La mayor parte de estos pacientes esperaban para ser intervenido en la especialidad de Traumatología, en 924 casos; Oftalmología, con 880 y Cirugía General y Digestiva, en 700 casos. El resto de las especialidades fueron: Otorrinolaringología: 413; Urología: 279; Ginecología: 229; C. Vascular: 184; Neurocirugía: 173; Cirugía Maxilofacial: 172; Cirugía Plástica: 96; Cirugía Pediátrica: 90; Cirugía Cardíaca: 5 y Dermatología: 2.
- 72) El Área de Salud que presenta los tiempos mayores de espera fue Plasencia con 240,84 días de media (162,73 días en el año 2016). Le sigue el Área de Salud de Cáceres con 196,69 días de media (192,18 días en el año 2016). Conviene señalar que en Cáceres se encuentra el servicio de referencia para toda la Comunidad de Cirugía Plástica que es el servicio con más tiempos de espera, que tenía una espera media del total de pacientes intervenidos del registro en el periodo de 352,15 días de media.

- 73) El Área de Salud donde se encuentran los ciudadanos que menos tiempo esperan para ser intervenidos quirúrgicamente fue Mérida, con 42,68 días de media. Le sigue Llerena-Zafra, con 61,73 días de media y Coria con 69,36 días de media.
- 74) Tres Áreas de Salud han aumentado los tiempos quirúrgicos. El Área de Salud de Plasencia con 240,84 días, incrementándose en 48 días con respecto al año 2016 (162,73 días), el Área de Salud de Cáceres con 196,69 días, aumentando en 2,3 días con respecto al año 2016 (192,18 días) y el Área de Salud de Llerena-Zafra con 61,73 días, incrementándose en 20,3 días con respecto al año 2016 (51,31 días).
- 75) En comparación con el año 2016, las Áreas de Salud de Badajoz, Mérida, Don Benito-Villanueva, Coria y Navalmoral de la Mata, han disminuido los tiempos quirúrgicos. En concreto, el Área de Salud de Mérida ha reducido en 44,3 días el tiempo medio de espera quirúrgico.
- 76) Plasencia es el Área de Salud que más ha aumentado la espera media del total de pacientes intervenidos. La especialidad quirúrgica que más tiempo de media tardó en atenderse continua siendo y de forma muy destacada Cirugía Plástica con 639,59 días de media (492,66 días en el año 2016), seguida de Cirugía Maxilofacial con 210,02, Urología con 176,11 y Traumatología con 163,72. Son las especialidades de Cirugía Plástica y Maxilofacial las que superaron 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.
- 77) 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 a 110. En el año 2016, se ha ampliado a 140 días. Y en este último año, en el año 2017, se ha incrementado de forma muy significativa a 198 días.
- 78) Por especialidades se debe destacar los aumentos en los tiempos de espera de todas las especialidades, siendo más significativos en Cirugía Maxilofacial, Otorrinolaringología, Ginecología, Cirugía Plástica, C. Cardíaca, C. Vasculares y C. General y Digestiva. Sin embargo, en el caso de Cirugía Maxilofacial supera el periodo máximo establecido en 30 días. Y destacamos la especialidad de Cirugía Plástica que supera de forma llamativa el periodo máximo establecido, en 460 días.
- 79) Durante el año 2017, por procesos, los mayores tiempos de espera en los pacientes intervenidos lo sufrieron los pacientes para intervención quirúrgica por los servicios de Urología: para Hiperplasia Benigna de Próstata, con 247,91 (219,64 días en el año 2016); seguidos principalmente de Traumatología: para Prótesis de rodilla, con 191,27(162,43 días en el año 2016), para Túnel carpiano, con 187,89 días (138,68 días en el año 2016) días y Hallux Valgus, con 163,83 días (203,38 días en el año 2016).
- 80) Los datos proporcionados por el Servicio Extremeño de Salud sobre primeras consultas externas para ser visto por el especialista, referida a las especialidades incluidas en el Real Decreto 605/2003, a fecha 31 de diciembre de 2017, eran de 55.626 pacientes, lo que supone un descenso del 5% respecto al año anterior, que estaban 58.497 pacientes. De los cuales, 5.348, superaban los 60 días, sin cambios prácticamente respecto al ejercicio anterior, donde se encontraban 5.352 pacientes; y 6.532 pacientes superaban los 90 días. Además, se encontraban 28.473 pacientes sin asignar fecha (25.952 en el año 2016), un 52%.



- 81) Con relación a los tiempos medios de espera para primeras consultas aumentaron de 69,15 días de media en 2016 a 73,85 días en el año 2017.
- 82) El balance de las Listas de espera es el siguiente, entraron 336.811 y salieron 337.134, de los cuales 278.838 fueron atendidos.
- 83) Por especialidades, las que presentaban un mayor número de pacientes en espera eran: Oftalmología, con 22% del total. Le seguían, Traumatología, con un 18% y Dermatología con un porcentaje del 12,5%.
- 84) Para una primera consulta con el especialista, Dermatología con 100,63 días, Traumatología con 99,84 días, Digestivo con 83,92 días, Ginecología con 79,06 días de espera, Neurología con 68,09 y Cardiología con 64,29 días superan el plazo de 60 días de la Ley de Tiempos de Respuesta. El resto de especialidades, como son Oftalmología (ha pasado de 54 días en el año 2016 a 59,59 días en el año 2017), Otorrinolaringología, Cirugía General y Urología cumplen el plazo marcado por la Ley.
- 85) Por Áreas de Salud, son las de Coria con 24 pacientes por cada 1.000 habitantes, seguida de Llerena-Zafra, con 38, las que presentan, proporcionalmente, un menor número de pacientes en espera. El Área de Salud de Plasencia, con 72 pacientes por cada 1.000 habitantes es la que presenta mayor número de pacientes en espera, seguido de Cáceres, con 71 pacientes por cada 1.000 habitantes.
- 86) El Área de Salud de Navalmoral de la Mata, con 111,59 días es la que presenta una mayor espera media de los pacientes para una primera consulta, seguida del Área de Salud de Plasencia con 89,45 días de espera y Área de Salud de Cáceres con 83,85 días de espera.
- 87) Dermatología es la especialidad que presenta mayor tiempo de espera media estructural para la primera consulta, con 100,63 días, seguido de Traumatología con 99,84 y Digestivo con 83,92 días.
- 88) Del total de pacientes que esperaban más de 60 días, para ser atendidos en primera consulta, cerca del 48% era para el Área de Salud de Badajoz, Cáceres con el 17% y Plasencia el 15%. Este ejercicio tiene resultados razonables por ser Badajoz y Cáceres, áreas de salud que tiene servicios sanitarios de referencia y un número mayor de ciudadanos a atender.
- 89) De los 28.473 pacientes sin fecha asignada en Extremadura (25.952 pacientes sin fecha asignada en el año 2016), se debe señalar que el Área de Salud de Cáceres es el que presenta un mayor número de pacientes pendientes de asignar cita, con 8.170 pacientes, el 29%; seguida del Área de Salud de Mérida, con 6.368 pacientes, un 22%, y del Área de Salud de Plasencia, con 4.222, un 15%. Destacar el Área de Salud de Badajoz, que al igual que en el ejercicio anterior, es el Área de Salud con menor número de pacientes pendientes de asignar, figurando solo 772 pacientes en el año 2017 (1.175 pacientes pendientes de asignar cita en el año 2016).
- 90) 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 2.017, en Extremadura fue de 19.558, reduciéndose un 18% respecto al año anterior, que estaban en 23.756 pruebas.

- 91) Como en ejercicios anteriores, las ecografías fueron las pruebas que concentraron el mayor número de pacientes en espera, el 35% del total de pacientes en espera estructural; seguidas de las RMN con un 29%.
- 92) Se han incrementado los pacientes que se encontraban pendientes de asignar una cita para la realización de una prueba diagnóstica, en el año 2017. Hasta un 71% de los pacientes, 58% en el año 2016, se encontraban pendientes de asignar una cita para la realización de una prueba diagnóstica, 13.891 pacientes.
- 93) Los tiempos medios de espera estructural que facilita el Servicio Extremeño de Salud, para la fecha de 31 de diciembre de 2017, para primera prueba diagnóstica/terapéutica en Extremadura son: para Endoscopias 106,52 días, RMN 84,63 días, Ecocardiografías 82,53 días, Ecografías 74,20 días, Mamografías 63,40 días, TAC 52,90 días, Ergometría 44,64 días y Hemodinámica 30,29 días.
- 94) El Área de Salud que mayor número de pacientes por cada 1000 habitantes en espera tiene para la realización de una prueba diagnóstica es Llerena-Zafra, con 53 pacientes por cada 1000 habitantes.
- 95) Debemos destacar, que son las pruebas diagnósticas/terapéuticas, donde se superan más a los tiempos medios de esperas con los plazos máximos de respuesta. Señalamos, como en ejercicios anteriores, que al ser el tipo de actuación que dispone del plazo más corto, 30 días, son los que más se afectan por la existencia de tantos días festivos y del periodo vacacional que existen en el mes de diciembre, ya que, debemos recordar, los plazos se miden en días naturales.
- 96) El número de pacientes que supera el plazo establecido de 30 días naturales el día 31 de diciembre de 2017 ha descendido significativamente un 51% respecto al año 2016.
- 97) Destacando las Ecografías, que descienden de 2051 en el año 2016 a 731 en el año 2017, pero siguen ocupando el primer puesto. Seguidas de las RMN que, sin embargo, han sufrido un incremento significativo en el ejercicio actual de un 50%, pasando de 281 en el año 2016 a 422 en el año 2017.
- 98) Si bien es cierto que en las cifras facilitadas no se segregan las cifras de pruebas diagnósticas de las de control o screening. Conviene adoptar medidas para que los ciudadanos de las Áreas de Salud que esperan más tiempo para recibir una atención médica, puedan acceder a las Áreas con menores tiempos de esperas, a fin de alcanzar una mayor equidad, independientemente de que no superen los tiempos de esperas máximos estipulado en la Ley de Plazos.

# ANEXO

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

### INTRODUCCIÓN

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

En cumplimiento de la norma, introducimos esta información relativa al año 2017 en la presente memoria. La coincidencia de fechas en facilitar los datos anuales de Lista de Espera y la publicación de la Memoria de la Defensora, hace que por economía procesal y por complementación de la información de alto interés, hace recomendable realizarlo en un solo Documento. Optamos por facilitar la información en un anexo separado para distinguir que, aunque dentro de nuestras competencias está el informar de las Listas de Esperas, son datos obtenidos fuera de nuestra actividad, que es facilitada por el Servicio Extremeño de Salud y que nuestra función solo es la de suministrar la información. Toda la información de esta memoria se refiere a la situación a la fecha de 31 de diciembre y por una cuestión práctica de economía de medios, evitamos publicar un documento aparte.

Para preparar un análisis posterior, hemos dividido el anexo en tres apartados. Cada apartado corresponde a las listas de espera quirúrgicas, primeras consultas y las pruebas diagnósticas, relativas al año 2017.

### LISTAS DE ESPERA ESTRUCTURAL QUIRÚRGICAS. AÑO 2017.

#### TOTAL EXTREMADURA

Según los datos facilitados por el Servicio Extremeño de Salud, a fecha 31 de diciembre de 2017, en Extremadura, el número de intervenciones quirúrgicas incluidas en el Real Decreto 605/2003, que se encontraban en espera de intervención era de **21.863 pacientes**, que viene a suponer un descenso del 4,5% respecto al día 31 de diciembre de 2.016 (22.905 pacientes), de los cuales 4.147 sobrepasaban los 180 días de espera, lo que también supone un descenso respecto al ejercicio anterior, que tenía 5.695 pacientes.

El número de pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes, era de 20,24, disminuyendo respecto de diciembre de 2016, que se encontraba en 21,05. Los tiempos medios de espera también se han reducido pasando de 133,56 días de media en el 2016 a 145,52 días en el 2017. Aun así, esta media se encuentra cercana a los límites máximos de espera contemplado por la Ley, que son de 180 días.

Por Áreas de Salud, las cifras más altas, en proporción a su población de referencia, correspondieron al Área de Salud de Plasencia con 42 pacientes en espera por cada 1000 habitantes, seguida del Área de Salud de Cáceres con 31 pacientes en espera por cada 1000 habitantes.

EXTREMADURA	31/12/2011	31/12/2012	31/12/2013	31/12/2014	31/12/2015	31/12/2016	31/12/2017	% diferencia
Total LEQ	20.351	23.080	23.189	21.282	25.494	22.905	21.863	- 4,55
Más de 180 días	2.363	4.265	5.958	5.141	5.646	4.695	4.147	- 11,7
Días medios de espera	88,79	88	126	127	143,91	133,56	145,52	+8,9
Pacientes en LE/1000 Hab.	18,82	21,24	21,44	19,7	23,4	21,05	20,24	- 3,85

LISTA DE ESPERA ESTRUCTURAL EN CIRUGÍA POR ÁREAS. AÑO 2017	
ÁREAS DE SALUD	Nº PACIENTES
BADAJOS	4.838
CÁCERES	5.816
PLASENCIA	4.570
DON BENITO-VILLANUEVA	2.351
MÉRIDA	1.368
LLERENA-ZAFRA	1.445
CORIA	662
NAVALMORAL DE LA MATA	813
<b>TOTAL</b>	<b>21.863</b>

En el año 2017, por especialidades, las listas donde encontramos el mayor número de pacientes en espera, fue en las especialidades de Oftalmología, Traumatología y Cirugía General y Digestivo.

CIRUGÍA POR ESPECIALIDADES. AÑO 2017		
ESPECIALIDAD	Nº	DÍAS
TOTAL	21.863	145,52
OFTALMOLOGÍA	5.264	102,15
TRAUMATOLOGÍA	4.683	163,72
C.GENERAL Y DIGESTIVA	3.782	134,35
OTORRINOLARINGOLOGÍA	1.863	121,23
UROLOGÍA	1.804	176,11
GINECOLOGÍA	1.340	113,54
C.VASCULAR	646	154,67
NEUROCIRUGÍA	572	152,62
C. PLÁSTICA	512	639,59
DERMATOLOGÍA	456	38,76
MAXILOFACIAL	427	210,02
C. PEDIÁTRICA	389	109,54
CARDÍACA	83	84,31
TORÁCICA	42	39,74

Los pacientes que más esperaron para que le realizaran una intervención quirúrgica se encontraban en espera de intervención por Cirugía Plástica, con 639,59 días; que aumenta muy significativamente en 147 días la espera respecto al año 2016. Le siguen C. Maxilofacial con 210,02 días, Urología con 176,11 días, y Traumatología con 163,72 días.

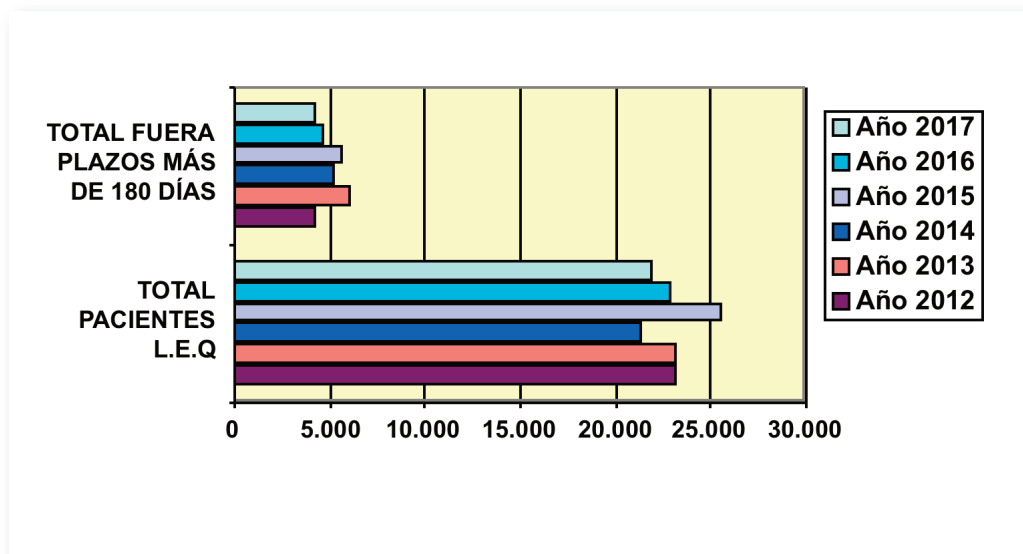
El número total de pacientes intervenidos durante el año 2017 fue de 71.666, un 3,1% más que el ejercicio anterior (69.496 pacientes). El balance de las Listas de espera es el siguiente, entraron 80.453 y salieron 81.219, de las cuales 71.666 fueron salidas por intervención quirúrgica.

### **PACIENTES EN LISTAS DE ESPERA ESTRUCTURAL QUIRÚRGICA DE MÁS DE 180 DÍAS EN EXTREMADURA, AÑO 2017.**

A fecha 31 de diciembre de 2017, el número de pacientes que se encontraban en espera de intervención quirúrgica más de 180 días era de 4.147 pacientes.

La mayor parte de estos pacientes esperaban para ser intervenido en la especialidad de Traumatología, en 924 casos; Oftalmología, con 880 y Cirugía General y Digestiva, en 700 casos. El resto de las especialidades ordenadas de mayor a menor número de casos fueron: Otorrinolaringología: 413; Urología: 279; Ginecología: 229; C. Vascular: 184; Neurocirugía: 173; Cirugía Maxilofacial: 172; Cirugía Plástica: 96; Cirugía Pediátrica: 90; Cirugía Cardíaca: 5 y Dermatología: 2.

No obstante, el número de pacientes que se encontraban en espera de intervención quirúrgica más de 365 días era de 1.963 pacientes y la mayor parte de estos pacientes esperaban para ser intervenidos en la especialidad de Traumatología, en 559 casos, Cirugía General y Digestiva, en 397 casos y Cirugía Plástica, en 336 casos.



## RESUMEN COMPARATIVO DE LISTAS DE ESPERA ESTRUCTURALES DE TODAS LAS AREAS DE SALUD, AÑO 2017.

El Área de Salud donde se encuentran los ciudadanos que menos tiempo esperan para ser intervenidos quirúrgicamente fue Mérida, con 42,68 días de media. Le sigue Llerena-Zafra, con 61,73 días de media y Coria con 69,36 días de media.

El Área de Salud que presenta los tiempos mayores de espera fue Plasencia con 240,84 días de media (162,73 días en el año 2016). Le sigue el Área de Salud de Cáceres con 196,69 días de media (192,18 días en el año 2016). Conviene señalar que en Cáceres se encuentra el servicio de referencia para toda la Comunidad de Cirugía Plástica que es el servicio con más tiempos de espera, que tenía una espera media del total de pacientes intervenidos del registro en el periodo de 352,15 días de media.

En comparación con el año 2016, las Áreas de Salud de Badajoz, Mérida, Don Benito-Villanueva, Coria y Navalmoral de la Mata, han disminuido los tiempos quirúrgicos. En concreto, el Área de Salud de Mérida ha reducido en 44,3 días el tiempo medio de espera quirúrgico.

Sin embargo, tres Áreas de Salud han aumentado los tiempos quirúrgicos. El Área de Salud de Plasencia con 240,84 días, incrementándose en 48 días con respecto al año 2016 (162,73 días), el Área de Salud de Cáceres con 196,69 días, aumentando en 2,3 días con respecto al año 2016 (192,18 días) y el Área de Salud de Llerena-Zafra con 61,73 días, incrementándose en 20,3 días con respecto al año 2016 (51,31 días).

Plasencia es el Área de Salud que más ha aumentado la espera media del total de pacientes intervenidos.

La especialidad quirúrgica que más tiempo de media tardó en atenderse continua siendo y de forma muy destacada Cirugía Plástica con 639,59 días de media (492,66 días en el año 2016), seguida de Cirugía Maxilofacial con 210,02, Urología con 176,11 y Traumatología con 163,72. Son las especialidades de Cirugía Plástica y Maxilofacial las que superaron su media los 180 días establecidos por la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

Respecto a la tendencia de equiparación de los tiempos de espera en las distintas Áreas de Salud en Extremadura, aspecto que esta Institución recomienda en todos los ejercicios anteriores como medida para alcanzar una igualdad en la accesibilidad al sistema 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. Y en este último año, en el año 2017, se ha incrementado de forma muy significativa a 198 días.

Áreas de Salud	Nº Pacientes en LEQ/1.000 Habitantes					Tiempo medio espera LEEs (días)				
	2014	2015	2016	2017	%	2014	2015	2016	2017	%
Badajoz	19	24,75	20,41	18	- 12	131	143,98	107,17	104,19	-3
Cáceres	18	32,92	32,54	30	- 8	180	183,65	192,18	196,69	+2,3
Mérida	18	15,67	9,82	8	-19	84	112,20	76,52	42,68	-44,3
Don Benito Villanueva	14	20,82	15,30	17	+11	83	111,96	87	73,1	-16
Llerena-Zafra	14	16,07	12,99	14	+8	64	73,37	51,31	61,73	+20,3
Coria	16	20,20	14,54	15	+3	91	114,44	84	69,36	-17,5
Plasencia	24	29,79	38,56	41,7	+8	140	176,78	162,73	240,84	+48
Navalmoral de la Mata	13	15,63	17,84	15	-16	77	94,74	121,96	83,14	-32
Extremadura	18	23,32	21,05	20	-5	127	143,91	133,56	142,52	+7

## DISTRIBUCIÓN POR ESPECIALIDADES

Por especialidades se debe destacar los aumentos en los tiempos de espera de todas las especialidades, siendo más significativos en Cirugía Maxilofacial, Otorrinolaringología, Ginecología, Cirugía Plástica, C. Cardíaca, C. Vasculare y C. General y Digestiva.

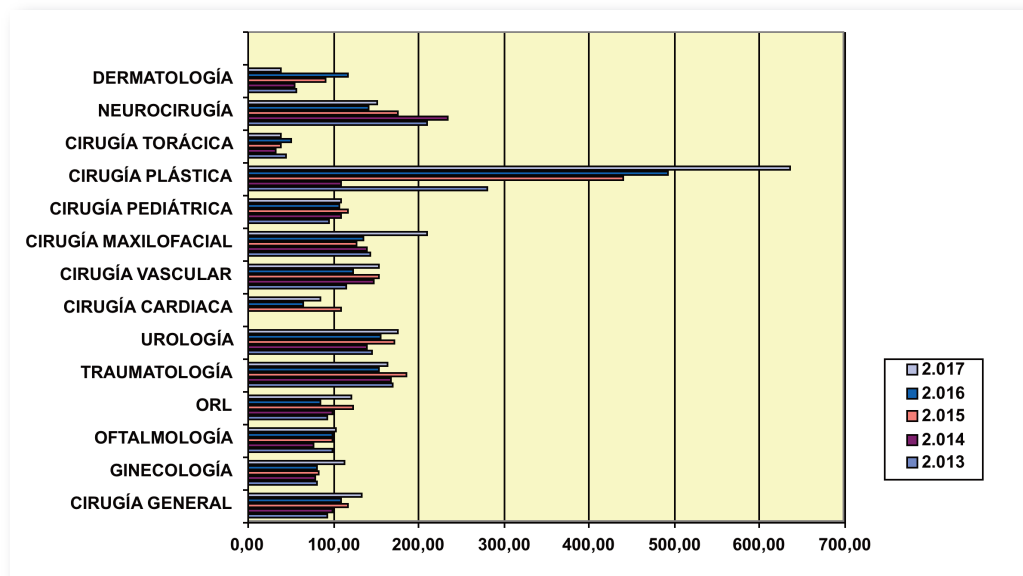
Si bien es cierto, que sus medias estaban por debajo del periodo máximo establecido de los 180 días naturales que se asignan a las intervenciones quirúrgicas previstas en la Ley de Plazos, se aprecia un aumento en los tiempos de espera del año 2016 al ejercicio actual.

Sin embargo, en el caso de Cirugía Maxilofacial supera el periodo máximo establecido en 30 días. Y destacamos la especialidad de Cirugía Plástica que supera de forma llamativa el periodo máximo establecido, en 460 días.

ESPECIALIDADES	Nº Pacientes dic-16	Nº Pacientes dic-17	DÍAS ESPERA 2016	DÍAS ESPERA 2017	DIFERENCIA DÍAS
TOTAL	22.905	21.863	133,56	145,52	+ 9
CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA	3.875	3.782	108,98	134,35	+23
GINECOLOGÍA	1.025	1.340	81,22	113,54	+38
OFTALMOLOGÍA	5.634	5.264	99,48	102,15	+3
OTORRINOLARINGOLOGÍA	1.514	1.863	84,51	121,23	+43
TRAUMATOLOGÍA	5.048	4.683	154,48	163,72	+6
UROLOGÍA	1.818	1.804	155,98	176,11	+13
CIRUGÍA CARDIACA	49	83	65,51	84,31	+29
CIRUGÍA VASCULAR	828	646	123,79	154,67	+25
C. MAXILOFACIAL	328	427	136,10	210,02	+54
CIRUGÍA PEDIÁTRICA	490	389	106,35	109,54	+3
CIRUGÍA PLÁSTICA	860	512	492,66	639,59	+30
CIRUGÍA TORÁCICA	57	42	51,44	39,74	-23
NEUROCIRUGÍA	497	572	141,56	152,62	+8
DERMATOLOGÍA	882	456	116,20	38,76	-67

La especialidad de Dermatología y Cirugía Torácica presentan mejores datos, respecto al ejercicio pasado, y merecen ser destacadas por la disminución en los tiempos de espera, pasando de 116,20 días en el año 2016 a 38,76 días en el año 2017 y de 51,44 días en el año 2016 a 39,74 días en el año 2017, respectivamente.





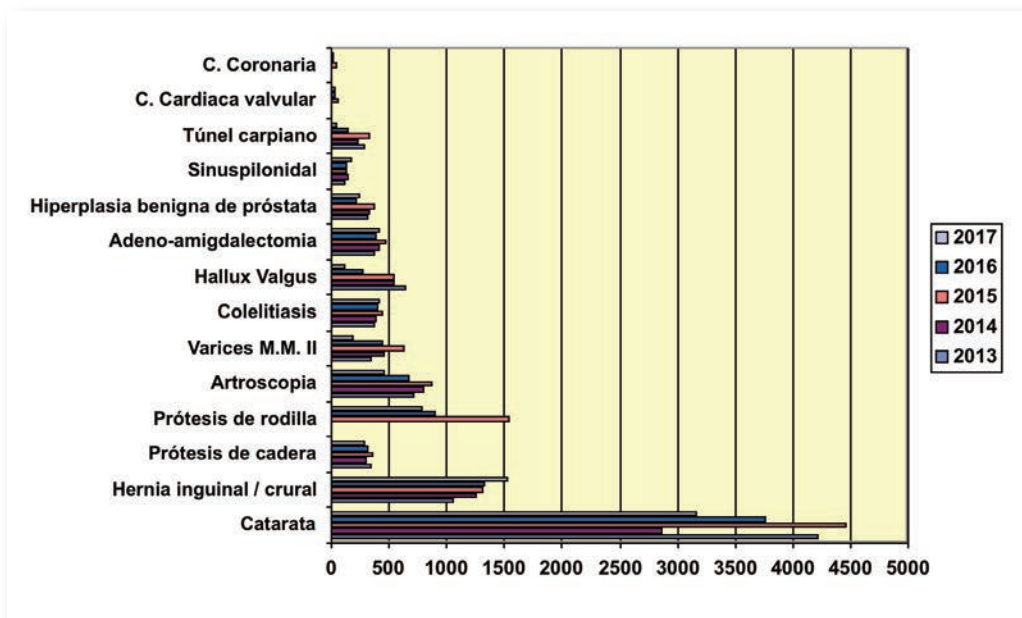
### TIEMPOS DE ESPERA POR PROCESOS (RD 605/2003).

Durante el año 2017, por procesos, los mayores tiempos de espera en los pacientes intervenidos lo sufrieron los pacientes para intervención quirúrgica por los servicios de Urología: para Hiperplasia Benigna de Próstata, con 247,91 (219,64 días en el año 2016); seguidos principalmente de Traumatología: para Prótesis de rodilla, con 191,27(162,43 días en el año 2016), para Túnel carpiano, con 187,89 días (138,68 días en el año 2016) días y Hallux Valgus, con 163,83 días (203,38 días en el año 2016).

	Total L.E.Q.Dic16	Total L.E.Q.Dic17	MEDIA DÍAS ESPERA 2016	MEDIA DÍAS ESPERA 2017
Catarata	3.763	3.610	110,13	103,83
Hernia inguinal / crural	1.320	1.520	120,03	147,54
Prótesis de cadera	310	288	145,98	141,82
Prótesis de rodilla	903	790	162,43	191,27
Artroscopia	674	460	167,45	163,67
Varices M.M. II.	444	188	125,03	124,16
Colelitiasis	405	417	100,58	104,06
Hallux Valgus	267	111	203,38	163,83
Adeno-amigdalectomía	380	406	91,27	117,13
Hiperplasia benigna próstata	216	244	219,64	247,95
Sinusoidal	128	164	125,30	174,10
Túnel carpiano	142	44	138,68	187,89
Cirugía Cardíaca valvular	30	24	79,37	80,71
Cirugía Coronaria	11	8	56,91	97
Prostatectomía	-	26	-	41,96
Histerectomía	-	143	-	124,84
Coronary bypass	-	34	-	74,21

## TIEMPOS DE ESPERA POR PROCESOS (RD 605/2003).

En el 2017, los tipos de intervenciones que más tiempo tardaron en resolverse, por áreas de salud, fueron la intervención de Varices M.M.II, con una media de 405,33 días, en el Área de Salud de Cáceres, seguido de la Hiperplasia Benigna Próstata, con 399,18 días, en el Área de Salud de Plasencia; el Hallux Valgus, con 365, 25 días, en el Área de Salud de Cáceres y el Túnel Carpiano, con 345,72 días, en el Área de Salud de Plasencia.



## LISTAS ESPERA DE PRIMERAS CONSULTAS. AÑO 2017

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 2017, eran de **55.626 pacientes**, lo que supone un descenso del 5% respecto al año anterior, que estaban 58.497 pacientes. De los cuales, 5.348, superaban los 60 días, sin cambios prácticamente respecto al ejercicio anterior, donde se encontraban 5.352 pacientes; y 6.532 pacientes superaban los 90 días. Además, se encontraban 28.473 pacientes sin asignar fecha (25.952 en el año 2016), un 52%.

Con relación a los tiempos medios de espera para primeras consultas aumentaron de 69,15 días de media en 2016 a 73,85 días en el año 2017.

El balance de las Listas de espera es el siguiente, entraron 336.811 y salieron 337.134, de los cuales 278.838 fueron atendidos.

Para una primera consulta con el especialista, Dermatología con 100,63 días, Traumatología con 99,84 días, Digestivo con 83,92 días, Ginecología con 79,06 días de espera, Neurología con 68,09 y Cardiología con 64,29 días superan el plazo de 60 días de la Ley de Tiempos de Respuesta. El resto de especialidades, como son Oftalmología (ha pasado de 54 días en el año 2016 a 59,59 días en el año 2017), Otorrinolaringología, Cirugía General y Urología cumplen el plazo marcado por la Ley.

TOTAL EXTREMADURA PRIMERA CONSULTA POR ESPECIALIDADES				
Especialidades	Nº pacientes dic-15	Nº pacientes dic-16	Días 2.015	Días 2.016
Ginecología	7.667	5.559	86,61	79,06
Oftalmología	9.723	12.414	54	59,59
Traumatología	11.622	10.232	95,69	99,84
Dermatología	8.779	6.984	68,91	100,63
Otorrinolaringología	4.182	3.959	48,96	40,32
Neurología	2.252	3.228	52,66	68,09
Cirugía general	4.015	3.334	42,22	42,76
Urología	3.285	2.495	54,64	50,25
Digestivo	3.903	4.063	77,84	83,92
Cardiología	3.069	3.358	53,03	64,29
TOTAL	58.497	55.626	69,15	73,85

### TOTAL EXTREMADURA PRIMERA CONSULTA POR ÁREAS DE SALUD.

ÁREAS DE SALUD	Nº pacientes dic-16	Nº pacientes dic-17	Pac/1.000 hab. 2016	Pac/1.000 hab. 2017
BADAJOS	11.851	11.050	43	40
MÉRIDA	10.737	8.199	64	49
DON BENITO-VILLANUEVA	9.035	6.694	65	48
LLERENA-ZAFRA	4.752	3.879	46	38
CÁCERES	10.312	13.708	53	71
CORIA	1.491	1.079	33	24
PLASENCIA	7.104	7.885	64	72
NAVALMORAL DE LA MATA	3.215	3.132	60	58
EXTREMADURA	58.497	55.626	54	51

## TIEMPO MEDIO DE ESPERA ESTRUCTURAL PARA PRIMERA CONSULTA.

DÍAS ÁREA DE SALUD POR ESPECIALIDADES											
ÁREA DE SALUD	GINE	OFTAL	TRAU	DERMA	ORL	NEURO	CIRUG	URO	DIGES	CARDIO	TOTAL
BADAJOS	42,65	62,44	-	21,11	57,71	67,18	35,45	38,01	59,1	48,03	51,34
MÉRIDA	15,16	64,62	127,48	20,65	29,43	58,89	19,45	49,93	104,93	26,74	80,39
DON BENITO-VILLANUEVA	88,43	53,22	46,99	20,32	29,21	14,25	25,03	13,57	98,15	45,62	60,49
LLERENA-ZAFRA	101,94	26,18	21,59	41,95	29,21	55,84	44,27	15,57	75,61	28,43	55,1
CÁCERES	41,36	73,36	113,21	100,66	28,87	72,55	47,55	64,43	55,37	62,57	83,85
CORIA	17,95	29,07	10,53	119,52	10,22	-	16,44	32,05	9,06	12,54	54,18
PLASENCIA	122,71	28,03	108,35	66,62	28,44	83,51	50,9	11,12	97,51	121	89,45
NAVALMORAL DE LA MATA	22,3	23,37	30,81	212,41	42,1	-	73,19	89,31	-	48,06	111,59
EXTREMADURA	79,06	59,59	99,84	100,63	40,32	68,09	42,76	50,25	83,92	64,29	73,85

## PACIENTES EN ESPERA ATENCIÓN ESPECIALIZADA MÁS DE 60 DÍAS

LISTA DE ESPERA CONSULTAS EXTERNAS DE MÁS DE 60 DÍAS POR ÁREAS.		
ESPECIALIDAD	Nº PACIENTES 31/12/2016	Nº PACIENTES 31/12/2017
TOTAL	5.352	5.348
BADAJOS	2.301	2.554
MÉRIDA	770	233
DON BENITO-VVA	176	557
LLERENA-ZAFRA	64	45
CÁCERES	996	923
CORIA	30	9
PLASENCIA	689	785
NAVALMORAL	326	242

Por Áreas de Salud, son las de Coria con 24 pacientes por cada 1.000 habitantes, seguida de Llerena-Zafra, con 38, las que presentan, proporcionalmente, un menor número de pacientes en espera. El Área de Salud de Plasencia, con 72 pacientes por cada 1.000 habitantes es la que presenta mayor número de pacientes en espera, seguido de Cáceres, con 71 pacientes por cada 1.000 habitantes.

Por especialidades, las que presentaban un mayor número de pacientes en espera eran: Oftalmología, con 22% del total. Le seguían, Traumatología, con un 18% y Dermatología con un porcentaje del 12,5%.

El Área de Salud de Navalmoral de la Mata, con 111,59 días es la que presenta una mayor espera media de los pacientes para una primera consulta, seguida del Área de Salud de Plasencia con 89,45 días de espera y Área de Salud de Cáceres con 83,85 días de espera.

Dermatología es la especialidad que presenta mayor tiempo de espera media estructural para la primera consulta, con 100,63 días, seguido de Traumatología con 99,84 y Digestivo con 83,92 días.

Del total de pacientes que esperaban más de 60 días, para ser atendidos en primera consulta, cerca del 48% era para el Área de Salud de Badajoz, Cáceres con el 17% y Plasencia el 15%. Este ejercicio tiene resultados razonables por ser Badajoz y Cáceres, áreas de salud que tiene servicios sanitarios de referencia y un número mayor de ciudadanos a atender.

No obstante, de los 28.473 pacientes sin fecha asignada en Extremadura (25.952 pacientes sin fecha asignada en el año 2016), se debe señalar que el Área de Salud de Cáceres es el que presenta un mayor número de pacientes pendientes de asignar cita, con 8.170 pacientes, el 29%; seguida del Área de Salud de Mérida, con 6.368 pacientes, un 22%, y del Área de Salud de Plasencia, con 4.222, un 15%.

Destacar el Área de Salud de Badajoz, que al igual que en el ejercicio anterior, es el Área de Salud con menor número de pacientes pendientes de asignar, figurando solo 772 pacientes en el año 2017 (1.175 pacientes pendientes de asignar cita en el año 2016).

## **LISTAS DE ESPERA DE PRUEBAS DIAGNÓSTICAS. AÑO 2017.**

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 2.017, en Extremadura fue de **19.558**, reduciéndose un 18% respecto al año anterior, que estaban en 23.756 pruebas.

Como en ejercicios anteriores, las ecografías fueron las pruebas que concentraron el mayor número de pacientes en espera, el 35% del total de pacientes en espera estructural; seguidas de las RMN con un 29%.

Respecto al ejercicio anterior, se han incrementado los pacientes que se encontraban pendientes de asignar una cita para la realización de una prueba diagnóstica. Hasta un 71% de los pacientes, 58% en el año 2016, se encontraban pendientes de asignar una cita para la realización de una prueba diagnóstica, 13.891 pacientes.



Nº PRUEBAS DIAGNÓSTICAS EN ESPERA				
TIPO	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
ECOCARDIOGRAFÍAS	1.479	1.084	1.115	1.258
ERGOMETRÍA	270	340	1.001	230
ENDOSCOPIAS	4.134	3.652	3.744	2.925
TAC	3.640	3.401	2.859	2.164
RMN	5.465	5.681	5.004	5.641
ECOGRAFÍAS	12.075	10.928	9.363	6.889
HEMODINÁMICA	3	9	33	34
MAMOGRAFÍAS	1.296	1.133	637	417
<b>TOTAL</b>	<b>28.459</b>	<b>26.228</b>	<b>23.756</b>	<b>19.558</b>

DÍAS DE ESPERA PARA PRUEBAS DIAGNÓSTICAS				
TIPO	Año 2014	Año 2015	Año 2016	Año 2017
ECOCARDIOGRAFÍAS	125	141,91	72,19	82,53
ERGOMETRÍA	101	92,82	132,54	44,64
ENDOSCOPIAS	192	154,53	116,58	106,52
TAC	72	88,50	59,85	52,90
RMN	113	93,78	77,06	84,63
ECOGRAFÍAS	92	97,70	61,67	74,20
HEMODINÁMICA	184	91,56	73,48	30,29
MAMOGRAFÍAS	153	164,58	63,03	63,40

DÍAS ÁREA DE SALUD PARA PRUEBAS DIAGNÓSTICAS								
ÁREA DE SALUD	TAC	RMN	Eco	Mamo	ENDO	HEMO	ECOC	ERGO
BADAJOS	30,93	30,95	22,16	17,66	78,02	25	79,76	39,45
MERIDA	23,6	30,7	28,32	48,97	23,79	-	29,74	37,5
DON BENITO VILLANUEVA	34,93	31,27	35,1	38,24	55,69	-	69,74	60,43
LLERENA-ZAFRA	88,81	129,15	123,94	144,94	200,75	-	22,07	48,05
CACERES	23,92	118,58	56,88	25,05	61,43	32,2	81,4	39,2
CORIA	4,2	79	15,35	24,46	15,86	-	47,19	-
PLASENCIA	107,23	23,1	31,12	25,73	172,14	-	107,79	41,18
NAVALMORAL DE LA MATA	9,62	103,7	67,78	2	17,7	-	108,81	126,8
EXTREMADURA	52,90	84,63	74,20	63,40	106,52	30,29	82,53	44,64

Nº PACIENTES POR ÁREA DE SALUD										
ÁREA DE SALUD	TAC	RMN	Eco	Mamo	ENDO	HEMO	ECOC	ERGO	TOTAL	Pac/ 1000 hab
BADAJOS	712	1.070	674	50	662	9	333	51	3.561	13
MERIDA	205	471	559	112	150	-	43	40	1.580	9
DON BENITO VILLANUEVA	230	644	993	25	294	-	194	7	2.387	17
LLERENA-ZAFRA	801	1.429	2.684	112	311	-	54	74	5.465	53
CACERES	146	1.795	1.534	77	626	25	143	20	4.366	23
CORIA	5	3	34	13	36	-	59	-	150	3
PLASENCIA	44	145	75	26	800	-	170	33	1.293	12
NAVALMORAL DE LA MATA	21	84	336	2	46	-	262	5	756	14
EXTREMADURA	2.164	5.641	6.889	417	2.925	34	1.258	230	19.558	18

TIPO DE PRUEBA EN ESPERA DE MÁS DE 30 DÍAS				
TIPO	Nº PROCESOS 2014	Nº PROCESOS 2015	Nº PROCESOS 2016	Nº PROCESOS 2016
TOTAL	10.663	2.289	3.243	1.583
ECOGRAFÍAS	5.341	1.320	2.051	731
ERGOMETRÍA	89	27	50	11
ENDOSCOPIAS	970	154	285	140
TAC	1.434	214	355	217
RMN	1.966	372	281	422
ECOCARDIOGRAFÍAS	426	67	75	39
HEMODINÁMICA	0	0	0	-
MAMOGRAFÍAS	437	135	146	23

Los tiempos medios de espera estructural que facilita el Servicio Extremeño de Salud, para la fecha de 31 de diciembre de 2017, para primera prueba diagnóstica/terapéutica en la Comunidad Autónoma de Extremadura son: para Endoscopias 106,52 días, RMN 84,63 días, Ecocardiografías 82,53 días, Ecografías 74,20 días, Mamografías 63,40 días, TAC 52,90 días, Ergometría 44,64 días y Hemodinámica 30,29 días.

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

Llerena-Zafra es el Área de Salud con mayor número absoluto de pacientes en espera para la realización de una prueba diagnóstica, con 5.465, seguida del Área de Salud de Cáceres, con 4.366 pacientes.

El Área de Salud que mayor número de pacientes por cada 1000 habitantes en espera tiene para la realización de una prueba diagnóstica es también Llerena-Zafra, con 53 pacientes por cada 1000 habitantes.

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

El número de pacientes que supera el plazo establecido de 30 días naturales el día 31 de diciembre de 2017 ha descendido significativamente un 51% respecto al año 2016.

Destacando las Ecografías, que descienden de 2051 en el año 2016 a 731 en el año 2017, pero siguen ocupando el primer puesto. Seguidas de las RMN que, sin embargo, han sufrido un incremento significativo en el ejercicio actual de un 50%, pasando de 281 en el año 2016 a 422 en el año 2017.



Si bien es cierto, que en las cifras facilitadas no se segregan las cifras de pruebas diagnósticas de las de control o screening.

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



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