

Memoria **2021**



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

MEMORIA 2021



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

C/ SAN SALVADOR, 9 - 06800 MÉRIDA • BADAJOZ

TELÉFONO 924 00 47 21 - FAX 924 00 47 30

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

Edita:

JUNTA DE EXTREMADURA

Vicepresidencia Segunda y Consejería de Sanidad y Servicios Sociales
Mérida, 2022

Deposito Legal: BA-000155-2022

Edición: Rotulex. Servicios Gráficos



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

MEMORIA 2021



ÍNDICE

| | |
|---|-----------|
| PRESENTACIÓN | 9 |
| EXPEDIENTES DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA 2021 | 15 |
| CAPÍTULO I | |
| RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS | 21 |
| 1.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS | 21 |
| 1.1.1 NÚMERO TOTAL Y DISTRIBUCIÓN TEMPORAL..... | 21 |
| 1.1.2 FORMA DE PRESENTACIÓN | 22 |
| 1.1.3 PROCEDENCIA DE LAS RECLAMACIONES | 23 |
| 1.1.4 INSTANCIAS DONDE SE PRESENTAN: ÁREAS Y CENTROS. TIPOS DE CENTROS. | 26 |
| 1.1.5 MOTIVOS DE LAS RECLAMACIONES | 28 |
| 1.1.6 DISTRIBUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES | 30 |
| 1.1.7 ESTADO DE LOS EXPEDIENTES FECHA 31 DE DICIEMBRE 2021..... | 35 |
| 1.1.8 FORMAS DE CIERRE..... | 36 |
| 1.2 ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO | 36 |
| 1.2.1 ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES ACEPTADOS 2021 | 37 |
| • Área de Salud de Badajoz | 39 |
| • Área de Salud de Cáceres | 43 |
| • Área de Salud de Coria | 46 |
| • Área de Salud de Don Benito-Villanueva..... | 47 |
| • Área de Salud de Llerena-Zafra..... | 49 |
| • Área de Salud de Mérida | 51 |
| • Área de Salud de Navalmoral de la Mata | 56 |
| • Área de Salud de Plasencia | 57 |
| • Otros | 60 |

| | |
|--|----|
| 1.2.2. ANÁLISIS DE LOS EXPEDIENTES RECHAZADOS 2021 | 61 |
| • Área de Salud de Badajoz | 62 |
| • Área de Salud de Cáceres | 63 |
| • Área de Salud de Coria | 64 |
| • Área de Salud de Don Benito-Villanueva | 65 |
| • Área de Salud de Llerena-Zafra..... | 65 |
| • Área de Salud de Mérida | 66 |
| • Área de Salud de Navalmoral de la Mata | 67 |
| • Área de Salud de Plasencia | 68 |
| • Otros | 68 |
| 1.2.3. RESOLUCIONES DE LA DEFENSORA 2021 | 69 |

CAPÍTULO II

SOLICITUDES DE APLICACIÓN DE LA LEY 1/2005 DE TIEMPOS DE RESPUESTA EN LA ATENCIÓN SANITARIA ESPECIALIZADA DEL SSPE..... 77

| | |
|---|-----|
| 2.1 ANÁLISIS ESTADÍSTICOS | 79 |
| 2.1.1 SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES FECHA 31 DICIEMBRE 2021 | 79 |
| 2.1.2 DISTRIBUCIÓN MENSUAL | 81 |
| 2.1.3 DISTRIBUCIÓN POR ÁREAS DE SALUD..... | 82 |
| 2.1.4 DISTRIBUCIÓN POR TIPO | 85 |
| 2.1.5 DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES APROBADAS, DENEGADAS Y RESOLUCIONES 2021 | 87 |
| 2.2 ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO DE LAS SOLICITUDES DE APLICACIÓN DE LA LEY DE TIEMPOS DE RESPUESTA EN ATENCIÓN SANITARIA ESPECIALIZADA AÑO 2021 | 91 |
| 2.2.1 EXPEDIENTES ABIERTOS DE APLICACIÓN DE LA LEY 1/2005 DURANTE EL AÑO 2021, POR ÁREAS DE SALUD, TIPO DE ATENCIÓN SANITARIA, CENTROS SANITARIOS Y ESPECIALIDADES | 91 |
| • Área de Salud de Badajoz | 92 |
| • Área de Salud de Cáceres | 96 |
| • Área de Salud de Coria | 98 |
| • Área de Salud de Don Benito-Villanueva | 98 |
| • Área de Salud de Llerena-Zafra..... | 100 |
| • Área de Salud de Mérida | 102 |
| • Área de Salud de Navalmoral de la Mata | 104 |
| • Área de Salud de Plasencia | 105 |
| 2.2.2 RESOLUCIONES DE LA DEFENSORA 2021 | 106 |

CAPÍTULO III**EVOLUCIÓN DE LA PANDEMIA POR COVID-19.****ACTUACIONES DE LA DEFENSORA 117****CAPÍTULO IV****OTRAS ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA..... 129**4.1 **ACTIVIDAD INSTITUCIONAL..... 129****CAPÍTULO V****DEBER DE COLABORACIÓN DE LOS ORGANISMOS REQUERIDOS 131****CAPÍTULO VI****DOTACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA****OFICINA DE LA DEFENSORA..... 135**6.1. **RECURSOS HUMANOS 135**6.2. **RECURSOS MATERIALES 137**6.3. **PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE
RECLAMACIONES Y SOLICITUDES DE L.T.R. 138**6.4. **DIFUSIÓN 143**6.5. **PROGRAMA DE CALIDAD 144****CAPÍTULO VII****CONCLUSIONES 153****ANEXO****LISTAS DE ESPERAS EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN EL****SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA. AÑO 2021..... 183**

PRESENTACIÓN

En el año 2021, en un escenario de evolución de la pandemia por COVID-19 y la crisis sanitaria generada por la misma, continuamos la lucha contra la pandemia, gracias al avance en la vacunación frente a COVID-19, caminando juntos hacia la normalización.

Presento esta Memoria manifestando el recuerdo a todas aquellas personas que desgraciadamente debido a esta pandemia nos han dejado, y nuestro más profundo apoyo y consuelo para las familias extremeñas que han perdido a un ser querido, y para aquellas que han sufrido un duelo complicado por no poder acompañar a los mismos.

Quiero mostrar nuestro máximo reconocimiento y agradecimiento a la labor incansable del personal del Servicio Extremeño de Salud, especialmente, a los profesionales sanitarios por su trabajo y enorme esfuerzo con los pacientes extremeños.

Agradecer a la Administración sanitaria y a los responsables de la gestión sanitaria, su colaboración, sensibilidad y disposición de esfuerzo en la solución de conflictos, sin la cual hubiese sido imposible el ejercicio de las funciones que nos fueron encomendadas.

La Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura es un servicio que se presta a todos los ciudadanos extremeños, que ayuda a mejorar el sistema sanitario y da transparencia al mismo. Detrás de cada Expediente o actuación, hallamos a un usuario del SES que encontró una dificultad con el sistema sanitario 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.

Estoy segura de que los lectores de esta Memoria entienden que es imposible trasladar el trabajo y esfuerzo realizado por todo un equipo, en el cumplimiento de nuestros deberes, en la atención diaria a los usuarios, pacientes y familiares, en un escenario de evolución de la pandemia y con un incremento del volumen de expedientes incoados en la Institución del 36% durante el ejercicio 2021, en un Documento.

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

Para dar cuenta de todas nuestras obligaciones se publica esta Memoria 2021, 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 2021; y que se presentará, ante la Comisión de Sanidad y Servicios Sociales de la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de los Consumidores, para dar cumplimiento a la exigencia establecida en el artículo 16 de la Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura, desarrollada por el Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura. La memoria que es pública, también será expuesta, junto a las anteriores, en el apartado correspondiente de publicaciones de nuestro portal web institucional.

La Memoria en sí, viene a contribuir en la transparencia de nuestra Institución al dar cuenta de toda la actividad de la misma, durante el año 2021. Obviamente, como consecuencia de lo delicada que es la información que manejamos, en aras de la adecuada confidencialidad, toda la información contenida en este documento respeta lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y el Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en el tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, en particular el artículo 4, apartado 5 referido al proceso de seudonimización, que establece el tratamiento de datos personales de manera tal, que ya no puedan atribuirse a un interesado sin utilizar información adicional, siempre que dicha información adicional figure por separado y esté sujeta a medidas técnicas y organizativas destinadas a garantizar que los datos personales no se atribuyan a una persona física identificada o identificable.

Este Documento, a pesar de las restricciones referidas, permite obtener información objetiva y precisa del Sistema Sanitario Público en Extremadura y, por otra parte, que los representantes de los diferentes partidos políticos de la Asamblea de Extremadura, asociaciones de consumidores y usuarios, asociaciones de pacientes, profesionales sanitarios, y cualquier ciudadano pueda acceder a la información y hacer uso de ella de manera rápida y práctica. Este principio de transparencia, hace que se convierta en una herramienta de calidad, e indirectamente, se convierte también en una memoria del Sistema Sanitario, aportándole un sello de calidad. Los datos que se muestran en esta Memoria, están extraídos de la base de datos informática existente que suministra un amplio conjunto de parámetros que definen la actividad de esta Institución de forma anual, en este caso, durante el año 2021.

Es importante aclarar que la presente Memoria 2021 es sólo una parte de la “fotografía total” de las reclamaciones que genera la actividad sanitaria de nuestra Comunidad Autónoma de Extremadura, pues como saben, los Servicios de Atención al Usuario existentes en cada hospital adscritos a las gerencias de áreas de salud correspondientes del Servicio Extremeño de Salud (SES), también forman parte de ellas, y son la primera puerta de entrada para el usuario a la hora de reclamar.

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

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.

Como consecuencia de la atención a los ciudadanos, sobre sus derechos y libertades en materia sanitaria, nuestra Oficina gestionó 3.562 Expedientes en el año 2021, de los cuales 1.541 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R), y 2.021 a reclamaciones y sugerencias. En consecuencia, se aprecia en el año 2021, un incremento significativo del 36% de los expedientes incoados en la Institución respecto al ejercicio anterior, 937 expedientes más de usuarios/as extremeños/as, a expensas tanto del aumento de las reclamaciones como de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005; en un escenario de evolución de la pandemia COVID-19 y situación de crisis sanitaria ocasionada por la misma.

Destacar en el caso de las reclamaciones, un aumento significativo del 38% respecto al ejercicio anterior pasando de 1.470 en el año 2020 a 2.021 reclamaciones en el año 2021; lo que supone 551 expedientes más de reclamaciones en el año 2021.

Y en las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, reseñar también un significativo incremento del 33% respecto al ejercicio anterior, pasando de 1.155 solicitudes en el año 2020 a 1.541 solicitudes en el año 2021.

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; incrementado desde la aparición de la pandemia y en su evolución. La información y atención telefónica, con miles de llamadas atendidas y correos electrónicos recibidos, la asistencia a reuniones, consejos, etc., son parte de esta actividad institucional.

La Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura se planteó como objetivo prioritario desde el inicio de su funcionamiento

ser una Institución abierta a la ciudadanía, a disposición de los usuarios extremeños, con vocación de cercanía, de fácil accesibilidad para que los ciudadanos la sientan próxima. Durante el año 2021, hemos mantenido esta política de facilitar información y asesoramiento a aquellos usuarios y pacientes que lo han requerido, especialmente en materia de derechos de los usuarios.

Se han atendido unas 8.657 llamadas telefónicas de usuarios, pacientes y familiares, con un incremento del 35% respecto al año 2020 que se atendieron 6.420 llamadas por teléfono; en relación con la preocupación por su salud, dudas, dificultades con el sistema sanitario, solicitud de información sobre la situación de sus expedientes, sus derechos y deberes sanitarios, sobre los servicios y prestaciones sanitarias a las que pueden acceder, o bien sobre los requisitos necesarios para su ejercicio, problemas con la actividad sanitaria asistencial en atención primaria (disconformidad con la organización de las consultas en centros de atención primaria por dificultades de accesibilidad y listas de espera en AP, y con la asistencia sanitaria) y en atención especializada hospitalaria (preocupación con citas programadas para consultas sucesivas/pruebas diagnósticas por anulaciones/reprogramaciones, intervenciones quirúrgicas pendientes, o por acompañamiento de familiares en pacientes y embarazadas), así como disconformidad con la información, pruebas detección y seguimiento de casos/contactos estrechos, y problemas organizativos en cribados masivos, y otras cuestiones relacionadas con la vacunación frente a COVID-19 (información, dificultades en la vacunación, obtención de certificados COVID digital, etc.).

Otra vía de comunicación importante ha sido por correo electrónico. Por este método se han recibido y contestado, una media de 4.022 correos electrónicos de usuarios extremeños, un incremento del 37% respecto al ejercicio anterior que eran 2.941 mensajes, de los cuales en multitud de ocasiones se procedió a la apertura de expedientes de reclamación y solicitudes de aplicación de L.T.R de atención sanitaria especializada. En el resto de ocasiones, la finalidad fue informativa, de asesoramiento sanitario-jurídico, seguimiento de expedientes y por otro tipo de consultas relacionadas con el sistema sanitario.

Asimismo, consideramos de máxima importancia la participación ciudadana. La oficina dispone de un portal web de la Defensora de los Usuarios, al cual el ciudadano puede acceder facilitándole un espacio específico de contacto para información y asesoramiento directo con la Oficina, y permite el acceso a los modelos de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la LTR autorellenables, etc.; que se ha reflejado en un incremento del uso en la forma de presentación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia de L.T.R por la vía de correo electrónico institucional a través del portal, siendo, al igual que en el ejercicio anterior, la forma más frecuente de presentación de las mismas. De los 3.562 expedientes incoados en la Institución en el año 2021, en 2.498 ocasiones se presentó por correo electrónico, representando un 70% del total y con un incremento del 43% respecto al año 2021.

Durante el año 2021 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 ha continuado siendo de 24 horas.

El Documento que se presenta, consiste en una Memoria relativa al año 2021, recogiendo toda la actividad de la Institución durante el año mencionado. Se han reflejado los datos generales y el contenido obligado que nos marca el Decreto 4/2003, de 14 de enero, relativo al número y tipo de reclamaciones y sugerencias presentadas, de aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como las que fueron objeto de instrucción, especificando la resolución adoptada, y el grado de cumplimiento de la misma. También recoge como en ediciones anteriores, un Anexo con la información sobre las Listas de Espera del Servicio Extremeño de Salud relativa al año 2021.

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

Sobre la estructura del Documento, tras el índice y esta pequeña introducción, iniciamos la memoria, para dar información de los expedientes incoados por nuestra Institución durante el año 2021.

En el capítulo primero, recogemos los datos generales sobre reclamaciones y sugerencias, para posteriormente dar cuenta individualizada de cada uno de ellos y explicar las resoluciones realizadas. Viene a cumplir lo dictado en el Artículo 21 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, anteriormente mencionado. Reseñar que continúa la tendencia ascendente de las reclamaciones observada desde el año 2012, destacando que en el año 2021 se incrementaron de forma significativa un 38% respecto al ejercicio anterior, pasando de 1.470 reclamaciones en el 2020 a 2.021 en el año 2021, que responde a los problemas y dificultades surgidas en la evolución de la pandemia por coronavirus y la crisis sanitaria generada por la misma.

En el segundo capítulo, se facilitan los datos referidos específicamente a las solicitudes recibidas de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura y sobre el Decreto 132/2006, de 11 de julio, por el que se reducen los tiempos de espera en determinadas especialidades en la atención sanitaria especializada. Durante el ejercicio 2021, se ha producido un incremento significativo de solicitudes de asistencia tramitadas respecto al año 2020 y se han aumentado los expedientes abiertos por estos derechos, un 33% más, pasando de 1.155 en el año 2020 a los 1.541 expedientes del año 2021.

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

En el siguiente capítulo, el tercero, lo dedicamos a la evolución de la pandemia contra el coronavirus SARS-CoV-2 y las actuaciones realizadas al respecto.

En el capítulo cuarto damos cuenta de otras actividades de la Defensora de los Usuarios, donde incluimos la actividad institucional durante el año 2021.

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

En el capítulo sexto, facilitamos información sobre datos internos de nuestra Oficina, los recursos materiales y humanos con los que dispuso durante el año 2021, 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 séptimo.

La Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, en su título III, establece sobre el sistema de información sobre lista de espera, en el artículo 10.2, recoge que el Defensor de los Usuarios del SSPE comparecerá, anualmente, ante la Comisión de Sanidad de la Asamblea para informar sobre los tiempos de espera en el ámbito de dicho Sistema. En cumplimiento de la norma, introducimos la información sobre las Listas de Espera en atención especializada en el SSPE del año 2021 en la presente memoria. Optamos por facilitar la información en un anexo separado para distinguir que, aunque dentro de nuestras competencias está el informar sobre las mismas, son datos obtenidos fuera de nuestra actividad, que son facilitados por el SES y que nuestra función es suministrar dicha información tras realizar el trabajo de análisis de los datos proporcionados.

Reiterar desde estas líneas mi gratitud a todos los ciudadanos de la Comunidad Autónoma de Extremadura por la confianza depositada en la Institución, en el año 2021, en este escenario de evolución de la pandemia y marcado por las consecuencias de la misma.

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

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

Eva María Molinero San Antonio.

Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

EXPEDIENTES DE LA OFICINA

RECLAMACIONES Y SOLICITUDES DE APLICACIÓN LEY 1/2005 TIEMPOS DE RESPUESTA

En el año 2021, los ciudadanos extremeños se han dirigido a la Institución de la Defensora de los Usuarios solicitando nuestra asistencia dando lugar a la apertura de **3.562 expedientes**, de los cuales 1.541 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R), y 2.021 a reclamaciones y sugerencias. En consecuencia, se aprecia en el año 2021, un incremento significativo del 36% de los expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los usuarios, 937 expedientes más respecto al ejercicio anterior, en el que se gestionaron 2.625 expedientes. Este aumento de expedientes es a expensas tanto del incremento de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, como del aumento también de las reclamaciones y sugerencias en este ejercicio; en un escenario de evolución de la pandemia del coronavirus (SARS-CoV-2) y de la situación de crisis sanitaria generada por la misma.

Destacar en el caso de las reclamaciones, un incremento significativo respecto al ejercicio anterior del 38%, pasando de 1.470 en el año 2020 a 2.021 reclamaciones en el año 2021; lo que supone 551 expedientes más de reclamaciones presentados por los usuarios extremeños en el año 2021.

Y en las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, reseñar también un importante aumento del 33% respecto al año 2020, pasando de 1.155 solicitudes en el ejercicio anterior a 1.541 solicitudes en el año 2021.

Durante el año 2021, hemos continuado la política de facilitar escucha activa, atención, cercanía, facilidad de comunicación y comprensión total de la dimensión de las peticiones que se formulan, sobre todo en el caso de usuarios con edad avanzada, así como información y asesoramiento a todos aquellos usuarios que lo han requerido, principalmente en materia de derechos de los usuarios; facilitando la presentación de las reclamaciones, mediante la mejora de la accesibilidad y la simplificación de los procedimientos.

Es importante aclarar, que no incluimos dentro de estos Expedientes, las numerosas actuaciones informativas y de asesoramiento realizadas por la Institución, a diario, con los usuarios, pacientes y familiares mediante atención telefónica, por la herramienta de contacto para los ciudadanos con la Institución a través del portal web de la Defensora, correos electrónicos, atención personal, fax, etc. Como, por ejemplo, los 4.022 mensajes electrónicos contestados de manera personalizada y las 8.657 llamadas telefónicas atendidas en la Oficina de la Defensora de los usuarios, facilitando información y asesoramiento a las personas, en relación con la preocupación por su salud, dudas, problemas o conflictos con el sistema sanitario, etc.

Todo ello, unido al trabajo que efectuamos en la gestión y tramitación de los expedientes de reclamaciones y solicitudes de atención L.T.R (centros sanitarios, gerencias de áreas de salud, direcciones médicas, etc.) y en el posterior seguimiento de los mismos, a través de distintos medios, llamadas telefónicas, correos electrónicos, cartas, etc.

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

Durante el año 2021, el escenario de evolución de la pandemia por la COVID-19 y de situación de crisis sanitaria ocasionada por la misma, ha influido también en el balance de las reclamaciones y solicitudes de atención al amparo de la Ley 1/2005 en la Institución de la Defensora de los Usuarios. Si observamos el cuadro anterior y gráfico posterior, podemos apreciar la evolución de nuestra Institución desde su origen. Resaltar en el año 2021, teniendo en cuenta la proyección histórica de la misma, un significativo incremento de forma global de expedientes incoados en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, es decir, de solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005 y reclamaciones, de un 36% respecto al ejercicio anterior, a expensas del aumento de ambas.

Reseñar que continúa la tendencia ascendente de las reclamaciones observada desde el año 2012, con más intensidad en este ejercicio debido a la situación de crisis sanitaria ocasionada por la pandemia del coronavirus SARS-CoV-2, destacando que en el año 2021 las reclamaciones se incrementaron un importante 38% respecto al ejercicio anterior, pasando de 1.470 reclamaciones y sugerencias en el 2020 a 2.021 en el año 2021, lo que supone 551 expedientes más de reclamaciones en este ejercicio por las consecuencias de la COVID-19.

Continúa reclamándose más a la atención especializada que a la atención primaria, 1.590 de los expedientes incoados frente a la atención primaria que recibió 314 reclamaciones.

Los motivos más reclamados, en el ejercicio 2021, fueron nuevamente la disconformidad por Listas de esperas y citaciones, en 1.279 casos (891 casos en el año 2020), abarcando un 63% del total de las reclamaciones, a diferencia del año 2020 que representaba un 61% del total, y con un aumento significativo de reclamaciones por este motivo respecto al ejercicio anterior de un 44%. Se incluyen en este grupo las reclamaciones de los usuarios sanitarios que consideran excesivo el tiempo en recibir atención sanitaria, independientemente de que se trate de fallos por citación o por listas de espera, es decir, citación para consultas sucesivas de control-seguimiento y/o pruebas diagnósticas de control-seguimiento (revisiones médicas especializada). No se incluyen aquí las solicitudes de asistencia de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

Atención Primaria, eje vertebrador del sistema sanitario público, ha pasado de recibir 281 reclamaciones en el año 2020 a 314 reclamaciones de los usuarios sanitarios extremeños en el año 2021, lo que supone un incremento del 12% respecto al ejercicio anterior, representando el 16% del total de reclamaciones (19% en el año 2020 y 14% en el año 2019), causado principalmente por problemas de organización y normas, y asistenciales en los centros sanitarios de atención primaria, debido al modelo asistencial establecido en atención primaria y masificación de la asistencia por aumento de casos en sexta ola por variante ómicron; con reclamaciones de usuarios por problemas con la accesibilidad relacionados con la atención telefónica y las citaciones presenciales y telefónicas (aplazamiento de citas), excesiva demora en las citas para consulta médica con el médico o pediatra (listas de espera en atención primaria), dificultades en la atención sanitaria de personas con problemas de salud no COVID, disconformidad con la información, seguimiento y detección de contactos estrechos, dificultades con las bajas laborales, entre otros; y continua ocupando el segundo lugar en los motivos reclamados por los usuarios sanitarios en el año 2021.

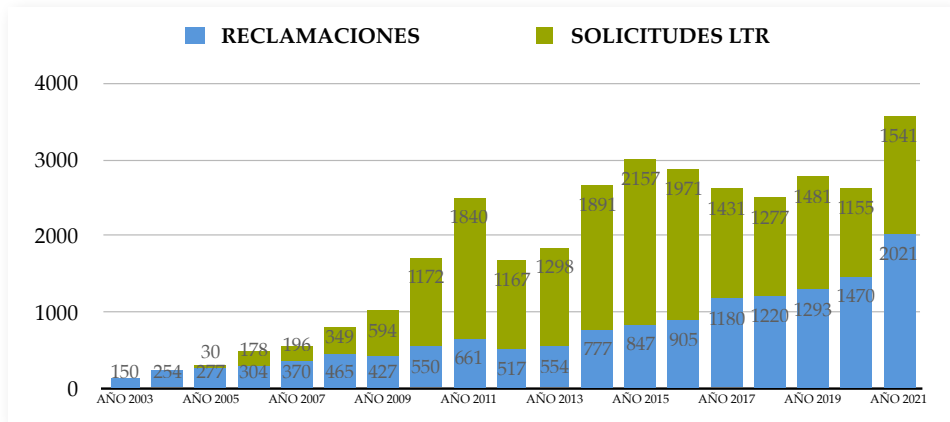
Y en tercer lugar, por la disconformidad con la atención personal y/o sanitaria, en 233 casos, que también se ha incrementado discretamente un 5% respecto al ejercicio anterior, pasando de 223 reclamaciones por este motivo en el año 2020 a 233 reclamaciones en el ejercicio actual; representando un 12% del total de reclamaciones en el año 2021 (abarcaba el 15% en el año 2020). Se incluye la insatisfacción por el trato personal y/o por deficiente asistencia sanitaria originada por actuaciones humanas, no achacables directamente a la organización.

Y en relación con las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R.), durante el año 2021 ha aumentado la presentación de solicitudes de asistencia por los usuarios sanitarios extremeños, incrementándose los expedientes abiertos en la Institución por este derecho un 33%, 386 peticiones más de pacientes, pasando de 1.155 en el año 2020 a los 1.541 expedientes del año 2021.

Sobre el tipo de atención sanitaria reclamada por los pacientes en las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, a diferencia del ejercicio anterior, en el año 2021 son las

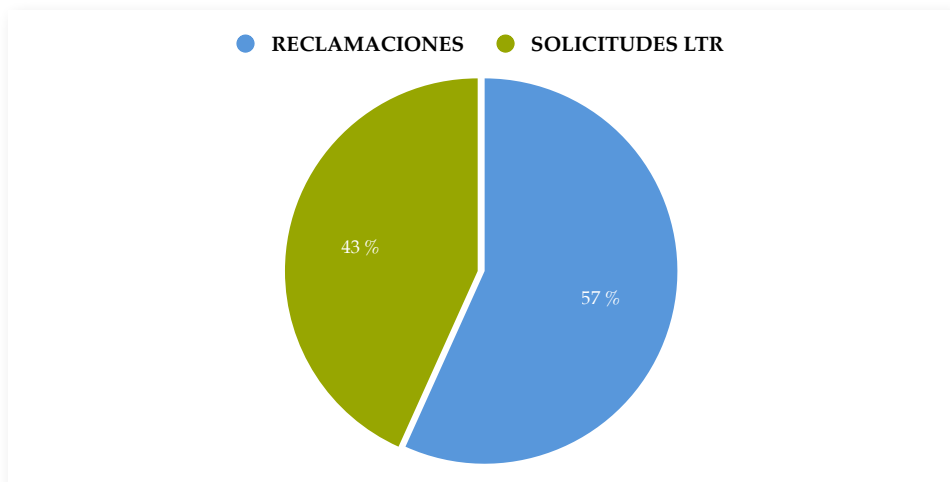
intervenciones quirúrgicas las que acumulan más solicitudes de asistencia L.T.R, con un aumento de solicitudes de asistencia demandando las mismas de un 22% respecto al ejercicio anterior aunque seguidas de cerca por las solicitudes de asistencia para primeras consultas a especialistas que pasan a ocupar el segundo lugar en el año 2021 pero que se han incrementado también, en este caso, un 20% respecto del año 2020.

Y al igual que en el año 2020, en tercer lugar, las solicitudes de atención por demora en pruebas diagnósticas/terapéuticas, que sin embargo en este ejercicio se han incrementado de forma muy significativa en un 80% respecto al ejercicio anterior; representando un 29% del total de solicitudes de asistencia (22% en el año 2020).



En el siguiente grafico se muestra la distribución de los expedientes incoados en la Oficina durante el año 2021, reflejándose que las solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en atención sanitaria especializada absorben el 43% de actividad de la Institución en este ejercicio, frente a 57% por reclamaciones y sugerencias.

ACTIVIDAD DEFENSORA USUARIOS 2021

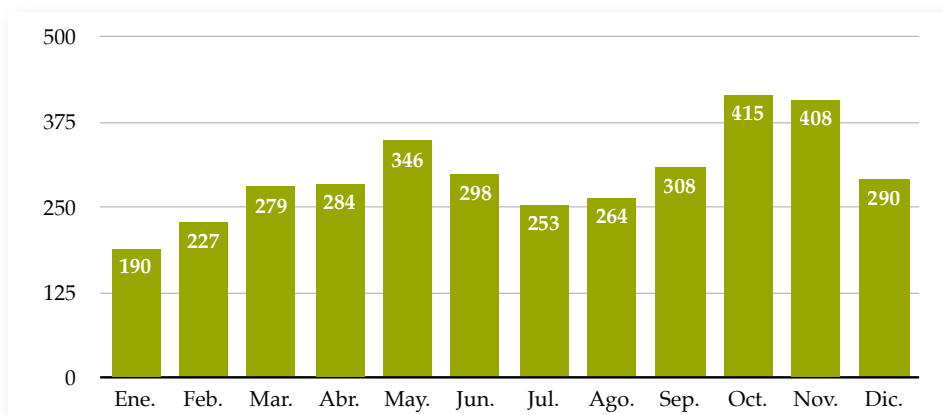


DISTRIBUCIÓN TEMPORAL DE EXPEDIENTES DEL AÑO 2021

La distribución de la actividad de la Oficina de la Defensora de los usuarios, durante el año 2021, en relación a la apertura mensual de expedientes de reclamaciones y solicitudes de asistencia de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del SSPE está relacionada con la evolución de la pandemia por COVID-19 y la vacunación frente a COVID-19. El mes en el que se abrieron más Expedientes fue el de octubre con 415 expedientes incoados, y el mes de enero en el que menos expedientes se abrieron en la Institución, con 190 expedientes. El total de los 3.562 expedientes incoados durante el año 2021 en la Institución, entre reclamaciones y solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, se repartió de la siguiente manera:

EVOLUCIÓN MENSUAL DE LOS EXPEDIENTES ABIERTOS EN LA OFICINA DE LA DEFENSORA. AÑO 2021

| | |
|---|---|
| Enero ----- 190 expedientes | Julio ----- 253 expedientes |
| Febrero ----- 227 expedientes | Agosto ----- 264 expedientes |
| Marzo ----- 279 expedientes | Septiembre ----- 308 expedientes |
| Abril ----- 284 expedientes | Octubre ----- 415 expedientes |
| Mayo ----- 346 expedientes | Noviembre ----- 408 expedientes |
| Junio ----- 298 expedientes | Diciembre ----- 290 expedientes |



CAPÍTULO I

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

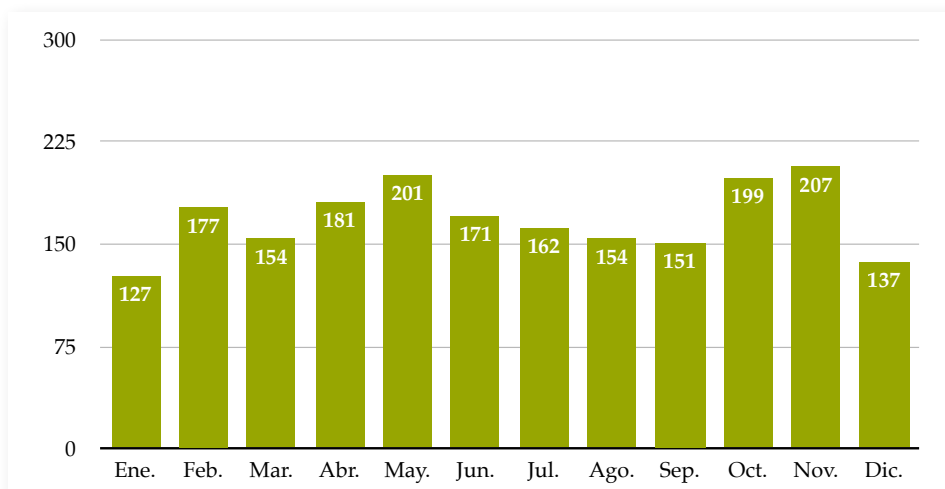
1.1. ANÁLISIS ESTADÍSTICOS DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS AÑO 2021

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 2021, se incoaron 2.021 Expedientes de reclamaciones y sugerencias recibidas en nuestra Institución, un 38% más de reclamaciones que el ejercicio anterior, pasando de 1.470 reclamaciones y sugerencias en el 2020 a 2.021 en el año 2021, lo que supone 551 expedientes más de reclamaciones en este ejercicio. Presentó una distribución mensual que responde a la influencia de la evolución de la pandemia por COVID-19 y el avance de la vacunación, siendo el mes de enero, con 127 expedientes, el de menor actividad, y noviembre con 207 expedientes, el mes en el que más se recibieron reclamaciones. La apertura de los 2.021 expedientes incoados durante el año 2021 de reclamaciones y sugerencias, se repartió de la siguiente manera:

Evolución mensual de las reclamaciones. Año 2021



1.1.2 FORMA DE PRESENTACIÓN

La forma más frecuente de presentación de las reclamaciones en este ejercicio fue a través del correo electrónico institucional de la Defensora de los Usuarios, al igual que en el ejercicio anterior.

De los 2.021 expedientes incoados de reclamaciones el año 2021, en 1.461 ocasiones se presentaron por correo electrónico, representando un 72% del total (1.066 en el año 2020). Al igual que en el ejercicio anterior, en el segundo año de la pandemia por coronavirus, la mayoría de los usuarios extremeños continuaron utilizando el correo electrónico para hacernos llegar su reclamación a la Institución.

La segunda forma de presentación de las reclamaciones y sugerencias más utilizada por los usuarios, al igual que en el ejercicio anterior, fue por escrito. En 489 casos se presentaron las reclamaciones en el año 2021 por correo ordinario, a través de los centros de atención administrativa de la Junta de Extremadura, las unidades de registro de la Administración Autonómica o de Ayuntamientos u Organismos Oficiales, con un incremento del 65% respecto al ejercicio anterior y representando un 24% del total.

En tercer lugar, en este ejercicio, lo ocupa la presentación de reclamaciones por vía FAX, en 38 reclamaciones, con un incremento de un 9% respecto al año 2020, lo que representa el 2% del total de las reclamaciones presentadas, la mayoría procedentes de zonas rurales.

La atención personal directa, audiencias, fue la forma menos frecuente de presentación de las reclamaciones, muy alejada de las anteriores desde la pandemia COVID-19. A través de audiencia, las reclamaciones se presentaron en 33 ocasiones en el año 2021, con una reducción del 54% respecto al año anterior, abarcando el 2% del total. Hemos volcado en las llamadas telefónicas con los usuarios y correos electrónicos que recibíamos en la Institución, la escucha en la comunicación, proximidad, comprensión total de la dimensión de las peticiones que se formulan y atención; especialmente en el caso de personas mayores.

Merece destacar la forma de presentación de las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, que se tratará en el capítulo II, donde también la vía del correo electrónico continúa siendo la primera forma de presentación, con más intensidad en el año 2021, representando un 67% del total (59% en el año 2020) y con un incremento del 51% respecto al ejercicio anterior; lo que responde principalmente a la celeridad en esta forma de presentación y el uso cada vez mayor en la población.

| AÑO 2021 | AUDIENCIAS | CORREO. ELETRÓNICO | ESCRITO | FAX |
|-------------------|------------|--------------------|---------|-----|
| TOTAL | 33 | 1.461 | 489 | 38 |
| PORCENTAJE | 2% | 72% | 24% | 2% |

1.1.3 PROCEDENCIA DE LOS EXPEDIENTES DE RECLAMACIONES

DISTRIBUCIÓN DEMOGRÁFICA POR DENSIDAD DE POBLACIÓN

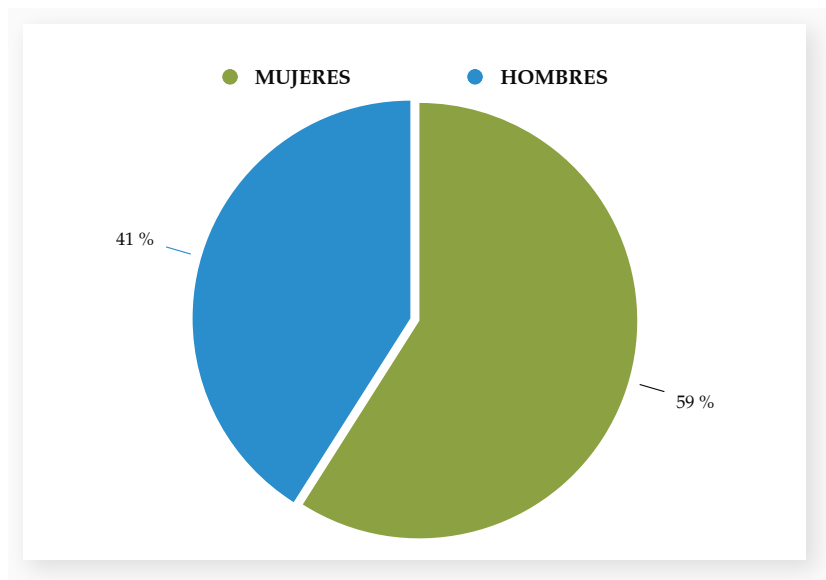
Estudiando los porcentajes de reclamaciones en relación con la procedencia del núcleo poblacional donde reside el reclamante, durante el ejercicio 2021, los ciudadanos que habitaban en municipios rurales menores de 50.000 habitantes reclamaron más que los ciudadanos que vivían en núcleos urbanos de población de más de 50.000 habitantes. Del total de los 2.021 expedientes incoados, 1.476 se presentaron por usuarios procedentes de población rural, que ajustados a población representa un reclamante cada 510 ciudadanos. Los restantes, 545, procedieron de zonas urbanas, que ajustados a población representa a un reclamante cada 560 ciudadanos, es decir, menos reclamantes en proporción a población de referencia

| PROCEDENCIA | EXTREMADURA | + 50.000 | - 50.000 |
|-------------|-------------|----------|----------|
| TOTAL | 2.021 | 545 | 1.476 |
| PORCENTAJE | 100 | 27 | 73 |
| HABITANTES* | 1.059.501 | 305.452 | 754.049 |
| TASA | 1/524 | 1/560 | 1/510 |

*INE.

DISTRIBUCIÓN POR SEXO

Del total de las 2.021 reclamaciones y sugerencias incoadas, en el año 2021, en 1.197 ocasiones fueron presentadas por mujeres y en 824 ocasiones por los hombres. Supone que el 59% de las reclamaciones fueron iniciadas por mujeres, un 1% más que en el ejercicio anterior.



DISTRIBUCIÓN DE LA RECLAMACIONES POR ÁREAS DE SALUD

| ÁREA DE SALUD RECLAMADA | POBLACIÓN REFERENCIA | RECLAMACIONES AÑO 2019 | RECLAMACIONES AÑO 2020 | RECLAMACIONES AÑO 2021 | PORCENTAJE X 1.000 hab. |
|-------------------------|----------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-------------------------|
| BADAJOS | 270.059 | 176 | 339 | 465 | 1/ 581 |
| CÁCERES | 187.721 | 216 | 229 | 270 | 1/ 695 |
| CORIA | 42.618 | 17 | 6 | 16 | 1/ 2.664 |
| DON BENITO-VVA | 134.800 | 174 | 94 | 167 | 1/ 807 |
| LLERENA-ZAFRA | 99.356 | 157 | 154 | 242 | 1/ 411 |
| MÉRIDA | 165.728 | 341 | 390 | 486 | 1/ 341 |
| NAVALMORAL DE LA MATA | 52.553 | 25 | 26 | 42 | 1/ 1.251 |
| PLASENCIA | 106.666 | 168 | 155 | 216 | 1/ 494 |
| OTROS | - | 19 | 77 | 117 | - |

En el año 2021, destacamos el incremento de las reclamaciones en todas las áreas de salud.

Como en años anteriores, los ciudadanos del Área de Salud de Mérida han sido los que han presentado mayor número de reclamaciones en cifras absolutas, 486 expedientes, y los más reclamantes en proporción a la población de referencia, con 1 reclamación por cada 341 habitantes.

Por tanto, sigue siendo el Área de Salud de Mérida el que más reclamaciones genera, en cifras absolutas y ajustadas a la población de referencia, de toda la Comunidad Autónoma; con un incremento del 25% respecto al año anterior y abarcando el 24% del total de las reclamaciones presentadas por los usuarios extremeños en el año 2021. Destacar que en 302 de las 391 reclamaciones aceptadas a trámite por considerarnos competentes se debieron a problemas con listas de espera y citaciones, reclamaciones de los usuarios que consideran excesivo el tiempo en recibir atención sanitaria, ya sea en citación para consultas sucesivas y/o pruebas diagnósticas de control-seguimiento (revisiones médicas en atención especializada), principalmente reiteradas en el Cardiología, Neurología, Oftalmología, Urología, Rehabilitación, Dermatología, Ginecología y Oncología médica; y en el caso de atención primaria, por demora en las citaciones para el tratamiento en las unidades de fisioterapia en los centros de salud Mérida Norte y Urbano II-San Luis y en las citas de seguimiento en el Equipo de Salud Mental de Almendralejo y Mérida Norte por ausencia de psiquiatra-psicólogo (anulaciones citas sucesivas).

En cifras absolutas de reclamaciones, como en el ejercicio anterior, le siguen el Área de Salud de Badajoz, con 465 reclamaciones, que sigue ocupando el segundo lugar y, en tercer lugar, el Área de Salud de Cáceres, con 270 reclamaciones; es lógico que sean las que mayor número de peticiones reciben ya que tienen centros y servicios de referencia para los usuarios extremeños.

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

En el año 2021, el Área de Salud de Badajoz, con 465 reclamaciones, ha aumentado las reclamaciones en un 37% y continúa ocupando el segundo lugar entre las más reclamadas en cifras absolutas y la cuarta posición en proporción a la población de referencia, con 1 reclamación por cada 581 habitantes; abarcando, al igual que en el ejercicio anterior, el 23% del total de las reclamaciones.

El Área de Salud de Cáceres, con 270 reclamaciones ha incrementado también las reclamaciones en su área un 18% respecto al ejercicio anterior, y continúa ocupando en este ejercicio el tercer lugar entre las más reclamadas en cifras absolutas y la quinta posición ajustada a la población de atención, con 1 reclamación por cada 695 habitantes; representando el 13% del total de las reclamaciones presentadas por los usuarios extremeños.

Destacar el Área de Salud de Don Benito-Villanueva que ha aumentado las reclamaciones en su área de forma significativa un 78% respecto al ejercicio anterior, pasando de 94 a 167 reclamaciones, pero que sin embargo continúa ocupando el sexto lugar en cifras absolutas y ajustadas a población, con 1 reclamante por cada 807 habitantes; representando el 8% del total de las reclamaciones.

El Área de Salud de Plasencia, que abarca el 11% del total de las reclamaciones, ha pasado de 155 a 216 reclamaciones en el año 2021, con un incremento del 39% respecto al ejercicio anterior, ocupando el quinto lugar en cifras absolutas pero el tercero más reclamado ajustado a población al igual que en el ejercicio anterior, con 1 reclamante por cada 494 habitantes.

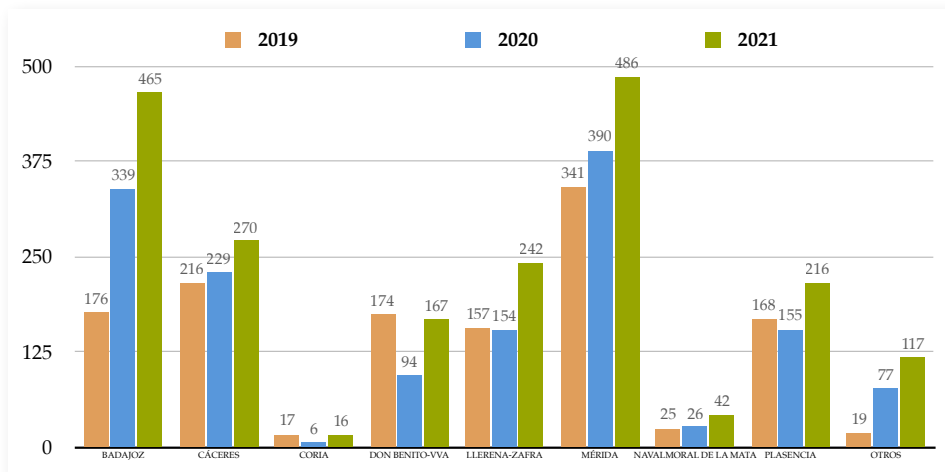
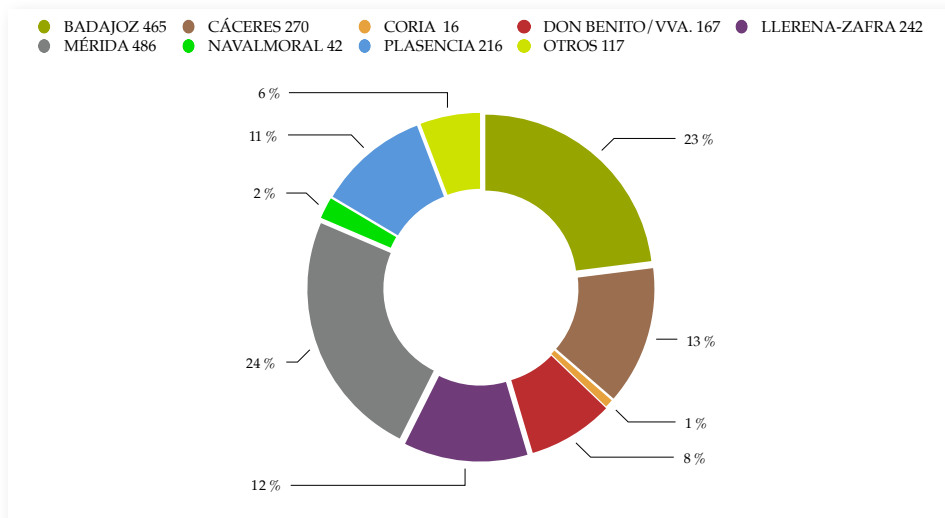
Se aumentan también las cifras de reclamaciones en el Área de Salud de Llerena-Zafra, pasando de 154 a 242 reclamaciones en el año 2021, lo que supone un incremento significativo del 57%, representando el 12% del total de reclamaciones y ocupando el segundo lugar entre las más reclamadas en proporción a la población de referencia, con 1 reclamante cada 411 habitantes.

Reseñar el Área de Salud de Coria, que ha incrementado muy significativamente las reclamaciones en un 166% con respecto al año anterior, pasando de 6 a 16 reclamaciones, pero sigue siendo el área de salud menos reclamada por los usuarios extremeños tanto en cifras absolutas como en proporción a la población de referencia.

También el Área de Salud de Navalmoral, con 42 reclamaciones, representando el 2% del total de las reclamaciones, ha aumentado las reclamaciones en este ejercicio en un significativo 62% pero sigue siendo una de las áreas de salud menos reclamada, por detrás de Coria, tanto en cifras absolutas como en proporción a la población de referencia.

Las áreas con menores porcentajes de reclamantes continúan siendo en este ejercicio Coria con 1 reclamante por cada 2.664 habitantes, Navalmoral de la Mata con 1 reclamante por cada 1.251 habitantes y Don Benito-Villanueva con 1 reclamante por cada 807 habitantes; a pesar de incrementar las reclamaciones en el año 2021 en un 166%, 62% y 78% respectivamente en cifras absolutas.

Año 2021



1.1.4 INSTANCIAS DONDE SE PRESENTAN: NIVEL ASISTENCIAL

Como en ejercicios anteriores, en el año 2021 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, 1.590 de los expedientes incoados, frente a la atención primaria que recibió 314 reclamaciones; con un incremento significativo del 43% respecto al ejercicio anterior, abarcando la atención especializada el 79% del total de las reclamaciones (76% en el año 2020).

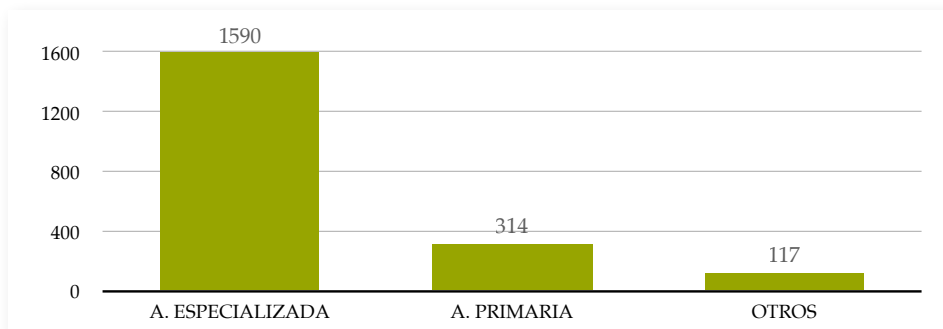
Este incremento de reclamaciones responde en su mayoría a disconformidad por listas de espera y citaciones, el motivo más reclamado en 1.279 casos, abarcando un 63% del total de las reclamaciones, a diferencia del año 2020 que representaba un 61% del total, y con un

aumento significativo de reclamaciones por este motivo respecto al ejercicio anterior de un 44%. Se incluyen las reclamaciones de los usuarios sanitarios que consideran excesivo el tiempo en recibir atención sanitaria, independientemente de que se trate de fallos por citación o por listas de espera, es decir, citación para consultas sucesivas de control-seguimiento en distintas especialidades como Cardiología, Urología, Traumatología, Angiología y C. Vascular y Oftalmología, principalmente, así como para pruebas diagnósticas de control-seguimiento por los Servicios de Radiología. No se incluyen aquí las solicitudes de asistencia de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

Atención Primaria, puerta de acceso al sistema sanitario público, ha pasado de recibir 281 reclamaciones en el año 2020 a 314 reclamaciones de los usuarios sanitarios extremeños en el año 2021, lo que supone un incremento de un 12% respecto al ejercicio anterior, representando el 16% del total de reclamaciones (19% en el año 2020 y 14% en el año 2019). Continúan las reclamaciones dirigidas a atención primaria causadas principalmente por problemas de organización y normas, y asistenciales en los centros sanitarios de atención primaria, debido al modelo asistencial establecido en atención primaria (70% presencial/30% no presencial), la masificación de la asistencia por aumento de casos en sexta ola por variante ómicron y el déficit de personal en los mismos, produciendo sobrecarga de la atención primaria; con reclamaciones de usuarios por problemas de accesibilidad relacionados con la atención telefónica y las citaciones presenciales y telefónicas (aplazamiento de citas), excesiva demora en las citas para consulta médica con el médico o pediatra (listas de espera en atención primaria), dificultades en la atención sanitaria de personas con problemas de salud no COVID, disconformidad con la información, seguimiento y detección de contactos estrechos, problemas con las bajas laborales, dificultades en la vacunación frente a COVID-19 y obtención de certificados COVID, entre otros; y continua ocupando el segundo lugar en los motivos reclamados por los usuarios sanitarios en el año 2021.

El apartado “Otros”, con 117 casos, corresponde a aquellas reclamaciones, que, aun teniendo un contenido asistencial, son genéricas y no están referidas a un centro asistencial determinado o no se puede asignar directamente a la atención primaria o especializada, como las relativas a tarjeta sanitaria, peticiones sobre prestaciones sanitarias, transporte sanitario, desacuerdos de derivaciones sanitarias, cuestiones generales relativas a la vacunación frente a Covid-19, solicitudes de reintegro de gastos, etc.

Año 2021



1.1.5 MOTIVOS DE INCOACIÓ 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 2021, fueron nuevamente la disconformidad por Listas de esperas y citaciones, en 1.279 casos, abarcando un 63% del total de las reclamaciones (61% en el año 2020) y con un incremento significativo de reclamaciones por esta causa respecto al ejercicio anterior de un 44%. Se incluyen las reclamaciones de los usuarios sanitarios que consideran excesivo el tiempo en recibir atención sanitaria, independientemente de que se trate de fallos por citación o por listas de espera, es decir, principalmente citación para consultas sucesivas de control-seguimiento en distintas especialidades como Cardiología, Urología, Traumatología, Angiología y C. Vascular y Oftalmología, principalmente, así como para pruebas diagnósticas de control-seguimiento por los Servicios de Radiología. No se incluyen aquí las solicitudes de asistencia de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

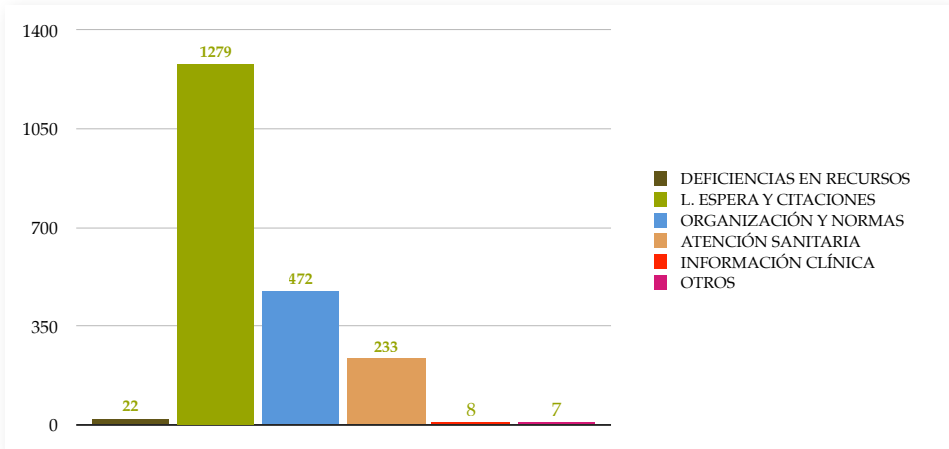
Seguidos, al igual que en el año anterior, como motivo de reclamación de los usuarios extremeños en segundo lugar por la disconformidad con la Organización y Normas en 472 casos, representando un 23% del total, destacando un incremento muy significativo del

58% respecto al año anterior; pasando de 299 reclamaciones en el año 2020 a 472 en el año 2021. Principalmente, por disconformidad con la organización y normas en los centros sanitarios de atención primaria, debido al modelo asistencial establecido en atención primaria y masificación de la asistencia por aumento de casos en sexta ola por variante ómicron; con reclamaciones de usuarios por problemas con la accesibilidad relacionados con la atención telefónica y las citaciones presenciales y telefónicas (aplazamiento de citas), excesiva demora en las citas para consulta médica con el médico o pediatra (listas de espera en atención primaria), dificultades en la atención sanitaria de personas con problemas de salud no COVID, disconformidad con la información, seguimiento y detección de contactos estrechos, dificultades con las bajas laborales, entre otros.

Y continúan en tercer lugar, las reclamaciones por la disconformidad con la Atención personal y/o sanitaria, en 233 casos, con un ligero incremento respecto al ejercicio anterior de un 5%, pasando de 223 reclamaciones por este motivo en el año 2020 a 233 reclamaciones en el año 2021; representando un 12% del total de las reclamaciones.

| GRUPO | DENOMINACIÓN | RECLAMACIONES AÑO 2019 | RECLAMACIONES AÑO 2020 | RECLAMACIONES AÑO 2021 |
|-----------|---|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
| GRUPO I | Deficiencias estructurales y personales | 83 | 32 | 22 |
| GRUPO II | Lista de espera y citaciones | 932 | 891 | 1.279 |
| GRUPO III | Organización y normas | 107 | 299 | 472 |
| GRUPO IV | Atención personal y/o asistencial | 157 | 223 | 233 |
| GRUPO V | Disconformidad con la información | 11 | 10 | 8 |
| GRUPO VI | Otras | 3 | 15 | 7 |

Año 2021

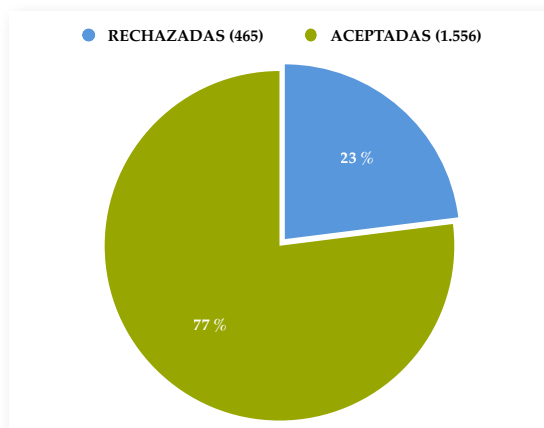


1.1.6 DISTRIBUCIÓN DE RECLAMACIONES: GESTIONADAS Y ATENDIDAS

A fecha 31 de diciembre de 2021, de los 2.021 expedientes incoados de reclamaciones y sugerencias en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, 1.556 fueron aceptados por considerarnos competentes en el procedimiento, un 77% del total de expedientes y procedimos a su recepción, análisis, tramitación y gestión; en concreto, 418 expedientes más que en el año 2020, con un incremento del 37% respecto al ejercicio anterior.

Las 465 reclamaciones restantes, se consideraron rechazadas en primera instancia, al no ser competentes según la normativa reguladora, y procedimos a recepcionarlas y atenderlas, un 23% del total. Esta última situación, consistía, en la recepción de la reclamación, y remitir desde la Institución la reclamación al órgano competente para su conocimiento y respuesta a la misma, dándoles el curso administrativo que legalmente le corresponde, así como dar la información oportuna al usuario y realizar el seguimiento de la misma. Estos seguimientos, se realizaban con más atención en los casos en que los usuarios por nivel cultural o edad tenían mayores dificultades de resolver el problema..

Año 2021



MOTIVOS DE ACEPTACIÓN

Las causas por las que se admitieron a trámite las 1.556 reclamaciones y sugerencias fueron las siguientes:

1ª INSTANCIA (1.308)

- Por afectar a más de 1 área de salud: 5 expedientes.
- Por ser reclamaciones reiteradas sobre un mismo Servicio 603 expedientes.
- De oficio 700 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:..... 4 expedientes informativos.

Respecto a las reclamaciones en las que nos considerarnos competentes en primera instancia en el procedimiento, en el año 2021 esta Institución ha considerado aceptar, por la vía de oficio, 700 reclamaciones, justificadas por los motivos mencionados anteriormente en el marco de una situación de crisis sanitaria ocasionada por la pandemia por el coronavirus SARS-CoV-2; destacando que han pasado de 628 expedientes en el año 2020 a 700 expedientes en el año 2021; representando un 45% del total de reclamaciones aceptadas en las que nos hicimos competentes

En el año 2021, se presentaron 603 expedientes de reclamaciones en las que nos hicimos competentes en primera instancia por ser reiteradas sobre un mismo centro o servicio médico-quirúrgico, con un aumento del 82% respecto al ejercicio anterior; destacando Cardiología, Oftalmología, Neurología, Urología y Rehabilitación.

| PRIMERA INSTANCIA AÑO 2021 | | |
|----------------------------------|---------------------------|-----------|
| Afecta a más de un Área de Salud | Reiteradas en un Servicio | De oficio |
| 5 | 603 | 700 |

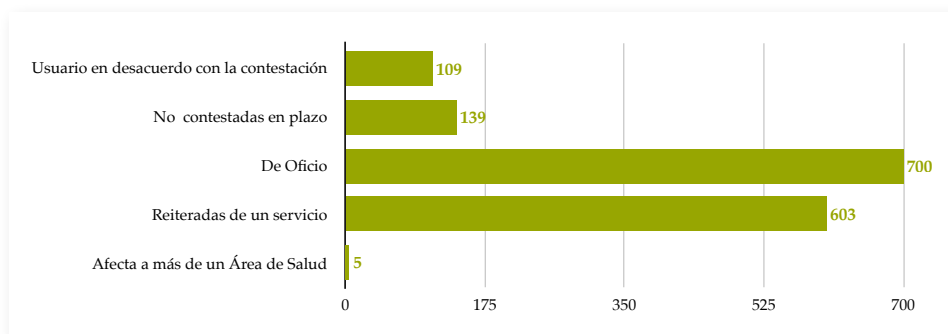
En el año 2021, la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura procedió en base al artículo 18 de la Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura y artículo 8 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, a la apertura de oficio de 4 expedientes informativos en la evolución de la pandemia, la crisis sanitaria generada por la misma y el avance en la vacunación/reclamaciones/noticias publicadas en los medios de comunicación regionales, solicitando a los organismos competentes correspondientes informe sobre dichas cuestiones y las medidas que se estaban adoptando al respecto para la resolución de los mismos. Se tratan en el capítulo III.

2ª INSTANCIA (248)

- Por no ser contestada en plazo por el Servicio de Atención Usuario (S.A.U.)139 expedientes.
- Por desacuerdo del usuario con la resolución de la Gerencia área de salud109 expedientes.

| SEGUNDA INSTANCIA AÑO 2021 | |
|--------------------------------------|--|
| No contestadas en plazo por el S.A.U | Desacuerdo con la contestación (resolución no satisfactoria) |
| 139 | 109 |

RECLAMACIONES ACEPTADAS (COMPETENTES EN EL PROCEDIMIENTO)



Reseñar un descenso de reclamaciones respecto al ejercicio anterior en el área de salud de Cáceres y Mérida, y un aumento de las mismas en el resto de áreas de salud como son Badajoz, Don Benito-Villanueva, Llerena-Zafra, Navalmoral de la Mata y Plasencia. Y permanece sin cambios respecto al año anterior el Área de Salud de Coria, sin ninguna reclamación.

En este sentido, agradecer a los Servicios de Atención a los Usuarios continuar con su esfuerzo y disposición en la resolución de reclamaciones, en este escenario de evolución de la pandemia y dificultades sanitarias generadas por la misma.

| ÁREA DE SALUD PROCEDENCIA | RECLAMACIONES NO CONTESTADAS EN PLAZO POR EL S.A.U. | | | |
|---------------------------|---|------------|-----------|------------|
| | AÑO 2018 | AÑO 2019 | AÑO 2020 | AÑO 2021 |
| BADAJOS | 10 | 12 | 12 | 17 |
| CÁCERES | 28 | 40 | 12 | 7 |
| CORIA | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DON BENITO - VILLANUEVA | 5 | 14 | 8 | 17 |
| LLERENA-ZAFRA | 9 | 32 | 23 | 53 |
| MÉRIDA | 80 | 25 | 29 | 27 |
| NAVALMORAL DE LA MATA | 2 | 3 | 0 | 3 |
| PLASENCIA | 11 | 28 | 7 | 15 |
| OTROS | 0 | 1 | 0 | 0 |
| TOTAL | 145 | 155 | 91 | 139 |

De las 109 reclamaciones aceptadas en segunda instancia por la Institución por desacuerdo del usuario con la contestación de la Gerencia de área de salud (resolución no satisfactoria), destacar un aumento del 28% respecto al ejercicio anterior.

En el año 2021, pasa a ocupar el primer lugar el Área de Salud de Badajoz, con 35 reclamaciones con resolución no satisfactoria para el usuario, incrementándose un 25% respecto al año 2020, lo que supone el 32% del total de dichas reclamaciones.

Le sigue, el Área de Salud de Plasencia con 23 reclamaciones, pero destacando una disminución del número de reclamaciones con resolución no satisfactoria en este ejercicio, pasando de 30 reclamaciones a 23 reclamaciones, un descenso del 23% respecto al año anterior; abarcando el 21% del total de las mismas.

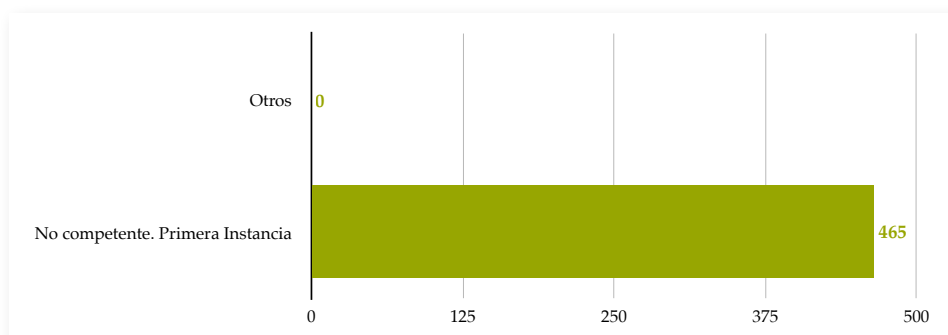
Por otro lado, el Área de Salud de Cáceres y Llerena-Zafra aumentan de forma significativa las reclamaciones en este ejercicio pasando de 9 a 17 reclamaciones y de 1 a 8 reclamaciones, respectivamente. El resto de áreas de salud también incrementan las reclamaciones con resoluciones no satisfactorias en el año 2021 y permanece sin cambios respecto al año anterior el Área de Salud de Don Benito-Villanueva.

| ÁREA DE SALUD PROCEDENCIA | RECLAMACIONES CON RESOLUCIÓN NO SATISFATORIA | | | |
|---------------------------|--|------------|-----------|------------|
| | AÑO 2018 | AÑO 2019 | AÑO 2020 | AÑO 2021 |
| BADAJOS | 22 | 19 | 28 | 35 |
| CÁCERES | 20 | 17 | 9 | 17 |
| CORIA | 3 | 1 | 0 | 2 |
| DON BENITO - VILLANUEVA | 8 | 5 | 11 | 12 |
| LLERENA-ZAFRA | 2 | 2 | 1 | 8 |
| MÉRIDA | 2 | 7 | 6 | 12 |
| NAVALMORAL DE LA MATA | 3 | 1 | 0 | 0 |
| PLASENCIA | 21 | 48 | 30 | 23 |
| OTROS | 1 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 82 | 100 | 85 | 109 |

RECLAMACIONES RECHAZADAS: CAUSAS DE RECHAZO DE TRAMITACIÓN

Como ya hemos comentado, nuestra Institución rechazó la tramitación de las reclamaciones en 465 ocasiones, realizando una atención de las mismas, remitiéndolas al órgano competente que corresponda. El motivo más frecuente fue eludir la primera instancia, es decir, su presentación en la primera instancia, en los servicios de atención al usuario de cada área de salud de conformidad con la normativa reguladora vigente. Esta situación ocurrió en las 465 ocasiones, sin rechazo por otras causas (vía judicial, infundada, etc.). Se debe entender las limitaciones de nuestra Institución. Tenemos unas limitaciones legales y otras de medios. Son muchas las situaciones que lamentamos no poder aceptar a trámite las reclamaciones.

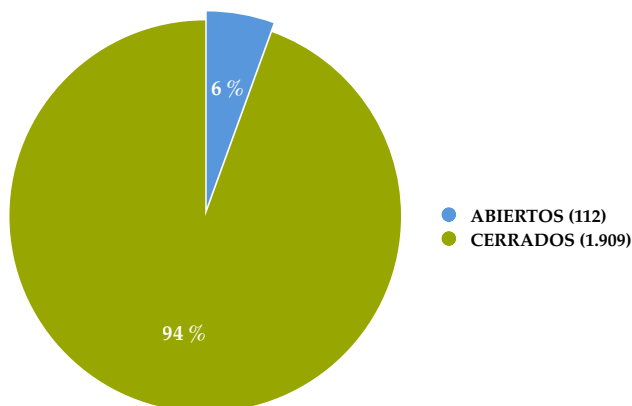
RECLAMACIONES RECHAZADAS (NO COMPETENTES EN EL PROCEDIMIENTO)



1.1.7 ESTADO DEL PROCEDIMIENTO FECHA 31 DICIEMBRE 2021

Al cerrar el ejercicio, el día 31 de diciembre de 2021, del total de las 2.021 reclamaciones y sugerencias incoadas, se encontraban 1.909 Expedientes finalizados y 112 en instrucción, un 6%. Estos últimos, se trataban principalmente de expedientes abiertos, en fase de instrucción y se ha procedido desde la Institución a realizar un segundo requerimiento y reiteraciones a las gerencias de áreas de salud correspondientes para dar respuestas a las reclamaciones y proceder al cierre de los expedientes.

| ÁREA DE SALUD | EXPEDIENTES Nº (fase Instrucción) | | | | | | TOTAL EXPTE. (Instrucción) |
|-----------------------------|--------------------------------------|----------|----------|----------|---------|---------|-------------------------------|
| BADAJOZ | 27/21 | 1238/21 | 1311/21 | 1362/21 | 1442/21 | 1458/21 | 22 |
| | 1514/21 | 1550/21 | 1583/21 | 1632/21 | 1633/21 | 1660/21 | |
| | 1694/21 | 1697/21 | 1698/21 | 1702/21 | 1740/21 | 1754/21 | |
| | 1772 /21 | 1784 /21 | 1803 /21 | 1819 /21 | | | |
| | | | | | | | |
| CÁCERES | 3/21 | 26/21 | 31/21 | 33/21 | 53/21 | 56/21 | 21 |
| | 100/21 | 115/21 | 116/21 | 187/21 | 212/21 | 276/21 | |
| | 319/21 | 322/21 | 421/21 | 435/21 | 462/21 | 522/21 | |
| | 1279/21 | 1574/21 | 1826/21 | | | | |
| | | | | | | | |
| CORIA | | | | | | | 0 |
| DON BENITO-VILLANUEVA | 1544/21 | | | | | | 1 |
| LLERENA-ZAFRA | 763/21 | 793/21 | 998/21 | 999/21 | 1083/21 | 1214/21 | 37 |
| | 1215/21 | 1255/21 | 1352/21 | 1365/21 | 1438/21 | 1460/21 | |
| | 1477/21 | 1523/21 | 1603/21 | 1605/21 | 1606/21 | 1621/21 | |
| | 1646/21 | 1690/21 | 1703/21 | 1725/21 | 1748/21 | 1810/21 | |
| | 1854/21 | 1862/21 | 1863/21 | 1865/21 | 1872/21 | 1877/21 | |
| | 1920/21 | 1934/21 | 1936/21 | 1937/21 | 1960/21 | 1887/21 | |
| | 2000/21 | | | | | | |
| | | | | | | | |
| MÉRIDA | 1117/21 | 1472/21 | 1930/21 | | | | 3 |
| NAVALMORAL DE LA MATA | 1184/21 | 1207/21 | 1400/21 | 1656/21 | 1893/21 | | 5 |
| PLASENCIA | 199/21 | 530/21 | 586/21 | 872/21 | 1022/21 | 1128/21 | 23 |
| | 1129/21 | 1130/21 | 1209/21 | 1260/21 | 1299/21 | 1340/21 | |
| | 1344/21 | 1345/21 | 1346/21 | 1360/21 | 1381/21 | 1482/21 | |
| | 1839/21 | 1975/21 | 1979/21 | 1981/21 | 2004/21 | | |
| | | | | | | | |
| Total Áreas de Salud | | | | | | | 112 |



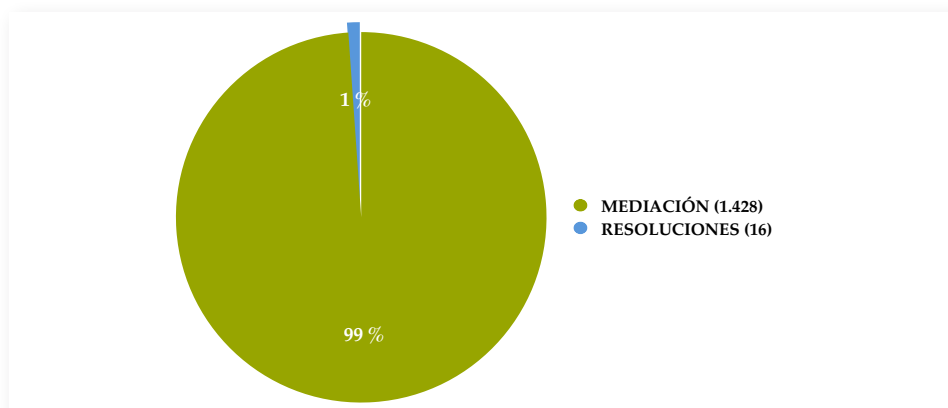
Los Expedientes que se mencionaron anteriormente y que encontraban en fase de instrucción al cierre del ejercicio 2021, están pendientes de los pertinentes informes del Servicio Extremeño de Salud, para proceder a su cierre.

1.1.8 FORMA DE CIERRE

En el año 2021, de las 1.556 reclamaciones en las que nos hicimos competentes, quitando los 112 Expedientes que se encontraban en fase de instrucción al cierre del ejercicio 2021 detallados anteriormente, la forma más frecuente de finalizar la tramitación de los 1.444 expedientes fue mayoritariamente a través de la mediación. En 1.428 ocasiones, un 99% de los Expedientes tramitados, se finalizó con el acuerdo de ambas partes, usuario/a y Servicio Extremeño de Salud.

En 16 ocasiones, un 1%, fue necesaria una Resolución con Recomendaciones de la Defensora de los Usuarios. En estos casos, por no conseguirse un acuerdo completo y satisfactorio entre el Servicio Extremeño de Salud y usuario/a, fue necesario finalizar el procedimiento realizando un escrito razonado y motivado donde se exponían nuestro criterio en una Resolución, con unas recomendaciones específicas y propuestas de adopción de medidas dirigidas a subsanar las anomalías detectadas. Las situaciones como consideración de un inadecuado trato personal y disconformidad con la atención sanitaria son las causas que más difícilmente se llegan a mediar.

El tiempo medio de cierre de los expedientes incoados, en los que somos competentes, fue de 32 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 2021

La información que contiene este apartado viene a dar cumplimiento del artículo 21, del título IV, del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, referido al contenido de la memoria. En el mismo establece que el Defensor “dará cuenta del número y tipo de sugerencias y reclamaciones presentadas; de

aquellas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de instrucción, especificando la resolución adoptada, así como el grado de cumplimiento de la misma”.

En la primera sección, se dará cuenta de los Expedientes de Reclamaciones aceptados e instruidos por áreas de salud y centros sanitarios 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 2021 sobre las reclamaciones

1.2.1. ANÁLISIS DE LA RECLAMACIONES ACEPTADAS EN EL AÑO 2021

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

Por otra parte, cuando el expediente de reclamación lo considerábamos complejo, que necesitaba de una contestación por escrito, para que el reclamante pudiese estudiarlo con detenimiento y que pudiese consultarlo con algún otro miembro de la familia, interesado o asesor, o bien por imposibilidad de contactar telefónicamente o por solicitud del reclamante, procedíamos a informar también por escrito, ofreciendo la posibilidad al reclamante a realizar las alegaciones que considerase conveniente y señalando que de no recibirse se consideraría el Expediente cerrado por estar conforme con las explicaciones ofrecidas por la Administración.

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

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

En el caso de algunas reclamaciones que fueron valoradas, estudiadas y analizadas en la Institución y se consideraron prioritarias de ser solucionadas, ya sea por urgencia,

gravedad, patología, etc., se realizaron gestiones directas con los centros hospitalarios a través de las direcciones médicas y gerencias de área de salud para su resolución en el día.

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

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

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

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

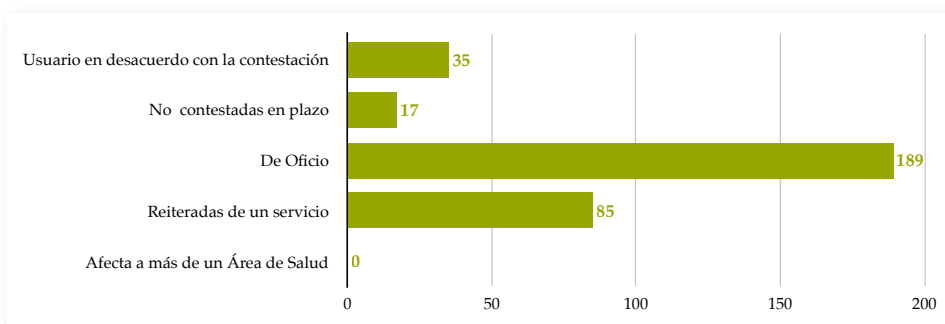
Conviene aclarar que los motivos, son los expuestos por los ciudadanos en sus reclamaciones, por lo que no son hechos finalmente demostrados todos ellos.

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

ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ

En el Área de Salud de Badajoz, en el año 2021, se presentaron 465 reclamaciones, lo que supone un incremento de un 37% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 326 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento.

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, cuarenta y cuatro Expedientes superaron el plazo de 60 días, que representa un porcentaje del 14% de los expedientes tramitados.



| ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ | RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Hospital Universitario de Badajoz | 149 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 62 |
| Hospital Materno Infantil | 57 |
| Otros | 58 |
| TOTAL | 326 |

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, citación para consulta sucesiva y/o prueba de control-seguimiento (revisión médica), ya sea por lista de espera o por fallos citación (anulaciones y reprogramaciones), siendo cerradas la mayoría por mediación. En concreto, para pruebas diagnósticas de control-seguimiento por los Servicios de Radiología (RMN, TAC y ecografías) y consultas sucesivas dirigidas principalmente a los Servicios de Angiología y Cirugía Vasculuar, Neurología, Traumatología y al Centro Extremeño de Reproducción Humana Asistida (CERHA). Le siguen por disconformidad con organización y normas en centros hospitalarios y centros de atención primaria, con problemas de accesibilidad relacionados con la atención telefónica y las citaciones no presenciales, excesiva demora en las citas para consulta médica (listas de espera en atención primaria), disconformidad con la información, seguimiento y detección de contactos estrechos y pruebas diagnósticas en los mismos, dificultades en la vacunación frente a COVID-19 y obtención de certificados, así como por cuestiones de acompañamiento a embarazadas, disconformidad rechazo consultas a especialistas, entre otros; siendo cerradas la mayoría por mediación.



Hospital Universitario de Badajoz

En el año 2021, en 149 casos, las reclamaciones procedentes de este Centro hospitalario se aceptaron. La media de días en tramitar las reclamaciones de este centro hospitalario fue de 30 días. Se cerraron veinte expedientes en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 13% del total.

Los 149 expedientes aceptados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 4/21 | Expediente 12/21 | Expediente 44/21 | Expediente 47/21 |
| Expediente 84/21 | Expediente 112/21 | Expediente 123/21 | Expediente 124/21 |
| Expediente 145/21 | Expediente 186/21 | Expediente 196/21 | Expediente 234/21 |
| Expediente 263/21 | Expediente 285/21 | Expediente 286/21 | Expediente 289/21 |
| Expediente 297/21 | Expediente 300/21 | Expediente 332/21 | Expediente 335/21 |
| Expediente 358/21 | Expediente 366/21 | Expediente 370/21 | Expediente 371/21 |
| Expediente 378/21 | Expediente 392/21 | Expediente 401/21 | Expediente 404/21 |
| Expediente 433/21 | Expediente 459/21 | Expediente 468/21 | Expediente 510/21 |
| Expediente 528/21 | Expediente 537/21 | Expediente 538/21 | Expediente 573/21 |
| Expediente 588/21 | Expediente 603/21 | Expediente 619/21 | Expediente 628/21 |
| Expediente 630/21 | Expediente 634/21 | Expediente 636/21 | Expediente 661/21 |
| Expediente 663/21 | Expediente 700/21 | Expediente 719/21 | Expediente 721/21 |
| Expediente 724/21 | Expediente 753/21 | Expediente 761/21 | Expediente 790/21 |
| Expediente 792/21 | Expediente 836/21 | Expediente 839/21 | Expediente 860/21 |
| Expediente 861/21 | Expediente 864/21 | Expediente 866/21 | Expediente 881/21 |
| Expediente 890/21 | Expediente 891/21 | Expediente 897/21 | Expediente 918/21 |
| Expediente 920/21 | Expediente 922/21 | Expediente 940/21 | Expediente 958/21 |
| Expediente 977/21 | Expediente 986/21 | Expediente 996/21 | Expediente 997/21 |
| Expediente 1055/21 | Expediente 1059/21 | Expediente 1066/21 | Expediente 1077/21 |
| Expediente 1078/21 | Expediente 1093/21 | Expediente 1105/21 | Expediente 1109/21 |
| Expediente 1111/21 | Expediente 1130/21 | Expediente 1141/21 | Expediente 1142/21 |
| Expediente 1146/21 | Expediente 1149/21 | Expediente 1155/21 | Expediente 1160/21 |
| Expediente 1177/21 | Expediente 1230/21 | Expediente 1236/21 | Expediente 1238/21 |
| Expediente 1240/21 | Expediente 1252/21 | Expediente 1256/21 | Expediente 1274/21 |
| Expediente 1293/21 | Expediente 1306/21 | Expediente 1309/21 | Expediente 1312/21 |
| Expediente 1314/21 | Expediente 1320/21 | Expediente 1322/21 | Expediente 1343/21 |
| Expediente 1362/21 | Expediente 1363/21 | Expediente 1364/21 | Expediente 1376/21 |
| Expediente 1382/21 | Expediente 1386/21 | Expediente 1435/21 | Expediente 1475/21 |
| Expediente 1476/21 | Expediente 1480/21 | Expediente 1517/21 | Expediente 1542/21 |
| Expediente 1543/21 | Expediente 1561/21 | Expediente 1573/21 | Expediente 1579/21 |
| Expediente 1589/21 | Expediente 1590/21 | Expediente 1613/21 | Expediente 1627/21 |

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 1630/21 | Expediente 1650/21 | Expediente 1684/21 | Expediente 1698/21 |
| Expediente 1699/21 | Expediente 1704/21 | Expediente 1734/21 | Expediente 1744/21 |
| Expediente 1745/21 | Expediente 1778/21 | Expediente 1779/21 | Expediente 1802/21 |
| Expediente 1821/21 | Expediente 1845/21 | Expediente 1850/21 | Expediente 1860/21 |
| Expediente 1866/21 | Expediente 1902/21 | Expediente 1905/21 | Expediente 1909/21 |
| Expediente 1973/21 | Expediente 1974/21 | Expediente 1980/21 | Expediente 2003/21 |
| Expediente 2013/21 | | | |

Hospital Perpetuo Socorro

En el año 2021, en 62 casos, las reclamaciones procedentes de este centro hospitalario se aceptaron. La media de días en tramitar las reclamaciones de este centro fue de 38 días. Nueve expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 15% de los expedientes tramitados.

Los 62 expedientes aceptados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 15/21 | Expediente 96/21 | Expediente 246/21 | Expediente 299/21 |
| Expediente 444/21 | Expediente 518/21 | Expediente 583/21 | Expediente 612/21 |
| Expediente 618/21 | Expediente 638/21 | Expediente 738/21 | Expediente 743/21 |
| Expediente 747/21 | Expediente 760/21 | Expediente 775/21 | Expediente 789/21 |
| Expediente 854/21 | Expediente 909/21 | Expediente 956/21 | Expediente 983/21 |
| Expediente 1007/21 | Expediente 1035/21 | Expediente 1080/21 | Expediente 1099/21 |
| Expediente 1145/21 | Expediente 1168/21 | Expediente 1178/21 | Expediente 1182/21 |
| Expediente 1189/21 | Expediente 1190/21 | Expediente 1203/21 | Expediente 1267/21 |
| Expediente 1272/21 | Expediente 1333/21 | Expediente 1357/21 | Expediente 1418/21 |
| Expediente 1439/21 | Expediente 1456/21 | Expediente 1463/21 | Expediente 1489/21 |
| Expediente 1494/21 | Expediente 1514/21 | Expediente 1583/21 | Expediente 1631/21 |
| Expediente 1632/21 | Expediente 1633/21 | Expediente 1661/21 | Expediente 1688/21 |
| Expediente 1697/21 | Expediente 1702/21 | Expediente 1722/21 | Expediente 1740/21 |
| Expediente 1754/21 | Expediente 1765/21 | Expediente 1772/21 | Expediente 1784/21 |
| Expediente 1795/21 | Expediente 1799/21 | Expediente 1807/21 | Expediente 1812/21 |
| Expediente 1844/21 | Expediente 2014/21 | | |

Hospital Materno Infantil

En el año 2021, en 57 casos, las reclamaciones y sugerencias procedentes de este centro hospitalario se aceptaron. De los 57 expedientes, 11 reclamaciones fueron del centro hospitalario y 46 reclamaciones del Centro Extremeño de Reproducción Humana Asistida (CERHA), centro de referencia regional que se encuentra ubicado en el Hospital Materno Infantil (21 reclamaciones en el año 2020). La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 51 días. Dos expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 4%.



Los 57 expedientes aceptados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 200/20 | Expediente 838/20 | Expediente 839/20 | Expediente 840/20 |
| Expediente 841/20 | Expediente 842/20 | Expediente 843/20 | Expediente 844/20 |
| Expediente 845/20 | Expediente 846/20 | Expediente 847/20 | Expediente 903/20 |
| Expediente 989/20 | Expediente 1019/20 | Expediente 1105/20 | Expediente 1124/20 |
| Expediente 1125/20 | Expediente 1126/20 | Expediente 1127/20 | Expediente 1158/20 |
| Expediente 1185/20 | Expediente 1163/20 | Expediente 1226/20 | Expediente 1247/20 |
| Expediente 1255/20 | Expediente 1256/20 | Expediente 1271/20 | Expediente 1274/20 |
| Expediente 1348/20 | Expediente 1390/20 | Expediente 1416/20 | |

Otros

En el año 2021, en 58 casos, las reclamaciones procedentes de otros centros sanitarios de Badajoz se aceptaron, principalmente de centros de atención primaria. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 41 días. Trece expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, un 22%.

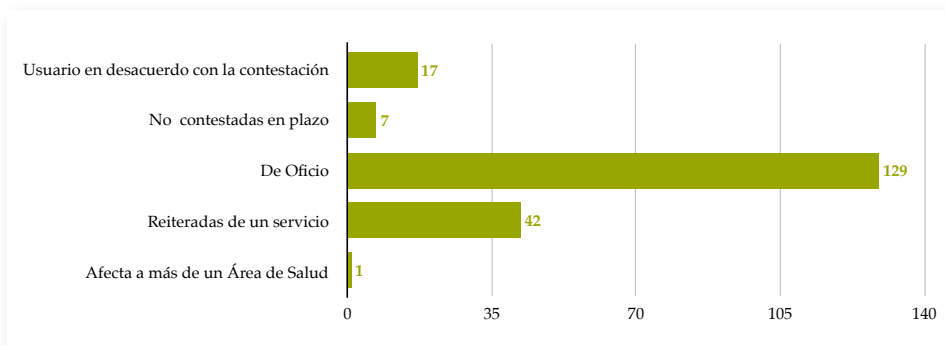
Los 58 expedientes aceptados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 9/21 | Expediente 37/21 | Expediente 38/21 | Expediente 59/21 |
| Expediente 72/21 | Expediente 111/21 | Expediente 120/21 | Expediente 127/21 |
| Expediente 148/21 | Expediente 152/21 | Expediente 257/21 | Expediente 262/21 |
| Expediente 311/21 | Expediente 336/21 | Expediente 342/21 | Expediente 353/21 |
| Expediente 386/21 | Expediente 403/21 | Expediente 437/21 | Expediente 464/21 |
| Expediente 473/21 | Expediente 479/21 | Expediente 491/21 | Expediente 542/21 |
| Expediente 578/21 | Expediente 722/21 | Expediente 751/21 | Expediente 801/21 |
| Expediente 865/21 | Expediente 904/21 | Expediente 934/21 | Expediente 935/21 |
| Expediente 947/21 | Expediente 975/21 | Expediente 1039/21 | Expediente 1058/21 |
| Expediente 1086/21 | Expediente 1131/21 | Expediente 1191/21 | Expediente 1220/21 |
| Expediente 1225/21 | Expediente 1263/21 | Expediente 1374/21 | Expediente 1387/21 |
| Expediente 1459/21 | Expediente 1660/21 | Expediente 1663/21 | Expediente 1664/21 |
| Expediente 1665/21 | Expediente 1666/21 | Expediente 1667/21 | Expediente 1668/21 |
| Expediente 1671/21 | Expediente 1692/21 | Expediente 1694/21 | Expediente 1819/21 |
| Expediente 1886/21 | Expediente 2019/21 | | |

ÁREA DE SALUD DE CÁCERES

En el año 2021, se presentaron 270 reclamaciones dirigidas al Área de Salud de Cáceres (229 en el año 2020), de las cuales en 196 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento.

La media de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 42 días. Del total de expedientes que se cerraron al final del ejercicio, noventa y ocho Expedientes superaron el plazo de 60 días, que representa un porcentaje del 50% de los expedientes tramitados.



| ÁREA DE SALUD DE CÁCERES | RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Hospital Universitario de Cáceres | 99 |
| Hospital San Pedro de Alcántara | 18 |
| Otros | 79 |
| TOTAL | 196 |

La mayoría de las reclamaciones del Área de Salud de Cáceres, tenían por motivo la disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria en concreto, citación para consulta sucesiva (revisión médica especializada), ya sea por lista de espera o por fallos citación (anulaciones y reprogramaciones), en distintas especialidades como Urología, Traumatología Cardiología y Oftalmología, así como para pruebas diagnósticas de control-seguimiento por los Servicios de Radiología; siendo cerradas la mayoría por mediación. Le siguen reclamaciones por disconformidad con organización y normas, y con la atención personal y/o sanitaria; principalmente en los centros sanitarios de atención primaria, con reclamaciones de usuarios y pacientes por trato personal y/o asistencia sanitaria, problemas de accesibilidad, asociados con la atención telefónica y las citaciones no presenciales y excesiva demora en las citas para consulta médica (listas de espera en atención primaria), entre otros; siendo cerradas la mayoría por mediación.



Hospital Universitario de Cáceres

En el año 2021, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este centro sanitario y que fueron aceptadas fue de 99. La media de días en tramitar las reclamaciones de este centro hospitalario fue de 46 días. Cincuenta expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, un 51%.

Los 99 expedientes aceptados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 3/21 | Expediente 24/21 | Expediente 53/21 | Expediente 56/21 |
| Expediente 63/21 | Expediente 73/21 | Expediente 106/21 | Expediente 119/21 |
| Expediente 155/21 | Expediente 187/21 | Expediente 197/21 | Expediente 212/21 |
| Expediente 221/21 | Expediente 239/21 | Expediente 276/21 | Expediente 319/21 |
| Expediente 331/21 | Expediente 333/21 | Expediente 348/21 | Expediente 350/21 |
| Expediente 374/21 | Expediente 445/21 | Expediente 462/21 | Expediente 512/21 |
| Expediente 544/21 | Expediente 575/21 | Expediente 577/21 | Expediente 580/21 |
| Expediente 582/21 | Expediente 584/21 | Expediente 647/21 | Expediente 667/21 |
| Expediente 673/21 | Expediente 681/21 | Expediente 755/21 | Expediente 776/21 |
| Expediente 788/21 | Expediente 798/21 | Expediente 857/21 | Expediente 863/21 |
| Expediente 901/21 | Expediente 923/21 | Expediente 929/21 | Expediente 966/21 |
| Expediente 967/21 | Expediente 987/21 | Expediente 1031/21 | Expediente 1047/21 |
| Expediente 1061/21 | Expediente 1067/21 | Expediente 1068/21 | Expediente 1071/21 |
| Expediente 1072/21 | Expediente 1082/21 | Expediente 1085/21 | Expediente 1120/21 |
| Expediente 1122/21 | Expediente 1126/21 | Expediente 1127/21 | Expediente 1143/21 |
| Expediente 1154/21 | Expediente 1163/21 | Expediente 1167/21 | Expediente 1174/21 |
| Expediente 1175/21 | Expediente 1201/21 | Expediente 1124/21 | Expediente 1228/21 |
| Expediente 1237/21 | Expediente 1278/21 | Expediente 1279/21 | Expediente 1235/21 |
| Expediente 1330/21 | Expediente 1338/21 | Expediente 1380/21 | Expediente 1440/21 |
| Expediente 1457/21 | Expediente 1464/21 | Expediente 1502/21 | Expediente 1507/21 |
| Expediente 1509/21 | Expediente 1537/21 | Expediente 1538/21 | Expediente 1567/21 |
| Expediente 1572/21 | Expediente 1574/21 | Expediente 1588/21 | Expediente 1670/21 |
| Expediente 1700/21 | Expediente 1711/21 | Expediente 1753/21 | Expediente 1755/21 |
| Expediente 1773/21 | Expediente 1785/21 | Expediente 1826/21 | Expediente 1841/21 |
| Expediente 1908/21 | Expediente 1983/21 | Expediente 1994/21 | |

Hospital San Pedro de Alcántara

En el año 2021, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de 18. La media de días en tramitar las reclamaciones de este centro fue de 30 días. Tres expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, un 17%.

Los 18 expedientes aceptados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 157/21 | Expediente 192/21 | Expediente 224/21 | Expediente 306/21 |
| Expediente 384/21 | Expediente 541/21 | Expediente 703/21 | Expediente 898/21 |
| Expediente 1000/21 | Expediente 1324/21 | Expediente 1332/21 | Expediente 1349/21 |
| Expediente 1358/21 | Expediente 1553/21 | Expediente 1649/21 | Expediente 1767/21 |
| Expediente 1892/21 | Expediente 1943/21 | | |

Otros

En 79 casos, las reclamaciones presentadas que procedían de otros centros sanitarios (Centro de Alta Resolución de Trujillo, centros de atención primaria y otros) fueron aceptadas. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 51 días. Cuarenta y cinco expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 57%.

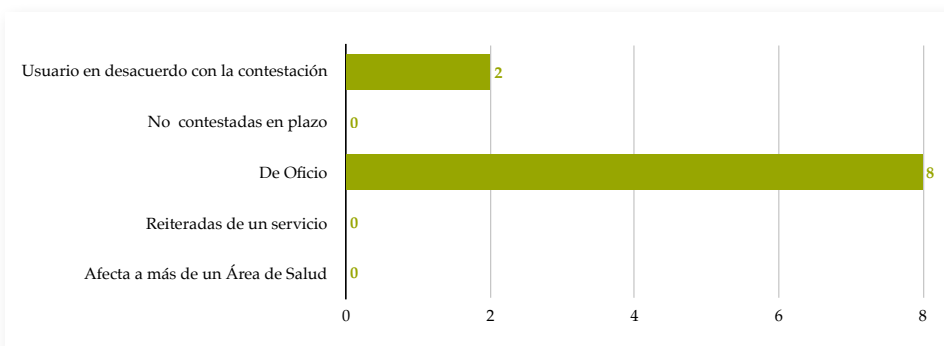
Los 79 expedientes aceptados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 31/21 | Expediente 33/21 | Expediente 100/21 | Expediente 115/21 |
| Expediente 116/21 | Expediente 322/21 | Expediente 325/21 | Expediente 365/21 |
| Expediente 421/21 | Expediente 435/21 | Expediente 463/21 | Expediente 477/21 |
| Expediente 483/21 | Expediente 497/21 | Expediente 522/21 | Expediente 695/21 |
| Expediente 720/21 | Expediente 737/21 | Expediente 740/21 | Expediente 750/21 |
| Expediente 754/21 | Expediente 804/21 | Expediente 805/21 | Expediente 806/21 |
| Expediente 807/21 | Expediente 808/21 | Expediente 809/21 | Expediente 810/21 |
| Expediente 811/21 | Expediente 812/21 | Expediente 813/21 | Expediente 814/21 |
| Expediente 815/21 | Expediente 816/21 | Expediente 817/21 | Expediente 818/21 |
| Expediente 819/21 | Expediente 820/21 | Expediente 821/21 | Expediente 822/21 |
| Expediente 823/21 | Expediente 824/21 | Expediente 825/21 | Expediente 826/21 |
| Expediente 827/21 | Expediente 828/21 | Expediente 829/21 | Expediente 830/21 |
| Expediente 831/21 | Expediente 832/21 | Expediente 833/21 | Expediente 834/21 |
| Expediente 835/21 | Expediente 840/21 | Expediente 841/21 | Expediente 842/21 |
| Expediente 850/21 | Expediente 875/21 | Expediente 893/21 | Expediente 1046/21 |
| Expediente 1032/21 | Expediente 1081/21 | Expediente 1180/21 | Expediente 1297/21 |
| Expediente 1300/21 | Expediente 1327/21 | Expediente 1495/21 | Expediente 1506/21 |
| Expediente 1616/21 | Expediente 1637/21 | Expediente 1638/21 | Expediente 1823/21 |
| Expediente 1880/21 | Expediente 1903/21 | Expediente 1907/21 | Expediente 1927/21 |
| Expediente 1995/21 | Expediente 1999/21 | Expediente 2011/21 | |

ÁREA DE SALUD CORIA

En el año 2021, de un total de 16 reclamaciones presentadas en el Área de Salud de Coria, en 10 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento.

La media de días en tramitar estas reclamaciones fue de 15 días. Ningún expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.



| ÁREA DE SALUD DE CORIA | RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE |
|------------------------|-----------------------------------|
| Hospital de Coria | 4 |
| Otros | 6 |
| TOTAL | 10 |

La mayoría de las reclamaciones del Área de Salud de Coria, tenían por motivo la disconformidad con la organización y normas (en 5 expedientes) y la atención personal y/o sanitaria (en 4 expedientes), tanto en centro hospitalario como de atención primaria; y una reclamación por disconformidad con listas de esperas y citaciones (cardiología); siendo cerradas la mayoría por mediación.

Hospital Ciudad de Coria

En el año 2021, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de 4 reclamaciones. Los días en tramitar el expediente de reclamación en este centro fueron 23 días. Por tanto, ningún expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

Los 4 expedientes aceptados fueron los siguientes:

Expediente 136/21 | Expediente 702/21 | Expediente 989/21 | Expediente 1282/21

Otros

En 6 casos, las reclamaciones presentadas que procedían de otros centros, en concreto, centros de atención primaria fueron aceptadas. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 6 días. Ningún expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.



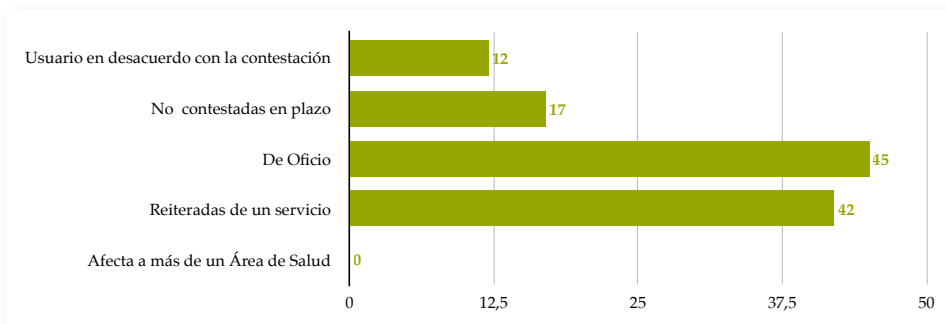
Los 6 expedientes aceptados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|-------------------|-------------------|
| Expediente 102/21 | Expediente 153/21 | Expediente 316/21 | Expediente 962/21 |
| Expediente 1242/21 | Expediente 1556/21 | | |

ÁREA DE SALUD DON BENITO – VILLANUEVA

En el año 2021, de un total de 167 reclamaciones presentadas en el Área de Salud de Don Benito-Villanueva de la Serena (94 reclamaciones en el año 2020), en 116 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento.

La media de días en tramitar estas reclamaciones fue de 38 días. Diecisiete expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 15% de los expedientes tramitados.



| ÁREA DE SALUD DE DON BENITO-VILLANUEVA | RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE |
|---|-----------------------------------|
| Hospital Don Benito-Villanueva de la Serena | 67 |
| Hospital Siberia-Serena | 11 |
| Otros | 38 |
| TOTAL | 116 |

La mayoría de las reclamaciones del Área de Salud de Don Benito-Villanueva, tenían como motivo la disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria en concreto, citación para consulta sucesiva (revisión médica especializada), ya sea por lista de espera o por fallos citación (anulaciones y reprogramaciones), en distintas especialidades como Cardiología Traumatología, Urología, Oftalmología y Neurología; siendo cerradas la mayoría por mediación. Le siguen las reclamaciones por disconformidad con organización y normas principalmente en los centros sanitarios de atención primaria, y por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria, así como reclamaciones por deficiencias de recursos humanos de usuarios de núcleos rurales; siendo cerradas la mayoría por mediación.



Hospital Don Benito-Villanueva de la Serena

En el año 2021, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de 67. La media de días en tramitar las reclamaciones de este centro fue de 32 días. Siete expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje de 10% de los expedientes tramitados.

Los 67 expedientes aceptados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 17/21 | Expediente 45/21 | Expediente 57/21 | Expediente 139/21 |
| Expediente 205/21 | Expediente 206/21 | Expediente 231/21 | Expediente 249/21 |
| Expediente 259/21 | Expediente 298/21 | Expediente 395/21 | Expediente 449/21 |
| Expediente 480/21 | Expediente 496/21 | Expediente 508/21 | Expediente 563/21 |
| Expediente 604/21 | Expediente 607/21 | Expediente 617/21 | Expediente 649/21 |
| Expediente 739/21 | Expediente 749/21 | Expediente 870/21 | Expediente 871/21 |
| Expediente 885/21 | Expediente 888/21 | Expediente 905/21 | Expediente 946/21 |
| Expediente 957/21 | Expediente 1036/21 | Expediente 1040/21 | Expediente 1089/21 |
| Expediente 1090/21 | Expediente 1114/21 | Expediente 1133/21 | Expediente 1134/21 |
| Expediente 1140/21 | Expediente 1161/21 | Expediente 1188/21 | Expediente 1192/21 |
| Expediente 1197/21 | Expediente 1204/21 | Expediente 1219/21 | Expediente 1223/21 |
| Expediente 1232/21 | Expediente 1233/21 | Expediente 1241/21 | Expediente 1254/21 |
| Expediente 1268/21 | Expediente 1284/21 | Expediente 1294/21 | Expediente 1313/21 |
| Expediente 1317/21 | Expediente 1359/21 | Expediente 1383/21 | Expediente 1478/21 |
| Expediente 1584/21 | Expediente 1607/21 | Expediente 1620/21 | Expediente 1625/21 |
| Expediente 1743/21 | Expediente 1847/21 | Expediente 1858/21 | Expediente 1894/21 |
| Expediente 1945/21 | Expediente 1987/21 | Expediente 2005/21 | |

Hospital Siberia-Serena

En el año 2021, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de 11. La media de días en tramitar las reclamaciones de este centro fue de 47 días. Tres expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje de 27% de los expedientes tramitados.

Los 11 expedientes aceptados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 396/21 | Expediente 427/21 | Expediente 428/21 | Expediente 723/21 |
| Expediente 762/21 | Expediente 883/21 | Expediente 1276/21 | Expediente 1368/21 |
| Expediente 1787/21 | Expediente 1818/21 | Expediente 1940/21 | |

Otros

En el año 2021, en 38 casos, las reclamaciones presentadas que procedían de otros centros sanitarios (Centros de especialidades y centros de atención primaria) fueron aceptadas. La



media de días en tramitar las reclamaciones fue de 35 días. Siete expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 18%.

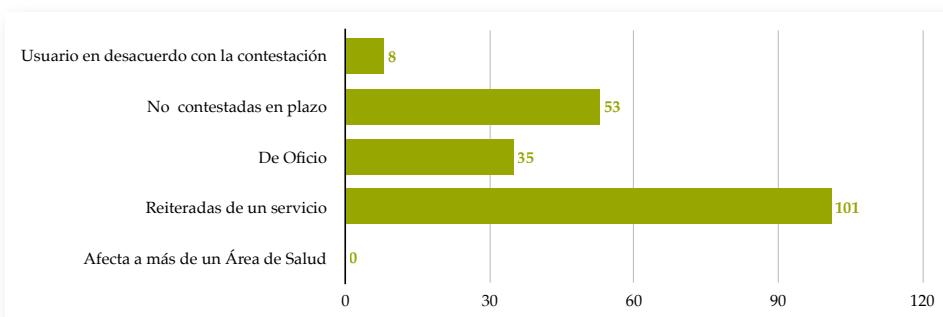
Los 38 expedientes aceptados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 75/21 | Expediente 132/21 | Expediente 183/21 | Expediente 264/21 |
| Expediente 416/21 | Expediente 448/21 | Expediente 476/21 | Expediente 486/21 |
| Expediente 545/21 | Expediente 565/21 | Expediente 566/21 | Expediente 745/21 |
| Expediente 845/21 | Expediente 912/21 | Expediente 972/21 | Expediente 974/21 |
| Expediente 1014/21 | Expediente 1029/21 | Expediente 1051/21 | Expediente 1052/21 |
| Expediente 1187/21 | Expediente 1295/21 | Expediente 1298/21 | Expediente 1301/21 |
| Expediente 1321/21 | Expediente 1445/21 | Expediente 1505/21 | Expediente 1544/21 |
| Expediente 1545/21 | Expediente 1546/21 | Expediente 1559/21 | Expediente 1560/21 |
| Expediente 1747/21 | Expediente 1749/21 | Expediente 1804/21 | Expediente 1851/21 |
| Expediente 1852/21 | Expediente 1857/21 | | |

ÁREA DE SALUD LLERENA-ZAFRA

En el año 2021, en el Área de Salud de Llerena-Zafra se recibieron 242 reclamaciones, en 197 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento.

La media de días en tramitar estas reclamaciones fue de 28 días. Veintidós expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 11% de los expedientes tramitados.



| ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA | RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| Hospital de Zafra | 174 |
| Hospital de Llerena | 5 |
| Otros | 18 |
| TOTAL | 197 |

La mayoría de las reclamaciones del Área de Salud de Llerena-Zafra, tenían por motivo la disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria en concreto, citación para consulta sucesiva y/o prueba de control-seguimiento, ya sea por lista de espera o por fallos citación (anulaciones y reprogramaciones), principalmente reclamaciones para consultas sucesivas dirigidas a los Servicios de Urología, Neumología, Digestivo, Otorrinolaringología y Neurología, así como para pruebas diagnósticas de control-seguimiento por los Servicios de Radiología, Digestivo y Neumología; siendo cerradas la mayoría por mediación.

Hospital de Zafra

En el año 2021, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de 174 (99 en el año 2020). La media de días en tramitar las reclamaciones de este hospital fue de 36 días. Diecinueve expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 11%.

Los 174 expedientes aceptados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 5/21 | Expediente 134/21 | Expediente 188/21 | Expediente 242/21 |
| Expediente 243/21 | Expediente 269/21 | Expediente 274/21 | Expediente 280/21 |
| Expediente 294/21 | Expediente 312/21 | Expediente 314/21 | Expediente 317/21 |
| Expediente 321/21 | Expediente 327/21 | Expediente 347/21 | Expediente 355/21 |
| Expediente 373/21 | Expediente 375/21 | Expediente 406/21 | Expediente 413/21 |
| Expediente 451/21 | Expediente 456/21 | Expediente 481/21 | Expediente 504/21 |
| Expediente 506/21 | Expediente 507/21 | Expediente 515/21 | Expediente 519/21 |
| Expediente 526/21 | Expediente 536/21 | Expediente 549/21 | Expediente 594/21 |
| Expediente 621/21 | Expediente 640/21 | Expediente 645/21 | Expediente 666/21 |
| Expediente 689/21 | Expediente 711/21 | Expediente 731/21 | Expediente 746/21 |
| Expediente 763/21 | Expediente 793/21 | Expediente 802/21 | Expediente 838/21 |
| Expediente 858/21 | Expediente 867/21 | Expediente 868/21 | Expediente 873/21 |
| Expediente 886/21 | Expediente 889/21 | Expediente 944/21 | Expediente 945/21 |
| Expediente 950/21 | Expediente 951/21 | Expediente 991/21 | Expediente 998/21 |
| Expediente 999/21 | Expediente 1019/21 | Expediente 1038/21 | Expediente 1048/21 |
| Expediente 1049/21 | Expediente 1050/21 | Expediente 1054/21 | Expediente 1063/21 |
| Expediente 1064/21 | Expediente 1070/21 | Expediente 1087/21 | Expediente 1101/21 |
| Expediente 1144/21 | Expediente 1169/21 | Expediente 1199/21 | Expediente 1214/21 |
| Expediente 1215/21 | Expediente 1229/21 | Expediente 1235/21 | Expediente 1255/21 |
| Expediente 1257/21 | Expediente 1262/21 | Expediente 1266/21 | Expediente 1285/21 |
| Expediente 1331/21 | Expediente 1352/21 | Expediente 1354/21 | Expediente 1365/21 |
| Expediente 1369/21 | Expediente 1375/21 | Expediente 1378/21 | Expediente 1384/21 |
| Expediente 1395/21 | Expediente 1396/21 | Expediente 1402/21 | Expediente 1403/21 |
| Expediente 1419/21 | Expediente 1423/21 | Expediente 1427/21 | Expediente 1431/21 |
| Expediente 1438/21 | Expediente 1460/21 | Expediente 1468/21 | Expediente 1470/21 |
| Expediente 1471/21 | Expediente 1487/21 | Expediente 1490/21 | Expediente 1521/21 |
| Expediente 1522/21 | Expediente 1523/21 | Expediente 1530/21 | Expediente 1535/21 |

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 1570/21 | Expediente 1571/21 | Expediente 1578/21 | Expediente 1582/21 |
| Expediente 1591/21 | Expediente 1596/21 | Expediente 1597/21 | Expediente 1598/21 |
| Expediente 1599/21 | Expediente 1603/21 | Expediente 1604/21 | Expediente 1605/21 |
| Expediente 1606/21 | Expediente 1617/21 | Expediente 1621/21 | Expediente 1629/21 |
| Expediente 1646/21 | Expediente 1654/21 | Expediente 1669/21 | Expediente 1672/21 |
| Expediente 1674/21 | Expediente 1676/21 | Expediente 1678/21 | Expediente 1687/21 |
| Expediente 1690/21 | Expediente 1701/21 | Expediente 1703/21 | Expediente 1705/21 |
| Expediente 1710/21 | Expediente 1719/21 | Expediente 1724/21 | Expediente 1725/21 |
| Expediente 1726/21 | Expediente 1739/21 | Expediente 1748/21 | Expediente 1761/21 |
| Expediente 1771/21 | Expediente 1783/21 | Expediente 1789/21 | Expediente 1790/21 |
| Expediente 1797/21 | Expediente 1810/21 | Expediente 1824/21 | Expediente 1825/21 |
| Expediente 1854/21 | Expediente 1862/21 | Expediente 1863/21 | Expediente 1865/21 |
| Expediente 1867/21 | Expediente 1872/21 | Expediente 1873/21 | Expediente 1874/21 |
| Expediente 1876/21 | Expediente 1877/21 | Expediente 1914/21 | Expediente 1916/21 |
| Expediente 1920/21 | Expediente 1924/21 | Expediente 1934/21 | Expediente 1935/21 |
| Expediente 1936/21 | Expediente 1937/21 | Expediente 1939/21 | Expediente 1963/21 |
| Expediente 1966/21 | Expediente 2000/21 | | |

Hospital de Llerena

En el año 2021, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de 5. La media de días en tramitar las reclamaciones de este centro fue de 17 días. Ningún expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.

Los 5 expedientes aceptados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Expediente 222/21 | Expediente 393/21 | Expediente 639/21 | Expediente 1328/21 |
| Expediente 1768/21 | | | |

Otros

En el año 2021, en 18 casos, las reclamaciones presentadas que procedían de otros centros sanitarios, en concreto, centros de atención primaria fueron aceptadas. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 31 días. Tres expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 17% de los expedientes tramitados.

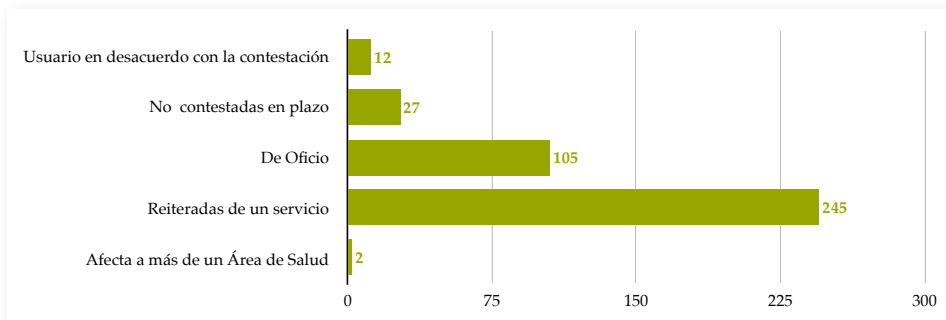
Los 18 expedientes aceptados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 627/21 | Expediente 629/21 | Expediente 917/21 | Expediente 926/21 |
| Expediente 1041/21 | Expediente 1083/21 | Expediente 1195/21 | Expediente 1373/21 |
| Expediente 1477/21 | Expediente 1680/21 | Expediente 1732/21 | Expediente 1887/21 |
| Expediente 1960/21 | Expediente 1961/21 | | |

ÁREA DE SALUD MÉRIDA

En el año 2021, de un total de 486 reclamaciones (390 en el año 2020) presentadas en el Área de Salud de Mérida, en 391 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento.

La media de días en tramitar estas reclamaciones fue de 29 días. Treinta y dos expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 8% de los expedientes tramitados.



| ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA | RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE |
|------------------------------|-----------------------------------|
| Hospital de Mérida | 319 |
| Hospital de Tierra de Barros | 14 |
| Otros | 58 |
| TOTAL | 391 |

La mayoría de las reclamaciones del Área de Salud de Mérida, tenían por motivo la disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria en concreto, citación para consulta sucesiva y/o prueba de control-seguimiento (revisión médica), ya sea por lista de espera o por fallos citación (anulaciones y reprogramaciones), dirigidas principalmente a los Servicios de Cardiología, Neurología, Oftalmología, Urología, Rehabilitación, Dermatología, Ginecología y Oncología médica, y en el caso de atención primaria, por demora en las citaciones para el tratamiento en las unidades de fisioterapia en los centros de salud Mérida Norte y Urbano II-San Luis y en las citas de seguimiento en el Equipo de Salud Mental de Almendralejo y Mérida Norte por ausencia de psiquiatra-psicólogo (anulaciones citas sucesivas); siendo cerradas la mayoría por mediación. Seguidas por disconformidad con organización y normas, y con la atención personal y/o sanitaria; principalmente por problemas asistenciales y de organización y normas en los centros sanitarios de atención primaria, debido al cambio en el modelo asistencial de atención primaria, con reclamaciones de usuarios y pacientes por problemas de accesibilidad, asociados con la atención telefónica y las citaciones no presenciales, excesiva demora en las citas para consulta médica (listas de espera en atención primaria), dificultades en la vacunación frente a COVID-19 y obtención de certificados, gestión y seguimiento de casos covid y contactos estrechos y pruebas diagnósticas en los mismos, entre otros; siendo cerradas la mayoría por mediación.

Hospital de Mérida

En el año 2021, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de 319 (271 en el 2020). La media de días en tramitar

las reclamaciones de este hospital fue de 28 días. Veintitrés expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 7%.

Los 319 expedientes aceptados fueron los siguientes:

| | | | |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Expediente 14/21 | Expediente 18/21 | Expediente 22/21 | Expediente 25/21 |
| Expediente 29/21 | Expediente 35/21 | Expediente 36/21 | Expediente 41/21 |
| Expediente 70/21 | Expediente 71/21 | Expediente 79/21 | Expediente 81/21 |
| Expediente 82/21 | Expediente 89/21 | Expediente 91/21 | Expediente 93/21 |
| Expediente 98/21 | Expediente 103/21 | Expediente 104/21 | Expediente 117/21 |
| Expediente 118/21 | Expediente 125/21 | Expediente 126/21 | Expediente 133/21 |
| Expediente 135/21 | Expediente 140/21 | Expediente 144/21 | Expediente 149/21 |
| Expediente 154/21 | Expediente 201/21 | Expediente 203/21 | Expediente 204/21 |
| Expediente 210/21 | Expediente 215/21 | Expediente 217/21 | Expediente 219/21 |
| Expediente 220/21 | Expediente 226/21 | Expediente 230/21 | Expediente 232/21 |
| Expediente 245/21 | Expediente 253/21 | Expediente 254/21 | Expediente 261/21 |
| Expediente 267/21 | Expediente 282/21 | Expediente 309/21 | Expediente 310/21 |
| Expediente 318/21 | Expediente 326/21 | Expediente 338/21 | Expediente 345/21 |
| Expediente 352/21 | Expediente 357/21 | Expediente 363/21 | Expediente 377/21 |
| Expediente 381/21 | Expediente 383/21 | Expediente 398/21 | Expediente 399/21 |
| Expediente 400/21 | Expediente 409/21 | Expediente 415/21 | Expediente 418/21 |
| Expediente 425/21 | Expediente 434/21 | Expediente 439/21 | Expediente 440/21 |
| Expediente 441/21 | Expediente 442/21 | Expediente 450/21 | Expediente 453/21 |
| Expediente 465/21 | Expediente 485/21 | Expediente 499/21 | Expediente 511/21 |
| Expediente 516/21 | Expediente 517/21 | Expediente 520/21 | Expediente 523/21 |
| Expediente 532/21 | Expediente 546/21 | Expediente 554/21 | Expediente 556/21 |
| Expediente 560/21 | Expediente 567/21 | Expediente 568/21 | Expediente 569/21 |
| Expediente 581/21 | Expediente 585/21 | Expediente 600/21 | Expediente 608/21 |
| Expediente 609/21 | Expediente 614/21 | Expediente 625/21 | Expediente 631/21 |
| Expediente 632/21 | Expediente 646/21 | Expediente 654/21 | Expediente 658/21 |
| Expediente 659/21 | Expediente 660/21 | Expediente 679/21 | Expediente 680/21 |
| Expediente 683/21 | Expediente 684/21 | Expediente 688/21 | Expediente 701/21 |
| Expediente 705/21 | Expediente 712/21 | Expediente 718/21 | Expediente 732/21 |
| Expediente 757/21 | Expediente 774/21 | Expediente 779/21 | Expediente 786/21 |
| Expediente 787/21 | Expediente 795/21 | Expediente 800/21 | Expediente 844/21 |
| Expediente 852/21 | Expediente 869/21 | Expediente 879/21 | Expediente 900/21 |
| Expediente 906/21 | Expediente 907/21 | Expediente 908/21 | Expediente 914/21 |
| Expediente 919/21 | Expediente 925/21 | Expediente 930/21 | Expediente 931/21 |



| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 937/21 | Expediente 943/21 | Expediente 949/21 | Expediente 961/21 |
| Expediente 978/21 | Expediente 1002/21 | Expediente 1008/21 | Expediente 1009/21 |
| Expediente 1010/21 | Expediente 1015/21 | Expediente 1020/21 | Expediente 1025/21 |
| Expediente 1026/21 | Expediente 1027/21 | Expediente 1028/21 | Expediente 1030/21 |
| Expediente 1037/21 | Expediente 1056/21 | Expediente 1060/21 | Expediente 1073/21 |
| Expediente 1079/21 | Expediente 1084/21 | Expediente 1088/21 | Expediente 1107/21 |
| Expediente 1110/21 | Expediente 1112/21 | Expediente 1113/21 | Expediente 1116/21 |
| Expediente 1117/21 | Expediente 1119/21 | Expediente 1124/21 | Expediente 1125/21 |
| Expediente 1135/21 | Expediente 1150/21 | Expediente 1158/21 | Expediente 1164/21 |
| Expediente 1166/21 | Expediente 1171/21 | Expediente 1185/21 | Expediente 1186/21 |
| Expediente 1193/21 | Expediente 1198/21 | Expediente 1206/21 | Expediente 1208/21 |
| Expediente 1211/21 | Expediente 1212/21 | Expediente 1213/21 | Expediente 1221/21 |
| Expediente 1222/21 | Expediente 1234/21 | Expediente 1243/21 | Expediente 1244/21 |
| Expediente 1245/21 | Expediente 1246/21 | Expediente 1247/21 | Expediente 1248/21 |
| Expediente 1249/21 | Expediente 1250/21 | Expediente 1265/21 | Expediente 1288/21 |
| Expediente 1290/21 | Expediente 1291/21 | Expediente 1296/21 | Expediente 1304/21 |
| Expediente 1307/21 | Expediente 1308/21 | Expediente 1315/21 | Expediente 1329/21 |
| Expediente 1336/21 | Expediente 1341/21 | Expediente 1342/21 | Expediente 1350/21 |
| Expediente 1379/21 | Expediente 1388/21 | Expediente 1398/21 | Expediente 1404/21 |
| Expediente 1407/21 | Expediente 1408/21 | Expediente 1415/21 | Expediente 1420/21 |
| Expediente 1421/21 | Expediente 1424/21 | Expediente 1428/21 | Expediente 1432/21 |
| Expediente 1433/21 | Expediente 1434/21 | Expediente 1436/21 | Expediente 1441/21 |
| Expediente 1451/21 | Expediente 1462/21 | Expediente 1465/21 | Expediente 1466/21 |
| Expediente 1467/21 | Expediente 1474/21 | Expediente 1479/21 | Expediente 1481/21 |
| Expediente 1484/21 | Expediente 1485/21 | Expediente 1488/21 | Expediente 1493/21 |
| Expediente 1496/21 | Expediente 1497/21 | Expediente 1500/21 | Expediente 1501/21 |
| Expediente 1504/21 | Expediente 1512/21 | Expediente 1515/21 | Expediente 1524/21 |
| Expediente 1526/21 | Expediente 1527/21 | Expediente 1531/21 | Expediente 1532/21 |
| Expediente 1533/21 | Expediente 1534/21 | Expediente 1547/21 | Expediente 1548/21 |
| Expediente 1549/21 | Expediente 1551/21 | Expediente 1552/21 | Expediente 1554/21 |
| Expediente 1595/21 | Expediente 1600/21 | Expediente 1601/21 | Expediente 1602/21 |
| Expediente 1618/21 | Expediente 1619/21 | Expediente 1626/21 | Expediente 1634/21 |
| Expediente 1635/21 | Expediente 1640/21 | Expediente 1643/21 | Expediente 1644/21 |
| Expediente 1645/21 | Expediente 1647/21 | Expediente 1652/21 | Expediente 1659/21 |
| Expediente 1662/21 | Expediente 1681/21 | Expediente 1693/21 | Expediente 1695/21 |
| Expediente 1696/21 | Expediente 1706/21 | Expediente 1707/21 | Expediente 1708/21 |



| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 1709/21 | Expediente 1712/21 | Expediente 1718/21 | Expediente 1720/21 |
| Expediente 1727/21 | Expediente 1728/21 | Expediente 1731/21 | Expediente 1750/21 |
| Expediente 1769/21 | Expediente 1770/21 | Expediente 1782/21 | Expediente 1788/21 |
| Expediente 1811/21 | Expediente 1813/21 | Expediente 1814/21 | Expediente 1817/21 |
| Expediente 1832/21 | Expediente 1835/21 | Expediente 1842/21 | Expediente 1853/21 |
| Expediente 1861/21 | Expediente 1870/21 | Expediente 1871/21 | Expediente 1879/21 |
| Expediente 1882/21 | Expediente 1883/21 | Expediente 1896/21 | Expediente 1901/21 |
| Expediente 1910/21 | Expediente 1917/21 | Expediente 1944/21 | Expediente 1947/21 |
| Expediente 1967/21 | Expediente 1971/21 | Expediente 1978/21 | Expediente 1996/21 |
| Expediente 2006/21 | Expediente 2007/21 | Expediente 2008/21 | Expediente 2009/21 |
| Expediente 2015/21 | Expediente 2020/21 | | |

Hospital Tierra de Barros

En el año 2021, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de 14. La media de días en tramitar las reclamaciones de este hospital fue de 28 días. Dos expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, un 14%.

Los 14 expedientes aceptados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 2/21 | Expediente 6/21 | Expediente 113/21 | Expediente 225/21 |
| Expediente 228/21 | Expediente 1094/21 | Expediente 1335/21 | Expediente 1348/21 |
| Expediente 1518/21 | Expediente 1558/21 | Expediente 1628/21 | Expediente 1679/21 |
| Expediente 1805/21 | Expediente 1868/21 | | |

Otros

En 58 casos, las reclamaciones presentadas que procedían de otros centros sanitarios (centros de atención primaria y otros) fueron aceptadas. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 31 días. Siete expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 12% de los expedientes tramitados.

Los 58 expedientes aceptados fueron los siguientes:

| | | | |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Expediente 16/21 | Expediente 30/21 | Expediente 40/21 | Expediente 48/21 |
| Expediente 62/21 | Expediente 76/21 | Expediente 77/21 | Expediente 78/21 |
| Expediente 92/21 | Expediente 110/21 | Expediente 173/21 | Expediente 256/21 |
| Expediente 301/21 | Expediente 303/21 | Expediente 315/21 | Expediente 354/21 |
| Expediente 424/21 | Expediente 460/21 | Expediente 461/21 | Expediente 467/21 |
| Expediente 490/21 | Expediente 495/21 | Expediente 505/21 | Expediente 579/21 |
| Expediente 590/21 | Expediente 637/21 | Expediente 686/21 | Expediente 728/21 |
| Expediente 752/21 | Expediente 769/21 | Expediente 773/21 | Expediente 803/21 |
| Expediente 916/21 | Expediente 976/21 | Expediente 979/21 | Expediente 981/21 |

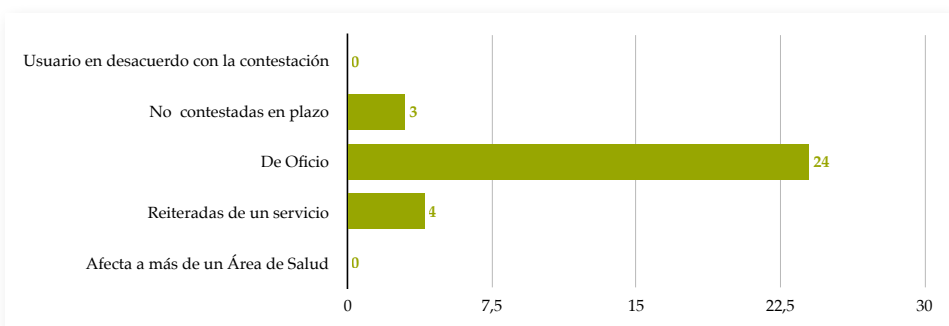


| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 1076/21 | Expediente 1132/21 | Expediente 1194/21 | Expediente 1216/21 |
| Expediente 1289/21 | Expediente 1319/21 | Expediente 1337/21 | Expediente 1405/21 |
| Expediente 1411/21 | Expediente 1469/21 | Expediente 1472/21 | Expediente 1473/21 |
| Expediente 1492/21 | Expediente 1564/21 | Expediente 1565/21 | Expediente 1608/21 |
| Expediente 1639/21 | Expediente 1828/21 | Expediente 1833/21 | Expediente 1834/21 |
| Expediente 1930/21 | Expediente 1965/21 | | |

ÁREA DE SALUD NAVALMORAL DE LA MATA

En el año 2021, de un total de 42 reclamaciones presentadas en el Área de Salud de Navalmoral de la Mata, en 31 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento.

La media de días en tramitar estas reclamaciones fue de 23 días. Dos expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 6% de los expedientes tramitados.



| ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA | RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE |
|--|-----------------------------------|
| Hospital Campo Arañuelo | 16 |
| Otros | 15 |
| TOTAL | 31 |

La mayoría de las reclamaciones del Área de Salud de Navalmoral de la Mata, tenían por motivo la disconformidad por organización y normas, principalmente en centros de atención primaria, por excesiva demora en las citas para consulta médica, y dificultades en la vacunación frente a COVID-19; así como por disconformidad con listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria en concreto, citación para consulta sucesiva y/o prueba de control-seguimiento (revisión médica), principalmente para consulta sucesiva en Medicina Interna y Oftalmología, y para pruebas diagnósticas de control-seguimiento por el Servicio de Radiología; siendo cerradas la mayoría por mediación.



Hospital Campo Arañuelo

En el año 2021, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de 16. La media de días en tramitar las reclamaciones de este centro fue de 28 días. Un expediente se cerró en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 6% de los expedientes tramitados.

Los 16 expedientes aceptados fueron los siguientes:

| | | | |
|---------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 10/21 | Expediente 184/21 | Expediente 208/21 | Expediente 443/21 |
| Expediente 768/21 | Expediente 921/21 | Expediente 1001/21 | Expediente 1205/21 |
| Expediente 1286/21 | Expediente 1303/20 | Expediente 1400/20 | Expediente 1499/20 |
| Expediente 1830/120 | Expediente 1893/20 | Expediente 1968/20 | Expediente 1972/20 |

Otros

En el año 2021, en 15 casos, las reclamaciones presentadas que procedían de otros centros sanitarios (centros de atención primaria) fueron aceptadas. La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 18 días. Un expediente se cerró en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 7% de los expedientes tramitados.

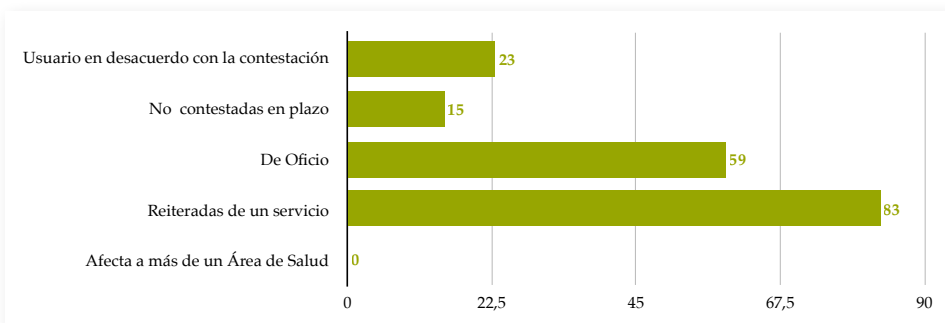
Los 15 expedientes aceptados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 23/21 | Expediente 351/21 | Expediente 521/21 | Expediente 552/21 |
| Expediente 553/21 | Expediente 920/21 | Expediente 938/21 | Expediente 1095/21 |
| Expediente 1183/21 | Expediente 1184/21 | Expediente 1207/21 | Expediente 1577/21 |
| Expediente 1655/21 | Expediente 1656/21 | Expediente 1948/21 | |

ÁREA DE SALUD PLASENCIA

En el año 2021, de un total de 216 reclamaciones (155 en el año 2020) presentadas en el Área de Salud de Plasencia, en 180 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento.

La media de días en tramitar estas reclamaciones fue de 42 días. Cuarenta y dos expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 23% de los expedientes tramitados.



| ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA | RECLAMACIONES ACEPTADAS A TRÁMITE |
|----------------------------|-----------------------------------|
| Hospital Virgen del Puerto | 141 |
| Otros | 39 |
| TOTAL | 180 |

La mayoría de las reclamaciones del Área de Salud de Plasencia, tenían como motivo la disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria en concreto, citación para consulta sucesiva y/o prueba de control-seguimiento (revisión médica), ya sea por lista de espera o por fallos citación (anulaciones y reprogramaciones), siendo cerradas la mayoría por mediación. En concreto, consultas sucesivas dirigidas principalmente a los Servicios de Oftalmología (la más reclamada), Neurología, Urología, Neumología, Traumatología y Nefrología, y pruebas diagnósticas de control-seguimiento por el Servicio de Neumología. Le siguen las reclamaciones por disconformidad con atención personal y/o sanitaria, en centros hospitalarios y de atención primaria; siendo cerradas la mayoría por mediación.

Hospital Virgen del Puerto

En el año 2021, el número de reclamaciones presentadas que procedían de este centro hospitalario y que fueron aceptadas fue de 141. La media de días en tramitar la reclamación de este hospital fue de 49 días. Treinta y siete expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 26% de los expedientes tramitados.

Los 141 expedientes aceptados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 13/21 | Expediente 64/21 | Expediente 83/21 | Expediente 151/21 |
| Expediente 160/21 | Expediente 163/21 | Expediente 166/21 | Expediente 177/21 |
| Expediente 190/21 | Expediente 199/21 | Expediente 209/21 | Expediente 216/21 |
| Expediente 223/21 | Expediente 247/21 | Expediente 260/21 | Expediente 265/21 |
| Expediente 266/21 | Expediente 270/21 | Expediente 277/21 | Expediente 287/21 |
| Expediente 290/21 | Expediente 313/21 | Expediente 323/21 | Expediente 324/21 |
| Expediente 337/21 | Expediente 367/21 | Expediente 369/21 | Expediente 376/21 |
| Expediente 412/21 | Expediente 426/21 | Expediente 432/21 | Expediente 498/21 |
| Expediente 502/21 | Expediente 527/21 | Expediente 530/21 | Expediente 547/21 |
| Expediente 548/21 | Expediente 586/21 | Expediente 591/21 | Expediente 592/21 |
| Expediente 610/21 | Expediente 626/21 | Expediente 643/21 | Expediente 652/21 |
| Expediente 653/21 | Expediente 674/21 | Expediente 677/21 | Expediente 697/21 |
| Expediente 699/21 | Expediente 708/21 | Expediente 758/21 | Expediente 794/21 |
| Expediente 872/21 | Expediente 878/21 | Expediente 927/21 | Expediente 936/21 |
| Expediente 941/21 | Expediente 959/21 | Expediente 982/21 | Expediente 1004/21 |
| Expediente 1013/21 | Expediente 1022/21 | Expediente 1043/21 | Expediente 1045/21 |

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 1091/21 | Expediente 1092/21 | Expediente 1096/21 | Expediente 1097/21 |
| Expediente 1102/21 | Expediente 1103/21 | Expediente 1104/21 | Expediente 1128/21 |
| Expediente 1129/21 | Expediente 1130/21 | Expediente 1148/21 | Expediente 1159/21 |
| Expediente 1165/21 | Expediente 1170/21 | Expediente 1181/21 | Expediente 1196/21 |
| Expediente 1209/21 | Expediente 1260/21 | Expediente 1264/21 | Expediente 1277/21 |
| Expediente 1280/21 | Expediente 1292/21 | Expediente 1299/21 | Expediente 1326/21 |
| Expediente 1340/21 | Expediente 1344/21 | Expediente 1345/21 | Expediente 1346/21 |
| Expediente 1347/21 | Expediente 1351/21 | Expediente 1360/21 | Expediente 1381/21 |
| Expediente 1392/21 | Expediente 1413/21 | Expediente 1425/21 | Expediente 1430/21 |
| Expediente 1448/21 | Expediente 1452/21 | Expediente 1482/21 | Expediente 1486/21 |
| Expediente 1510/21 | Expediente 1511/21 | Expediente 1516/21 | Expediente 1520/21 |
| Expediente 1529/21 | Expediente 1540/21 | Expediente 1555/21 | Expediente 1557/21 |
| Expediente 1568/21 | Expediente 1575/21 | Expediente 1636/21 | Expediente 1653/21 |
| Expediente 1657/21 | Expediente 1675/21 | Expediente 1682/21 | Expediente 1689/21 |
| Expediente 1715/21 | Expediente 1742/21 | Expediente 1746/21 | Expediente 1766/21 |
| Expediente 1776/21 | Expediente 1792/21 | Expediente 1793/21 | Expediente 1796/21 |
| Expediente 1839/21 | Expediente 1869/21 | Expediente 1875/21 | Expediente 1899/21 |
| Expediente 1922/21 | Expediente 1929/21 | Expediente 1931/21 | Expediente 1964/21 |
| Expediente 1975/21 | Expediente 1981/21 | Expediente 1982/21 | Expediente 2002/21 |
| Expediente 2004/21 | | | |

Otros

En 39 casos, las reclamaciones presentadas y aceptadas procedían de otros centros sanitarios (Centro de especialidades y centros de atención primaria). La media de días en tramitar las reclamaciones fue de 34 días. Cinco expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 13% de los expedientes tramitados.

Los 39 expedientes aceptados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 32/21 | Expediente 60/21 | Expediente 88/21 | Expediente 131/21 |
| Expediente 240/21 | Expediente 282/21 | Expediente 343/21 | Expediente 368/21 |
| Expediente 469/21 | Expediente 472/21 | Expediente 488/21 | Expediente 489/21 |
| Expediente 551/21 | Expediente 571/21 | Expediente 611/21 | Expediente 641/21 |
| Expediente 672/21 | Expediente 911/21 | Expediente 973/21 | Expediente 1098/21 |
| Expediente 1202/21 | Expediente 1227/21 | Expediente 1259/21 | Expediente 1269/21 |
| Expediente 1270/21 | Expediente 1287/21 | Expediente 1397/21 | Expediente 1641/21 |
| Expediente 1642/21 | Expediente 1686/21 | Expediente 1716/21 | Expediente 1717/21 |
| Expediente 1741/21 | Expediente 1831/21 | Expediente 1840/21 | Expediente 1864/21 |
| Expediente 1878/21 | Expediente 1891/21 | Expediente 1979/21 | |



OTROS

En el año 2021, en 117 ocasiones, se recibieron reclamaciones que no pudimos asignar a ninguna de las Áreas de Salud en concreto. En este grupo, se encuadra la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales, Servicio Extremeño de Salud y otros. En 109 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento. No facilitamos la media en este grupo por no referirse a ninguna instancia concreta.

Los 109 expedientes aceptados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 11/21 | Expediente 26/21 | Expediente 27/21 | Expediente 34/21 |
| Expediente 68/21 | Expediente 114/21 | Expediente 129/21 | Expediente 150/21 |
| Expediente 156/21 | Expediente 159/21 | Expediente 162/21 | Expediente 171/21 |
| Expediente 334/21 | Expediente 364/21 | Expediente 380/21 | Expediente 454/21 |
| Expediente 466/21 | Expediente 471/21 | Expediente 478/21 | Expediente 484/21 |
| Expediente 606/21 | Expediente 633/21 | Expediente 644/21 | Expediente 657/21 |
| Expediente 662/21 | Expediente 669/21 | Expediente 675/21 | Expediente 687/21 |
| Expediente 691/21 | Expediente 707/21 | Expediente 713/21 | Expediente 717/21 |
| Expediente 726/21 | Expediente 733/21 | Expediente 734/21 | Expediente 735/21 |
| Expediente 736/21 | Expediente 741/21 | Expediente 759/21 | Expediente 764/21 |
| Expediente 765/21 | Expediente 766/21 | Expediente 770/21 | Expediente 771/21 |
| Expediente 772/21 | Expediente 782/21 | Expediente 783/21 | Expediente 785/21 |
| Expediente 800/21 | Expediente 862/21 | Expediente 893/21 | Expediente 894/21 |
| Expediente 902/21 | Expediente 903/21 | Expediente 913/21 | Expediente 915/21 |
| Expediente 924/21 | Expediente 942/21 | Expediente 954/21 | Expediente 955/21 |
| Expediente 964/21 | Expediente 969/21 | Expediente 970/21 | Expediente 1003/21 |
| Expediente 1005/21 | Expediente 1006/21 | Expediente 1011/21 | Expediente 1012/21 |
| Expediente 1016/21 | Expediente 1018/21 | Expediente 1023/21 | Expediente 1024/21 |
| Expediente 1033/21 | Expediente 1044/21 | Expediente 1069/21 | Expediente 1115/21 |
| Expediente 1123/21 | Expediente 1137/21 | Expediente 1138/21 | Expediente 1152/21 |
| Expediente 1172/21 | Expediente 1179/21 | Expediente 1218/21 | Expediente 1226/21 |
| Expediente 1239/21 | Expediente 1323/21 | Expediente 1422/21 | Expediente 1483/21 |
| Expediente 1536/21 | Expediente 1885/21 | Expediente 1912/21 | Expediente 1941/21 |
| Expediente 1942/21 | Expediente 1949/21 | Expediente 1950/21 | Expediente 1951/21 |
| Expediente 1952/21 | Expediente 1953/21 | Expediente 1954/21 | Expediente 1955/21 |
| Expediente 1956/21 | Expediente 1957/21 | Expediente 1958/21 | Expediente 1959/21 |
| Expediente 1969/21 | Expediente 1970/21 | Expediente 1997/21 | Expediente 2012/21 |
| Expediente 2016/21 | | | |



1.2.2. ANÁLISIS DE LA RECLAMACIONES RECHAZADAS AÑO 2021

En el año 2021, en 465 ocasiones, reclamaciones y sugerencias recibidas en nuestra Institución fueron atendidas y tramitadas al órgano competente, pero se rechazaron por no ser competentes. Como ya se ha explicado en el principio de este Capítulo, al tratar el procedimiento de tramitación de las reclamaciones, en los casos que se presentan escritos a nuestra Institución donde consideramos que no somos competentes en primera instancia, según el Decreto 4/2003 regulador de nuestra Institución, atendemos a 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 de Responsabilidad Patrimonial. En numerosas ocasiones, aun sabiendo que nosotros no teníamos la competencia, nos formulaba la reclamación para que la deriváramos a la instancia competente, pero con deseo expreso de que conociésemos su existencia.

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

La media de tiempo que trascurrió entre la recepción de la reclamación en nuestra Oficina, su alta en la base de datos, su estudio y la realización de los escritos pertinentes para su notificación y derivación al órgano competente fue de 1 día de tramitación.

A continuación, agrupados por las Áreas de Salud referidas, procedemos a dar cuenta de los centros sanitarios reclamados durante el año 2021.



ÁREA DE SALUD BADAJOZ

| ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ | RECLAMACIONES RECHAZADAS A TRÁMITE |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| Hospital Universitario de Badajoz | 60 |
| Hospital Perpetuo Socorro | 29 |
| Hospital Materno Infantil | 9 |
| Otros | 41 |
| TOTAL | 139 |

Hospital Universitario de Badajoz

Los 60 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 28/21 | Expediente 50/21 | Expediente 52/21 | Expediente 67/21 |
| Expediente 85/21 | Expediente 101/21 | Expediente 122/21 | Expediente 137/21 |
| Expediente 161/21 | Expediente 168/21 | Expediente 172/21 | Expediente 185/21 |
| Expediente 229/21 | Expediente 238/21 | Expediente 292/21 | Expediente 346/21 |
| Expediente 361/21 | Expediente 397/21 | Expediente 410/21 | Expediente 431/21 |
| Expediente 436/21 | Expediente 457/21 | Expediente 513/21 | Expediente 533/21 |
| Expediente 535/21 | Expediente 550/21 | Expediente 574/21 | Expediente 656/21 |
| Expediente 668/21 | Expediente 678/21 | Expediente 696/21 | Expediente 709/21 |
| Expediente 715/21 | Expediente 716/21 | Expediente 729/21 | Expediente 730/21 |
| Expediente 744/21 | Expediente 784/21 | Expediente 796/21 | Expediente 849/21 |
| Expediente 1034/21 | Expediente 1231/21 | Expediente 1261/21 | Expediente 1302/21 |
| Expediente 1334/21 | Expediente 1355/21 | Expediente 1377/21 | Expediente 1385/21 |
| Expediente 1410/21 | Expediente 1449/21 | Expediente 1498/21 | Expediente 1528/21 |
| Expediente 1611/21 | Expediente 1714/21 | Expediente 1723/21 | Expediente 1794/21 |
| Expediente 1904/21 | Expediente 1919/21 | Expediente 1976/21 | Expediente 1993/21 |

Hospital Perpetuo Socorro de Badajoz

Los 29 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 21/21 | Expediente 39/21 | Expediente 143/21 | Expediente 207/21 |
| Expediente 340/21 | Expediente 385/21 | Expediente 411/21 | Expediente 423/21 |
| Expediente 474/21 | Expediente 494/21 | Expediente 525/21 | Expediente 558/21 |
| Expediente 589/21 | Expediente 616/21 | Expediente 671/21 | Expediente 685/21 |
| Expediente 727/21 | Expediente 767/21 | Expediente 1271/21 | Expediente 1275/21 |
| Expediente 1318/21 | Expediente 1366/21 | Expediente 1370/21 | Expediente 1443/21 |



| | | | |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 1581/21 Expediente 1962/21 | Expediente 1751/21 | Expediente 1843/21 | Expediente 1849/21 |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|

Hospital Materno Infantil

Los 9 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

| | | | |
|---|--|---|---|
| Expediente 51/21 Expediente 372/21 Expediente 1977/21 | Expediente 189/21 Expediente 655/21 | Expediente 202/21 Expediente 1074/21 | Expediente 237/21 Expediente 1569/21 |
|---|--|---|---|

Otros

Los 41 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

| | | | |
|---|---|--|---|
| Expediente 66/21 Expediente 268/21 Expediente 341/21 Expediente 587/21 Expediente 847/21 Expediente 910/21 Expediente 1281/21 Expediente 1563/21 Expediente 1730/21 Expediente 1921/21 Expediente 2001/21 | Expediente 86/21 Expediente 283/21 Expediente 356/21 Expediente 593/21 Expediente 851/21 Expediente 960/21 Expediente 1391/21 Expediente 1566/21 Expediente 1846/21 Expediente 1925/21 | Expediente 167/21 Expediente 288/21 Expediente 382/21 Expediente 650/21 Expediente 859/21 Expediente 990/21 Expediente 1508/21 Expediente 1610/21 Expediente 1881/21 Expediente 1932/21 | Expediente 193/21 Expediente 330/21 Expediente 438/21 Expediente 670/21 Expediente 895/21 Expediente 1057/21 Expediente 1562/21 Expediente 1683/21 Expediente 1918/21 Expediente 1990/21 |
|---|---|--|---|

ÁREA DE SALUD CÁCERES

| ÁREA DE SALUD DE CÁCERES | RECLAMACIONES RECHAZADAS A TRÁMITE |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| Hospital Universitario de Cáceres | 30 |
| Hospital San Pedro de Alcántara | 20 |
| Otros | 24 |
| TOTAL | 74 |

Hospital Universitario de Cáceres

Los 30 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

| | | | |
|---|--|---|---|
| Expediente 1/21 Expediente 147/21 Expediente 557/21 | Expediente 54/21 Expediente 307/21 Expediente 599/21 | Expediente 142/21 Expediente 452/21 Expediente 682/21 | Expediente 146/21 Expediente 514/21 Expediente 690/21 |
|---|--|---|---|



| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 694/21 | Expediente 781/21 | Expediente 837/21 | Expediente 843/21 |
| Expediente 899/21 | Expediente 939/21 | Expediente 965/21 | Expediente 994/21 |
| Expediente 1017/21 | Expediente 1416/21 | Expediente 1426/21 | Expediente 1673/21 |
| Expediente 1713/21 | Expediente 1781/21 | Expediente 1808/21 | Expediente 1822/21 |
| Expediente 1829/21 | Expediente 1938/21 | | |

Hospital San Pedro de Alcántara

Los 20 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 255/21 | Expediente 359/21 | Expediente 470/21 | Expediente 576/21 |
| Expediente 892/21 | Expediente 928/21 | Expediente 952/21 | Expediente 953/21 |
| Expediente 980/21 | Expediente 988/21 | Expediente 1258/21 | Expediente 1361/21 |
| Expediente 1539/21 | Expediente 1622/21 | Expediente 1651/21 | Expediente 1760/21 |
| Expediente 1763/21 | Expediente 1764/21 | Expediente 1827/21 | Expediente 1848/21 |

Otros

Los 24 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 138/21 | Expediente 181/21 | Expediente 182/21 | Expediente 308/21 |
| Expediente 408/21 | Expediente 458/21 | Expediente 475/21 | Expediente 482/21 |
| Expediente 651/21 | Expediente 714/21 | Expediente 742/21 | Expediente 993/21 |
| Expediente 1153/21 | Expediente 1156/21 | Expediente 1157/21 | Expediente 1316/21 |
| Expediente 1393/21 | Expediente 1401/21 | Expediente 1777/21 | Expediente 1786/21 |
| Expediente 1884/21 | Expediente 1898/21 | Expediente 1989/21 | Expediente 2017/21 |

ÁREA DE SALUD CORIA

| ÁREA DE SALUD DE CORIA | RECLAMACIONES RECHAZADAS A TRÁMITE |
|------------------------|------------------------------------|
| Hospital de Coria | 3 |
| Otros | 3 |
| TOTAL | 6 |

Hospital Ciudad de Coria

Los 3 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

| | | |
|------------------|-------------------|--------------------|
| Expediente 94/21 | Expediente 390/21 | Expediente 1353/21 |
|------------------|-------------------|--------------------|

Otros

Los 3 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

| | | |
|------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 20/21 | Expediente 1210/21 | Expediente 1417/21 |
|------------------|--------------------|--------------------|



ÁREA DE SALUD DON BENITO –VILLANUEVA

| ÁREA DE SALUD DE DON BENITO-VILLANUEVA | RECLAMACIONES RECHAZADAS A TRÁMITE |
|---|------------------------------------|
| Hospital Don Benito-Villanueva de la Serena | 21 |
| Hospital Siberia-Serena | 7 |
| Otros | 23 |
| TOTAL | 51 |

Hospital Don Benito-Villanueva de la Serena

Los 21 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 107/21 | Expediente 109/21 | Expediente 213/21 | Expediente 235/21 |
| Expediente 295/21 | Expediente 302/21 | Expediente 334/21 | Expediente 501/21 |
| Expediente 559/21 | Expediente 561/21 | Expediente 664/21 | Expediente 692/21 |
| Expediente 780/21 | Expediente 948/21 | Expediente 992/21 | Expediente 1217/21 |
| Expediente 1356/21 | Expediente 1367/21 | Expediente 1444/21 | Expediente 1450/21 |
| Expediente 1992/21 | | | |

Hospital Siberia-Serena

Los 7 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

| | | | |
|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| Expediente 388/21 | Expediente 665/21 | Expediente 797/21 | Expediente 896/21 |
| Expediente 932/21 | Expediente 984/21 | Expediente 1310/21 | |

Otros

Los 23 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 42/21 | Expediente 61/21 | Expediente 105/21 | Expediente 108/21 |
| Expediente 227/21 | Expediente 233/21 | Expediente 293/21 | Expediente 360/21 |
| Expediente 387/21 | Expediente 676/21 | Expediente 704/21 | Expediente 1108/21 |
| Expediente 1273/21 | Expediente 1389/21 | Expediente 1390/21 | Expediente 1447/21 |
| Expediente 1454/21 | Expediente 1612/21 | Expediente 1774/21 | Expediente 1809/21 |
| Expediente 1836/21 | Expediente 1859/21 | Expediente 1928/21 | |

ÁREA DE SALUD LLERENA–ZAFRA

| ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA | RECLAMACIONES RECHAZADAS A TRÁMITE |
|--------------------------------|------------------------------------|
| Hospital de Zafra | 36 |
| Hospital de Llerena | 5 |
| Otros | 4 |
| TOTAL | 45 |



Hospital de Zafra

Los 36 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 95/21 | Expediente 141/21 | Expediente 178/21 | Expediente 198/21 |
| Expediente 214/21 | Expediente 236/21 | Expediente 244/21 | Expediente 275/21 |
| Expediente 420/21 | Expediente 446/21 | Expediente 503/21 | Expediente 529/21 |
| Expediente 534/21 | Expediente 562/21 | Expediente 602/21 | Expediente 605/21 |
| Expediente 725/21 | Expediente 777/21 | Expediente 778/21 | Expediente 791/21 |
| Expediente 884/21 | Expediente 1139/21 | Expediente 1339/21 | Expediente 1437/21 |
| Expediente 1491/21 | Expediente 1580/21 | Expediente 1757/21 | Expediente 1758/21 |
| Expediente 1888/21 | Expediente 1889/21 | Expediente 1890/21 | Expediente 1895/21 |
| Expediente 1923/21 | Expediente 1933/21 | Expediente 1946/21 | Expediente 1985/21 |

Hospital de Llerena

Los 5 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|-------------------|-------------------|--------------------|
| Expediente 130/21 | Expediente 394/21 | Expediente 429/21 | Expediente 1519/21 |
| Expediente 1752/21 | | | |

Otros

Los 4 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

| | | | |
|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 165/21 | Expediente 1062/21 | Expediente 1513/21 | Expediente 1856/21 |
|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|

ÁREA DE SALUD MÉRIDA

| ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA | RECLAMACIONES RECHAZADAS A TRÁMITE |
|---------------------------|------------------------------------|
| Hospital de Mérida | 64 |
| Hospital Tierra de Barros | 4 |
| Otros | 27 |
| TOTAL | 95 |

Hospital de Mérida

Los 64 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

| | | | |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Expediente 43/21 | Expediente 46/21 | Expediente 49/21 | Expediente 80/21 |
| Expediente 97/21 | Expediente 121/21 | Expediente 164/21 | Expediente 169/21 |
| Expediente 170/21 | Expediente 176/21 | Expediente 180/21 | Expediente 211/21 |
| Expediente 251/21 | Expediente 252/21 | Expediente 278/21 | Expediente 279/21 |
| Expediente 284/21 | Expediente 296/21 | Expediente 305/21 | Expediente 320/21 |



| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 329/21 | Expediente 339/21 | Expediente 391/21 | Expediente 402/21 |
| Expediente 417/21 | Expediente 419/21 | Expediente 422/21 | Expediente 455/21 |
| Expediente 493/21 | Expediente 539/21 | Expediente 540/21 | Expediente 595/21 |
| Expediente 596/21 | Expediente 597/21 | Expediente 598/21 | Expediente 623/21 |
| Expediente 624/21 | Expediente 635/21 | Expediente 642/21 | Expediente 693/21 |
| Expediente 710/21 | Expediente 799/21 | Expediente 846/21 | Expediente 848/21 |
| Expediente 853/21 | Expediente 985/21 | Expediente 1106/21 | Expediente 1173/21 |
| Expediente 1176/21 | Expediente 1414/21 | Expediente 1429/21 | Expediente 1446/21 |
| Expediente 1455/21 | Expediente 1541/21 | Expediente 1586/21 | Expediente 1658/21 |
| Expediente 1685/21 | Expediente 1691/21 | Expediente 1791/21 | Expediente 1806/21 |
| Expediente 1897/21 | Expediente 1913/21 | Expediente 1915/21 | Expediente 1991/21 |

Hospital Tierra de Barros

Los 4 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

| | | | |
|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 273/21 | Expediente 706/21 | Expediente 1409/21 | Expediente 1906/21 |
|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|

Otros

Los 27 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 55/21 | Expediente 99/21 | Expediente 601/21 | Expediente 613/21 |
| Expediente 874/21 | Expediente 995/21 | Expediente 1042/21 | Expediente 1053/21 |
| Expediente 1065/21 | Expediente 1118/21 | Expediente 1147/21 | Expediente 1251/21 |
| Expediente 1253/21 | Expediente 1371/21 | Expediente 1394/21 | Expediente 1412/21 |
| Expediente 1525/21 | Expediente 1576/21 | Expediente 1775/21 | Expediente 1800/21 |
| Expediente 1816/21 | Expediente 1838/21 | Expediente 1855/21 | Expediente 1900/21 |
| Expediente 1926/21 | Expediente 1998/21 | Expediente 2018/21 | |

ÁREA DE SALUD NAVALMORAL DE LA MATA

| ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA | RECLAMACIONES RECHAZADAS A TRÁMITE |
|--|------------------------------------|
| Hospital Campo Arañuelo | 11 |
| TOTAL | 11 |

Hospital Campo Arañuelo

Los 11 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 349/21 | Expediente 543/21 | Expediente 882/21 | Expediente 1609/21 |
| Expediente 1615/21 | Expediente 1729/21 | Expediente 1733/21 | Expediente 1801/21 |
| Expediente 1815/21 | Expediente 1820/21 | Expediente 1984/21 | |



ÁREA DE SALUD PLASENCIA

| ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA | RECLAMACIONES RECHAZADAS A TRÁMITE |
|----------------------------|------------------------------------|
| Hospital Virgen del Puerto | 24 |
| Otros | 12 |
| TOTAL | 36 |

Hospital Virgen del Puerto

Los 24 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 69/21 | Expediente 74/21 | Expediente 248/21 | Expediente 258/21 |
| Expediente 271/21 | Expediente 272/21 | Expediente 389/21 | Expediente 414/21 |
| Expediente 500/21 | Expediente 509/21 | Expediente 570/21 | Expediente 620/21 |
| Expediente 622/21 | Expediente 748/21 | Expediente 756/21 | Expediente 887/21 |
| Expediente 1406/21 | Expediente 1453/21 | Expediente 1461/21 | Expediente 1614/21 |
| Expediente 1648/21 | Expediente 1677/21 | Expediente 1756/21 | Expediente 1780/21 |

Otros

Los 12 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 572/21 | Expediente 855/21 | Expediente 876/21 | Expediente 877/21 |
| Expediente 1021/21 | Expediente 1075/21 | Expediente 1162/21 | Expediente 1200/21 |
| Expediente 1283/21 | Expediente 1837/21 | Expediente 1986/21 | Expediente 2010/21 |

OTROS

| OTROS | RECLAMACIONES RECHAZADAS A TRÁMITE |
|-----------------------------|------------------------------------|
| Servicio Extremeño de Salud | 7 |
| Otros | 1 |
| TOTAL | 8 |

En el año 2021, en 117 ocasiones, se recibieron reclamaciones que no pudimos asignar a ninguna de las áreas de salud en concreto. En este grupo, se encuadra la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales, el Servicio Extremeño de Salud y el Servicio Extremeño de Promoción de la Autonomía personal y Atención a la Dependencia. En 8 ocasiones rechazamos a trámite el Expediente.

Los 8 Expedientes rechazados fueron los siguientes:

| | | | |
|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 7/21 | Expediente 8/21 | Expediente 648/21 | Expediente 856/21 |
| Expediente 968/21 | Expediente 1151/21 | Expediente 1305/21 | Expediente 1372/21 |



1.2.3 RESOLUCIONES FORMULADAS, EN EL AÑO 2021, POR LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA EN RELACIÓN CON LAS RECLAMACIONES.

En el año 2021, en cumplimiento de lo preceptuado en el artículo 21 del Decreto 4/2003, que nos regula, se relacionan de manera sintetizada las Resoluciones con recomendaciones formuladas por la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura durante el ejercicio 2021. En ella se recoge el motivo principal de la reclamación, el texto de la Resolución que recoge la recomendación efectuada desde la Institución y la respuesta del Servicio Extremeño de Salud.

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

- Disconformidad con la asistencia sanitaria y trato personal recibido por el Servicio de Dermatología del Hospital de Llerena (Expediente Reclamación 1456/20).

Reclama por disconformidad con la asistencia sanitaria y falta de empatía prestada por la facultativa que le atendió en consulta del Servicio de Dermatología del Hospital de Llerena el día 5/03/20 de forma presencial y 11/06/20 en consulta telefónica por una lesión en la zona mejilla derecha, compatible con carcinoma basocelular; siendo diagnosticado posteriormente de melanoma invasivo tipo melanoma desmoplásico mixto en mejilla derecha y carcinoma de células basales en mejilla izquierda por el Servicio de Dermatología y Servicio de Maxilofacial del Complejo Hospitalario Universitario de Badajoz, tras solicitar el paciente una segunda opinión médica a Dermatología.

En uso de las facultades que me confiere el Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios, nuestra Institución, remite a la realiza a la Gerencia del Área de Salud de Llerena-Zafra la siguiente Recomendación:

- 1.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Llerena-Zafra, precisión a la hora de redactar los informes preceptivos procurando, en la medida de lo posible, hacerlos más personalizados y singulares, ofreciendo respuestas detalladas a los pacientes a cada una de las cuestiones planteadas en sus reclamaciones.
- 2.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Llerena-Zafra, que se continúen e incrementen los esfuerzos tendentes a asegurar una atención más humanizada a los pacientes en sus relaciones con los diversos dispositivos, como expresión de un servicio de calidad y satisfactorio para los mismos. Entre otras actuaciones, la necesidad de mantener, en todo caso, un trato correcto personal, humano, amable, comprensivo y respetuoso con los mismos.
- 3.- Consideramos, por la documentación obrante en el expediente, que el interesado, podría iniciar un expediente de responsabilidad patrimonial, si considera que el Servicio Extremeño de Salud pudiera haber incurrido en un supuesto de responsabilidad patrimonial en la asistencia sanitaria cuestionada.
- 4.- Recordar a la Gerencia del Área de Salud de Llerena-Zafra, el deber legal de dar respuesta expresa a los informes preceptivos solicitados por la Defensora de

los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 8 y 16 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, recomendando que se adopten cuantas medidas de su competencia resulten precisas, para lograr que se reciban las respuestas en los plazos legalmente establecidos para ello.

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

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud de Llerena-Zafra, esta Institución está pendiente de recibir respuesta por parte de la misma.

- **Disconformidad con la atención personal y sanitaria prestada a su padre por el Servicio de Neumología del Hospital Universitario de Badajoz (Expediente Reclamación 433/21).**

Reclaman por disconformidad con la atención personal y sanitaria prestada a su padre por parte del Servicio de Neumología del Hospital Universitario de Badajoz, desde que fue valorado por primera vez en las consultas externas el día 20/6/20 derivado desde urgencias hospitalaria, por un cuadro de tos y masa en lóbulo inferior derecho, nódulo espiculado contralateral en lóbulo superior izquierdo y derrame pleural derecho, al estar disconforme con el trato personal prestado a paciente y familiares, la información clínica recibida y con el seguimiento del proceso asistencial diagnóstico y terapéutico, prestada al paciente por parte de dicho servicio médico.

En uso de las facultades que me confiere el Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios, nuestra Institución, remite a la realiza a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz la siguiente Recomendación.

- 1.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz, que se incrementen los esfuerzos tendentes a asegurar una atención más humanizada a los pacientes y sus familiares en sus relaciones con los diversos dispositivos, como expresión de un servicio de calidad y satisfactorio para los mismos. Entre otras actuaciones, la necesidad de mantener, en todo caso, un trato personal humano, amable, comprensivo y empático con los mismos.
- 2.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz, que se continúen los esfuerzos tendentes a trasladar toda la información referente a las actuaciones

- asistenciales al paciente y sus familiares, garantizando una adecuada información en términos comprensibles, completa y continuada a los mismos durante todo el proceso asistencial.
- 3.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz, que se continúen los esfuerzos para potenciar la humanización en los procesos de atención sanitaria y garantizar en los pacientes con cáncer en fase terminal las necesidades en cuidados paliativos.
 - 4.- Consideramos que si bien no se aprecian datos en el expediente de reclamación que evidencien una deficiencia asistencial al paciente por el Servicio de Neumología del Hospital Universitario de Badajoz, las reclamantes podrían iniciar un expediente de responsabilidad patrimonial, si consideran que el Servicio Extremeño de Salud pudiera haber incurrido en un supuesto de responsabilidad patrimonial en la asistencia sanitaria cuestionada.
 - 5.- Agradecer de antemano su colaboración y conceder a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz un plazo de un mes para que informe sobre la aceptación de esta resolución y las medidas adoptadas, o en su caso, de las razones que estime para no aceptarla.
 - 6.- Recordar a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz, que en virtud de lo establecido en los artículos 20 y 21 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, éste anualmente elaborará una Memoria que será presentada a la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de Consumidores, donde se recogerá el grado de cumplimiento de las resoluciones dictadas por esta Institución, así como la vulneración de los derechos contemplados en la distinta normativa sanitaria. La información que se aporte a dicha memoria será sometida al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz, la Gerente remite respuesta a esta Institución, aceptando las recomendaciones realizadas.

- **Disconformidad con la atención personal que refiere “deshumanizada” y asistencia sanitaria prestada a su madre por facultativa en Punto de Atención Continuada (Expediente Reclamación 542/21).**

Reclama por disconformidad con la respuesta a la reclamación previa número 96923 presentada en el centro de salud de Alburquerque, en la cual mostraba su queja por el trato personal que refiere “deshumanizado” en relación con la asistencia sanitaria prestada a su madre (éxitus el 14/01/21) por la médica del punto de atención continuada, el día 5/12/2020 y 31/12/2020.

En uso de las facultades que me confiere el Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios, nuestra Institución, remite a la realiza a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz la siguiente Recomendación:

- 1.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz que se persevere e incrementen los esfuerzos tendentes a asegurar una atención más humanizada a los pacientes y sus familiares 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 facultativa que atendió a la paciente objeto de esta reclamación, acerca de la necesidad de mantener, en todo caso, un trato correcto personal, amable, comprensivo, empático y profesional con los/as pacientes y sus familiares. Entendemos que facilitando una copia de esta resolución puede ser suficiente.
- 2.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz que se continúen los esfuerzos tendentes a trasladar toda la información referente a las actuaciones asistenciales al paciente y sus familiares, garantizando una adecuada información en términos comprensibles, completa y continuada durante todo el proceso asistencial, de conformidad con lo establecido en el artículo 4 de la Ley 3/2005, de 8 de julio, de información sanitaria y autonomía del paciente.
- 3.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz que se adopten las medidas oportunas para facilitar el acompañamiento de los pacientes por un familiar en el servicio de transporte sanitario, en casos como el presente, solicitado por un familiar y tratándose de una paciente de edad avanzada y dependiente; excepto en aquellos casos y situaciones en que esta presencia sea desaconsejable o incompatible con la prestación sanitaria.
- 4.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz precisión a la hora de redactar los escritos de respuesta a los usuarios, procurando en la medida de lo posible, hacerlos más personalizadas y singulares, ofreciendo respuestas detalladas a los usuarios a cada una de las cuestiones planteadas en sus reclamaciones.
- 5.- Agradeciendo de antemano la acogida a lo manifestado en esta resolución, conceder a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz un plazo de un mes para que informe sobre la aceptación de esta resolución y las medidas adoptadas, o en su caso, de las razones que estime para no aceptarla.
- 6.- Recordar a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz, que en virtud de lo establecido en los arts. 20 y 21 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, éste anualmente elaborará una Memoria que será presentada a la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de Consumidores, donde se recogerá el grado de cumplimiento de las resoluciones dictadas por esta Institución, así como la vulneración de los derechos contemplados en la distinta normativa sanitaria. La información que se aporte a dicha memoria respetará lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz, esta Institución está pendiente de recibir respuesta por parte de la misma.

- **Disconformidad con la asistencia sanitaria prestada por el Servicio de Urgencias del**

Hospital Universitario de Badajoz (Expediente Reclamación 1256/21).

Reclama por disconformidad con la asistencia sanitaria prestada a su padre en el Servicio de Urgencias del Hospital Universitario de Badajoz, el día 27/4/21, al realizarle una prueba PCR (previa a la realización de cateterismo programado al día siguiente por el Servicio de Cardiología), causando al paciente una epistaxis iatrógena anemizante, que precisó cirugía para cauterización de la arteria esfenopalatina izquierda con anestesia general e ingreso hospitalario hasta el día 10/5/21.

En uso de las facultades que me confiere el Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios, nuestra Institución, remite a la realiza a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz la siguiente Recomendación:

- 1.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz que se persevere e incrementen los esfuerzos tendentes a asegurar una atención más humanizada a los pacientes y sus familiares en sus relaciones con los diversos dispositivos sanitarios, como expresión de un servicio de calidad y satisfactorio para los mismos. Entre otras actuaciones, la necesidad de mantener, en todo caso, un trato personal humano, amable, comprensivo y empático con los mismos.
- 2.- Consideramos, que la interesada pueda iniciar un expediente de responsabilidad patrimonial, si considera que el Servicio Extremeño de Salud haya podido incurrir en un supuesto de responsabilidad patrimonial, en la asistencia cuestionada al paciente, su padre.
- 3.- Agradecer de antemano su colaboración y conceder a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz un plazo de un mes para que informe sobre la aceptación de esta resolución y las medidas adoptadas, o en su caso, de las razones que estime para no aceptarla.
- 4.- Recordar a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz que en virtud de lo establecido en los artículos 20 y 21 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, éste anualmente elaborará una Memoria que será presentada a la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de Consumidores, donde se recogerá el grado de cumplimiento de las resoluciones dictadas por esta Institución, así como la vulneración de los derechos contemplados en la distinta normativa sanitaria. La información que se aporte a dicha memoria será sometida al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud de Badajoz, la Gerente remite respuesta a esta Institución, aceptando las recomendaciones realizadas.

- **Disconformidad con el trato recibido por facultativo del Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología del Hospital de Mérida, vulnerándose el derecho de la paciente a estar acompañada de la responsable de su guarda y protección y a conocer la identidad de los profesionales que intervienen en su atención (Expediente Reclamación 1119/21).**

Reclama, en nombre de su hermana con discapacidad psíquica y física, y como

tutora legal de la misma, ingresada por fractura vertebral lumbar el 1/6/21 en el Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología, por disconformidad con el trato recibido por facultativo del mismo indicándole que no atendería a la paciente si la tutora no abandonaba la habitación al pasar planta, vulnerándose el derecho de la paciente a estar acompañada de la responsable de su guarda y protección y a conocer la identidad de los profesionales que intervienen en su atención sanitaria.

En uso de las facultades que me confiere el Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios, nuestra Institución, remite a la realiza a la Gerencia del Área de Salud de Mérida la siguiente Recomendación:

- 1.- Consideramos por la documentación obrante en el expediente, que se han vulnerado los derechos de la paciente contemplados en el artículo 10 y 13 de la Ley 3/2005, de 8 de julio, de información sanitaria y autonomía del paciente, deduciéndose la posible existencia de una responsabilidad administrativa por la asistencia sanitaria cuestionada, recomendando a la Gerencia del Área de Salud de Mérida que se eleve la correspondiente propuesta al órgano competente para la tramitación y resolución del procedimiento de responsabilidad patrimonial, de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente y conforme a lo dispuesto en la Resolución de 4 de octubre de 2021, de la Dirección Gerencia del Servicio Extremeño de Salud, anteriormente referida.

Esta recomendación está condicionada a la presentación por parte de la interesada de la solicitud de inicio de un procedimiento de responsabilidad patrimonial y/o a la interposición por la misma de una demanda ante los Tribunales, tal y como ha referido en escrito dirigido a esta Institución.

- 2.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Mérida, se adopten las medidas oportunas para garantizar que se cumplan los derechos de los usuarios sanitarios recogidos en los mencionados artículos de la Ley 3/2005, de 8 de julio, en el servicio y centro hospitalario implicados.
- 3.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Mérida, que se incrementen los esfuerzos tendentes a asegurar una atención más humanizada a los pacientes y sus familiares en sus relaciones con los diversos dispositivos, como expresión de un servicio de calidad y satisfactorio para los mismos. Entre otras actuaciones, la necesidad de mantener, en todo caso, un trato personal humano, amable, comprensivo y empático con los mismos.
- 4.- Conceder a la Gerencia del Área de Salud de Mérida un plazo de un mes para que informe sobre la aceptación de esta resolución y las medidas adoptadas, o en su caso, de las razones que estime para no aceptarla.
- 5.- Recordar a la Gerencia del Área de Salud de Mérida, que en virtud de lo establecido en los artículos 20 y 21 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, éste anualmente elaborará una Memoria que será presentada a la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de Consumidores, donde se recogerá el grado de cumplimiento de las resoluciones dictadas por esta Institución, así como la

vulneración de los derechos contemplados en la distinta normativa sanitaria. La información que se aporte a dicha memoria será sometida al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud de Mérida, esta Institución está pendiente de recibir respuesta por parte de la misma.

- Disconformidad por el servicio de transporte sanitario terrestre prestado a su padre (Expediente Reclamación 758/21)..

Reclama por disconformidad con el servicio transporte sanitario terrestre prestado por la empresa Ambucoex a su padre, persona de edad avanzada y con pluripatologías, el día 14/4/21, que requería traslado en ambulancia para acudir a consulta médica, solicitada por su médico de atención primaria con orden asistencial en la que se reflejaba expresamente un transporte individual, programado con retorno, con acompañante de familiar y posición del paciente tumbado, procediendo previamente a dar aviso telefónico al respecto que fue confirmado por Ambucoex pero comunicando el día en cuestión que se enviaba ambulancia colectiva.

En uso de las facultades que me confiere el Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios, nuestra Institución, remite a la realiza a la Gerencia del Área de Salud de Plasencia la siguiente Recomendación:

- 1.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Plasencia que, en la manera que estime más oportuna, traslade a la empresa Ambucoex, como empresa adjudicataria del contrato de servicio de transporte sanitario terrestre en el ámbito del Servicio Extremeño de Salud, la necesidad de que, desde su centro coordinador, se adopten las medidas adecuadas para asegurar a los usuarios de este servicio, que todos los desplazamientos que se deban realizar se ajusten a las prescripciones médicas en cuanto a tipo de vehículo, de tal forma que en los casos en los que el facultativo solicite transporte sanitario individual para un usuario, la empresa haga cumplir estrictamente dicha prescripción, y no la contravenga ofreciendo un transporte colectivo.
- 2.- Recomendar a la Gerencia del Área de Salud de Plasencia que, en la manera que estime más oportuna, traslade a la empresa Ambucoex, la necesidad de que, desde su centro coordinador, se adopten las medidas adecuadas para asegurar a los usuarios de este servicio, que todas las llamadas sean registradas, y debidamente atendidas, así como que se corrobore la información verazmente antes de trasladar una respuesta al usuario con la comprobación de la codificación realizada por la empresa, para que casos como el presente, no vuelvan a producirse.
- 3.- Conceder a la Gerencia del Área de Salud de Plasencia un plazo de un mes para que informe sobre la aceptación de esta resolución y de las medidas que, por parte de Ambucoex, se han establecido al respecto; o en su caso, de las razones que estime para no aceptarlas.
- 4.- Recordar a la Gerencia del Área de Salud de Plasencia, que en virtud de lo establecido en los arts. 20 y 21 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema

Sanitario Público de Extremadura, éste anualmente elaborará una Memoria que será presentada a la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de Consumidores, donde se recogerá el grado de cumplimiento de las resoluciones dictadas por esta Institución, así como la vulneración de los derechos contemplados en la distinta normativa sanitaria. La información que se aporte a dicha memoria respetará lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Remitida la resolución a la Gerencia del Área de Salud de Plasencia, esta Institución está pendiente de recibir respuesta por parte de la misma.

Asimismo, en el año 2021, se han emitido por la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, 10 Resoluciones con recomendación relativas a reclamaciones de usuarias/os por demora en recibir atención sanitaria, en concreto, citación para consulta sucesiva en atención especializada hospitalaria, y en el caso de atención primaria, para inicio del tratamiento pautado por especialista en las unidades de fisioterapia en los centros de salud, por retraso excesivo en las mismas, muy alejada a la indicada por el médico responsable del paciente, pudiendo ocasionar riesgos para la salud o empeoramiento de su patología.

A continuación, se relacionan las áreas de salud y los expedientes que han sido objeto de Resolución por nuestra parte.

En Atención especializada, se han emitido 5 Resoluciones dirigidas a la Gerencia del Área de Salud de Mérida, al Servicio de Cardiología del Hospital de Mérida, cuyos expedientes fueron los siguientes:

| | | | |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Expediente 154/21 | Expediente 204/21 | Expediente 215/21 | Expediente 220/21 |
| Expediente 185/21 | | | |

Y 5 Resoluciones en Atención Primaria:

- Área de Salud de Cáceres. Centro de Salud Plaza de Argel. Unidad de Fisioterapia: Expediente 463/21.
- Área de Salud de Mérida. Centro de Salud Mérida Norte. Unidad de Fisioterapia. Expediente 614/20.
- Área de Salud de Mérida. Centro de Salud Mérida Norte. Unidad de Fisioterapia. Expediente 979/21.
- Área de Salud de Mérida. Centro de Salud Mérida Norte. Unidad de Fisioterapia. Expediente 1319/21.
- Área de Salud de Mérida. Centro de Salud Mérida Norte. Unidad de Fisioterapia. Expediente 1639/21

CAPÍTULO II

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

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

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

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

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

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

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

Asimismo, se desarrolla la forma de notificación al ciudadano, estableciendo que dispondrá de un justificante de su inclusión en el Registro, con el fin de acreditar su

permanencia en la lista de espera. En la notificación se incluirá información suficiente sobre los procedimientos regulados en la Ley de tiempos de respuesta, incluyéndose la fecha límite para recibir cada acto médico prescrito, sea éste de primera consulta, prueba diagnóstico-terapéutica o intervención quirúrgica.

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

En el mismo, en su artículo 2, se 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 2021, desde la Institución de la Defensora de los Usuarios se han tramitado 58 solicitudes de asistencia por aplicación del Decreto 132/2006, de 11 de julio, por el que se reducen los tiempos de espera en determinadas especialidades en la atención sanitaria especializada, cuyo motivo de solicitud era referido a alguna de las situaciones contempladas en el mismo para primeras consultas externas en sospecha de enfermedad oncológica, para pruebas diagnósticas/terapéuticas por sospecha de enfermedad oncológica, y para intervenciones quirúrgicas para los procesos especiales anteriormente mencionados; lo que supone un incremento del 32% respecto al ejercicio anterior.

Los 58 Expedientes fueron los siguientes:

| | | | |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Expediente 18/21 | Expediente 48/21 | Expediente 60/21 | Expediente 67/21 |
| Expediente 68/21 | Expediente 99/21 | Expediente 143/21 | Expediente 196/21 |
| Expediente 221/21 | Expediente 225/21 | Expediente 226/21 | Expediente 259/21 |
| Expediente 270/21 | Expediente 320/21 | Expediente 354/21 | Expediente 425/21 |
| Expediente 429/21 | Expediente 457/21 | Expediente 469/21 | Expediente 499/21 |

| | | | |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| Expediente 538/21 | Expediente 586/21 | Expediente 693/21 | Expediente 695/21 |
| Expediente 744/21 | Expediente 806/21 | Expediente 854/21 | Expediente 864/21 |
| Expediente 889/21 | Expediente 899/21 | Expediente 900/21 | Expediente 914/21 |
| Expediente 919/21 | Expediente 922/21 | Expediente 937/21 | Expediente 943/21 |
| Expediente 984/21 | Expediente 995/21 | Expediente 1018/21 | Expediente 1037/21 |
| Expediente 1038/21 | Expediente 1039/21 | Expediente 1078/21 | Expediente 1079/21 |
| Expediente 1080/21 | Expediente 1097/21 | Expediente 1122/21 | Expediente 1130/21 |
| Expediente 1171/21 | Expediente 1200/21 | Expediente 1214/21 | Expediente 1224/21 |
| Expediente 1225/21 | Expediente 1268/21 | Expediente 1366/21 | Expediente 1444/21 |
| Expediente 1468/21 | Expediente 1481/21 | | |

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

2.1.1 SITUACIÓN DE LOS EXPEDIENTES A FECHA 31 DE DICIEMBRE DE 2021

En el año 2021, con un escenario de evolución de la pandemia por el virus SARS-CoV-2 y avance con la vacunación, sigue influyendo en el ejercicio del derecho del usuario extremeño, contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del SSPE, a una atención sanitaria especializada, de carácter programado y no urgente, garantizando unos plazos máximos de respuesta en la atención quirúrgica, pruebas diagnósticas y acceso a primeras consultas externas en el SES.

En este ejercicio, al igual que en el derecho a reclamar, se produce un incremento en las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del SSPE presentada por los usuarios sanitarios extremeños.

Las 1.541 solicitudes de asistencia de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R) que se recibieron durante este ejercicio en nuestra Institución, supone un aumento del 33% respecto al ejercicio anterior, donde se presentaron 1.155 solicitudes de asistencia.

Destacando un incremento de las solicitudes de asistencia de L.T.R presentadas por los pacientes por demora en la atención sanitaria especializada tanto para primeras consultas a especialistas como para intervenciones quirúrgicas y pruebas diagnósticas.

Por áreas de salud, resaltar principalmente el aumento significativo de las solicitudes de asistencia de L.T.R de los pacientes del Área de Salud de Mérida, en un 118%, y del Área de Salud de Badajoz, en un 89%, respecto al año 2020. El Área de Salud de Plasencia, es la segunda área más demandada en proporción a la población, la que genera, junto con Badajoz que es la primera, más solicitudes de asistencia de L.T.R por incumplimiento de plazos en Extremadura, pero con una disminución de las solicitudes de asistencia en este ejercicio de un 23% respecto al año 2020.

Distribuidas por motivos, según el tipo de atención sanitaria demandada por los pacientes en las solicitudes de asistencia de la Ley 1/2005, de las 1.541 solicitudes que se recibieron en el año 2021, a diferencia del ejercicio anterior, son las intervenciones

quirúrgicas las que acumulan más solicitudes de asistencia L.T.R, con 548 solicitudes de pacientes, representando un 36% del total de las solicitudes, con un aumento de solicitudes demandando las mismas de un 22% respecto al año 2020.

Seguidas muy de cerca por las solicitudes de demora para primeras consultas a especialistas, que pasan a ocupar el segundo lugar en el año 2021, con 539 solicitudes de asistencia, representando un 35% del total de las solicitudes, con un aumento de solicitudes demandando las mismas de un 20% respecto al año 2020.

Y, en tercer lugar, las solicitudes de atención por demora para primeras pruebas diagnósticas, con 454 solicitudes, representando un 29% del total de las solicitudes, y resaltando en las mismas un aumento muy significativo de un 80% respecto al año 2020.

El siguiente cuadro compara los años 2017, 2018, 2019, 2020 y 2021 de los tres tipos de expedientes de solicitudes de asistencia que gestionamos y tramitamos en la Institución:

| TIPO DE ASISTENCIA SANITARIA RECLAMADA | AÑO 2017 | AÑO 2018 | AÑO 2019 | AÑO 2020 | AÑO 2021 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| PRIMERAS CONSULTAS | 596 | 616 | 631 | 452 | 539 |
| PRUEBAS DIAGNÓSTICAS | 397 | 315 | 367 | 252 | 454 |
| INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS | 438 | 346 | 483 | 451 | 548 |
| TOTAL | 1.431 | 1.277 | 1.481 | 1.155 | 1.541 |

De las 1.541 solicitudes recibidas, se denegaron 133, se aceptaron 958 solicitudes y en 450 ocasiones se realizaron Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios de las que daremos cuenta en el correspondiente apartado de la memoria. Respecto al año 2021, la mayoría las solicitudes de L.T.R se encontraban cerradas, excepto los expedientes provenientes de fecha de finales de año que se cerraron a principios del año 2022.

Las 133 peticiones rechazadas o denegadas desde el Servicio Extremeño de Salud fueron justificadas por la Dirección General de Asistencia Sanitaria.

Las causas más frecuentes fueron:

- Por tratarse de revisiones o consultas de control-seguimiento y no primeras consultas a especialistas, o tratarse de una prueba de screening o preventiva, de control-seguimiento y no de una indicación de finalidad diagnóstica, en 89 casos.
- Por incumplimiento de uno de los requisitos para su solicitud, principalmente el haberse solicitado antes de haberse cumplido el plazo recogido en la Ley 1/2005, en 22 casos.
- Otras causas en 22 ocasiones.

| AÑO 2021 | SOLICITUDES DENEGADAS | SOLICITUDES ACEPTADAS | RESOLUCIONES (RECOMENDACIONES DEFENSORA) | TOTAL SOLICITUDES L.T.R |
|--------------|-----------------------|-----------------------|--|-------------------------|
| TOTAL | 133 | 958 | 450 | 1.541 |

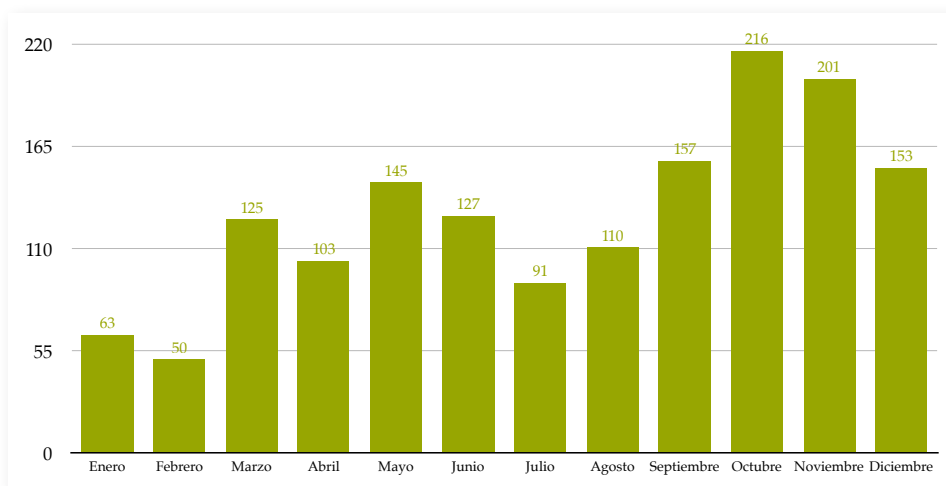
En relación a las solicitudes de atención de L.T.R, que finalizaron con Resolución de la Defensora, 450 resoluciones, destacar el incremento de resoluciones emitidas respecto a la proporción de solicitudes de asistencia gestionadas, un aumento del 30% respecto al ejercicio anterior.

2.1.2. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LAS SOLICITUDES

En el año 2021, la distribución mensual de las solicitudes de atención al amparo de la Ley 1/2005, varió respecto al ejercicio anterior en relación al mes donde menos solicitudes se recibieron, siendo en este ejercicio el mes de febrero con 50 solicitudes presentadas; y en el caso del mes en el que más solicitudes de atención se presentaron, coincidiendo con el ejercicio anterior fue el mes de octubre, con 216 solicitudes, seguido de noviembre.

La distribución fue la siguiente:

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



Sobre la forma de presentación de las solicitudes de asistencia, se aprecia un aumento, respecto al año anterior, de los expedientes que se han abierto a través de la vía de correo electrónico, entendible por la situación de pandemia por coronavirus y el conocimiento de los pacientes del portal web de la Defensora de los Usuarios, pasando de un 59% del total en el año 2020 a un 67% en el año 2021; continúa ocupando esta vía el primer lugar. En este ejercicio se ha incrementado un significativo 51% las reclamaciones remitidas por los usuarios al amparo de la Ley 1/2005 por esta vía. Debemos entender que la inmediatez en la tramitación de estas solicitudes de asistencia es primordial.

En segundo lugar, y sin cambios respecto al ejercicio anterior, la apertura de los expedientes de solicitudes de asistencia se realizó a través de la vía del escrito, en un 25% (la mayoría procedentes de zonas rurales); sumando entre ambas el 92% del total. Le siguen la vía FAX, también muy utilizada por la población rural, que representa un 7% del total de las solicitudes de asistencia y las audiencias, que ocupan el 1%.

| AÑO 2021 | AUDIENCIAS | C. ELECTRÓNICO | ESCRITO | FAX |
|------------|------------|----------------|---------|-----|
| TOTAL | 4 | 1.037 | 388 | 112 |
| PORCENTAJE | 1% | 67% | 25% | 7% |

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

En el año 2021, en todas las áreas de salud se registra un aumento de las solicitudes de asistencia presentadas por los pacientes por demoras para intervenciones quirúrgicas, primeras consultas a especialistas y primeras pruebas diagnósticas, a excepción de Plasencia y Cáceres, que disminuyen las solicitudes al amparo de la Ley 1/2005, en un 23% y 3%, respectivamente en este ejercicio.

Sobre la distribución de las solicitudes de asistencia sanitaria según la procedencia de las Áreas de Salud, en el año 2021 al igual que en el ejercicio anterior, es Badajoz el Área de Salud donde más solicitudes de asistencia L.T.R se han tramitado en cifras absolutas, seguida del Área de Salud de Cáceres y Plasencia. Es lógico que las áreas de salud de mayor población y que tienen centros hospitalarios de referencia, como Badajoz y Cáceres, sean las que mayor número de peticiones reciban.

Debemos reseñar que, en el Área de Salud de Badajoz, se ubica el Servicio de Angiología y Cirugía Vascul ar en el Hospital Universitario de Badajoz que es un servicio de referencia regional para todos los pacientes extremeños.

El **Área de Salud de Badajoz**, que representa el 40% del total de solicitudes, continúa la tendencia ascendente que ya se apreciaba en el ejercicio anterior, con un significativo incremento en el año 2021 de solicitudes de asistencia del 89%, pasando de 327 solicitudes de L.T.R en el año 2020 a 618 solicitudes en el año 2021. Y, ajustada a la población de referencia, Badajoz pasa a ocupar la primera posición en este ejercicio como el área de salud en la que se presentan más solicitudes de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en atención sanitaria especializada.

Contiene el Hospital Universitario de Badajoz con 358 expedientes tramitados (200 solicitudes en el año 2020), que a diferencia del ejercicio anterior, en el año 2021 aparece como el primer centro sanitario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada, debido al incremento de solicitudes de los pacientes por demoras de la asistencia sanitaria en Angiología y Cirugía Vascul ar, Urología y Neurocirugía, principalmente para primeras consultas e intervención quirúrgicas en Angiología y Cirugía Vascul ar y para intervenciones quirúrgicas en Neurocirugía y Urología.

El **Área de Salud de Cáceres**, experimenta un ligero descenso en un 3% de solicitudes de L.T.R en el año 2021, con 273 peticiones de asistencia, abarcando esta área el 18% del total; ocupando la segunda posición, en cifras absolutas al igual que en el ejercicio anterior, pero pasando a ocupar la cuarta posición ajustada a población en el año 2021.

El Hospital Universitario de Cáceres, con 257 expedientes tramitados, pasa a ser el segundo centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria en Extremadura en este ejercicio, situándose por detrás del Hospital Universitario de Badajoz y seguido del Hospital Perpetuo Socorro. Reseñar, que se continúan concentrando mayoritariamente en solicitudes de asistencia dirigidas al Servicio de Traumatología con 109 peticiones, 76 solicitudes por demora de asistencia para intervenciones quirúrgicas y 33 solicitudes para primeras consultas.

El **Área de Salud de Plasencia**, es la segunda área más demandada en proporción a la población, la que genera, junto con Badajoz, más solicitudes de asistencia de L.T.R por incumplimiento de plazos y la tercera más reclamada en cifras absolutas. Representa un 14% del total, con 211 peticiones de pacientes en el año 2021, continuando en este ejercicio con la tendencia descendente anterior observada, con una disminución de las solicitudes de asistencia en un 23% respecto al año 2020. El Hospital Virgen del Puerto, debido al descenso registrado de solicitudes en este ejercicio, pasa de ser el segundo centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005 en el año 2020 a ocupar el cuarto lugar en el año 2021.

Por tanto, ajustada a la población de referencia, son Badajoz y Plasencia, las áreas de salud más demandadas por los pacientes extremeños por incumplimiento de plazos, por tanto, en las que se presentan más solicitudes de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en atención sanitaria especializada. A destacar, en sentido favorable en Plasencia, un descenso del 23% de solicitudes de asistencia de L.T.R respecto al año 2020.

Destacar el incremento muy significativo de solicitudes de L.T.R en el año 2021 del **Área de Salud de Mérida**, un 118% respecto al ejercicio anterior, pasando de 83 peticiones en el año 2020 a 181 peticiones en este ejercicio, abarcando esta área el 12% del total, ocupando el cuarto lugar como área de salud más reclamada en cifras absolutas y la quinta posición ajustada a población de referencia. Conteniendo el Hospital de Mérida, el quinto centro sanitario más reclamado por demoras de asistencia, con 167 expedientes tramitados (76 en el año 2020) principalmente reclamando primeras consultas al Servicio de Rehabilitación, con 68 solicitudes de asistencia (18 en el año 2020).

El **Área de Salud de Llerena-Zafra**, representando un 10% del total, con 159 solicitudes de L.T.R en el año 2021, experimenta un aumento de solicitudes en un 30% respecto al ejercicio anterior; siendo la quinta área de salud más reclamada en cifras absolutas y la tercera en proporción a la población, como en el ejercicio anterior. Se concentran mayoritariamente las solicitudes en el Hospital de Zafra, el sexto centro hospitalario más reclamado, con 140 peticiones, dirigidas al Servicio de Radiología, con 43 solicitudes para pruebas diagnósticas, y al Servicio de Oftalmología, con 21 para primeras consultas.

El **Área de Salud de Don Benito-Villanueva**, que representa un 5% del total con 85 peticiones de atención sanitaria, continúa siendo el sexto área de salud más reclamado,

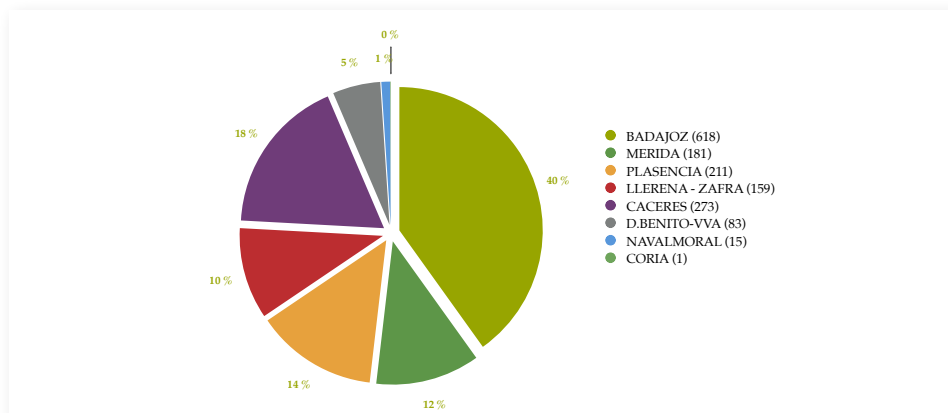
pero aumentando las solicitudes de asistencia en este ejercicio, en un 48% respecto al año 2020. Contiene el séptimo centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia de la Comunidad Autónoma, provenientes la gran mayoría del Hospital de Don Benito con 77 peticiones, con 43 solicitudes al Servicio de Traumatología, y solo 6 del Hospital Siberia-Serena.

En este sentido, resaltar también el **Área de Salud de Navalmoral de la Mata**, representando un 1% del total, que rompe la evolución favorable de descenso como área en años anteriores, aumentando las solicitudes de asistencia en un 66% en el año 2021, con 15 solicitudes de L.T.R en el año 2021, pero manteniéndose con cifras bajas respecto a las mismas.

Por último, el **Área de Salud de Coria**, se mantiene estable con cifras bajas, tramitándose en el año 2021 una solicitud de asistencia para una primera consulta de Traumatología (ninguna solicitud de L.T.R en el año 2020).

| ÁREA DE PROCEDENCIA | Nº EXP. SOLICITUDES LTR 2018 | Nº EXP. SOLICITUDES LTR 2019 | Nº EXP. SOLICITUDES LTR 2020 | Nº EXP. SOLICITUDES LTR 2021 |
|-----------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| BADAJEZ | 254 (20%) | 287 (19,4%) | 327 (28%) | 618 (40%) |
| CÁCERES | 402 (31,5%) | 476 (32%) | 283 (24,5%) | 273 (18%) |
| CORIA | 2 (0,1%) | 2 (0,1%) | 0 | 1 (0,06%) |
| DON BENITO-VILLANUEVA | 23 (2%) | 60 (4%) | 56 (5%) | 83 (5%) |
| LLERENA-ZAFRA | 150 (12%) | 151 (10,2%) | 122 (10,5%) | 159 (10%) |
| MÉRIDA | 159 (12,4%) | 79 (5,3%) | 83 (7%) | 181 (12%) |
| NAVALMORAL DE LA MATA | 13 (1%) | 11 (1%) | 9 (1%) | 15 (1%) |
| PLASENCIA | 274 (21%) | 415 (28%) | 275 (24%) | 211 (14%) |
| TOTAL | 1.277 | 1.481 | 1.155 | 1.541 |

En el año 2021, en cifras absolutas y en orden decreciente, la distribución de las 1.541 solicitudes de aplicación de LTR por áreas de salud fue de la siguiente manera: Badajoz 618 (40%), Cáceres 273 (18%), Plasencia 211 (14%), Mérida 181 (12%), Llerena-Zafra 159 (10%), Don Benito-Villanueva 83 (5%), Navalmoral de la Mata 15 (1%) y Coria 1 (0,06%).



En el año 2021, a diferencia del ejercicio anterior, las áreas de salud en las que se presentaron más solicitudes de asistencia L.T.R ajustadas a la población de referencia son Badajoz, Plasencia, Llerena-Zafra y Cáceres.

Badajoz pasa a ocupar en este ejercicio la primera posición y Plasencia que en el ejercicio anterior fue el área de salud más reclamada pasa a ocupar la segunda posición en el año 2021, debido al descenso en la misma de las solicitudes de asistencia registradas en el año 2021 del 23% respecto al ejercicio anterior.

Por tanto, ajustadas a la población de referencia, Badajoz y Plasencia, son las áreas de salud más demandadas en el año 2021 por los pacientes extremeños por incumplimiento de plazos, por tanto, en las que se presentan más solicitudes de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en atención sanitaria especializada.

Llerena-Zafra continua en tercer lugar, en el mismo lugar que en el año 2020. Y Cáceres, desciende favorablemente de la segunda posición a la cuarta en este ejercicio, a expensas de la disminución en las solicitudes de asistencia registradas en el 2021 en un 3% respecto al año anterior.

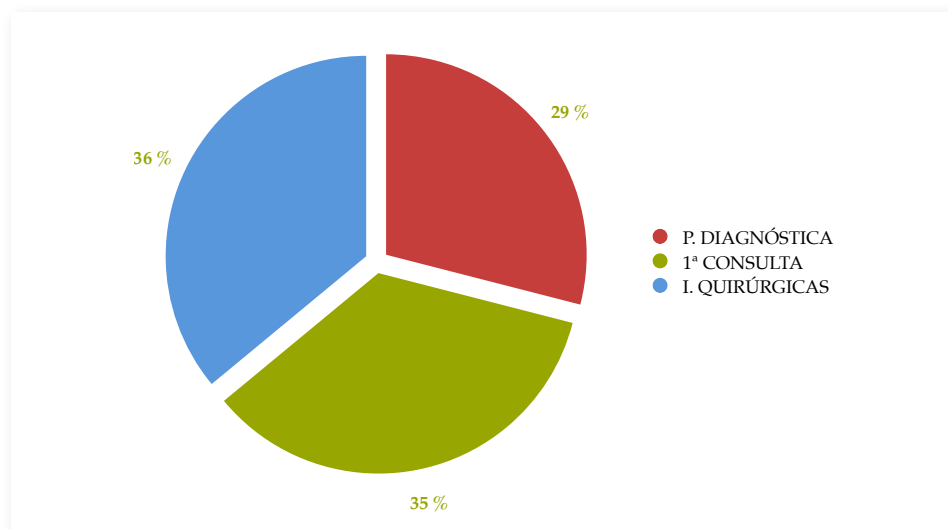
Seguidas del Área de Salud de Mérida. Y las que menos, Don Benito-Villanueva, Navalmoral de la Mata y Coria.

| ÁREA RECLAMADA | POBLACIÓN REFERENCIA | EXPEDIENTES AÑO 2020 | EXPEDIENTES AÑO 2021 | PORCENTAJE X 1.000 HAB. |
|-----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|-------------------------|
| BADAJOZ | 270.059 | 327 | 618 | 1/ 437 |
| CÁCERES | 187.721 | 283 | 273 | 1/ 688 |
| CORIA | 42.618 | 0 | 1 | 1/42.618 |
| DON BENITO-VILLANUEVA | 134.800 | 56 | 83 | 1/ 1.624 |
| LLERENA-ZAFRA | 99.356 | 122 | 159 | 1/ 625 |
| MÉRIDA | 165.728 | 83 | 181 | 1/ 916 |
| NAVALMORAL DE LA MATA | 52.553 | 9 | 15 | 1/ 3.504 |
| PLASENCIA | 106.666 | 275 | 211 | 1/ 506 |
| TOTAL | 1.059.501 | 1.155 | 1.541 | 1/ 688 |

2.1.4. DISTRIBUCIÓN POR TIPO

En el año 2021, con relación al tipo de atención sanitaria especializada solicitada, obtenemos los siguientes datos:

- Para Primera Consulta a Especialistas en 539 ocasiones, un 35%.
- Para Prueba Diagnóstica en 454 ocasiones, un 29%.
- Para realización de Intervención quirúrgica en 548 ocasiones, un 36%.



Sobre el tipo de atención sanitaria reclamada por los pacientes en las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, a diferencia del ejercicio anterior, en el año 2021 son las intervenciones quirúrgicas las que acumulan más solicitudes de asistencia L.T.R, con un aumento de solicitudes de asistencia demandando las mismas de un 22% respecto al ejercicio anterior aunque seguidas de cerca por las solicitudes de asistencia para primeras consultas a especialistas que pasan a ocupar el segundo lugar en el año 2021 pero que se han incrementado también, en este caso, un 20% respecto del año 2020.

Y en tercer lugar, al igual que en el año 2020, las solicitudes de atención por demora en pruebas diagnósticas/terapéuticas, que sin embargo en este ejercicio se han incrementado de forma muy significativa en un 80% respecto al ejercicio anterior; representando un 29% del total de solicitudes de asistencia (22% en el año 2020).

En el año 2021, en un escenario de evolución de la pandemia COVID-19 desde su declaración y de crisis sanitaria generada por la misma, ha influido también en este ejercicio en el derecho del paciente extremeño, contemplados en la Ley 1/2005, provocando el efecto contrario al observado en el año anterior en el que se registró una disminución en las solicitudes de atención sanitaria especializada de los usuarios sanitarios extremeños, y que en el año 2021 se manifiesta con un incremento generalizado de las solicitudes de asistencia de la mencionada Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, en primeras consultas a especialistas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas.

| TIPO DE ASISTENCIA SANITARIA RECLAMADA | AÑO 2020 | AÑO 2021 | VARIACIÓN |
|--|--------------|--------------|--------------|
| PRIMERAS CONSULTAS | 452 | 539 | + 20% |
| PRUEBAS DIAGNÓSTICAS | 252 | 454 | + 80% |
| INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS | 451 | 548 | + 22% |
| TOTAL | 1.155 | 1.541 | + 33% |

2.1.5. DISTRIBUCIÓN DE SOLICITUDES APROBADAS, DENEGADAS Y RESOLUCIONES, AÑO 2021

En el año 2021, de las 1.541 solicitudes de Ley de Tiempos de Respuesta en atención sanitaria especializada, admitidas a trámite, fueron aceptadas en 958 casos y denegadas en 133 casos.

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

- Badajoz: 356.
- Cáceres: 152.
- Coria: 1.
- Don Benito-Villanueva: 62.
- Llerena-Zafra: 126.
- Mérida: 145.
- Navalmoral de la Mata: 12.
- Plasencia: 104.

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

- Badajoz: 38.
- Cáceres: 19.
- Coria: 0.
- Don Benito Villanueva: 9.
- Llerena-Zafra: 22.
- Mérida: 23.
- Navalmoral de la Mata: 0.
- Plasencia: 22.

Sobre los motivos por los que se denegó el Servicio Extremeño de Salud el derecho en 133 solicitudes:

- En 89 ocasiones por no tratarse de verdaderas primeras consultas /pruebas diagnósticas sino de citas para pruebas diagnósticas o consultas de revisión médica, de control-seguimiento. Este grupo, en este ejercicio, no ha motivado la emisión de resoluciones de la Defensora gracias al trabajo previo de mejora de la información y la buena coordinación entre Institución y SES.
- En 22 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, etc.
- En 22 ocasiones, se le rechazó al solicitante, por no haberse cumplido el plazo establecido para la atención marcado por la Ley.

| SOLICITUDES DE ASISTENCIA LTR POR ÁREAS DE SALUD | | | | |
|---|--------------|------------|------------|-----------------------------|
| ÁREA DE SALUD | TOTAL | ACEPTADAS | DENEGADAS | RESOLUCIÓN RECOMENDACIÓN |
| BADAJEZ | 618 | 356 | 38 | 224 |
| CÁCERES | 273 | 152 | 19 | 102 |
| CORIA | 1 | 1 | 0 | 0 |
| DON BENITO- VILLANUEVA | 83 | 62 | 9 | 12 |
| LLERENA- ZAFRA | 159 | 126 | 22 | 11 |
| MÉRIDA | 181 | 145 | 23 | 13 |
| NAVALMORAL DE LA MATA | 15 | 12 | 0 | 3 |
| PLASENCIA | 211 | 104 | 22 | 85 |
| TOTAL | 1.451 | 958 | 133 | 450 |

Respecto a las solicitudes de atención de L.T.R aceptadas en la Institución, que finalizaron con el pronunciamiento por parte de la Defensora de una Resolución con recomendaciones, por la demora en la resolución de las mismas, indicando al Servicio Extremeño de Salud la obligación de resolver la solicitud y ofrecer al paciente la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados, al haberse superado los plazos previstos para su atención sanitaria especializada, así como la necesidad de reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de atención. En el año 2021, se emitieron 450 resoluciones de la Defensora de los usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, destacando el incremento de resoluciones en un aumento del 30% respecto al ejercicio anterior.

Nos referimos a las 450 resoluciones realizadas sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura correspondientes a expedientes abiertos al amparo de dicha Ley que se iniciaron en el año 2021 y se cerraron por resolución a lo largo del mismo, pero contando también con las resoluciones de expedientes que se incoaron en los últimos meses en el año 2021 y que se cerraron por resolución en el año 2022.

En el año 2021, a diferencia del ejercicio anterior, es el área de salud de Badajoz donde se concentran la mayoría de las Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios, con 224 Recomendaciones, seguida de Cáceres y Plasencia, con 102 y 85 resoluciones, respectivamente; abarcando entre las tres el 91% del total de las resoluciones realizadas en este ejercicio, con 411 resoluciones de un total de 450 resoluciones de la Defensora.

Reseñar el aumento de las Resoluciones en el Área de Salud de Badajoz que, en el año 2021, es el área de salud de la Comunidad Autónoma de Extremadura con más Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura presentadas por los pacientes con un total de 224 Resoluciones emitidas. A expensas este incremento de las dirigidas al Servicio de Angiología y Cirugía Vasculardel Hospital Universitario de Badajoz, único servicio y

de referencia autonómica, que ha pasado a 57 Recomendaciones emitidas en el año 2021. Destacar también el Servicio de Neurocirugía, con 48 resoluciones, y Servicio de Urología, con 32 resoluciones, que continúan como en el ejercicio anterior, junto con C. Vascular, entre los servicios que generan mayor número de recomendaciones de la Defensora de los usuarios por la demora en la resolución de las solicitudes de atención L.T.R.; resaltando en este ejercicio el incremento de resoluciones en el Servicio de Angiología y Cirugía Vascular y Neurocirugía. Y en el Hospital Perpetuo Socorro, reseñar en este ejercicio las resoluciones en el Servicio de Radiología (28 para pruebas diagnósticas), Traumatología y Rehabilitación.

Le sigue, el Área de Salud de Cáceres con 102 Resoluciones de la Defensora, que en este ejercicio ha pasado a ocupar el segundo lugar por Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, aunque ha reducido el número de resoluciones de 128 a 102. Destacamos en las Resoluciones realizadas en el Área de Salud de Cáceres, principalmente, las dirigidas al Servicio de Traumatología, con 57 recomendaciones realizadas y abarcando el 56% del total de resoluciones emitidas en el área, y al Servicio de Urología (con 16 resoluciones); que continúan como en el ejercicio anterior entre los servicios que generan mayor número de recomendaciones de la Defensora de los usuarios por la demora en la resolución de las solicitudes de atención L.T.R.

En el año 2021, han recaído un total de 85 Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura en el Área de Salud de Plasencia, pero observándose una disminución en el número de las mismas de 105 a 85 en este ejercicio. Destacamos, principalmente, las dirigidas al Servicio de Traumatología, que representa un 38% del total de resoluciones emitidas en el área, Servicio de Digestivo y Servicio de Oftalmología, que continúan como en el ejercicio anterior entre los servicios que generan mayor número de recomendaciones de la Defensora de los usuarios por la demora en la resolución de las solicitudes de atención L.T.R.; resaltando en este ejercicio el incremento de resoluciones en el Servicio de Digestivo.

Destacamos en sentido favorable, que en el Área de Salud de Llerena-Zafra, no se ha emitido ninguna Resolución en el Hospital de Llerena y, en el Hospital de Zafra, se han realizado 11 Resoluciones por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, pasando de 23 resoluciones en el año 2020 a 11 resoluciones en el año 2021. Principalmente, dirigidas al Servicio de Radiología (pruebas diagnósticas) y Servicio de Otorrinolaringología (O.R.L), pero resaltando en este ejercicio el incremento de resoluciones para el Servicio de O.R.L y el descenso para el Servicio de Neurocirugía.

En el resto de Áreas de Salud, Mérida, Don Benito-Villanueva y Navalmoral de la Mata, han incrementado las resoluciones emitidas por Defensora por demora en la atención sanitaria especializada en este ejercicio, con 13, 12 y 3 recomendaciones, respectivamente.

Destacar la continuidad favorable del Área de Salud de Coria, en cuya área no ha sido necesario emitir Resoluciones en este ejercicio.

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

| SOLICITUDES DE ASISTENCIA LTR POR CENTROS SANITARIOS | | | |
|--|--------------|---------------------------|--------------|
| CENTRO | AÑO 2020 | CENTRO | AÑO 2021 |
| H. UNIVERSITARIO CÁ CERES/H. SAN PEDRO DE ALCÁNTARA | 280 | H. UNIVERSITARIO BADAJOZ | 358 |
| H. VIRGEN DEL PUERTO | 275 | H. UNIVERSITARIO CÁ CERES | 257 |
| H. UNIVERSITARIO BADAJOZ | 200 | H. PERPETUO SOCORRO | 245 |
| H. PERPETUO SOCORRO | 117 | H. VIRGEN DEL PUERTO | 211 |
| H. ZAFRA | 98 | H. MÉRIDA | 167 |
| H. MÉRIDA | 76 | H. ZAFRA | 140 |
| H. DON BENITO | 54 | H. DON BENITO | 77 |
| H. LLERENA | 24 | H. LLERENA | 19 |
| H. MATERNO INFANTIL | 10 | H. SAN PEDRO DE ALCÁNTARA | 16 |
| H. CAMPO ARAÑUELO | 9 | H. MATERNO INFANTIL | 15 |
| H. TIERRA DE BARROS | 7 | H. CAMPO ARAÑUELO | 15 |
| CENTRO DE ALTA RESOLUCIÓN TRUJILLO | 3 | H. TIERRA DE BARROS | 14 |
| H. SIBERIA-SERENA | 2 | H. SIBERIA-SERENA | 6 |
| H. CIUDAD DE CORIA | 0 | H. CIUDAD DE CORIA | 1 |
| TOTAL | 1.155 | TOTAL | 1.541 |

En relación con las solicitudes de atención sanitaria especializada L.T.R por Centros hospitalarios, a diferencia del ejercicio anterior, es el **Hospital Universitario de Badajoz** con 358 solicitudes de L.T.R, el centro sanitario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada en Extremadura en el año 2021, con un incremento del 79% respecto al año 2020, principalmente a expensas de solicitudes de intervenciones quirúrgicas, que representan el 60% del total, con 215 peticiones y que ha aumentado un 60% respecto al ejercicio anterior.

Le sigue el **Hospital Universitario de Cáceres**, que pasa en el año 2021 a ocupar la segunda posición de los centros hospitalarios más reclamados por los pacientes en la aplicación de la Ley 1/2005, con 257 peticiones, con un ligero descenso en las peticiones del 8% respecto al año 2020, principalmente a expensas de solicitudes para intervenciones quirúrgicas.

En tercer lugar, el **Hospital Perpetuo Socorro Badajoz**, que pasa de ser el tercer centro sanitario más reclamado en el año 2021, con 245 solicitudes de asistencia L.T.R y con un aumento muy significativo de las mismas del 109% respecto al año 2020, debido principalmente al aumento en las solicitudes para pruebas diagnósticas que han pasado de 46 peticiones en el año 2020 a 138 solicitudes tramitadas para el Servicio de Radiología en el año 2021.

Y en cuarto lugar, se encuentra el **Hospital Virgen del Puerto**, que pasa a ocupar en este ejercicio la cuarta posición, con una disminución de las solicitudes en el mismo de un 23% en el año 2021, destacando las primeras consultas e intervenciones quirúrgicas.

El **Hospital de Llerena**, es el centro hospitalario que ha reducido las peticiones de los pacientes de solicitudes en la aplicación de la Ley 1/2005 en el año 2021, junto con el Hospital Universitario de Cáceres y del Hospital Virgen del Puerto antes mencionados, pasando de 24 solicitudes en el año 2020 a 19 solicitudes en el año 2021, con una disminución en las peticiones del 21%.

El resto de centros de atención sanitaria especializada han aumentado las solicitudes de L.T.R presentadas por los pacientes al sobrepasarse los tiempos de respuesta en el año 2021, como son el Hospital Universitario de Badajoz, Hospital Perpetuo Socorro, Hospital de Mérida, Hospital de Zafra, Hospital de Don Benito, Hospital Materno Infantil, Hospital Campo Arañuelo, Hospital Tierra de Barros, Hospital Siberia-Serena y Hospital Ciudad de Coria.

2.2. ANÁLISIS INDIVIDUALIZADO DE LAS SOLICITUDES DE APLICACIÓN DE LA LEY DE TIEMPOS DE RESPUESTA EN ATENCIÓN SANITARIA ESPECIALIZADA AÑO 2021

2.2.1. EXPEDIENTES ABIERTOS DE APLICACIÓN DE LA LEY 1/2005 DURANTE EL AÑO 2021, POR ÁREAS DE SALUD, TIPO DE ATENCIÓN SANITARIA, CENTROS SANITARIOS Y ESPECIALIDADES

| EXP. INCOADOS DE SOLICITUDES LTR POR ÁREAS DE SALUD. AÑO 2021 | | | | |
|---|--------------|--------------------|----------------------|----------------------------|
| ÁREA DE SALUD | TOTAL | PRIMERAS CONSULTAS | PRUEBAS DIAGNÓSTICAS | INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS |
| BADAJOZ | 618 | 135 | 216 | 267 |
| CÁCERES | 273 | 63 | 59 | 151 |
| CORIA | 1 | 1 | 0 | 0 |
| DON BENITO-VILLANUEVA | 83 | 53 | 16 | 14 |
| LLERENA-ZAFRA | 159 | 78 | 69 | 12 |
| MÉRIDA | 181 | 117 | 38 | 26 |
| NAVALMORAL DE LA MATA | 15 | 9 | 4 | 2 |
| PLASENCIA | 211 | 83 | 52 | 76 |
| TOTAL | 1.541 | 539 | 454 | 548 |

Sobre el total de los 1.541 Expedientes abiertos de solicitudes de asistencia presentadas por los pacientes en la Institución al amparo de la Ley 1/2005 durante el año 2021, por Áreas de Salud de procedencia y tipo de solicitud de atención sanitaria especializada demandada, encontramos:



- **TOTAL, SOLICITUDES SEGÚN EL TIPO DE ATENCIÓN SANITARIA DEMANDADA:** Primeras Consultas: 35%; Pruebas Diagnósticas: 29%; Intervenciones quirúrgicas: 36%.
- **BADAJOS:** Primeras Consultas: 22%; Pruebas Diagnósticas: 35%; Intervenciones quirúrgicas: 43%.
- **CÁCERES:** Primeras Consultas: 23%; Pruebas Diagnósticas: 22%; Intervenciones quirúrgicas: 55%.
- **CORIA:** Primeras Consultas: 100%; Pruebas Diagnósticas: 0%; Intervenciones quirúrgicas: 0%.
- **DON BENITO-VILLANUEVA:** Primeras Consultas: 64%; Pruebas Diagnósticas: 19%; Intervenciones quirúrgicas: 17%.
- **LLERENA-ZAFRA:** Primeras Consultas: 49%; Pruebas Diagnósticas: 43%; Intervenciones quirúrgicas: 8%.
- **MÉRIDA:** Primeras Consultas: 61%; Pruebas Diagnósticas: 21%; Intervenciones quirúrgicas: 14%.
- **NAVALMORAL DE LA MATA:** Primeras Consultas: 60%; Pruebas Diagnósticas: 27%; Intervenciones quirúrgicas: 13%.
- **PLASENCIA:** Primeras Consultas: 39%; Pruebas Diagnósticas: 25%; Intervenciones quirúrgicas: 36%.

ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ

| CENTRO | PRIMERAS CONSULTAS | | PRUEBAS DIAGNÓSTICAS | | INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS | | TOTAL LTR | |
|-----------------------------------|--------------------|------------|----------------------|------------|----------------------------|------------|------------|------------|
| | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 |
| HOSPITAL UNIVERSITARIO DE BADAJOZ | 18 | 68 | 48 | 75 | 134 | 215 | 200 | 358 |
| HOSPITAL PERPETUO SOCORRO | 55 | 65 | 46 | 138 | 16 | 42 | 117 | 245 |
| HOSPITAL MATERNO INFANTIL | 7 | 2 | 0 | 3 | 3 | 10 | 10 | 15 |
| TOTAL | 80 | 135 | 94 | 216 | 153 | 267 | 327 | 618 |

El Área de Salud de Badajoz, en cifras absolutas y ajustada a la población de referencia, es la primera más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta en la Comunidad Autónoma.

En el año 2021, en 618 ocasiones, los ciudadanos que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta estaban referidas a centros



de atención sanitaria especializada que pertenecían al Área de Salud de Badajoz, con un significativo aumento de 89% más de solicitudes de asistencia respecto al año 2020; viene a reflejar el 40% de todas las solicitudes de asistencia L.T.R incoadas en la Institución. Debemos reseñar que en el Área de Salud de Badajoz, el Servicio de Angiología y Cirugía Vascolar del Hospital Universitario de Badajoz es el servicio de referencia regional para todos los pacientes extremeños.

Aumentan las solicitudes de L.T.R para primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas, en un 22%, 35% y 43% respectivamente.

Hospital Universitario de Badajoz. Solicitudes LTR tramitadas: 358

En el año 2021, con 358 solicitudes de asistencia, continua la tendencia ascendente observada anteriormente con un incremento significativo en cuanto a solicitudes de L.T.R en atención sanitaria especializada en este Hospital, en un 79% del año 2020 al 2021, fundamentalmente a expensas de las solicitudes en relación con la demora de intervenciones quirúrgicas, con 215 expedientes, un 60% más de las peticiones que se cursaron en el año 2020. También se han incrementado las solicitudes por demora de primeras consultas a especialistas en este hospital con un aumento muy significativo a reseñar del 277%, pasando de 18 peticiones en el año 2020 a 68 peticiones en este ejercicio.

Es el primer centro sanitario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada, debido al incremento de solicitudes de los pacientes por demoras de la asistencia sanitaria en Angiología y Cirugía Vascolar, Urología y Neurocirugía; principalmente para primeras consultas e intervención quirúrgicas en Angiología y Cirugía Vascolar y para intervenciones quirúrgicas en Neurocirugía y Urología.

También aumentan las peticiones por pruebas diagnósticas en este centro hospitalario un 56% respecto al ejercicio anterior, pasando de 48 a 75 solicitudes de asistencia L.T.R

Reseñar el Servicio de Angiología y Cirugía Vascolar con 95 solicitudes tramitadas en este ejercicio, 56 para intervenciones quirúrgicas (30 en el 2020) y 39 para primeras consultas (3 en el 2020); aumentando en este Servicio de forma muy importante las solicitudes de asistencia respecto al año 2020, un 188%.

Cabe destacar el Servicio de Neurocirugía con una tendencia desfavorable de incremento muy significativo de solicitudes en el año 2021 del 112%, con 55 peticiones, 53 de ellas para intervenciones quirúrgicas (26 en el año 2020).

Continúa también el aumento de solicitudes de asistencia L.T.R. para intervenciones quirúrgicas por el Servicio de Urología, un 54%, con 62 solicitudes tramitadas. Y el Servicio de Radiología y el Servicio de Digestivo, con 39 y 26 solicitudes de asistencia tramitadas para pruebas diagnósticas, respectivamente.

| ESPECIALIDAD | PRIMERAS CONSULTAS | PRUEBAS DIAGNOSTICAS | INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS | TOTAL |
|-------------------------|--------------------|----------------------|----------------------------|------------|
| RADIOLOGÍA | | | | |
| RMN | | 11 | | 11 |
| ECOGRAFIA | | 18 | | 18 |
| TAC | | 8 | | 8 |
| RX | | 2 | | 2 |
| DIGESTIVO | 1 | 26 | - | 27 |
| CIRUGÍA VASCULAR | 39 | - | 56 | 95 |
| MEDICINA NUCLEAR | - | 4 | - | 4 |
| CIRUGÍA | - | - | 29 | 29 |
| NEUROCIRUGÍA | 2 | - | 53 | 55 |
| CARDIOLOGÍA | 1 | 3 | - | 4 |
| GINECOLOGÍA | - | - | 1 | 1 |
| NEUMOLOGÍA | 2 | 1 | - | 3 |
| NEUROLOGÍA | 2 | - | - | 2 |
| MAXILOFACIAL | 3 | - | 5 | 8 |
| UROLOGÍA | 1 | - | 62 | 63 |
| ENDOCRINOLOGÍA | 5 | - | - | 5 |
| NEUROFISIOLOGÍA | 1 | 2 | - | 3 |
| TRAUMATOLOGÍA | 1 | - | 9 | 10 |
| REHABILITACIÓN | 6 | - | - | 6 |
| O.R.L | 2 | - | - | 2 |
| DERMATOLOGÍA | 2 | - | - | 2 |
| TOTAL | 68 | 75 | 215 | 358 |

Hospital Perpetuo Socorro. Solicitudes LTR tramitadas: 245

Este centro hospitalario del Área de Salud de Badajoz, el tercer centro sanitario más reclamado en el año 2021, ha aumentado de forma muy significativa las solicitudes de asistencia por incumplimiento de esta Ley del año 2020 al 2021, pasando de 117 a 245 expedientes, un 109% respecto al año anterior, fundamentalmente por las solicitudes en relación con la demora para pruebas diagnósticas, con 138 peticiones, un aumento de las mismas respecto al ejercicio anterior de un 193%, principalmente para RMN, TAC y ecografías, con 132 peticiones.

También se han incrementado las solicitudes por demora para primeras consultas a especialistas, con 65 expedientes, principalmente para el Servicio de Rehabilitación con 37 solicitudes, un aumento del 164% respecto al año 2020.

Y en el caso de las solicitudes de asistencia LTR para intervenciones quirúrgicas, se aumentan respecto al ejercicio anterior, pasando de 16 a 42 peticiones, dirigidas al Servicio de Traumatología, O.R.L y Oftalmología.

| ESPECIALIDAD | PRIMERAS CONSULTAS | PRUEBAS DIAGNOSTICAS | INTERVENCIÓNES QUIRÚRGICAS | TOTALES |
|-------------------------|--------------------|----------------------|----------------------------|------------|
| RADIOLOGÍA | | | | |
| RMN | | 50 | | 50 |
| ECOGRAFIA | | 30 | | 30 |
| TAC | | 44 | | 44 |
| RX | | 7 | | 7 |
| MAMOGRAFÍA | | 1 | | 1 |
| TRAUMATOLOGÍA | 4 | - | 18 | 22 |
| O.R.L | 3 | 1 | 13 | 17 |
| REHABILITACIÓN | 37 | - | - | 37 |
| OFTALMOLOGÍA | 5 | - | 11 | 16 |
| NEUROLOGÍA | 1 | - | - | 1 |
| REUMATOLOGÍA | 2 | - | - | 2 |
| NEUROFISIOLOGÍA | - | 2 | - | 2 |
| DERMATOLOGÍA | 8 | - | - | 8 |
| ANESTESIA Y REANIMACIÓN | 1 | - | - | 1 |
| DIGESTIVO | - | 3 | - | 3 |
| ONCOLOGÍA | 1 | - | - | 1 |
| PSIQUIATRIA | 3 | - | - | 3 |
| TOTAL | 65 | 138 | 42 | 245 |

Hospital Materno Infantil. Solicitudes LTR tramitadas: 15

En el año 2021, en 15 ocasiones, los pacientes que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta estaban referidas al Hospital Materno Infantil, con un incremento del 50% respecto al ejercicio anterior, a expensas del Servicio de Ginecología, 9 intervenciones quirúrgicas y 1 para primeras consultas.

| ESPECIALIDAD | PRIMERAS CONSULTAS | PRUEBAS DIAGNOSTICAS | INTERVENCIÓNES QUIRÚRGICAS | TOTALES |
|--------------|--------------------|----------------------|----------------------------|-----------|
| GINECOLOGÍA | 1 | - | 9 | 10 |
| CIRUGÍA | - | - | 1 | 1 |
| NEUROLOGÍA | 1 | - | - | 1 |
| RADIOLOGÍA | - | 3 | - | 3 |
| TOTAL | 2 | 3 | 10 | 15 |

ÁREA DE SALUD DE CÁCERES

| CENTRO | PRIMERAS CONSULTAS | | PRUEBAS DIAGNÓSTICAS | | INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS | | TOTAL LTR | |
|---------------------------------------|--------------------|-----------|----------------------|-----------|----------------------------|------------|------------|------------|
| | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 |
| H. UNIVERSITARIO DE CÁCERES | 78 | 55 | 36 | 52 | 166 | 150 | 280 | 257 |
| H. SAN PEDRO DE ALCÁNTARA | - | 8 | - | 7 | - | 1 | - | 16 |
| CENTRO DE ALTA RESOLUCIÓN DE TRUJILLO | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 |
| TOTAL | 81 | 63 | 36 | 59 | 166 | 151 | 283 | 273 |

El Área de Salud de Cáceres, experimenta un ligero descenso en un 3% de solicitudes de L.T.R en el año 2021, abarcando el 18% del total y siendo la segunda más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta en cifras absolutas al igual que en el ejercicio anterior, pero pasando a ocupar la cuarta posición ajustada a población en este ejercicio.

En 273 ocasiones, los ciudadanos que se dirigieron a nuestra Institución con solicitudes de L.T.R estaban referidas a centros de atención especializada que pertenecían al Área de Salud de Cáceres. Cabe destacar el descenso de las solicitudes de asistencia para primeras consultas, en un 22% y para intervenciones quirúrgicas, que descienden un 9%, respecto al ejercicio anterior, y en el caso de solicitudes para pruebas diagnósticas aumentan un 64% respecto al año 2020.

Hospital Universitario de Cáceres. Solicitudes LTR tramitadas: 257

El Hospital Universitario de Cáceres ha experimentado una reducción de solicitudes por incumplimiento de esta Ley en un 8%, pasando de 280 a 257 expedientes en el año 2021.

Es el segundo centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada en Extremadura, situándose por detrás del Hospital Universitario de Badajoz, principalmente a expensas de solicitudes de L.T.R por demora de asistencia para el Servicio de Traumatología, con 109 peticiones, 76 solicitudes por demora de asistencia para intervenciones quirúrgicas y 33 solicitudes para primeras consultas.

Cabe destacar el descenso de las solicitudes de asistencia por demoras para primeras consultas, en un 29%, y para intervenciones quirúrgicas que descienden un 9%, respecto al ejercicio anterior, pero se observa un aumento de las peticiones para primeras pruebas diagnósticas, un 44%.

La mayoría de los expedientes por demora para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas proceden del Servicio de Traumatología, con 109 peticiones, 76 solicitudes tramitadas para intervenciones quirúrgicas y 33 para primeras consultas.

Destacar también respecto a las solicitudes de asistencia tramitadas para intervenciones quirúrgicas, el Servicio de Urología con 32 solicitudes, así como el Servicio de Cirugía General y Digestiva con 14 solicitudes, Servicio de Neurocirugía con 13 solicitudes L.T.R y Servicio de Cirugía Plástica y Reparadora con 11 peticiones en el año 2021.

Y en el caso de las solicitudes para pruebas diagnósticas, han pasado de 36 a 52 solicitudes de asistencia, la mayoría de los expedientes por demora para realización de RMN y ecografías.

| ESPECIALIDAD | PRIMERAS CONSULTAS | PRUEBAS DIAGNOSTICAS | INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS | TOTALES |
|-------------------------|--------------------|----------------------|----------------------------|------------|
| RADIOLOGÍA | | | | |
| RMN | | 17 | | 17 |
| ECOGRAFIA | | 15 | | 15 |
| TAC | | 3 | | 3 |
| RX | | 1 | | 1 |
| MAMOGRAFIA | | 1 | | 1 |
| MEDICINA NUCLEAR | - | 5 | - | 5 |
| CIRUGÍA | - | - | 14 | 14 |
| URLOGÍA | 3 | - | 32 | 35 |
| NEUROCIRUGÍA | 1 | - | 13 | 14 |
| TRAUMATOLOGÍA | 33 | - | 76 | 109 |
| MEDICINA INTERNA | 1 | - | - | 1 |
| REHABILITACIÓN | 2 | - | - | 2 |
| DIGESTIVO | - | 8 | - | 8 |
| CARDIOLOGÍA | 3 | - | - | 3 |
| O.R.L | 2 | - | 1 | 3 |
| OFTALMOLOGÍA | 1 | - | 2 | 3 |
| NEUROFISIOLOGÍA | - | 2 | - | 2 |
| GINECOLOGÍA | - | - | 1 | 1 |
| DERMATOLOGÍA | 6 | - | - | 6 |
| ENDOCRINOLOGÍA | 1 | - | - | 1 |
| C. PLÁSTICA | 2 | - | 11 | 13 |
| TOTAL | 55 | 52 | 150 | 257 |

Hospital San Pedro de Alcántara. Solicitudes LTR tramitadas: 16

En el año 2021, a centro hospitalario del Área de Salud de Badajoz se han dirigido 16 solicitudes de asistencia por incumplimiento de esta Ley del año 2020 al 2021, fundamentalmente por peticiones en relación con la demora para primeras consultas a especialistas, con 8 peticiones, dirigidas al Servicio de Rehabilitación, Alergología y Hematología, así como para pruebas diagnósticas, con 7 solicitudes de atención L.T.R para Neurofisiología y Cardiología.



| ESPECIALIDAD | PRIMERAS CONSULTAS | PRUEBAS DIAGNOSTICAS | INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS | TOTALES |
|------------------------|--------------------|----------------------|----------------------------|-----------|
| RADIOLOGÍA | | | | |
| TAC | | 1 | | 1 |
| ECOGRAFIA | | 1 | | 1 |
| REHABILITACIÓN | 3 | - | - | 3 |
| CARDIOLOGÍA | - | 3 | - | 3 |
| ALERGOLOGÍA | 2 | - | - | 2 |
| NEUROFISIOLOGÍA | - | 2 | - | 2 |
| GINECOLOGÍA | - | - | 1 | 1 |
| HEMATOLOGÍA | 3 | - | - | 3 |
| TOTAL | 8 | 7 | 1 | 16 |

Centro de Alta Resolución de Trujillo. Solicitudes LTR tramitadas: 0

El Centro de Alta Resolución de Trujillo ha pasado de 3 a ninguna solicitud de asistencia de aplicación de la Ley 1/2005 en el año 2021

ÁREA DE SALUD DE CORIA

| CENTRO | PRIMERAS CONSULTAS | | PRUEBAS DIAGNÓSTICAS | | INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS | | TOTAL LTR | |
|---------------------------|--------------------|----------|----------------------|----------|----------------------------|----------|-----------|----------|
| | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 |
| H. CIUDAD DE CORIA | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 |

Hospital Ciudad de Coria. Solicitudes LTR tramitadas: 1

En el Área de Salud de Coria, solo se ha dirigido un usuario a nuestra Institución en el año 2021 solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en el Hospital Ciudad de Coria, en concreto, con una solicitud de asistencia por demora para primera consulta con el Servicio de Traumatología.

ÁREA DE SALUD DE DON BENITO - VILLANUEVA

| CENTRO | PRIMERAS CONSULTAS | | PRUEBAS DIAGNÓSTICAS | | INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS | | TOTAL LTR | |
|--------------------------|--------------------|-----------|----------------------|-----------|----------------------------|-----------|-----------|-----------|
| | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 |
| H. DON BENITO | 30 | 47 | 11 | 16 | 13 | 14 | 54 | 77 |
| H. SIBERIA-SERENA | 1 | 6 | 0 | 0 | 1 | 0 | 2 | 6 |
| TOTAL | 31 | 53 | 11 | 16 | 14 | 14 | 56 | 83 |



El Área de Salud de Don Benito-Villanueva continúa siendo el sexto área de salud más reclamado por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta de nuestra Comunidad Autónoma, pero aumentando las solicitudes de asistencia en este ejercicio, en un 48%, respecto al año 2020.

En 83 ocasiones, los pacientes se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta, que viene a reflejar el 5% de todas las solicitudes de asistencia L.T.R incoadas en la Institución.

La mayoría de las peticiones van dirigidas al Hospital de Don Benito-Villanueva, un 93% del total. En concreto, 77 solicitudes en el Hospital de Don Benito y 6 en el Hospital de Siberia-Serena.

Se aumentan las solicitudes de asistencia L.T.R para primeras consultas y pruebas diagnósticas respecto al año 2020, en un 71% y 45% respectivamente. Y permanecen sin cambios respecto al ejercicio anterior las solicitudes por demora para intervenciones quirúrgica

Hospital de Don Benito-Villanueva. Solicitudes LTR tramitadas: 77

Las solicitudes por demora en este centro hospitalario se han aumentado para primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas, resaltando el incremento en las solicitudes de asistencia L.T.R para primeras consultas a especialistas en un 57% respecto al ejercicio anterior y para pruebas diagnósticas en un 45% en el año 2021.

Continúa siendo como en el ejercicio anterior, el séptimo centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada en Extremadura, con 77 peticiones.

Cabe destacar, en el año 2021, el Servicio de Traumatología con 43 solicitudes de asistencia tramitadas, con 30 solicitudes de asistencia para primeras consultas y 13 peticiones para intervenciones quirúrgicas.

También se incrementan las solicitudes de L.T.R por demora para primeras consultas con el Servicio de Oftalmología, pasando de 1 solicitud en el año 2020 a 10 solicitudes en el ejercicio actual.

| ESPECIALIDAD | PRIMERAS CONSULTAS | PRUEBAS DIAGNOSTICAS | INTERVENCIÓNES QUIRÚRGICAS | TOTALES |
|------------------------|--------------------|----------------------|----------------------------|-----------|
| RADIOLOGÍA | | | | |
| RMN | | 4 | | 4 |
| ECOGRAFIA | | 2 | | 2 |
| TAC | | 1 | | 1 |
| TRAUMATOLOGÍA | 30 | - | 13 | 43 |
| DIGESTIVO | 2 | 8 | - | 10 |
| OFTALMOLOGÍA | 9 | - | 1 | 10 |
| CARDIOLOGÍA | 4 | - | - | 4 |
| NEUMOLOGÍA | - | 1 | - | 1 |
| NEUROPSICOLOGÍA | 1 | - | - | 1 |
| REUMATOLOGÍA | 1 | - | - | 1 |
| TOTAL | 47 | 16 | 14 | 77 |

Hospital Siberia-Serena. Solicitudes LTR tramitadas: 6

En el año 2021, las solicitudes por demora en este centro hospitalario se han incrementado pasando de 2 a 6 solicitudes. Los ciudadanos que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta referidas al Hospital Siberia-Serena, fueron en cinco ocasiones peticiones para primeras consultas dirigidas al Servicio de Traumatología y una solicitud de asistencia al Servicio de Urología.

| ESPECIALIDAD | PRIMERAS CONSULTAS | PRUEBAS DIAGNOSTICAS | INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS | TOTALES |
|---------------|--------------------|----------------------|----------------------------|----------|
| TRAUMATOLOGÍA | 5 | - | - | 5 |
| UROLOGÍA | 1 | - | - | 1 |
| TOTAL | 6 | 0 | 0 | 6 |

ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA

| CENTRO | PRIMERAS CONSULTAS | | PRUEBAS DIAGNÓSTICAS | | INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS | | TOTAL LTR | |
|--------------|--------------------|-----------|----------------------|-----------|----------------------------|-----------|------------|------------|
| | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 |
| H. ZAFRA | 51 | 66 | 30 | 63 | 17 | 11 | 98 | 140 |
| H. LLERENA | 1 | 12 | 23 | 6 | 0 | 1 | 24 | 19 |
| TOTAL | 52 | 78 | 53 | 69 | 17 | 12 | 122 | 159 |

En 159 ocasiones, los pacientes se dirigieron a nuestra Institución en el año 2021 solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en centros hospitalarios que pertenecían al Área de Salud de Llerena-Zafra, siendo la quinta área de salud más reclamada en cifras absolutas y la tercera en proporción a la población, representando un 10% del total y con un aumento de solicitudes de un 30% respecto al ejercicio anterior.

Se concentran mayoritariamente las solicitudes en el Hospital de Zafra con 140 peticiones y representando el 80% del total del área y, dirigidas al Hospital de Llerena, 19 solicitudes tramitadas.

Se incrementan las solicitudes de asistencia para primeras consultas y pruebas diagnósticas en un 50% y 30%, respectivamente, respecto al ejercicio anterior, y disminuyen las peticiones de L.T.R para intervenciones quirúrgicas en el año 2021, en un 29%.

Hospital de Zafra. Solicitudes LTR tramitadas: 140

El Hospital de Zafra ha incrementado en el año 2021 las solicitudes por incumplimiento de la Ley 1/2005 en un 43%, pasando de 98 a 140 expedientes abiertos en este centro hospitalario.

Descienden las solicitudes de asistencia por demoras para intervenciones quirúrgicas en un 35%, pero se incrementan de forma muy significativa la demanda de pacientes para pruebas diagnósticas en un 110% respecto al ejercicio anterior. También se registra un aumento de las solicitudes de demora para primeras consultas en un 29% respecto al ejercicio anterior.

Cabe destacar en el Hospital de Zafra, el Servicio de Radiología con 43 solicitudes de L.T.R tramitadas para pruebas diagnósticas (13 peticiones en el ejercicio anterior), principalmente para ecografías con 34 peticiones, y el Servicio de Digestivo con 11 solicitudes tramitadas.

Resaltar también el Servicio de Oftalmología, con 21 solicitudes de demora para primeras consultas, el Servicio de O.R.L con 11 peticiones y el Servicio de Rehabilitación, con 10 solicitudes L.T.R.

| ESPECIALIDAD | PRIMERAS CONSULTAS | PRUEBAS DIAGNOSTICAS | INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS | TOTALES |
|------------------|--------------------|----------------------|----------------------------|------------|
| RADIOLOGÍA | | | | |
| ECOGRAFIA | | 34 | | 34 |
| TAC | | 7 | | 7 |
| RX | | 2 | | 2 |
| NEUROLOGÍA | 1 | - | - | 1 |
| OFTALMOLOGÍA | 21 | - | - | 21 |
| REHABILITACIÓN | 10 | - | - | 10 |
| TRAUMATOLOGÍA | 2 | - | 1 | 3 |
| NEUROFISIOLOGÍA | - | 7 | - | 7 |
| CARDIOLOGÍA | 1 | - | - | 1 |
| DIGESTIVO | 4 | 11 | - | 15 |
| NEUMOLOGÍA | 4 | 2 | - | 6 |
| NEUROCIRUGÍA | 7 | - | 6 | 13 |
| UROLOGÍA | 2 | - | - | 2 |
| CIRUGÍA | - | - | 4 | 4 |
| O.R.L | 11 | - | - | 11 |
| GINECOLOGÍA | 1 | - | - | 1 |
| UNIDAD DEL DOLOR | 2 | - | - | 2 |
| TOTAL | 78 | 69 | 12 | 140 |

Hospital de Llerena. Solicitudes LTR tramitadas: 19

Cabe destacar en el Hospital de Llerena, una disminución de las solicitudes de asistencia en un 21% respecto al ejercicio anterior. De un total de 19 solicitudes de L.T.R en este centro hospitalario, en el año 2021 las solicitudes por demoras para primeras consultas representan casi su totalidad, con 12 peticiones. Las solicitudes para pruebas diagnósticas se han reducido de 23 peticiones para RMN en el ejercicio anterior a 4 solicitudes en este ejercicio.

| ESPECIALIDAD | PRIMERAS CONSULTAS | PRUEBAS DIAGNOSTICAS | INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS | TOTALES |
|--------------------------------|--------------------|----------------------|----------------------------|-----------|
| RADIOLOGÍA RMN ECOGRAFÍA | | 4 1 | | 4 1 |
| NEFROLOGÍA | 1 | - | - | 1 |
| REHABILITACIÓN | 3 | - | - | 3 |
| TRAUMATOLOGÍA | 1 | - | 1 | 2 |
| NEUMOLOGÍA | - | 1 | - | 1 |
| DERMATOLOGÍA | 3 | - | - | 3 |
| UROLOGÍA | 1 | - | - | 1 |
| OFTALMOLOGÍA | 2 | - | - | 2 |
| REUMATOLOGÍA | 1 | - | - | 1 |
| TOTAL | 12 | 6 | 1 | 19 |

ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA

| CENTRO | PRIMERAS CONSULTAS | | PRUEBAS DIAGNÓSTICAS | | INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS | | TOTAL LTR | |
|---------------------|--------------------|------------|----------------------|-----------|----------------------------|-----------|-----------|------------|
| | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 |
| H. MÉRIDA | 40 | 109 | 28 | 34 | 8 | 24 | 76 | 167 |
| H. TIERRA DE BARROS | 5 | 8 | 2 | 4 | 0 | 2 | 7 | 14 |
| TOTAL | 45 | 117 | 30 | 38 | 8 | 26 | 83 | 181 |

El Área de Salud de Mérida, ocupando el cuarto lugar como área de salud más reclamada en cifras absolutas y la quinta posición ajustada a población de referencia por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta, lo que representa un 12% del total.

En 181 ocasiones, los pacientes que se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta, estaban referidas a centros hospitalarios que pertenecían al Área de Salud de Mérida. Destacamos el incremento muy significativo de solicitudes de L.T.R en el año 2021, un 118% respecto al ejercicio anterior, pasando de 83 peticiones en el año 2020 a las 181 peticiones en este ejercicio.

Se concentran la mayoría de las solicitudes de asistencia en el Hospital de Mérida, con 167 peticiones, y 14 solicitudes de asistencia dirigidas al Hospital de Tierra de Barros.

Aumentan las solicitudes L.T.R para primeras consultas a especialistas respecto al ejercicio anterior en un 160%, así como las solicitudes de asistencia para pruebas diagnósticas en un 27% y las peticiones para intervenciones quirúrgicas, en un 225% respecto al año 2020.

Hospital de Mérida. Solicitudes LTR tramitadas: 167

Cabe destacar en este centro hospitalario, quinto hospital más reclamado, las 167 solicitudes por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta, lo que supone el 92% total de solicitudes del Área de Salud de Mérida, con un importante aumento del 120%, pasando de 76 solicitudes a las 167 peticiones dirigidas al mismo en este ejercicio.

En el año 2021, se han incrementado las solicitudes de asistencia L.T.R por demoras en las tres asistencias sanitarias contempladas en la Ley 1/2005, en primeras consultas en un 173%, en pruebas diagnósticas en un 21% y en intervenciones quirúrgicas en un 200%,

Cabe destacar el Servicio de Rehabilitación, con 68 solicitudes de asistencia tramitadas para primeras consultas (18 peticiones en el año 2020) y el Servicio de Neurología con 13 solicitudes de asistencia dirigidas al mismo (4 peticiones en el 2020).

Resaltar también las 34 peticiones por demora para pruebas diagnósticas que estaban referidas, en su mayoría, al Servicio de Radiología, con 16 solicitudes L.T.R. y al Servicio de Digestivo con 11 peticiones de los pacientes.

| ESPECIALIDAD | PRIMERAS CONSULTAS | PRUEBAS DIAGNOSTICAS | INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS | TOTALES |
|------------------------|--------------------|----------------------|----------------------------|------------|
| RADIOLOGÍA | | | | |
| RMN | | 2 | | 2 |
| TAC | | 4 | | 4 |
| ECOGRAFIA | | 8 | | 8 |
| RX | | 2 | | 2 |
| NEUROLOGÍA | 13 | - | - | 13 |
| UROLOGÍA | 6 | - | 7 | 13 |
| M. INTERNA | 2 | - | - | 2 |
| TRAUMATOLOGÍA | 2 | - | 1 | 3 |
| OFTALMOLOGÍA | 1 | - | 1 | 2 |
| CARDIOLOGÍA | 2 | 3 | - | 5 |
| DIGESTIVO | 2 | 11 | - | 13 |
| REHABILITACIÓN | 68 | - | - | 68 |
| NEUMOLOGÍA | 1 | - | - | 1 |
| GINECOLOGÍA | 1 | - | 3 | 4 |
| CIRUGÍA | 1 | - | 11 | 12 |
| O.R.L | 2 | - | 1 | 1 |
| ENDOCRINOLOGÍA | 2 | - | - | 4 |
| ALERGOLOGÍA | 2 | - | - | 2 |
| HEMATOLOGÍA | 1 | - | - | 1 |
| NEUROPSICOLOGÍA | 1 | - | - | 1 |
| NEUROFISIOLOGÍA | - | 4 | - | 4 |
| PSQUIATRIA | 1 | -- | - | 1 |
| PEDIATRIA | 1 | | | 1 |
| TOTAL | 109 | 34 | 24 | 167 |

Hospital Tierra de Barros. Solicitudes LTR tramitadas: 14

El Hospital Tierra de Barros, ha aumentado las solicitudes L.T.R en este ejercicio en un 100% pasando de 7 a 14 solicitudes de asistencia en este centro hospitalario, 8 de ellas por demoras para primeras consultas a especialistas en distintos servicios médicos, reseñando el Servicio de Neurología con 5 peticiones.

| ESPECIALIDAD | PRIMERAS CONSULTAS | PRUEBAS DIAGNOSTICAS | INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS | TOTALES |
|--------------|--------------------|----------------------|----------------------------|-----------|
| RADIOLOGÍA | | | | |
| ECOGRAFÍA | | 1 | | 1 |
| MAMOGRAFÍA | | 1 | | 1 |
| DIGESTIVO | - | 1 | - | 1 |
| HEMATOLOGÍA | 1 | - | - | 1 |
| NEUMOLOGÍA | - | 1 | - | 1 |
| GINECOLOGÍA | - | - | 2 | 2 |
| UROLOGÍA | 2 | - | - | 2 |
| NEUROLOGÍA | 5 | - | | 5 |
| TOTAL | 8 | 4 | 2 | 14 |

ÁREA DE SALUD DE NAVALMORAL DE LA MATA

| CENTRO | PRIMERAS CONSULTAS | | PRUEBAS DIAGNÓSTICAS | | INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS | | TOTAL LTR | |
|-------------------|--------------------|----------|----------------------|----------|----------------------------|----------|-----------|-----------|
| | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 |
| H. CAMPO ARAÑUELO | 5 | 9 | 3 | 4 | 1 | 2 | 9 | 15 |
| TOTAL | 5 | 9 | 3 | 4 | 1 | 2 | 9 | 15 |

En el Área de Salud de Navalmoral de la Mata se ha roto la tendencia descendente observada anteriormente y, en este ejercicio, se incrementan las solicitudes de asistencia por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley 1/2005, en un 66%. En 15 ocasiones, los pacientes se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en el Hospital Campo Arañuelo, representando un número bajo de solicitudes, el 1% del total de los expedientes incoados en nuestra Comunidad Autónoma.

Hospital Campo Arañuelo. Solicitudes LTR tramitadas: 15

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

Destacar el incremento de las solicitudes por demora para primeras consultas, en un 80% respecto al ejercicio anterior, siendo las más reclamadas con 9 solicitudes de L.T.R en el año 2021 principalmente dirigidas al Servicio de Traumatología y Medicina Interna; seguida de las solicitudes para pruebas diagnósticas con 4 peticiones.

| ESPECIALIDAD | PRIMERAS CONSULTAS | PRUEBAS DIAGNOSTICAS | INTERVENCIÓNES QUIRÚRGICAS | TOTALES |
|----------------|--------------------|----------------------|----------------------------|-----------|
| DIGESTIVO | - | 3 | - | 3 |
| CARDIOLOGÍA | 1 | 1 | - | 2 |
| REHABILITACIÓN | 1 | - | - | 1 |
| TRAUMATOLOGÍA | 3 | - | 2 | 5 |
| M. INTERNA | 3 | - | - | 3 |
| OFTALMOLOGÍA | 1 | | - | 1 |
| TOTAL | 9 | 4 | 2 | 15 |

ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA

| CENTRO | PRIMERAS CONSULTAS | | PRUEBAS DIAGNÓSTICAS | | INTERVENCIÓNES QUIRÚRGICAS | | TOTAL LTR | |
|----------------------|--------------------|-----------|----------------------|-----------|----------------------------|-----------|------------|------------|
| | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 | 2020 | 2021 |
| H. VIRGEN DEL PUERTO | 158 | 83 | 25 | 52 | 92 | 76 | 275 | 211 |
| TOTAL | 158 | 83 | 25 | 52 | 92 | 76 | 275 | 211 |

El Área de Salud de Plasencia, es la segunda área más demandada en proporción a la población, la que genera, junto con Badajoz, más solicitudes de asistencia por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley 1/2005 de toda la Comunidad Autónoma y la tercera más reclamada en cifras absolutas, representando el 14% del total de solicitudes de L.T.R.

En 211 ocasiones, los pacientes se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta dirigidas al Hospital Virgen del Puerto, continuando en este ejercicio con la tendencia descendente anterior observada, con una disminución de las solicitudes de asistencia en un 23% respecto al año 2020.

Se reducen las solicitudes de L.T.R para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas respecto al ejercicio anterior, en un 47% y 17%, respectivamente. Y se aumentan las solicitudes por demora para pruebas diagnósticas, de 25 a 52 peticiones, un 108% respecto al año 2020.

Hospital Virgen del Puerto. Solicitudes LTR tramitadas: 211

El Hospital Virgen del Puerto, debido al descenso registrado de solicitudes de asistencia en este ejercicio, pasa de ser el segundo centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005 en el año 2020 a ocupar el cuarto lugar en el año 2021.

Las demoras por primeras consultas representan el 39% y por intervenciones quirúrgicas el 36%, lo que suman entre ambas el 75% del total de las solicitudes de L.T.R del Hospital Virgen del Puerto.

Cabe destacar en este centro hospitalario, el Servicio de Traumatología con 60 solicitudes tramitadas (122 solicitudes en el ejercicio anterior), de las cuales 17 fueron para

primeras consultas (82 solicitudes en el año 2020) y 43 para intervenciones quirúrgicas (40 solicitudes en el año 2020).

Resaltamos también el Servicio de Digestivo con 32 solicitudes tramitadas, 26 de ellas para pruebas diagnósticas, Servicio de Oftalmología con 25 solicitudes tramitadas, de las cuales 15 fueron por intervenciones quirúrgicas y 10 por primeras consultas y, el Servicio de Rehabilitación, con 17 peticiones tramitadas para primeras consultas.

| ESPECIALIDAD | PRIMERAS CONSULTAS | PRUEBAS DIAGNOSTICAS | INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS | TOTALES |
|------------------------|--------------------|----------------------|----------------------------|------------|
| RADIOLOGIA | | | | |
| TAC | | - | | - |
| RMN | | 3 | | 3 |
| ECOGRAFÍA | | 1 | | 1 |
| RX | | 2 | | 2 |
| DIGESTIVO | 6 | 26 | - | 32 |
| TRAUMATOLOGÍA | 17 | - | 43 | 60 |
| CARDIOLOGÍA | 2 | 6 | - | 8 |
| UROLOGÍA | - | - | 5 | 5 |
| GINECOLOGÍA | 7 | - | 7 | 14 |
| CIRUGÍA | - | - | 6 | 6 |
| NEUROFISIOLOGÍA | - | 3 | - | 3 |
| REUMATOLOGÍA | 4 | - | - | 4 |
| DERMATOLOGÍA | 6 | - | - | 6 |
| NEUROLOGÍA | 2 | - | - | 2 |
| OFTALMOLOGÍA | 10 | - | 15 | 25 |
| NEUROPSICOLOGÍA | 1 | - | - | 1 |
| NEUMOLOGÍA | 6 | 11 | - | 17 |
| ENDOCRINOLOGÍA | 4 | - | - | 4 |
| REHABILITACIÓN | 17 | - | - | 17 |
| ALERGOLOGÍA | 1 | - | - | 1 |
| TOTAL | 83 | 52 | 76 | 211 |

2.2.2 RESOLUCIONES FORMULADAS POR LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LAS SOLICITUDES DE LA LEY DE TIEMPOS DE RESPUESTA EN EL AÑO 2021.

En el año 2021, han recaído un total de 450 Resoluciones con recomendaciones emitidas por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del SSPE presentadas por los usuarios sanitarios extremeños, por la demora en la resolución de las solicitudes de atención L.T.R., indicando al Servicio Extremeño de Salud la obligación de resolver la solicitud y ofrecer al solicitante la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados, al haberse superado los plazos previstos para su atención sanitaria especializada, así como la necesidad de reducir los tiempos de tramitación de las solicitudes de atención.

Demora en la resolución de solicitudes de atención:

Nos referimos a las 450 resoluciones realizadas sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, correspondientes a expedientes abiertos al amparo de dicha Ley durante el año 2021, que se incoaron en dicho ejercicio y se cerraron por resolución a lo largo del mismo, pero contando también con las resoluciones de expedientes relativos a solicitudes de atención sanitaria especializada formuladas por los usuarios a finales del año 2021, en los últimos meses, y que se cerraron por resolución en los primeros meses del año 2022, respecto de los que fue necesario emitir Resoluciones con Recomendación por esta Institución:

A continuación, se relacionan los mencionados expedientes:

| | | | | | | | | | |
|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 6/21 | 18/21 | 22/21 | 29/21 | 32/21 | 33/21 | 34/21 | 35/21 | 45/21 | 46/21 |
| 48/21 | 61/21 | 63/21 | 73/21 | 81/21 | 82/21 | 86/21 | 96/21 | 99/21 | 101/21 |
| 103/21 | 105/21 | 117/21 | 121/21 | 122/21 | 124/21 | 125/21 | 126/21 | 127/21 | 136/21 |
| 139/21 | 146/21 | 155/21 | 163/21 | 171/21 | 172/21 | 175/21 | 179/21 | 183/21 | 188/21 |
| 196/21 | 199/21 | 202/21 | 207/21 | 208/21 | 211/21 | 215/21 | 220/21 | 221/21 | 222/21 |
| 226/21 | 227/21 | 228/21 | 230/21 | 234/21 | 235/21 | 236/21 | 237/21 | 245/21 | 248/21 |
| 250/21 | 251/21 | 255/21 | 258/21 | 262/21 | 266/21 | 269/21 | 270/21 | 277/21 | 279/21 |
| 281/21 | 295/21 | 300/21 | 303/21 | 304/21 | 306/21 | 308/21 | 309/21 | 320/21 | 323/21 |
| 324/21 | 328/21 | 329/21 | 330/21 | 331/21 | 337/21 | 339/21 | 340/21 | 342/21 | 343/21 |
| 349/21 | 354/21 | 360/21 | 363/21 | 364/21 | 365/21 | 366/21 | 367/21 | 372/21 | 373/21 |
| 378/21 | 379/21 | 381/21 | 385/21 | 386/21 | 392/21 | 393/21 | 394/21 | 396/21 | 397/21 |
| 401/21 | 407/21 | 408/21 | 424/21 | 429/21 | 430/21 | 431/21 | 433/21 | 444/21 | 445/21 |
| 448/21 | 450/21 | 451/21 | 452/21 | 454/21 | 455/21 | 457/21 | 459/21 | 464/21 | 465/21 |
| 474/21 | 478/21 | 479/21 | 481/21 | 484/21 | 489/21 | 491/21 | 493/21 | 496/21 | 498/21 |
| 499/21 | 501/21 | 504/21 | 505/21 | 508/21 | 514/21 | 516/21 | 518/21 | 519/21 | 524/21 |
| 529/21 | 530/21 | 535/21 | 536/21 | 537/21 | 541/21 | 551/21 | 556/21 | 557/21 | 569/21 |
| 573/21 | 575/21 | 581/21 | 583/21 | 586/21 | 593/21 | 598/21 | 605/21 | 608/21 | 611/21 |
| 612/21 | 616/21 | 622/21 | 623/21 | 624/21 | 629/21 | 630/21 | 633/21 | 634/21 | 635/21 |
| 639/21 | 643/21 | 644/21 | 649/21 | 650/21 | 656/21 | 660/21 | 661/21 | 662/21 | 666/21 |
| 669/21 | 672/21 | 675/21 | 676/21 | 684/21 | 686/21 | 695/21 | 701/21 | 702/21 | 705/21 |
| 712/21 | 715/21 | 717/21 | 718/21 | 724/21 | 726/21 | 727/21 | 728/21 | 729/21 | 738/21 |
| 740/21 | 741/21 | 742/21 | 753/21 | 754/21 | 755/21 | 756/21 | 757/21 | 762/21 | 764/21 |
| 765/21 | 767/21 | 768/21 | 770/21 | 773/21 | 776/21 | 777/21 | 778/21 | 780/21 | 789/21 |
| 790/21 | 791/21 | 792/21 | 794/21 | 795/21 | 796/21 | 800/21 | 801/21 | 804/21 | 805/21 |
| 809/21 | 810/21 | 814/21 | 815/21 | 817/21 | 826/21 | 829/21 | 833/21 | 835/21 | 836/21 |
| 839/21 | 845/21 | 848/21 | 849/21 | 850/21 | 851/21 | 855/21 | 856/21 | 857/21 | 858/21 |
| 859/21 | 860/21 | 865/21 | 872/21 | 875/21 | 884/21 | 888/21 | 891/21 | 892/21 | 898/21 |
| 902/21 | 907/21 | 913/21 | 915/21 | 916/21 | 917/21 | 922/21 | 933/21 | 937/21 | 946/21 |
| 953/21 | 956/21 | 961/21 | 964/21 | 965/21 | 971/21 | 973/21 | 974/21 | 976/21 | 977/21 |
| 984/21 | 991/21 | 997/21 | 998/21 | 999/21 | 1000/21 | 1001/21 | 1002/21 | 1003/21 | 1006/21 |
| 1009/21 | 1015/21 | 1028/21 | 1033/21 | 1035/21 | 1039/21 | 1040/21 | 1042/21 | 1043/21 | 1047/21 |
| 1048/21 | 1050/21 | 1053/21 | 1059/21 | 1065/21 | 1068/21 | 1070/21 | 1073/21 | 1076/21 | 1077/21 |
| 1078/21 | 1085/21 | 1087/21 | 1099/21 | 1104/21 | 1110/21 | 1113/21 | 1114/21 | 1116/21 | 1117/21 |
| 1118/21 | 1121/21 | 1140/21 | 1144/21 | 1145/21 | 1148/21 | 1150/21 | 1151/21 | 1153/21 | 1159/21 |



1160/21 1163/21 1165/21 1186/21 1193/21 1197/21 1210/21 1212/21 1214/21 1217/21
 1218/21 1222/21 1225/21 1226/21 1231/21 1232/21 1236/21 1239/21 1240/21 1241/21
 1253/21 1255/21 1257/21 1258/21 1262/21 1264/21 1270/21 1274/21 1276/21 1279/21
 1280/21 1281/21 1282/21 1284/21 1289/21 1290/21 1295/21 1296/21 1303/21 1304/21
 1307/21 1308/21 1315/21 1323/21 1326/21 1331/21 1338/21 1339/21 1340/21 1341/21
 1347/21 1348/21 1351/21 1352/21 1353/21 1354/21 1359/21 1362/21 1366/21 1367/21
 1369/21 1371/21 1372/21 1373/21 1387/21 1389/21 1392/21 1393/21 1396/21 1405/21
 1408/21 1410/21 1413/21 1415/21 1417/21 1422/21 1425/21 1426/21 1430/21 1431/21
 1439/21 1440/21 1443/21 1444/21 1450/21 1453/21 1456/21 1458/21 1465/21 1467/21
 1470/21 1471/21 1473/21 1474/21 1478/21 1480/21 1484/21 1488/21 1489/21 1497/21
 1505/21 1514/21 1518/21 1520/21 1521/21 1524/21 1526/21 1533/21 1535/21 1536/21

En los siguientes apartados vamos a detallar por Áreas de Salud y especialidades médicas, las Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios, correspondientes a expedientes de solicitudes de asistencia L.T.R relativas al año 2021.

En el año 2021, a diferencia del ejercicio anterior, es el área de salud de Badajoz donde se concentran la mayoría de las Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios, con 224 Recomendaciones, seguida de Cáceres y Plasencia, con 102 y 85 resoluciones, respectivamente; abarcando entre las tres el 91% del total de las resoluciones realizadas en este ejercicio, con 411 resoluciones de un total de 450 resoluciones de la Defensora y cuya distribución es la siguiente:

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE CÁCERES

En el año 2021, han recaído un total de 102 Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura en el Área de Salud de Cáceres, distribuidas por especialidades y centros sanitarios de la siguiente forma:

| RESOLUCIONES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE CÁCERES | |
|--|------------|
| TRAUMATOLOGÍA | 57 |
| UROLOGÍA | 16 |
| NEUROCIRUGÍA | 9 |
| CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA | 6 |
| RADIOLOGÍA | 1 |
| CIRUGÍA PLÁSTICA | 9 |
| DIGESTIVO | 1 |
| GINECOLOGÍA | 1 |
| TOTAL | 100 |

| RESOLUCIONES DEL HOSPITAL SAN PEDRO DE ALCÁNTARA | |
|--|----------|
| GINECOLOGÍA | 1 |
| ALERGOLOGÍA | 1 |
| TOTAL | 2 |



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

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA

En el año 2021, han recaído un total de 85 Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura en el Área de Salud de Plasencia, distribuidas por especialidades y centro sanitario de la siguiente forma:

| RESOLUCIONES DEL HOSPITAL VIRGEN DEL PUERTO | |
|---|-----------|
| TRAUMATOLOGÍA | 32 |
| DIGESTIVO | 19 |
| GINECOLOGÍA | 7 |
| CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA | 4 |
| OFTALMOLOGÍA | 11 |
| NEUMOLOGIA | 3 |
| NEUROFISIOLOGIA | 2 |
| RADIOLOGIA | 2 |
| REHABILITACIÓN | 4 |
| UROLOGIA | 1 |
| TOTAL | 85 |

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

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE BADAJOZ

En el año 2021, han recaído un total de 224 Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura en el Área de Salud de Badajoz, que se detallan a continuación por especialidades y centros sanitarios de la siguiente forma:



| RESOLUCIONES DEL HOSPITAL UNIVERSITARIO DE BADAJOZ | |
|--|------------|
| ANGIOLOGÍA Y CIRUGÍA VASCULAR | 57 |
| CIRUGÍA | 9 |
| MAXILOFACIAL | 3 |
| NEUROCIRUGÍA | 48 |
| UROLOGÍA | 32 |
| TRAUMATOLOGÍA | 5 |
| DIGESTIVO | 10 |
| RADIOLOGÍA | 1 |
| TOTAL | 165 |

| RESOLUCIONES DEL HOSPITAL PERPETUO SOCORRO | |
|--|-----------|
| DERMATOLOGÍA | 1 |
| DIGESTIVO | 1 |
| OFTALMOLOGÍA | 2 |
| RADIOLOGÍA | 28 |
| TRAUMATOLOGÍA | 11 |
| ORL | 4 |
| REHABILITACIÓN | 10 |
| TOTAL | 57 |

| RESOLUCIONES DEL HOSPITAL MATERNO INFANTIL | |
|--|----------|
| GINECOLOGÍA | 1 |
| RADIOLOGÍA | 1 |
| TOTAL | 2 |

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

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE MÉRIDA

Destacamos que a diferencia del año 2020 en el que no se emitió ninguna Resolución de la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, en el año 2021, se han emitido un total de 13 Resoluciones que detallan a continuación por especialidades y centros sanitarios:



| RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DE MÉRIDA | |
|-------------------------------------|-----------|
| GINECOLOGÍA | 1 |
| CIRUGÍA | 5 |
| HEMATOLOGÍA CLÍNICA | 1 |
| NEUROLOGÍA | 2 |
| OFTALMOLOGÍA | 1 |
| REHABILITACIÓN | 1 |
| TOTAL | 11 |

| RESOLUCIONES DEL HOSPITAL TIERRA DE BARROS | |
|--|----------|
| NEUMOLOGÍA | 1 |
| NEUROLOGÍA | 1 |
| TOTAL | 2 |

Destacamos en las Resoluciones realizadas por la demora en la resolución de las solicitudes de atención L.T.R en el Área de Salud de Mérida, principalmente, las dirigidas al Servicio de Cirugía General y Digestiva del Hospital de Mérida, seguido del Servicio de Neurología.

RESOLUCIONES EMITIDAS EN EL ÁREA DE SALUD DE LLERENA-ZAFRA

Destacamos en sentido favorable, que en el Área de Salud de Llerena-Zafra, no se ha emitido ninguna Resolución en el Hospital de Llerena. En el Hospital de Zafra se han emitido 11 Resoluciones por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que se detallan a continuación por especialidades y centro sanitario:

| RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DE ZAFRA | |
|------------------------------------|-----------|
| RADIOLOGÍA | 3 |
| NEUMOLOGÍA | 1 |
| DIGESTIVO | 1 |
| NEUROCIRUGÍA | 1 |
| ORL | 3 |
| NEUROFISIOLOGÍA | 2 |
| TOTAL | 11 |

Destacamos en las Resoluciones realizadas en el Área de Salud de Llerena-Zafra, principalmente, las dirigidas al Servicio de Radiología (pruebas diagnósticas) y Servicio de Otorrinolaringología (O.R.L), que continúan como en el ejercicio anterior entre los servicios que generan mayor número de recomendaciones de la Defensora de los usuarios por la demora en la resolución de las solicitudes de atención L.T.R.; resaltando en este ejercicio el incremento de resoluciones para O.R.L y el descenso para Neurocirugía.



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

En esta área se han emitido 3 Resoluciones en el Área de Salud de Navalmoral de la Mata por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que se detallan a continuación por especialidades y centro sanitario:

| RESOLUCIONES DEL HOSPITAL CAMPO ARAÑUELO | |
|--|---|
| MEDICINA INTERNA | 1 |
| TRAUMATOLOGÍA | 2 |
| TOTAL | 3 |

Resaltando, en este ejercicio, en las Resoluciones realizadas en el Área de Salud de Navalmoral de la Mata, el Servicio de Traumatología con dos Resoluciones emitidas al mismo, para primera consulta e intervención quirúrgica.

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

Destacamos que, en el año 2021, en el Área de Salud de Don Benito-Villanueva se han emitido 12 Resoluciones por la Defensora de los Usuarios sobre solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que se detallan a continuación por especialidades y centros sanitarios:

| RESOLUCIONES DEL HOSPITAL DON BENITO | |
|--------------------------------------|----|
| TRAUMATOLOGÍA | 9 |
| CARDIOLOGÍA | 1 |
| RADIOLOGÍA | 1 |
| TOTAL | 11 |

| RESOLUCIONES DEL HOSPITAL SIBERIA-SERENA | |
|--|---|
| TRAUMATOLOGÍA | 1 |
| TOTAL | 1 |

Destacamos en las Resoluciones realizadas en el Área de Salud de Don Benito-Villanueva, principalmente, las dirigidas al Servicio de Traumatología, que continúa como en el ejercicio anterior como el servicio que genera mayor número de recomendaciones de la Defensora de los usuarios por la demora en la resolución de las solicitudes de atención L.T.R.

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

Aludiremos en este apartado como ejemplos a varios expedientes de solicitudes de asistencia por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la especializada en la Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta, haciendo constar que la



tramitación de los expedientes en el año 2021 se realiza en un escenario de evolución de la pandemia por el virus SARS-CoV-2 y si bien, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8.3 de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, entendimos que el cumplimiento del plazo máximo de respuesta a las Resoluciones emitidas de sesenta días naturales, que antes de la pandemia señalábamos en nuestras Resoluciones, queda condicionado, confiando no obstante, que la Dirección General de Asistencia Sanitaria procede a cumplir en cuanto sea posible, con la Resolución de la Defensora de los Usuarios y poder finalizar los expedientes referidos.

A continuación, se relacionan los siguientes expedientes:

En el expediente LTR 381/21 la parte interesada formula el día 7/05/2021, solicitud de aplicación de la Ley de tiempos de respuesta para la realización de intervención quirúrgica, por el Servicio de Neurocirugía en el Hospital Universitario de Badajoz, solicitada desde el día 13/07/2020.

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

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

1. Entender que se ha vulnerado el derecho reconocido en los artículos 4.1 y 5.2 de la Ley de Tiempos de Respuesta.
2. Requerir que, sin más dilación, se preste la asistencia sanitaria especializada demandada con medios propios del Servicio Extremeño de Salud, o bien, se ofrezca al paciente la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros sanitarios privados de carácter concertado con el Servicio Extremeño de Salud, al haberse superado los plazos máximos previstos para su atención sanitaria, según el artículo 5.2 de la mencionada Ley 1/2005.
3. Requerir a la Dirección General de Asistencia Sanitaria para que remita a esta Institución documento acreditativo expedido al efecto comunicando la cita de la asistencia sanitaria reclamada, considerando que el cumplimiento de los plazos máximos de respuesta de la actividad asistencial en los centros sanitarios del Servicio Extremeño de Salud ante la pandemia del virus SARS-CoV-2 , quedan condicionados a lo dispuesto en el artículo 8.3 de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, para cumplir con la Resolución de la Defensora de los Usuarios y poder finalizar el expediente referido.
4. Recomendar que se adopten las medidas oportunas que permitan, en lo sucesivo, teniendo en cuenta el punto anterior, garantizar el cumplimiento de los plazos máximos de respuesta establecidos en la atención quirúrgica, pruebas diagnósticas y acceso a primeras consultas externas en el Sistema Sanitario Público de Extremadura.

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

En respuesta a estas recomendaciones, la Dirección General de Asistencia Sanitaria nos comunica que la paciente ha sido intervenida quirúrgicamente el día 7/10/21 por el Servicio de Neurocirugía del Hospital Universitario de Badajoz.

En el expediente LTR 394/21 la parte interesada formula el día 14/05/2021, solicitud de aplicación de la Ley de tiempos de respuesta por demora en la citación de una primera consulta a especialista, en concreto, para el Servicio de Traumatología en el Hospital Universitario de Cáceres, solicitada desde el día 1/02/2021.

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, 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:

1. Entender que se ha vulnerado el derecho reconocido en los artículos 4.1 y 5.2 de la Ley de Tiempos de Respuesta.
2. Requerir que, sin más dilación, se preste la asistencia sanitaria especializada demandada con medios propios del Servicio Extremeño de Salud, o bien, se ofrezca al paciente la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros sanitarios privados de carácter concertado con el Servicio Extremeño de Salud, al haberse superado los plazos máximos previstos para su atención sanitaria, según el artículo 5.2 de la mencionada Ley 1/2005.
3. Requerir a la Dirección General de Asistencia Sanitaria para que remita a esta Institución documento acreditativo expedido al efecto comunicando la cita de la asistencia sanitaria reclamada, considerando que el cumplimiento de los plazos máximos de respuesta de la actividad asistencial en los centros sanitarios del Servicio Extremeño de Salud ante la pandemia del virus SARS-CoV-2, quedan condicionados a lo dispuesto en el artículo 8.3 de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, para cumplir con la Resolución de la Defensora de los Usuarios y poder finalizar el expediente referido.

4. Recomendar que se adopten las medidas oportunas que permitan, en lo sucesivo, teniendo en cuenta el punto anterior, garantizar el cumplimiento de los plazos máximos de respuesta establecidos en la atención quirúrgica, pruebas diagnósticas y acceso a primeras consultas externas en el Sistema Sanitario Público de Extremadura.
5. Recordar a la Dirección General de Asistencia Sanitaria, que en virtud de lo establecido en los artículos 20 y 21 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, éste anualmente elaborará una Memoria que será presentada a la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de Consumidores, donde se recogerá expresamente las solicitudes de asistencia por vulneración de los derechos recogidos en la Ley 1/2005, las Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios y el cumplimiento en plazo de lo requerido a esa Dirección General en las mismas.

En respuesta a estas recomendaciones, la Dirección General de Asistencia Sanitaria nos comunica que la paciente ha sido citada para la primera consulta el día 29/08/21 por el Servicio de Traumatología en el Hospital Universitario de Cáceres.

En el expediente LTR 530/21 la parte interesada formula el día 11/06/2021, solicitud de aplicación de la Ley de tiempos de respuesta para realización de una primera prueba diagnóstica, por el Servicio de Digestivo en el Hospital Virgen del Puerto de Plasencia, solicitada el día 29/12/2020.

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, siete meses superior al plazo máximo establecido para su atención, y a fin de evitar más demora en la efectividad del derecho solicitado, se estimó conveniente por parte de esta Institución, en uso de las atribuciones conferida por el Decreto 4/2003, que nos regula, resolver lo siguiente:

1. Entender que se ha vulnerado el derecho reconocido en los artículos 4.1 y 5.2 de la Ley de Tiempos de Respuesta.
2. Requerir que, sin más dilación, se preste la asistencia sanitaria especializada demandada con medios propios del Servicio Extremeño de Salud, o bien, se ofrezca al paciente la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros sanitarios privados de carácter concertado con el Servicio Extremeño de Salud, al haberse superado los plazos máximos previstos para su atención sanitaria, según el artículo 5.2 de la mencionada Ley 1/2005.
3. Requerir a la Dirección General de Asistencia Sanitaria para que remita a esta Institución documento acreditativo expedido al efecto comunicando la cita de la asistencia sanitaria reclamada, considerando que el cumplimiento de los plazos máximos de respuesta de la actividad asistencial en los centros sanitarios del Servicio Extremeño de Salud ante la pandemia del virus SARS-CoV-2 , quedan

condicionados a lo dispuesto en el artículo 8.3 de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, para cumplir con la Resolución de la Defensora de los Usuarios y poder finalizar el expediente referido.

4. Recomendar que se adopten las medidas oportunas que permitan, en lo sucesivo, teniendo en cuenta el punto anterior, garantizar el cumplimiento de los plazos máximos de respuesta establecidos en la atención quirúrgica, pruebas diagnósticas y acceso a primeras consultas externas en el Sistema Sanitario Público de Extremadura.
5. Recordar a la Dirección General de Asistencia Sanitaria, que en virtud de lo establecido en los artículos 20 y 21 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, éste anualmente elaborará una Memoria que será presentada a la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de Consumidores, donde se recogerá expresamente las solicitudes de asistencia por vulneración de los derechos recogidos en la Ley 1/2005, las Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios y el cumplimiento en plazo de lo requerido a esa Dirección General en las mismas.

En respuesta a estas recomendaciones, la Dirección General de Asistencia Sanitaria nos comunica que la paciente ha sido citada para la realizarle la prueba diagnóstica el día 17/11/2021 por el Servicio de Digestivo del Hospital Virgen del Puerto de Plasencia.

CAPÍTULO III

EVOLUCIÓN DE LA PANDEMIA POR COVID-19. ACTUACIONES

En el año 2021, en un escenario de evolución de la pandemia por coronavirus y la crisis sanitaria generada por la misma, continuamos la lucha gracias al avance en la vacunación frente a COVID-19, caminando juntos hacia la recuperación y normalización.

Tenemos un buen sistema sanitario público extremeño, pero se ha visto sometido a una situación extrema con la aparición de la COVID-19, una situación de presión asistencial desconocida hasta la fecha, que se ha ido gestionando y avanzando, pero no sin dificultades; mostrando debilidades y carencias, pero también fortalezas en su acceso universal a los servicios sanitarios, con una organización asistencial bien estructurada y con experiencia, y unos profesionales con una alta cualificación y calidad humana. Esto ha tenido importantes consecuencias debido a la COVID-19, tanto desde el punto de vista de sus efectos sobre la salud de la población, como desde la perspectiva del funcionamiento de las estructuras sanitarias y el ejercicio de sus profesionales.

Como era predecible, la pandemia por coronavirus se prolongará unos años más y dar respuesta apropiada a la misma va a suponer un desafío importante para el sistema sanitario extremeño, siendo preciso adoptar medidas y actuaciones factibles, unificadas, decisiones coordinadas y basadas en criterios científicos comunes, aceptadas por los ciudadanos y sostenibles en el tiempo.

ATENCIÓN DE USUARIOS, PACIENTES Y FAMILIARES: SOLICITUDES DE INFORMACIÓN Y ASESORAMIENTO

La Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura se planteó como objetivo prioritario desde el inicio de su funcionamiento ser una Institución abierta a la ciudadanía, a disposición de los usuarios extremeños, con vocación de cercanía, de fácil accesibilidad para que los usuarios, pacientes y familiares la sientan próxima.

Como trabajamos habitualmente a diario, en este escenario de evolución de la pandemia por COVID-19, durante el año 2021 hemos seguido potenciando y estimulando esta política de facilitar escucha activa, atención, cercanía, facilidad de comunicación y comprensión total de la dimensión de las peticiones que se formulan, sobre todo en el caso de usuarios con edad avanzada, así como información y asesoramiento a todos aquellos usuarios que lo han requerido, especialmente en materia de derechos de los usuarios; facilitando la presentación de las reclamaciones, mediante la mejora de la accesibilidad y la simplificación de los procedimientos.

Es importante aclarar, que no incluimos dentro de los expedientes de reclamaciones y solicitudes de asistencia que incoamos en la Institución, las numerosas actuaciones informativas y de asesoramiento realizadas por la Institución, a diario, con los ciudadanos extremeños y lo distintos colectivos.

Desde la Institución hemos continuado atendiendo a los ciudadanos mediante atención telefónica, por la herramienta de contacto para los ciudadanos con la Institución a través del portal web de la Defensora y correos electrónicos, fax, etc.; recibiendo miles de solicitudes de información y asesoramiento, mostrando la preocupación por su salud, dudas, problemas o conflictos con el sistema sanitario, que nos ha llevado a esforzarnos, en la medida de nuestras posibilidades, en encontrar la solución a sus problemas actuando como intermediarios en los conflictos que plantean los ciudadanos derivados de la utilización del sistema sanitario, realizando una labor de mediación con el SES, cuyo fin es llegar a un acuerdo propuesto entre las partes, o si se precisa, resolver mediante unas recomendaciones específicas y propuestas de adopción de medidas dirigidas al SES; y que se han traducido o materializado en reclamaciones formales y solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en Atención Sanitaria Especializada del SSPE.

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 durante este ejercicio a través del portal web de la Defensora de los Usuarios con petición de cualquier tipo de información y asesoramiento.

| AÑO 2021 | CONSULTAS TELEFÓNICAS | CONTACTO PORTAL WEB/ CORREOS ELECTRÓNICOS |
|------------------|-----------------------|---|
| TOTAL | 8.657 | 4.022 |
| VARIACIÓN | 35% | 37% |

En el año 2021, con la evolución de la pandemia por COVID-19, se han atendido unas 8.657 llamadas telefónicas de usuarios, pacientes y familiares, con un incremento del 35% respecto al año 2020 que se atendieron 6.420 llamadas por teléfono; en relación con la preocupación por su salud y la de sus familiares, dudas, problemas o conflictos con el sistema sanitario, solicitud de información sobre la situación de sus expedientes, sus derechos y deberes sanitarios, sobre los servicios y prestaciones sanitarias a las que pueden acceder, o bien sobre los requisitos necesarios para su ejercicio, dificultades o problemas con la actividad sanitaria asistencial en atención primaria (disconformidad con la organización de las consultas en centros de atención primaria por dificultades de accesibilidad y listas de espera en AP) y atención especializada hospitalaria (preocupación con las citas programadas para consultas sucesivas/pruebas diagnósticas por anulaciones y reprogramaciones, y las intervenciones quirúrgicas pendientes, o por acompañamiento de familiares en pacientes y embarazadas), así como disconformidad con la información, pruebas detección y seguimiento de contactos estrechos, protocolos de actuación, y problemas organizativos en cribados masivos, y otras cuestiones y dificultades relacionadas con la vacunación frente a COVID-19 (información, administración, dificultades en la vacunación, obtención de certificados, etc.).

Como objetivo de eficiencia, hemos intentado resolver sus dudas, sin necesidad de que tengan que realizar una segunda llamada, ni a nosotros ni a otra instancia. No siempre hemos conseguido estos objetivos, sobre todo cuando la complejidad de la información, la confidencialidad o los requisitos solicitados por la instancia a la que se dirigían lo hacían desaconsejable.

Otra vía de comunicación importante ha sido por correo electrónico. Por este método se han recibido y contestado durante el año 2021, una media de 4.022 correos electrónicos, un incremento del 37% respecto al ejercicio anterior que eran 2.941 mensajes, de los cuales en multitud de ocasiones se procedió a la apertura de expedientes de reclamación y sugerencias, y solicitudes de aplicación de Ley de Tiempo de Respuesta de atención sanitaria especializada. En el resto de ocasiones, la finalidad fue informativa, de asesoramiento sanitario-jurídico, seguimiento de expedientes y por otro tipo de consultas. Se ha optado por una comunicación más individualizada de forma accesible, suficiente y comprensible a través de la respuesta, en la mayoría de los casos, en el día, de los múltiples correos electrónicos que se recibieron a través del portal web de la Defensora de los Usuarios con petición de cualquier tipo de información y asesoramiento.

Destacar positivamente la importante actividad, durante el año 2021, del portal web de la Defensora de los Usuarios del SSPE, alojado dentro de una plataforma segura y con un espacio independiente por las características específicas de la Institución, que ha mejorado la accesibilidad de los ciudadanos a la Institución, facilitando un espacio de contacto para información y asesoramiento directo y sencillo muy utilizado por los mismos en este ejercicio debido a la pandemia por coronavirus, y permitiendo el uso, de forma práctica y sencilla, de los modelos de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la LTR autorellenables. Lo cual, se ha reflejado en un incremento del uso de la forma de presentación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia de L.T.R por la vía de correo electrónico a través del portal, siendo la forma más frecuente de presentación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia de la Ley 1/2005 en este ejercicio. De los 3.562 expedientes incoados en la Institución en el año 2021, en 2.498 ocasiones se presentó por correo electrónico, representando un 70% del total de expedientes abiertos en la Oficina de la Defensora de los Usuarios.

VACUNACIÓN FRENTE A COVID-19 EN EXTREMADURA

La campaña de vacunación frente a COVID-19 en la Comunidad Autónoma de Extremadura comenzó de forma global el día 30 de diciembre de 2019 aunque con anterioridad el día 27 de diciembre de 2019 se inició la campaña exclusivamente en el área de salud de Mérida.

Toda la estrategia de vacunación seguida en Extremadura ha estado basada y en consonancia con la Estrategia de Vacunación frente a COVID-19 en España del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud.

El objetivo de la Estrategia de vacunación frente a COVID-19 es proteger a la población de la enfermedad grave causada por el virus SARS-CoV-2, por tanto, prevenir el COVID-19 y disminuir su gravedad y mortalidad, protegiendo especialmente a aquellos grupos más vulnerables. La vacunación es doblemente importante ya que protege directamente a cada persona vacunada, pero también protege de forma indirecta al resto de la población.

El documento de la Estrategia de Vacunación, tanto en el documento técnico original como en las sucesivas actualizaciones de la misma, se ha ido modificando a medida que se iban autorizando y recibiendo vacunas en nuestro país, y en consonancia con el avance del conocimiento y de los cambios en el contexto de la pandemia. Teniendo en cuenta, que la vacuna frente al coronavirus no es obligatoria en España.

En este sentido, se han elaborado protocolos de vacunación en Extremadura siguiendo las directrices marcadas por las autoridades sanitarias, dentro del marco de la Estrategia nacional de vacunación antes mencionada. Dichos protocolos se han difundido para conocimiento y puesta en práctica de los profesionales sanitarios, a través del gestor documental del portal del SES; siendo actualizados periódicamente según las evidencias científicas disponibles, de la evolución de la pandemia y la Estrategia Nacional de Vacunación frente a COVID-19.

La campaña de vacunación se ha desarrollado siguiendo la Estrategia de vacunación en relación con los grupos priorizados en la misma: Grupo 1, Grupo 2, Grupo 3, Grupo 4, Grupo 5A, Grupo 5B, Grupo 5C, Grupo 6, Grupo 7, Grupo 8, Grupo 9, Grupo 10, Grupo 11, Grupo 12 y 13.

El 31 de agosto de 2021 se alcanzó la meta del 70% de la población residente en España vacunada con dos dosis, inicialmente establecida desde la Comisión Europea antes del comienzo de la vacunación frente a COVID-19.

En el año 2021, de las consultas, peticiones, dificultades, conflictos y quejas recibidas en la Institución en relación con la vacunación frente al COVID-19, que se han materializado en reclamaciones, hay que tener en cuenta unas cuestiones sobre las mismas que es importante aclarar, y es que no tenemos en nuestra base de datos de la Institución un filtro o herramienta que nos proporcione esa información o nos suministre directamente los datos, siendo difícil y complicado extraer las mismas. Y la otra cuestión, es que las reclamaciones que genera la actividad sanitaria de nuestra Comunidad Autónoma, en primera instancia por normativa se presentan en el Servicio Extremeño de Salud, en los Servicios de Atención al Usuario existentes en cada hospital adscritos a las gerencias de áreas de salud correspondientes, y son la primera puerta de entrada para el usuario a la hora de reclamar.

No obstante, podemos manifestar que el proceso de vacunación frente al COVID-19 en Extremadura, se ha desarrollado con normalidad, salvo algunas incidencias puntuales que se han solventado, teniendo en cuenta la cobertura de vacunación, y que el número de reclamaciones relacionadas con la vacunación frente al COVID-19 no es significativo respecto al total de reclamaciones presentadas por los usuarios sanitarios extremeños en el año 2021, y que se exponen detalladamente en el capítulo I de esta Memoria.

En este sentido, la Institución ha incoado 70 expedientes de reclamación y 2 sugerencias en relación con la vacunación frente a COVID-19 presentadas por usuarios extremeños, pacientes y familiares. Los principales motivos de dichas reclamaciones fueron la disconformidad con el proceso de vacunación por ausencia de avisos en personas en tramo de edad, disconformidad con la organización y gestión en los llamamientos, no constar la persona en el listado de convocados para vacunación, problemas estructurales y de organización en los centros de vacunación, problemas en la citación para la

administración de vacuna, dificultades en personas mayores que tenían que desplazarse a distancia para vacunación, y dificultades con la obtención de certificado COVID digital de la UE (certificados de vacunación, recuperación y pruebas). Y por otro lado, solicitudes y peticiones de vacunación por usuarios del SES (en algunos casos puntuales, para elección administración de vacuna distinta a Vaxzevria de Astra-Zeneca y en otros, para elección de segunda dosis de vacunación Vaxzevria de Astra-Zeneca en personas menores de 60 años que recibieron una dosis previa de la misma y/o disconformidad en relación a la firma de consentimiento informado) y procedentes de beneficiarios de mutualidades para pauta completa, usuarios que no pudieron acudir a convocatoria previa, usuarios del SES vacunados con primera dosis en otras comunidades autónomas, embarazadas, pacientes con patologías de base, personal de centros médicos privados, personal docente escuela oficial idiomas, etc.

Y en el caso de las sugerencias, dirigidas a que la administración de la vacunación frente a la COVID-19 en paciente de edad avanzada y vulnerable se realizará en su consultorio local evitando desplazamiento a otra localidad a kilómetros y a medidas de celeridad para vacunación de menor y dependiente grado II.

Todas las reclamaciones y sugerencias, han sido recepcionadas, gestionadas, tramitadas y atendidas.

Asimismo, se recibieron en la Institución, 41 reclamaciones de usuarios/as del Servicio Extremeño de Salud, del área de salud de Cáceres, teniendo por motivo la disconformidad con la organización en la vacunación frente a COVID-19, el día 12/5/2021 en el Palacio de Congresos de Cáceres, por error en la administración de primera dosis de vacunación con Vaxzevria de Astra-Zeneca, siendo personas menores de 60 años y comunicándose previamente su vacunación con vacuna COVID-19 Moderna; solicitando explicaciones, investigación y seguimiento médico. Todas las reclamaciones fueron aceptas como competentes de oficio por la Institución, gestionadas y tramitadas al órgano competente del Servicio Extremeño de Salud y cerradas durante el ejercicio 2021.

Los 41 expedientes de reclamación fueron los siguientes:

| | | | |
|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| Expediente 737/21 | Expediente 740/21 | Expediente 750/21 | Expediente 754/21 |
| Expediente 770/21 | Expediente 771/21 | Expediente 804/21 | Expediente 805/21 |
| Expediente 806/21 | Expediente 807/21 | Expediente 808/21 | Expediente 809/21 |
| Expediente 810/21 | Expediente 811/21 | Expediente 812/21 | Expediente 813/21 |
| Expediente 814/21 | Expediente 815/21 | Expediente 816/21 | Expediente 817/21 |
| Expediente 818/21 | Expediente 819/21 | Expediente 820/21 | Expediente 821/21 |
| Expediente 822/21 | Expediente 823/21 | Expediente 824/21 | Expediente 825/21 |
| Expediente 826/21 | Expediente 827/21 | Expediente 828/21 | Expediente 829/21 |
| Expediente 830/21 | Expediente 831/21 | Expediente 832/21 | Expediente 833/21 |
| Expediente 834/21 | Expediente 835/21 | Expediente 841/21 | Expediente 842/21 |
| Expediente 875/21 | | | |

Por otro lado, la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura procedió en base al artículo 18 de la Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura

y artículo 8 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, a la apertura de oficio de un expediente informativo por este motivo, solicitando al organismo competente correspondiente el informe preceptivo. Se trata en el siguiente apartado de Actuaciones de la Defensora de los Usuarios.

ACTUACIONES DE LA DEFENSORA DE LOS USUARIOS

A continuación, reflejamos de forma resumida las actuaciones concretas más significativas realizadas por la Institución de la Defensora de los Usuarios del SSPE, durante el año 2021, con la Administración sanitaria.

Todo ello, unido a la actividad habitual diaria realizada en la atención a los usuarios, pacientes y familiares que se refleja en la apertura de los expedientes de reclamaciones y sugerencias, solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, y las numerosas actuaciones informativas y de asesoramiento realizadas por la Institución, a diario, con los ciudadanos extremeños y lo distintos colectivos de forma no presencial mediante atención telefónica, por la herramienta de contacto para los ciudadanos con la Institución a través del portal web de la Defensora, correos electrónicos, fax, etc. Y al trabajo que efectuamos a diario en las gestión y tramitación de los expedientes de reclamaciones y solicitudes de atención L.T.R (centros sanitarios, gerencias de áreas de salud, direcciones médicas, etc.) y en el posterior seguimiento de los mismos con el Servicio Extremeño de Salud y los usuarios sanitarios extremeños, a través de distintos medios, llamadas telefónicas, correos electrónicos, cartas, etc.

Sugerencia sobre vacunación frente a coronavirus a la Administración Sanitaria.

El día 15/6/2021, la Defensora de los Usuarios da traslado al Vicepresidente Segundo y Consejero de Sanidad y Servicios Sociales de sugerencia en relación con la vacunación frente a COVID-19 fruto del desarrollo de la actividad de la Institución para contribuir a una mayor cobertura vacunal y cumplir con el objetivo de inmunidad colectiva o de grupo; partiendo de escritos de reclamaciones y sugerencias de usuarios/as extremeños/as pertenecientes al grupo de edad de 60 a 69 años, para los que conforme a la Estrategia de Vacunación frente a COVID-19 en España del Grupo de Trabajo Técnico de Vacunación COVID-19, de la Ponencia de Programa y Registro de Vacunaciones (Grupo 5C y 8, actualizaciones 4, 5, 6 y 7), se les había ofertado la vacuna Vaxzevria (AstraZeneca) y habían sido llamados por salud pública para proceder a dicha vacunación. Si bien no renunciaban a la vacunación frente a coronavirus sino que expresan voluntariamente su deseo de ser vacunados, manifiestan su rechazo a la vacunación con AstraZeneca por diversos motivos personales como dudas, incertidumbre, temor a la aparición de una posible reacción adversa de la vacuna (trombosis acompañada de trombocitopenia en senos venosos cerebrales y venas esplácnicas), patologías de base reflejadas pero que no suponían una contraindicación para su vacunación con la misma, etc., solicitando de forma expresa la posibilidad de ser vacunados con otra vacuna distinta a criterio de la Administración sanitaria.

Respetando los principios y valores éticos de la Estrategia y que la elección de la vacuna a aplicar no puede establecerse por elección individual sino dentro del marco de la Estrategia y basadas en la eficacia y la indicación de vacuna/as para los diferentes grupos de población, en concreto en este caso, para personas de 60 años o mayores de 60 años de edad, formulamos la propuesta solicitando pudiese valorarse a corto plazo el ofertar

a estos/as usuarios/as y otros/as que lo hayan solicitado, en la Comunidad Autónoma de Extremadura y otras CCAA, otra vacuna que nos sea Vaxzevria (AstraZeneca), a criterio del Grupo de Trabajo Técnico de Vacunación COVID-19, de la Ponencia de Programa y Registro de Vacunaciones de la Estrategia, utilizando cualquiera de las vacunas autorizadas y disponibles según los criterios recogidos en la Estrategia.

Si bien y con buena lógica, hasta la fecha la priorización establecida en la Estrategia de vacunación frente a COVID-19 en España, tanto el documento original como en las sucesivas actualizaciones, había estado condicionada por la situación epidemiológica y el contexto de escasez de recursos sanitarios, siendo la Estrategia un documento vivo que se va modificando a medida que se van ampliando conocimientos científicos, autorizando y recibiendo vacunas en nuestro país y que la pandemia va cambiando, planteamos la valoración de dicha sugerencia para que si se considerase pertinente, previos los trámites y actuaciones oportunas, pudiese incorporarse en el marco de la misma; con el objetivo de conseguir la mayor población posible vacunada a nivel nacional y lograr una inmunidad de grupo.

Asimismo, se agradecía a la Administración sanitaria, responsables de la gestión sanitaria y profesionales del sistema sanitario público extremeño, su colaboración y disposición de ayuda en el ejercicio de nuestras funciones, y de forma específica, en el desarrollo de la campaña de vacunación en nuestra Comunidad Autónoma que permitirá superar esta crisis sanitaria sin precedentes.

Actuaciones directas con los gestores sanitarios del Servicio Extremeño de Salud.

Esta pandemia ha supuesto la adopción de medidas y acciones que han tenido que realizarse por vías de tramitación y gestión directas, dada la necesidad en la celeridad de gestionar y resolver las mismas. Hemos considerado importante en la evolución de la pandemia continuar realizando actuaciones más directas e inmediatas con el Servicio Extremeño de Salud principalmente, en los casos de usuarios y pacientes que, una vez valorados y analizados, son considerados prioritarios de ser resueltos y, por tanto, requieren de una mayor celeridad en su tramitación, gestión y resolución; ya sea por la gravedad de la patología, el motivo de reclamación que precisa de una celeridad de actuación al estar condicionado en el tiempo, o porque la demora en la atención podría vulnerar el derecho del usuario, entre otros motivos. En estos casos, se considera que la situación en que se encuentra el motivo de la reclamación es prioritaria y que la dilación que se produciría con una tramitación ordinaria, pudiese ocasionar un perjuicio al usuario.

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

Directora General de Salud Pública del Servicio Extremeño de Salud. Fecha: 14/5/2021.

Motivo: Intervención de la Defensora de los Usuarios para el colectivo de la Asociación Extremeña de Fibrosis Quística, solicitando la vacunación contra el coronavirus del colectivo de pacientes extremeños de fibrosis quística, adolescentes y preadolescentes a partir de 12 años con condiciones de muy alto riesgo incluidos en el grupo 7, siguiendo las recomendaciones de la Estrategia Nacional de vacunación frente a COVID-19 (actualización 8). Se recibe escrito de respuesta de la Directora General de Salud Pública del SES, de fecha 3/6/2021, informando que en la reunión extraordinaria de la Comisión de Salud Pública celebrada el día 25/5/2021, se acordó la inclusión de fibrosis quística en el grupo 7 de priorizados en la Estrategia de vacunación frente a COVID-19 y que ya se había iniciado el proceso para empezar a vacunar a estas personas.

Directora General de Salud Pública del Servicio Extremeño de Salud. Fecha: 14/12/2021 al 30/12/2021.

Motivo: Intervención de la Defensora de los Usuarios por 15 reclamaciones de usuarios/as sanitarios, padres y madres de niños/as de 5-11 años en relación con la campaña de vacunación infantil en la escuela, solicitando acompañamiento de los/as menores en la vacunación frente a COVID-19 en los centros educativos extremeños, al amparo del artículo 13.3 de derecho al acompañamiento de sus padres, tutores o guardadores de la Ley 3/2005, de 8 de julio, de información sanitaria y autonomía del paciente. Se reciben escritos de respuesta de la Directora General de Salud Pública del SES, de fecha 3/1/2022 y 10/2/2022, informando que la vacunación en los centros educativos es una estrategia de vacunación que permite alcanzar altas coberturas de forma rápida, muy conveniente en la situación de pandemia que sufrimos, garantizándose la atención tanto sanitaria como personal, y que en caso de que la vacunación se produzca en un centro escolar, sin la presencia de padres o tutores legales, se debe solicitar previamente por escrito la firma de una autorización de la madre/padre o tutor, según comunicado del CISNS. Y por otro lado, en el documento de vacunación infantil frente a COVID que se envió desde la Dirección General a las partes implicadas en el proceso de vacunación se especificaba que en niños gravemente inmunodeprimidos, y que sean pertenecientes al grupo 7 de la actualización 9 modificada, la vacunación y la pauta vacunal de estos usuarios, se realizará en su centro de salud y por el personal sanitario de la consulta de pediatría correspondiente, siendo el pediatra quien determine de entre sus usuarios asignados, quien cumple criterios de riesgo establecidos para la vacunación y podrán ser priorizados de forma paralela al avance de la vacunación por cohortes de mayor a menor edad.

Gerencia del área de salud de Cáceres del Servicio Extremeño de Salud. Fecha: 27/8/2021.

Motivo: Intervención de la Defensora de los Usuarios para el colectivo de la Asociación Extremeña de Fibrosis Quística, por deficiencia de recursos humanos en el Servicio de Neumología del Hospital San Pedro de Alcántara de Cáceres para la atención a los pacientes con fibrosis quística, debido al traslado de la neumóloga que trataba a los mismos. Se recibe respuesta de la Directora Asistencial, de fecha 6/9/2021, informando que ya se han adoptado las medidas para su resolución con otra neumóloga, garantizando la atención sanitaria a los pacientes con fibrosis quística.

Gerencia del área de salud de Badajoz del Servicio Extremeño de Salud. Fecha: Enero-noviembre 2021.

Motivo: Intervención de la Defensora de los Usuarios por 46 reclamaciones de usuarias del SES, de distintas áreas de salud, por disconformidad con las listas de espera del Centro Extremeño de Reproducción Humana Asistida (CERHA), por la demora en la asistencia sanitaria, concretamente, en la realización de los tratamientos de reproducción humana asistida indicados en el mismo. Se da respuesta a las reclamaciones por el Servicio de Ginecología y Obstetricia del Hospital Materno Infantil y se informa de las medidas adoptadas para su resolución mediante un plan de choque (incremento de la actividad ordinaria del CERHA aumentando los recursos necesarios o con actividad extraordinaria complementaria, modificación estructural de los espacios del CERHA, acceso a técnicas de reproducción asistida (inseminación artificial) mediante implantación en las áreas de salud que dispongan de los recursos e implementación del control ecográfico de inseminaciones en las áreas de referencia de las usuarias.

Dirección General de Asistencia Sanitaria del Servicio Extremeño de Salud. Subdirección de Salud Mental y Programas Asistenciales. Fecha: 10/6/2021.

Motivo: Intervención de la Defensora de los Usuarios por reclamación para garantizar la atención sanitaria en salud mental para control-seguimiento de las 40 usuarias de la residencia discapacidad intelectual, La Providencia, suspendida desde enero de 2021 por ausencia de Psiquiatra en el Equipo de Salud Mental de Almendralejo. Se recibe escrito de respuesta de la Subdirectora de Salud Mental y Programas Asistenciales, de fecha 24/6/2021, informando que desde enero de 2021 se deja de cubrir la asistencia en psiquiatría al no existir facultativos/as que puedan cubrir dicha plaza y comunicando las medidas adoptadas para su resolución desde el 24/6/2021 prestando "in situ" a las usuarias de la residencia la atención psiquiátrica y que se mantendrá esta atención hasta que pueda ser cubierta la plaza cuando exista disponibilidad de facultativo/a en psiquiatría.

Dirección Gerencia del SEPAD. Fecha: 23/6/2021.

Motivo: Intervención de mediación de la Defensora de los Usuarios por reclamación de usuario por disconformidad con el traslado de pacientes con enfermedad mental grave del Centro Residencial de Rehabilitación desde Badajoz a Olivenza, gestionado desde el año 2007 por Hermanas hospitalarias mediante un contrato de gestión y servicio público con el SEPAD. Se recibe escrito de respuesta del Director Gerente del SEPAD, de fecha 5/7/2021, informando que se han mantenido reuniones tanto con directivos de H.H como con familiares, personal y asociaciones de familiares de pacientes, siempre buscando soluciones y explicando el proceso en el que actualmente se encuentra la licitación, sin poder determinar a esa fecha traslado alguno debido a que el proceso se encuentra en fase judicial pendiente de resolución.

Actuaciones de oficio. Apertura de expedientes informativos.

En el año 2021, la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura procedió en base al artículo 18 de la Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura y artículo 8 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el

régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, a la apertura de oficio de 4 expedientes informativos en este escenario de evolución de la pandemia, la crisis sanitaria generada por la misma y el avance en la vacunación sobre reclamaciones incoadas en la Institución y noticias publicadas en los medios de comunicación regionales, solicitando a los organismos competentes correspondientes informe sobre dichas cuestiones y las medidas que se estaban adoptando al respecto para la resolución de los mismos.

- Dirección Gerencia del Servicio Extremeño de Salud. Expediente 633/21. Fecha: 4/5/2021. Motivo: Vacunación frente al COVID-19. Solicitud de información sobre la campaña de vacunación a los usuarios extremeños frente al coronavirus desde su inicio, sobre cobertura vacunal con pautas completas y en primera dosis, grupos de población y tipos, y previsiones a corto plazo, llamamientos masivos de vacunación y cribados realizados, decisión segunda dosis Astra-Zeneca, datos principales brotes y medidas adoptadas (variantes brasileña/británica/india). Se recibe escrito de respuesta del Director Gerente del SES de fecha 24/5/2021, con información sobre la campaña de vacunación frente a COVID-19 en Extremadura que ha estado basada y siguiendo la Estrategia de vacunación frente a COVID-19 en España del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, los protocolos de vacunación frente al coronavirus en la Comunidad Autónoma de Extremadura y sus actualizaciones, así como datos de coberturas de vacunación, grupos a vacunar (grupos priorizados) y evolución de la campaña de vacunación.
- Área de Salud de Mérida. Expediente 460/21. Fecha: 6/4/2021. Motivo: Disconformidad de usuarias/os con organización en IFEME, el día 31/3/2021 para vacunación y cribado COVID-19, por cola excesiva (400 personas) sin distancia de seguridad y espera de más de 2 horas (por citación horario orientativo), principalmente en población mayor de 80 años, solicitando informe sobre los hechos ocurridos y las medidas que se han adoptado o adoptarán para su resolución en la siguiente planificación de la misma. Se recibe escrito de respuesta del Gerente del Área de Salud de Mérida de fecha 24/5/2021, informando sobre las circunstancias ocurridas y las medidas que se habían aplicado, optándose por un cambio en la organización, tanto en los circuitos de entrada y salida, como en los procesos de vacunación, con la consiguiente mejora y resolución en convocatoria de la segunda dosis del día 21/4/2021.
- Área de Salud de Cáceres. Expediente 720/21. Fecha: 14/5/2021. Motivo: Noticias aparecidas en distintos medios de información regionales sobre error por administración de primera dosis de vacunación de Vaxzevria (Astra-Zeneca) a 94 usuarias/os del Servicio Extremeño de Salud, en concreto del área de salud de Cáceres, profesionales esenciales y menores de 60 años, el día 12/5/2021 en el Palacio de Congresos de Cáceres, y 41 reclamaciones de usuarias/os recibidas en la Institución; solicitando informe detallado, seguimiento realizado y las medidas que se están adoptando o adoptarán al respecto. Se realiza una reiteración de solicitud del informe preceptivo el día 7/7/2021. Se recibe escrito de respuesta del Gerente del Área de Salud de Cáceres de fecha 12/8/2021, con información aclaratoria sobre los hechos ocurridos y las medidas y acciones adoptadas una vez detectada la confusión en la administración de vacunas estableciéndose mecanismos de

seguridad y diferentes sistemas de aviso, con un posterior control y seguimiento de los/as vacunados/as para vigilar si se presentara algún tipo de efecto secundario y comunicación inmediata de lo acontecido al Ministerio de Sanidad.

- Dirección Gerencia del Servicio Extremeño de Salud. Expediente 1069/21. Fecha: 13/7/2021. Motivo: Escrito dirigido a la Defensora de los usuarios por 41 médicos de los equipos de atención primaria de Badajoz denunciando la situación que se está produciendo en los últimos meses por rechazo de las derivaciones por Atención especializada hospitalaria, vulnerándose el derecho recogido en artículo 15 de la Ley General de Sanidad. Solicitamos informe preceptivo sobre los hechos referidos y las medidas que se adoptarán para su resolución y atención a los pacientes (cumplimiento del derecho en los pacientes rechazados y consensuar protocolos existentes Atención primaria-Atención especializada que serán evaluados periódicamente). Se recibe escrito de respuesta del Director Gerente del Servicio Extremeño de Salud de fecha 18/8/2021, con información sobre la coordinación entre niveles asistenciales y los protocolos de derivación así como sobre las acciones que se realizarán de evaluación de las e-consultas y revisión y actualización de los protocolos existentes en el área de salud de Badajoz, con objeto de articular los mecanismos necesarios para subsanar, mejorar la calidad del proceso y resolución en la atención a los pacientes. Con fecha 9/9/2021, la Defensora remite escrito al Director Gerente del SES instando a que se establezcan las medidas que se precisen para la reevaluación de los procedimientos existentes y que se articulen los mecanismos necesarios para subsanar los errores que se puedan haber cometido, y garantizar y hacer efectivo el derecho del usuario, en el marco de su área de salud, a ser atendidos en los servicios especializados hospitalarios, mejorando así la calidad de todo el proceso asistencial del SSPE.

CAPÍTULO IV

OTRAS ACTIVIDADES DE LA DEFENSORA

4.1 ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

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

Durante el año 2021, nuestra Institución ha mantenido esta actividad, en la medida de lo posible, dada la evolución de la pandemia por COVID-19 ajustándose a los limitados recursos humanos de los que disponemos en la Institución y siempre priorizando en la atención a los usuarios extremeños; detallándose a continuación las distintas reuniones, intervenciones y comparecencias realizadas. No vamos a incluir en este apartado todas las actividades realizadas, obviando, sobre todo, los contactos mantenidos por las distintas vías con usuarios, pacientes y familiares, y los contactos que se mantienen con asociaciones, gerencias de áreas de salud y otras instituciones. Solo hemos incluido las más representativas y las expondremos por orden cronológico y según el tipo de intervención.

1. Asistencia como miembro a la reunión del Pleno del Consejo Extremeño de Salud, el día 9 de febrero de 2021, a las 11 horas, de forma telemática mediante zoom.
2. Asistencia como miembro a la reunión del pleno del Consejo Regional de Salud Mental del Servicio Extremeño de Salud, el día 5 de marzo de 2021 a las 10:30 horas. celebrado por videoconferencia.
3. Participación para la Revista CONSUMIDOREX, con publicación sobre la evolución de la sanidad extremeña como Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura en marzo de 2021.
4. Asistencia a la reunión del Comité de Bioética Asistencial del Área de Salud de Badajoz del Servicio Extremeño de Salud, en el Hospital Universitario de Badajoz, el día 26 de mayo de 2021.
5. Asistencia a la reunión del Comité de Bioética Asistencial del Área de Salud de Badajoz del Servicio Extremeño de Salud, en el Hospital Universitario de Badajoz, el día 8 de junio de 2021.



6. Comparecencia en la Comisión de Sanidad y Servicios Sociales de la Asamblea de Extremadura de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, el día 21 de junio de 2021, para informar sobre la Memoria de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura relativa al año 2020.
7. Asistencia a la reunión del Comité de Bioética Asistencial del Área de Salud de Badajoz del Servicio Extremeño de Salud, en el Hospital Universitario de Badajoz, el día 21 de septiembre de 2021.
8. Reunión con el Director Gerente del Servicio Extremeño de Salud en su despacho, el día 27 de octubre de 2021, para abordar distintos problemas y cuestiones que afectan a los usuarios del Servicio Extremeño de Salud.
9. Asistencia al Foro Extremeño de Enfermedades Raras, organizado por la Delegación en Extremadura de la Federación Española de Enfermedades Raras (FEDER), el día 9 de noviembre de 2021, a las 9 horas en el aula 4 del Hospital Universitario de Badajoz.
10. Asistencia a la reunión del Comité de Bioética Asistencial del Área de Salud de Badajoz del Servicio Extremeño de Salud, en el Hospital Universitario de Badajoz, el día 15 de noviembre de 2021.
11. Asistencia al Acto Institucional de la presentación del Proyecto “No caminas sol@” de la Asociación Oncológica Extremeña, el día 17 de noviembre a las 11 horas en el Edificio Siglo XXI en Badajoz.
12. Asistencia al acto institucional con motivo del Día Mundial del SIDA, en la Asamblea de Extremadura en Mérida, organizado por el Comité Ciudadano Antisida de la Comunidad Autónoma de Extremadura, en el salón de los pasos perdidos, el día 1 de diciembre de 2021.
13. Asistencia a la reunión del Comité de Bioética Asistencial del Área de Salud de Badajoz del Servicio Extremeño de Salud, en el Hospital Universitario de Badajoz, el día 21 de diciembre de 2021.

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



CAPÍTULO V

DEBER DE COLABORACIÓN DE LOS ORGANISMOS REQUERIDOS

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

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

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

El 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por el COVID-19 a pandemia internacional, sumiendo al país y a nuestra Comunidad Autónoma de Extremadura en una situación grave y excepcional.

En este sentido, desde la situación de pandemia por COVID-19 y en la evolución de la misma, afecta a la tramitación de las solicitudes de asistencia de L.T.R de los usuarios extremeños, la siguiente normativa:

La Ley 1/2005, de 24 de junio, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que establece los plazos máximos de respuesta en tiempos en el caso de intervenciones quirúrgicas, a primeras consultas externas y para la realización de pruebas diagnósticas/terapéuticas, recoge en su artículo 8, punto 3, relativo a la Suspensión de los plazos máximos de respuesta, refleja que son causas de suspensión temporal del cómputo de los plazos máximos de respuesta previstos en esta Ley, los acontecimientos catastróficos, tales como terremotos, inundaciones, incendios u otras situaciones similares; las guerras, revueltas u otras

alteraciones del orden público, las Epidemias; huelgas; y las disfunciones y averías de orden técnico que afecte a uno o más centros o servicios sanitarios.

En este escenario de evolución de la pandemia y la crisis sanitaria provocada por la pandemia por el SARS-CoV-2, desde la Institución continuamos realizando un enorme esfuerzo para escuchar y atender las quejas y peticiones de todos los ciudadanos extremeños que han contactado con la Institución de la Defensora de los Usuarios durante el año 2021, destacando el incremento de solicitudes de información y asesoramiento, así de reclamaciones y solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005 formalizadas.

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

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

Al respecto, puede considerarse que la colaboración proporcionada por el Servicio Extremeño de Salud, ha mejorado, con una comunicación más fluida e información bidireccional. Mantener una mayor comunicación y regularidad en la información con la Oficina, ayuda a la Institución a resolver los casos, a dar explicaciones con mayor fundamento y celeridad, e incluso sugerir algunas mejoras de cara a la atención que reciben los usuarios, pacientes y familiares.

Sin embargo, este deber de colaboración respecto a los tiempos empleados para efectuar las contestaciones por las vías normales, en algunas gerencias de área se puede considerar, claramente mejorables; estos tiempos se han reflejado en el apartado 1.2.1 respecto a las reclamaciones y en el apartado 2.1.5 respecto a las solicitudes de asistencia L.T.R.

Es justo reconocer, como ya se recogió en la memoria del ejercicio anterior, que el plazo de diez días establecido en nuestro decreto regulador, es difícil de cumplir en la práctica por la tramitación administrativa, más intensificado ahora con la evolución de

la pandemia y la crisis sanitaria generada por la misma pero no es admisible un plazo superior a los 30-45 días.

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

CAPÍTULO VI

DOTACIÓN, ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DE LA OFICINA DE LA DEFENSORA

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

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

6.1 RECURSOS HUMANOS

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

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

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

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

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

Quiero resaltar el importante esfuerzo que ha realizado la Institución, Defensora y su equipo, en el cumplimiento de nuestros deberes, en un escenario de evolución de la pandemia, la crisis sanitaria generada por la misma y el avance en la vacunación, una situación difícil de trabajo.

En este sentido, nuestra Institución gestionó 3.562 Expedientes en el año 2021, de los cuales 1.541 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R), y 2.021 a reclamaciones y sugerencias. En consecuencia, se aprecia en el año 2021, un incremento significativo del 36% de los expedientes incoados en la Institución respecto al ejercicio anterior, 937 expedientes más, a expensas tanto del aumento de las reclamaciones como de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005.

Destacar en el caso de las reclamaciones, un aumento significativo del 38% respecto al ejercicio anterior pasando de 1.470 en el año 2020 a 2.021 reclamaciones en el año 2021; lo que supone 551 expedientes más de reclamaciones en el año 2021. Y en las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, reseñar también un significativo incremento del 33% respecto al ejercicio anterior, pasando de 1.155 solicitudes en el año 2020 a 1.541 solicitudes en el año 2021.

Durante el ejercicio 2021, la Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, ha seguido contado con el mismo personal que en el ejercicio anterior, además de con la Defensora de los Usuarios, por un equipo formado por tres personas, un jefe de negociado asuntos generales defensa de los usuarios sistema sanitario, una asesora jurídica, y un auxiliar administrativo, personal funcionario interino, mediante llamamiento de bolsa de trabajo de dicha especialidad.

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.

Antes de la aparición de la pandemia, se iniciaron las actuaciones comenzando a trabajar en el diseño y elaboración de material informativo de difusión dirigido a los usuarios y pacientes del sistema sanitario público de Extremadura sobre la Institución, nuestra función de velar por los derechos y libertades de los ciudadanos en materia sanitaria, el servicio que prestamos a todos los usuarios del SES, los instrumentos a disposición de los usuarios y pacientes para reclamar y presentar solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, sus derechos y deberes sanitarios, etc. Pero, tanto en el ejercicio anterior como en el actual, con motivo de la pandemia ocasionada por COVID-19, su evolución y la crisis sanitaria generada por la misma, hemos tenido que ajustar las actividades a la realidad de los medios disponibles y la sobrecarga de trabajo generada, ello unido a nuevas tareas que desempeñar en la Oficina relativas a la gestión de la aplicación informática SIREX (sistema de registro único de la Junta de Extremadura); priorizando siempre en la atención a los usuarios, pacientes y familiares.

Como ya hemos mencionado en ejercicios anteriores, sobre la adscripción de nuestra Institución, el Decreto 4/2003, establece que la Oficina del Defensor de los Usuarios

recoge que estará adscrita al departamento de la Administración Regional que ostente las competencias en materia de protección de los derechos de los consumidores. Desde el 6 de noviembre de 2019, el Ente Público Instituto de Consumo de Extremadura quedó adscrito a la Consejería de Sanidad y Servicios Sociales.

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

6.2 RECURSOS MATERIALES

Como ya se ha reflejado anteriormente, no disponemos en nuestra Institución de presupuesto propio y por tanto, no podemos gestionar recursos económicos.

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

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.

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

Destacar positivamente la importante actividad, durante el año 2021, del portal web de la Defensora de los Usuarios del SSPE, alojado dentro de una plataforma segura y con un espacio independiente por las características específicas de la Institución, que ha mejorado la accesibilidad de los ciudadanos a la Institución, facilitando un espacio de contacto para información y asesoramiento directo y sencillo muy utilizado por los mismos en este ejercicio debido a la pandemia por coronavirus; realizándose desde la Oficina de la Defensora numerosas actuaciones diarias informativas y de asesoramiento con los usuarios extremeños y lo distintos colectivos de forma no presencial, y permitiendo el uso, de forma práctica y sencilla, de los modelos de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la LTR autorellenables.

Lo cual, se ha reflejado en un incremento del uso de la forma de presentación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia de L.T.R por la vía de correo electrónico a través del portal, siendo, al igual que en el ejercicio anterior, la forma más frecuente de presentación de las mismas a través del correo electrónico institucional de la Defensora de los Usuarios.

De los 3.562 expedientes incoados en la Institución en el año 2021, en 2.498 ocasiones se presentó por correo electrónico, representando un 70% del total y con un incremento de un 43% respecto al año 2021.

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



6.3 PROCEDIMIENTO

Durante el año 2021, debido a la evolución de la pandemia por COVID-19 y la crisis sanitaria generada por la misma, se ha tenido en cuenta en el procedimiento en relación a la tramitación de las reclamaciones y sugerencias, lo contemplado en el Título III del Decreto 4/2003 de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, así como 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 artículo 8, punto 3, relativo a la suspensión de los plazos máximos de respuesta, en el procedimiento en relación a la tramitación de las solicitudes de asistencia al amparo de la misma.

Asimismo, se ha considerado importante realizar actuaciones más directas e inmediatas con el Servicio Extremeño de Salud principalmente, en los casos de usuarios y pacientes que, una vez valorados y analizados, son considerados prioritarios de ser resueltos y, por tanto, requieren de una mayor celeridad en su tramitación, gestión y resolución; ya sea por la gravedad de la patología, el motivo de reclamación que precisa de una celeridad de actuación al estar condicionado en el tiempo, o porque la demora en la atención podría vulnerar el derecho del usuario, entre otros motivos. Por ello, desde la Institución

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

El procedimiento utilizado consiste en lo siguiente:

Se inicia el procedimiento con la recepción de las reclamaciones presentadas por los usuarios, 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 un expediente a cada reclamación, donde se anotan todas las actuaciones que se practican. Desde el buzón de quejas y sugerencias de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, nos remiten las reclamaciones que reciben de manera telemática y cuyo contenido se refieren a la atención sanitaria en el Sistema Sanitario Público de Extremadura. La remisión es a través de correo electrónico. Por la misma vía se le comunica la recepción de la reclamación y se abre el expediente como cualquier otra reclamación recibida por otra vía.

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

RECLAMACIONES ADMITIDAS A TRÁMITE:

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

EN PRIMERA INSTANCIA

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

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

EN SEGUNDA INSTANCIA

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

TRAMITACIÓN

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

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

La Institución, a la vista de los informes recibidos, formula una propuesta de mediación cuando la entidad del asunto lo permita y sea aceptada por el usuario. En estos casos concluimos la tramitación mediante comunicación verbal, siempre que de las actuaciones y explicaciones proporcionadas por el centro o servicio sanitario se derive la plena



satisfacción para el reclamante, dejando constancia en el expediente y dando cuenta al órgano competente. En aquellos casos, donde la naturaleza reclamada, por su complejidad o necesaria meditación, consideramos que debe ser objeto de lectura reflexiva, se remite al reclamante, escrito con información detallada, escritos adjuntos si lo consideramos conveniente, para formular alegaciones si lo considera conveniente.

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

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

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

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

RECLAMACIONES NO ADMITIDAS A TRÁMITE:

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

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

competente con escrito acompañante, con recordatorio de los plazos de respuesta y solicitando información sobre las actuaciones realizadas. Al usuario también se le solicita colaboración a fin de realizar un seguimiento sobre el grado de satisfacción y para obtener información sobre las medidas adoptadas

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.4 DIFUSIÓN

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

Antes de la aparición de la pandemia, se iniciaron las actuaciones comenzando a trabajar en el diseño y elaboración de material informativo de difusión dirigido a los usuarios y pacientes del sistema sanitario público de Extremadura sobre la Institución, nuestra función de velar por los derechos y libertades de los ciudadanos en materia sanitaria, el servicio que prestamos a todos los usuarios del SES, los instrumentos a disposición de los usuarios y pacientes para reclamar y presentar solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, sus derechos y deberes sanitarios, etc. Pero, tanto en el ejercicio anterior como en el actual, con motivo de la pandemia ocasionada por COVID-19, su evolución y la crisis sanitaria generada por la misma, hemos tenido que ajustar las actividades a la realidad de los medios disponibles y la sobrecarga de trabajo generada, ello unido a nuevas tareas que desempeñar en la Oficina relativas a la gestión de la aplicación informática SIREX (sistema de registro único de la Junta de Extremadura); priorizando siempre en la atención a los usuarios, pacientes y familiares.

Destacar positivamente la importante actividad, durante el año 2021, del portal web de la Defensora de los Usuarios del SSPE, alojado dentro de una plataforma segura y con un espacio independiente por las características específicas de la Institución, que ha mejorado la accesibilidad de los ciudadanos a la Institución, facilitando un espacio de contacto para información y asesoramiento directo y sencillo muy utilizado por los mismos en este ejercicio debido a la pandemia por coronavirus; realizándose desde la Oficina de la Defensora numerosas actuaciones diarias informativas y de asesoramiento con los

usuarios extremeños y lo distintos colectivos de forma no presencial, y permitiendo el uso, de forma práctica y sencilla, de los modelos de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la LTR autorellenables. Lo cual, se ha reflejado en un incremento del uso de la forma de presentación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia de L.T.R por la vía de correo electrónico a través del portal, siendo la forma más frecuente de presentación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia de la Ley 1/2005 en este ejercicio fue a través del correo electrónico institucional de la Defensora de los Usuarios. De los 3.562 expedientes incoados en la Institución en el año 2021, en 2.498 ocasiones se presentó por correo electrónico, representando un 70% del total y con un incremento de un 43% respecto al año 2021.

Asimismo, durante el año 2021 se han realizado otras actuaciones de información y difusión de la Oficina, mediante la actividad institucional realizada, en la medida de lo posible, dado el escenario de evolución de la pandemia por COVID-19 y el incremento de los expedientes atendidos en la misma, ajustándose a los limitados recursos humanos de los que disponemos en la Institución y siempre priorizando en la atención a los usuarios extremeños; a través de aquellas intervenciones públicas que desarrolla la Defensora de los Usuarios, así como entrevistas en los medios de comunicación, y que tienen, entre otros objetivos, la difusión de la Institución con finalidad de que los ciudadanos conozcan la misma y su actividad. De las mismas, hacemos mención en el apartado 4.1 relativo a la actividad institucional. Y con la atención diaria a usuarios y pacientes por las distintas vías de acceso que han contactado en este ejercicio con nosotros, que es una forma de divulgación a otras personas, así como a través de compañeros profesionales sanitarios y no sanitarios del SES y otras administraciones que nos conocen y derivan a usuarios/as a nuestra Institución para su información y asesoramiento, la resolución de conflictos en el sistema sanitario, etc.

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

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

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

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



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

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

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

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

CARTA DE SERVICIOS Y BUENAS PRÁCTICAS.

1. PRESENTACIÓN

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

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



2. FUNCIONES DE LA INSTITUCIÓN

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

ATENDER

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

TRAMITAR

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

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

INFORMAR

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

PUBLICAR

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

GARANTIZAR

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

MEJORAR

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

3. DERECHOS DE LOS USUARIOS

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

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

4. CRITERIOS DE CALIDAD – CONDUCTA ADMINISTRATIVA.

ACTUACIÓN DE EMPLEADOS PÚBLICOS

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

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

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

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

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

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

EDIFICIOS Y OFICINAS ADMINISTRATIVAS

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



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

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

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

PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS

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

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

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

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

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

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

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

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

5. COMPROMISO DE CALIDAD

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

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

6. VALORES DE LA DEFENSORA.

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

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

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

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

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

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

En el año 2021, a través de las distintas vías de contacto mantenidas con los usuarios dieron origen a la apertura de 3.562 Expedientes, de los cuales 1.541 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada y 2.021 a reclamaciones y sugerencias. Hemos incrementado y estimulado aún más la política de facilitar escucha activa, atención, cercanía, facilidad de comunicación y comprensión total de la dimensión de las peticiones que se formulan, sobre todo en el caso de usuarios con edad avanzada, así como información y asesoramiento a todos aquellos usuarios que lo han requerido, principalmente en materia de derechos de los usuarios; facilitando la presentación de las reclamaciones, mediante la mejora de la accesibilidad y la simplificación de los procedimientos.

Es importante aclarar, que no incluimos dentro de estos Expedientes, las numerosas actuaciones informativas y de asesoramiento realizadas por la Institución, a diario, con los ciudadanos y lo distintos colectivos de forma no presencial mediante atención telefónica, por la herramienta de contacto para los ciudadanos con la Institución a través del portal web de la Defensora, correos electrónicos, fax, etc.; recibiendo miles de solicitudes de información y asesoramiento, mostrando su preocupación por su salud, dudas, problemas o conflictos con el sistema sanitario.

La Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura se planteó como objetivo prioritario desde el inicio de su funcionamiento ser una Institución abierta a la ciudadanía, a disposición de los usuarios extremeños, con vocación de cercanía, de fácil accesibilidad para que los usuarios la sientan próxima. Durante el año 2021, hemos seguido potenciando y estimulando esta política de facilitar información y asesoramiento a aquellos usuarios que lo han requerido, especialmente en materia de derechos de los usuarios.

Con las mismas finalidades de las audiencias, se han atendido unas 8.657 llamadas telefónicas, con un incremento del 35% respecto al año 2020 que se atendieron 6.420 llamadas por teléfono; que tenían por naturaleza, la solicitud de información sobre la situación de sus expedientes, sus derechos y deberes sanitarios, o sobre los servicios y prestaciones sanitarias a las que pueden acceder, o bien sobre los requisitos necesarios para su ejercicio. Como objetivo de eficiencia, hemos intentado resolver sus dudas, sin necesidad de que tengan que realizar una segunda llamada, ni a nosotros ni a otra instancia. No siempre hemos conseguido estos objetivos, sobre todo cuando la complejidad de la información, la confidencialidad o los requisitos solicitados por la instancia a la que se dirigían lo hacían desaconsejable.

Otra vía de comunicación importante ha sido por correo electrónico. Por este método se han recibido y contestado durante el año 2021, una media de 4.022 correos electrónicos, un incremento del 37% respecto al ejercicio anterior que eran 2.941 mensajes, de los cuales en multitud de ocasiones se procedió a la apertura de expedientes de reclamación y solicitudes de aplicación de Ley de Tiempo de Respuesta de atención sanitaria especializada. En el resto de ocasiones, la finalidad fue informativa, de asesoramiento, seguimiento de expedientes y por otro tipo de consultas. Se ha optado por una comunicación más individualizada de forma accesible, suficiente y comprensible a través de la respuesta, en la mayoría de los casos, en el día, de los múltiples correos electrónicos que se recibieron a través del portal web de la Defensora de los Usuarios con petición de cualquier tipo de información y asesoramiento.

CAPÍTULO VII

CONCLUSIONES

SOBRE DATOS GENERALES:

- 1) En el año 2021, en un escenario de evolución de la pandemia por COVID-19 y la crisis sanitaria generada, continuamos con la lucha contra la pandemia y las dificultades ocasionadas por la misma, y gracias al avance en la vacunación frente a COVID-19 vamos caminando juntos hacia la normalización.
- 2) La Oficina de la Defensora de los Usuarios es un servicio que se presta a todos los ciudadanos en nuestra Comunidad Autónoma, que ayuda a mejorar el sistema sanitario público y da transparencia al mismo. Destacar que detrás de cada dato recogido en esta Memoria, hay una persona, usuario o paciente del SES, que está reclamando salud, el bien máspreciado para los mismos. Son personas que acuden a nosotros con problemas y dificultades con el sistema sanitario, en busca de respuestas, solicitando nuestro asesoramiento y asistencia. La finalidad principal que persiguen los reclamantes es la de poner en evidencia su caso a fin de que se mejoren los servicios sanitarios y el ejercicio de sus derechos, y se evite su repetición. Y nos esforzamos en encontrar la solución a sus problemas actuando como intermediarios, realizando una labor de mediación con el SES.
- 3) Nuestra función es velar por los derechos y libertades de los ciudadanos en materia sanitaria, fundamentalmente, atendiendo y gestionando las reclamaciones y sugerencias, así como las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en Atención Sanitaria Especializada en Extremadura del SSPE, que presentan los usuarios sanitarios, velando por la adecuada información de los ciudadanos en materia sanitaria, en su participación y en la transparencia, facilitando información de nuestra actividad para que los representantes de los ciudadanos la tengan a su disposición para proponer mejoras en el Sistema que venga a mejorar la atención sanitaria y la satisfacción del ciudadano. Esta Institución, es una garantía de la calidad asistencial y una pieza, fundamental y única, en el cumplimiento de la L.T.R.
- 4) No es función de nuestra Institución juzgar la actividad política y administradora del partido en el poder, ni la gestión del Sistema Sanitario Público de Extremadura (SSPE).
- 5) En el año 2021, con un escenario de evolución de la pandemia por COVID-19 marcado por las consecuencias sanitarias de la misma, ha influido en el balance de las reclamaciones y solicitudes de atención al amparo de la Ley 1/2005 incoadas en la Institución de la Defensora de los Usuarios.

- 6) Los ciudadanos extremeños se han dirigido a la Oficina de la Defensora de los usuarios del SSPE solicitando nuestra asistencia dando lugar a la apertura de 3.562 expedientes, 1.541 correspondieron a solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R) y 2.021 a reclamaciones y sugerencias. En consecuencia, se aprecia en el año 2021, un incremento significativo del 36% de los expedientes incoados en la Institución respecto al ejercicio anterior, 937 expedientes más de usuarios/as extremeños/as, a expensas tanto del aumento de las reclamaciones como de las solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005.
- 7) En la distribución de los expedientes incoados en la Oficina de la Defensora, las solicitudes de aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en atención sanitaria especializada en este ejercicio absorben el 43% de actividad de la Institución, frente al 57% por reclamaciones y sugerencias.
- 8) Reseñar que continúa la tendencia ascendente de las reclamaciones observada desde el año 2012, con más intensidad en este ejercicio debido a la evolución de la pandemia por COVID-19 y la crisis sanitaria ocasionada por la misma, destacando que en el año 2021 las reclamaciones se incrementaron significativamente un 38% respecto al ejercicio anterior pasando de 1.470 en el año 2020 a 2.021 reclamaciones en el año 2021; lo que supone 551 expedientes más de reclamaciones en el año 2021.
- 9) Y en relación con las solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R.), durante el año 2021 ha aumentado la presentación de solicitudes de asistencia por los usuarios sanitarios extremeños, incrementándose de forma significativa los expedientes abiertos en la Institución por este derecho un 33% respecto al ejercicio anterior, pasando de 1.155 solicitudes en el año 2020 a 1.541 solicitudes en el año 2021.
- 10) Trabajamos en nuestra Institución regidos por los principios de confidencialidad de la identidad del usuario, transparencia en las actuaciones, trato humano cercano y adecuación de la comunicación con las personas, manteniendo siempre el respeto a la autonomía profesional del personal integrante de los centros y servicios sanitarios. Nuestra Institución es muy accesible, la forma más frecuente de contacto con los ciudadanos extremeños en la apertura de los expedientes, durante el año 2021, fue por correo electrónico y escrito. De los 3.562 expedientes incoados en la Institución en el año 2021, en 2.498 ocasiones se presentó por correo electrónico, representando un 70% del total y con un incremento de un 43% respecto al año 2021.
- 11) Se han atendido unas 8.657 llamadas telefónicas de usuarios, pacientes y familiares, con un incremento del 35% respecto al año 2020 que se atendieron 6.420 llamadas por teléfono; en relación con la preocupación por su salud, dudas, dificultades con el sistema sanitario, solicitud de información sobre la situación de sus expedientes, sus derechos y deberes sanitarios, sobre los servicios y prestaciones sanitarias a las que pueden acceder, o bien sobre los requisitos necesarios para su ejercicio, problemas con la actividad sanitaria asistencial en atención primaria y atención

especializada hospitalaria así como disconformidad con la información, pruebas detección y seguimiento de casos/contactos estrechos y problemas organizativos en cribados masivos, y otras cuestiones relacionadas con la vacunación frente a COVID-19 (información, dificultades en la vacunación, obtención de certificados COVID digital, etc.).

- 12) Otra vía de comunicación importante ha sido el correo electrónico. Por este método se han recibido y contestado, una media de 4.022 correos electrónicos de usuarios extremeños, un incremento del 37% respecto al ejercicio anterior que eran 2.941 mensajes, de los cuales en multitud de ocasiones se procedió a la apertura de expedientes de reclamación y solicitudes de aplicación de L.T.R de atención sanitaria especializada. En el resto de ocasiones, la finalidad fue informativa, de asesoramiento sanitario-jurídico, seguimiento de expedientes y por otro tipo de consultas relacionadas con el sistema sanitario.
- 13) La Sanidad, es responsabilidad de todos. Conseguir una mejor atención sanitaria, es una responsabilidad de gestores sanitarios, profesionales del SES y pacientes, y requiere la implicación de todos; solo de esta manera podrá lograrse que pacientes y familiares se sientan bien tratados y atendidos por los servicios sanitarios, dando más humanización al sistema sanitario. Sin olvidar, los deberes de los usuarios sanitarios de responsabilizarse del uso adecuado de las prestaciones ofrecidas por el SES y mantener el debido respeto a las normas establecidas en cada centro sanitario y a los profesionales que prestan su servicio en los mismos (Cero Agresiones).
- 14) Nuestro máximo reconocimiento y agradecimiento a todos los profesionales del SES, sanitarios y no sanitarios, por el esfuerzo y la inmensa labor que continúan desarrollando por los pacientes extremeños en la evolución de la pandemia COVID-19 y las dificultades sanitarias generadas por la misma.
- 15) Es importante recuperar la atención que necesitan los pacientes no COVID que se ha visto mermada y relegada por la pandemia, que se pongan los medios para hacer efectivo el derecho por el menoscabo que ha generado la situación provocada por el coronavirus y se reactive la actividad asistencial sanitaria post-COVID para atender a los mismos.
- 16) Se precisa un refuerzo de la Atención Primaria mediante la dotación de medios suficientes para la atención sanitaria a los pacientes de forma no presencial (30%), mejora de las infraestructuras y dotación de presupuesto para cualquier ampliación/modificación de la cartera de servicios en atención primaria, así como de las nuevas acciones que se pongan en marcha, y de la Atención Especializada, mediante la planificación y ejecución de los recursos humanos para poder cubrir las necesidades de esta crisis sanitaria en la post pandemia y estabilización de la contratación, garantizando la continuidad de la atención de las enfermedades no COVID, principalmente las enfermedades graves y no demorables.
- 17) Reconocemos el esfuerzo realizado por los gestores sanitarios del SES en la evolución de la pandemia COVID-19 y la crisis sanitaria generada por la misma, pero para la Institución es insuficiente en el caso de las reclamaciones mientras sigan

umentando principalmente por disconformidad con listas de espera y citaciones; con listas de espera en atención primaria y proporcionándose citas de consultas sucesivas y pruebas diagnósticas de control-seguimiento muy excedidas en tiempo a la prescripción médica pautada. Y es inamisible mientras siga habiendo pacientes en los que se sobrepasan los plazos sin recibir la atención sanitaria especializada, ya sea una intervención quirúrgica, primera consulta o prueba diagnóstica, en cuyos casos, se está incumpliendo por el SES la Ley 1/2005, de 24 de junio, de Tiempos de Respuesta o el Decreto 132/2006, de 11 de julio, por el que se reducen los tiempos de espera en determinadas especialidades en la atención sanitaria especializada, debiendo proceder el SES a resolver la asistencia sanitaria demandada por el paciente teniendo en cuenta que ya se encuentra fuera de garantía.

SOBRE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS:

- 18) Durante el ejercicio 2021, se incoaron 2.021 Expedientes de reclamaciones y sugerencias recibidas en nuestra Institución, destacando un 38% más de reclamaciones que el ejercicio anterior, pasando de 1.470 reclamaciones en el año 2020 a 2.021 en el ejercicio actual, 551 expedientes más incoados en el año 2021. En 1.197 ocasiones fueron presentadas por mujeres y en 824 ocasiones por los hombres; supone que el 59% de las reclamaciones fueron iniciadas por mujeres, un 1% más que en el ejercicio anterior.
- 19) La forma más frecuente de presentación fue a través del correo electrónico institucional, al igual que en el ejercicio anterior. De los 2.021 expedientes incoados de reclamaciones el año 2021, en 1.461 ocasiones se presentaron por correo electrónico, representando un 72% del total. Al igual que en el ejercicio anterior, en el segundo año de la pandemia por coronavirus, la mayoría de los usuarios extremeños continuaron utilizando el correo electrónico para hacernos llegar su reclamación a la Institución. En concreto, un 37% más de usuarios extremeños utilizaron el correo electrónico para hacernos llegar su reclamación a la Institución. Seguida de la vía por escrito, en 489 casos, lo que representa un 65% del total.
- 20) Continúa reclamándose más a la atención especializada que a la atención primaria, 1.590 de los expedientes incoados frente a la atención primaria que recibió 314 reclamaciones. Se incluyen las reclamaciones de los usuarios sanitarios que consideran excesivo el tiempo en recibir atención sanitaria, independientemente de que se trate de fallos por citación o por listas de espera, es decir, citación para consultas sucesivas de control-seguimiento en distintas especialidades como Cardiología, Urología, Traumatología, Angiología y C. Vascul y Oftalmología, principalmente, así como para pruebas diagnósticas de control-seguimiento por los Servicios de Radiología.
- 21) Atención primaria, puerta de acceso al sistema sanitario público, ha pasado de recibir 281 reclamaciones en el año 2020 a 314 reclamaciones de los usuarios sanitarios extremeños en el año 2021, lo que supone un incremento del 12% respecto al ejercicio anterior, representando el 16% del total de reclamaciones, causado principalmente por problemas de organización y normas, y asistenciales en los centros sanitarios de atención primaria, debido al modelo asistencial

- establecido en atención primaria y masificación de la asistencia por aumento de casos en sexta ola por variante ómicron; con reclamaciones de usuarios por problemas con la accesibilidad relacionados con la atención telefónica y las citaciones presenciales y telefónicas (aplazamiento de citas), excesiva demora en las citas para consulta médica con el médico o pediatra (listas de espera en atención primaria), dificultades en la atención sanitaria de personas con problemas de salud no COVID, disconformidad con la información, seguimiento y detección de contactos estrechos, dificultades con las bajas laborales, entre otros; y continúa ocupando el segundo lugar en los motivos reclamados por los usuarios sanitarios en el año 2021.
- 22) Los motivos más reclamados, en el ejercicio 2021, fueron nuevamente la disconformidad por Listas de esperas y citaciones, en 1.279 casos, abarcando un 63% del total de las reclamaciones, a diferencia del año 2020 que representaba un 61% del total, y con un aumento significativo de reclamaciones por este motivo respecto al ejercicio anterior de un 44%; incluyendo las reclamaciones de los usuarios que consideran excesivo el tiempo en recibir citación para consultas sucesivas y/o pruebas diagnósticas de control-seguimiento. Seguidos, al igual que en el ejercicio anterior, por la disconformidad con la Organización y Normas en 472 casos, abarcando un 23% del total, con un incremento muy significativo de un 44% respecto al año anterior. Y en tercer lugar, por la disconformidad con la atención personal y/o sanitaria, en 233 casos, que también se ha incrementado discretamente un 5% respecto al ejercicio anterior; representando un 12% del total de reclamaciones en el año 2021 (abarcaba el 15% en el año 2020).
 - 23) Como en años anteriores, en el ejercicio 2021, los ciudadanos del Área de Salud de Mérida han sido los que han presentado mayor número de reclamaciones en cifras absolutas, 486 expedientes, y en proporción a la población de atención, con 1 reclamación por cada 341 habitantes. Le siguen el Área de Salud de Badajoz, con 465 reclamaciones, que sigue ocupando el segundo lugar en el año 2020 y en tercer lugar, el Área de Salud de Cáceres, con 270 reclamaciones.
 - 24) Las áreas de salud en las que se presentaron más reclamaciones ajustadas a la población de referencia de las mismas fueron Mérida, Llerena-Zafra y Plasencia; al igual que en el ejercicio anterior.
 - 25) El Área de Salud de Mérida el que más reclamaciones genera, en cifras absolutas y ajustadas a la población de referencia, de toda la Comunidad Autónoma; con un incremento del 25% respecto al año anterior y abarcando el 24% del total de las reclamaciones presentadas por los usuarios extremeños en el año 2021. Destacar que en 302 de las 391 reclamaciones aceptadas a trámite por considerarnos competentes se debieron a problemas con listas de espera y citaciones, para consultas sucesivas y/o pruebas diagnósticas de control-seguimiento (revisiones médicas en atención especializada), principalmente reiteradas en el Cardiología, Neurología, Oftalmología, Urología, Rehabilitación, Dermatología, Ginecología y Oncología médica; y en el caso de atención primaria, por demora en las citaciones para tratamiento en las unidades de fisioterapia y en Equipos de Salud Mental.

- 26) El Área de Salud de Badajoz, con 465 reclamaciones, ha aumentado las reclamaciones en un 37% y continúa ocupando el segundo lugar entre las más reclamadas en cifras absolutas y la cuarta posición en proporción a la población de referencia, con 1 reclamación por cada 581 habitantes; abarcando, al igual que en el ejercicio anterior, el 23% del total de las reclamaciones.
- 27) El Área de Salud de Cáceres, con 270 reclamaciones ha incrementado también las reclamaciones en su área un 18% respecto al ejercicio anterior, y continúa ocupando en este ejercicio el tercer lugar entre las más reclamadas en cifras absolutas y la quinta posición ajustada a la población de atención, con 1 reclamación por cada 695 habitantes; representando el 13% del total de las reclamaciones presentadas por los usuarios extremeños.
- 28) Destacar el Área de Salud de Don Benito-Villanueva que ha aumentado las reclamaciones en su área de forma significativa un 78% respecto al ejercicio anterior, pasando de 94 a 167 reclamaciones, pero que sin embargo continúa ocupando el sexto lugar en cifras absolutas y ajustadas a población, con 1 reclamante por cada 807 habitantes; representando el 8% del total de las reclamaciones.
- 29) El Área de Salud de Plasencia, que abarca el 11% del total de las reclamaciones, ha pasado de 155 a 216 reclamaciones en el año 2021, con un incremento del 39% respecto al ejercicio anterior, ocupando el quinto lugar en cifras absolutas pero el tercero más reclamado ajustado a población al igual que en el ejercicio anterior, con 1 reclamante por cada 494 habitantes.
- 30) Se aumentan también las cifras de reclamaciones en el Área de Salud de Llerena-Zafra, pasando de 154 a 242 reclamaciones en el año 2021, lo que supone un incremento significativo del 57%, representando el 12% del total de reclamaciones y ocupando el segundo lugar entre las más reclamadas en proporción a la población de referencia, con 1 reclamante cada 411 habitantes.
- 31) Reseñar el Área de Salud de Coria, que ha incrementado muy significativamente las reclamaciones en un 166% con respecto al año anterior, pasando de 6 a 16 reclamaciones, pero sigue siendo el área de salud menos reclamada por los usuarios extremeños tanto en cifras absolutas como en proporción a la población de referencia. También el Área de Salud de Navalmoral, con 42 reclamaciones, representando el 2% del total de las reclamaciones, ha aumentado las reclamaciones en este ejercicio en un significativo 62% pero sigue siendo una de las áreas de salud menos reclamada, por detrás de Coria, tanto en cifras absolutas como en proporción a la población de referencia.
- 32) En el año 2021, de los 2.021 expedientes incoados de reclamaciones y sugerencias en la Oficina de la Defensora de los Usuarios, 1.556 fueron aceptados por considerarnos competentes en el procedimiento, un 77% del total de expedientes y procedimos a su recepción, análisis, tramitación y gestión; en concreto, 418 expedientes más que en el año 2020, con un incremento del 37% respecto al ejercicio anterior. Las 465 reclamaciones restantes, se consideraron rechazadas en primera instancia, al no ser competentes según la normativa reguladora, y procedimos a recepcionarlas y atenderlas, un 23% del total.

- 33) Las causas por las que se admitieron a trámite las 1.556 reclamaciones fueron las siguientes: En Primera Instancia en 1.038 casos; Por afectar a más de un área de salud: 5 expedientes; Por ser reiteradas sobre un Servicio en 603 expedientes, y de Oficio en 700 expedientes. En Segunda Instancia, en 248 casos; Por no ser contestada en plazo por el SAU, en 139 expedientes. Por desacuerdo del usuario con la resolución de la Gerencia competente, en 109 expedientes.
- 34) De las 139 reclamaciones aceptadas en segunda instancia por la Institución por no ser contestadas en plazo por el S.A.U, destacar un aumento respecto al año anterior del 53%. En primer lugar, se sitúa el Área de Salud de Llerena-Zafra, que en el ejercicio anterior ocupaba el segundo lugar, con 53 reclamaciones no contestadas en plazo, pasando de 23 reclamaciones no contestadas en plazo por el S.A.U en el año 2020 a 53 reclamaciones en el 2021; abarcando el 38% del total. Le sigue el Área de Salud de Mérida con 27 reclamaciones no contestadas en plazo por el S.A.U pero con un descenso respecto al ejercicio anterior de un 7%.
- 35) De las 109 reclamaciones aceptadas en segunda instancia por la Institución por desacuerdo del usuario con la contestación de la Gerencia de área de salud (resolución no satisfactoria), destacar un aumento del 28% respecto al ejercicio anterior. En el año 2021, pasa a ocupar el primer lugar el Área de Salud de Badajoz, con 35 reclamaciones con resolución no satisfactoria para el usuario, incrementándose un 25% respecto al año 2020, lo que supone el 32% del total de dichas reclamaciones.
- 36) Nuestra Institución rechazó la tramitación de las reclamaciones en 465 ocasiones, realizando una atención de las mismas, remitiéndolas al órgano competente que corresponda. El motivo más frecuente fue eludir la primera instancia, es decir, su presentación en la primera instancia en los servicios de atención al usuario de cada área de salud de conformidad con la normativa reguladora vigente. Esta situación ocurrió en las 465 ocasiones, sin rechazo por otras causas (vía judicial, infundada, etc.).
- 37) A fecha 31 de diciembre de 2021, del total de las 2.021 reclamaciones y sugerencias incoadas, se encontraban 1.909 Expedientes finalizados y 112 en instrucción, un 6%. Estos últimos, se trataban principalmente de expedientes abiertos, en fase de instrucción y se ha procedido desde la Institución a realizar un segundo requerimiento y reiteraciones a las gerencias de las áreas de salud correspondientes para que procedan a dar respuesta a las mismas y proceder al cierre de los mismos.
- 38) Un 99% de los Expedientes tramitados, se finalizó con el acuerdo de ambas partes, usuario/a y Servicio Extremeño de Salud. En 16 ocasiones, un 1%, fue necesaria una Resolución de la Defensora de los Usuarios, con unas recomendaciones específicas y propuestas de adopción de medidas dirigidas a subsanar las anomalías detectadas. Las situaciones como consideración de un inadecuado trato personal y disconformidad con la atención sanitaria son las causas que más difícilmente se llegan a mediar. El tiempo medio de cierre de los expedientes incoados, en los que somos competentes, fue de 32 días; y en el caso de los expedientes atendidos pero que no eran de nuestra competencia, fue de 1 día.

- 39) En el Área de Salud de Badajoz, en el año 2021, se presentaron 465 reclamaciones, lo que supone un incremento de un 37% respecto al ejercicio anterior, de las cuales en 326 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento. 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, cuarenta y cuatro Expedientes superaron el plazo de 60 días, que representa un porcentaje del 14% de los expedientes tramitados.
- 40) Destacamos las reclamaciones por disconformidad con listas de esperas y citaciones, por demora en citación para consulta sucesiva y/o prueba de control-seguimiento (revisión médica). En concreto, para pruebas diagnósticas de control-seguimiento por los Servicios de Radiología (RMN, TAC y ecografías) y consultas sucesivas dirigidas principalmente a los Servicios de Angiología y Cirugía Vasculat, Neurología, Traumatología y al Centro Extremeño de Reproducción Humana Asistida (CERHA); siendo cerradas la mayoría por mediación. Le siguen por disconformidad con organización y normas en centros hospitalarios y centros de atención primaria, con problemas de accesibilidad relacionados con la atención telefónica y las citaciones no presenciales, excesiva demora en las citas para consulta médica (listas de espera en atención primaria), disconformidad con la información, seguimiento y detección de contactos estrechos y pruebas diagnósticas en los mismos, dificultades en la vacunación frente a COVID-19 y obtención de certificados, así como por cuestiones de acompañamiento a embarazadas, disconformidad rechazo consultas a especialistas, entre otros; siendo cerradas la mayoría por mediación.
- 41) En el Área de Salud de Cáceres, se presentaron 270 reclamaciones (229 en el año 2020), de las cuales en 196 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento. La media de días en tramitar los expedientes de estas reclamaciones fue de 42 días. Del total de expedientes que se cerraron al final del ejercicio, noventa y ocho Expedientes superaron el plazo de 60 días, que representa un porcentaje del 50% de los expedientes tramitados.
- 42) Destacamos las reclamaciones por disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria en concreto, citación para consulta sucesiva (revisión médica especializada), ya sea por lista de espera o por fallos citación (anulaciones y reprogramaciones), en distintas especialidades como Urología, Traumatología Cardiología y Oftalmología, así como para pruebas diagnósticas de control-seguimiento por los Servicios de Radiología; siendo cerradas la mayoría por mediación. Le siguen reclamaciones por disconformidad con organización y normas, y con la atención personal y/o sanitaria; principalmente en los centros sanitarios de atención primaria, con reclamaciones de usuarios y pacientes por trato personal y/o asistencia sanitaria, problemas de accesibilidad, asociados con la atención telefónica y las citaciones no presenciales y excesiva demora en las citas para consulta médica (listas de espera en atención primaria), entre otros; siendo cerradas la mayoría por mediación.
- 43) En el Área de Salud de Coria, de un total de 16 reclamaciones presentadas, en 10 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos

- competentes en el procedimiento. La media de días en tramitar estas reclamaciones fue de 15 días. Ningún expediente se cerró en un plazo superior a 60 días.
- 44) La mayoría de las reclamaciones del Área de Salud de Coria, tenían por motivo la disconformidad con la organización y normas (en 5 expedientes) y la atención personal y/o sanitaria (en 4 expedientes), tanto en centro hospitalario como de atención primaria; y una reclamación por disconformidad con listas de esperas y citaciones (cardiología); siendo cerradas la mayoría por mediación.
 - 45) En el Área de Salud de Don Benito-Villanueva, de un total de 167 reclamaciones presentadas, en 116 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento. La media de días en tramitar estas reclamaciones fue de 38 días. Diecisiete expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 15% de los expedientes tramitados.
 - 46) Destacamos las reclamaciones por disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria en concreto, citación para consulta sucesiva (revisión médica especializada), ya sea por lista de espera o por fallos citación (anulaciones y reprogramaciones), en distintas especialidades como Cardiología Traumatología, Urología, Oftalmología y Neurología; siendo cerradas la mayoría por mediación. Le siguen las reclamaciones por disconformidad con organización y normas principalmente en los centros sanitarios de atención primaria, y por disconformidad con la atención personal y/o sanitaria, así como reclamaciones por deficiencias de recursos humanos de usuarios de núcleos rurales; siendo cerradas la mayoría por mediación.
 - 47) En el Área de Salud de Llerena-Zafra se recibieron 242 reclamaciones, en 197 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento. La media de días en tramitar estas reclamaciones fue de 28 días. Veintidós expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 11% de los expedientes tramitados.
 - 48) Destacamos las reclamaciones por disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria en concreto, citación para consulta sucesiva y/o prueba de control-seguimiento, ya sea por lista de espera o por fallos citación (anulaciones y reprogramaciones), principalmente reclamaciones para consultas sucesivas dirigidas a los Servicios de Urología, Neumología, Digestivo, Otorrinolaringología y Neurología, así como para pruebas diagnósticas de control-seguimiento por los Servicios de Radiología, Digestivo y Neumología; siendo cerradas la mayoría por mediación.
 - 49) En el Área de Salud de Mérida, de un total de 486 reclamaciones (390 en el año 2020) presentadas, en 391 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento. La media de días en tramitar estas reclamaciones fue de 29 días. Treinta y dos expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 8% de los expedientes tramitados.



- 50) Destacamos las reclamaciones por disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria en concreto, citación para consulta sucesiva y/o prueba de control-seguimiento (revisión médica), ya sea por lista de espera o por fallos citación (anulaciones y reprogramaciones), dirigidas principalmente a los Servicios de Cardiología, Neurología, Oftalmología, Urología, Rehabilitación, Dermatología, Ginecología y Oncología médica, y en el caso de atención primaria, por demora en las citaciones para el tratamiento en las unidades de fisioterapia y en las citas de seguimiento en Equipo de Salud Mental, siendo cerradas la mayoría por mediación. Seguidas por disconformidad con organización y normas, y con la atención personal y/o sanitaria; principalmente por problemas asistenciales y de organización y normas en los centros sanitarios de atención primaria, debido al cambio en el modelo asistencial de atención primaria, con reclamaciones de usuarios y pacientes por problemas de accesibilidad, asociados con la atención telefónica y las citaciones no presenciales, excesiva demora en las citas para consulta médica (listas de espera en atención primaria), dificultades en la vacunación frente a COVID-19 y obtención de certificados, gestión y seguimiento de casos covid y contactos estrechos y pruebas diagnósticas en los mismos, entre otros; siendo cerradas la mayoría por mediación.
- 51) En el Área de Salud de Navalmoral de la Mata, de un total de 42 reclamaciones presentadas, en 31 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento. La media de días en tramitar estas reclamaciones fue de 23 días. Dos expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 6% de los expedientes tramitados.
- 52) Destacamos las reclamaciones por disconformidad por organización y normas, principalmente en centros de atención primaria, por excesiva demora en las citas para consulta médica, y dificultades en la vacunación frente a COVID-19; así como por disconformidad con listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria en concreto, citación para consulta sucesiva y/o prueba de control-seguimiento (revisión médica), principalmente para consulta sucesiva en Medicina Interna y Oftalmología, y para pruebas diagnósticas de control-seguimiento por el Servicio de Radiología; siendo cerradas la mayoría por mediación.
- 53) En el Área de Salud de Plasencia, de un total de 216 reclamaciones (155 en el año 2020) presentadas, en 180 ocasiones aceptamos a trámite el expediente de reclamación por considerarnos competentes en el procedimiento. La media de días en tramitar estas reclamaciones fue de 42 días. Cuarenta y dos expedientes se cerraron en un plazo superior a 60 días, que representa un porcentaje del 23% de los expedientes tramitados.
- 54) Destacamos las reclamaciones por disconformidad por listas de esperas y citaciones, por demora en recibir atención sanitaria en concreto, citación para consulta sucesiva y/o prueba de control-seguimiento (revisión médica), ya sea por lista de espera o por fallos citación (anulaciones y reprogramaciones), siendo cerradas la mayoría por mediación. En concreto, consultas sucesivas dirigidas principalmente a los Servicios de Oftalmología (la más reclamada), Neurología, Urología, Neumología, Traumatología y Nefrología, y pruebas diagnósticas de control-seguimiento por



el Servicio de Neumología. Le siguen las reclamaciones por disconformidad con atención personal y/o sanitaria, en centros hospitalarios y de atención primaria; siendo cerradas la mayoría por mediación.

- 55) Reseñar en sentido desfavorable los expedientes de reclamaciones que se encontraban aún en fase de instrucción al cierre del ejercicio 2021, pendientes de los pertinentes informes del SES, en concreto, destacando el Área de Salud de Llerena-Zafra (37 expedientes), Plasencia (23 expedientes), Badajoz (22 expedientes) y Cáceres (21 expedientes).

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

- 56) Durante el ejercicio 2021, se recibieron 1.541 solicitudes de aplicación de la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura (L.T.R) en nuestra Institución, supone un aumento del 33% respecto al ejercicio anterior, donde se presentaron 1.155 solicitudes de asistencia. Destacando un incremento de las solicitudes de asistencia de L.T.R presentadas por los pacientes por demora en la atención sanitaria especializada tanto para primeras consultas a especialistas como para intervenciones quirúrgicas y pruebas diagnósticas.
- 57) Por áreas de salud, resaltar principalmente el aumento significativo de las solicitudes de asistencia de L.T.R de los pacientes del Área de Salud de Mérida, en un 118%, y del Área de Salud de Badajoz, en un 89%, respecto al año 2020. El Área de Salud de Plasencia, es la segunda área más demandada en proporción a la población, la que genera, junto con Badajoz que es la primera, más solicitudes de asistencia de L.T.R por incumplimiento de plazos en Extremadura, pero con una disminución de las solicitudes de asistencia en este ejercicio de un 23% respecto al año 2020.
- 58) Sobre la forma de presentación de las solicitudes de asistencia, se aprecia un aumento, respecto al año anterior, de los expedientes que se han abierto a través de la vía de correo electrónico, entendible por la situación de pandemia por coronavirus y el conocimiento de los pacientes del portal web de la Defensora de los Usuarios, pasando de un 59% del total en el año 2020 a un 67% en el año 2021; continúa ocupando esta vía el primer lugar. En este ejercicio se ha incrementado un significativo 51% las reclamaciones remitidas por los usuarios al amparo de la Ley 1/2005 por esta vía. Debemos entender que la inmediatez en la tramitación de estas solicitudes de asistencia es primordial. En segundo lugar, y sin cambios respecto al ejercicio anterior, la apertura de los expedientes de solicitudes de asistencia se realizó a través de la vía del escrito, en un 25% (la mayoría procedentes de zonas rurales); sumando entre ambas el 92% del total.
- 59) Según el tipo de atención sanitaria demandada por los pacientes en las solicitudes de asistencia de la Ley 1/2005, de las 1.541 solicitudes que se recibieron en el año 2021, a diferencia del ejercicio anterior, son las intervenciones quirúrgicas las que acumulan más solicitudes de asistencia L.T.R, con 548 solicitudes de pacientes, representando un 36% del total de las solicitudes, con un aumento de solicitudes

demandando las mismas de un 22% respecto al año 2020. Seguidas muy de cerca por las solicitudes de demora para primeras consultas a especialistas, que pasan a ocupar el segundo lugar en el año 2021, con 539 solicitudes de asistencia, representando un 35% del total de las solicitudes, con un aumento de solicitudes demandando las mismas de un 20% respecto al año 2020. Y, en tercer lugar, las solicitudes de atención por demora para primeras pruebas diagnósticas, con 454 solicitudes, representando un 29% del total de las solicitudes, y resaltando en las mismas un aumento muy significativo de un 80% respecto al año 2020.

- 60) De las 1.541 solicitudes de Ley de Tiempos de Respuesta en atención sanitaria especializada, admitidas a trámite, se aceptaron en 958 casos y en 450 ocasiones se realizaron Resoluciones por la Defensora de los Usuarios. Las 133 peticiones denegadas desde el SES fueron justificadas no recibiendo alegaciones por parte de los reclamantes. Las causas más frecuentes fueron por tratarse de revisiones o consultas de control-seguimiento y no primeras consultas a especialistas, o tratarse de una prueba de screening o preventiva, de control-seguimiento y no de una indicación de finalidad diagnóstica, en 89 casos; por incumplimiento de uno de los requisitos para su solicitud, principalmente el haberse solicitado antes de haberse cumplido el plazo recogido en la Ley 1/2005, en 22 casos; y por otras causas en 22 ocasiones.
- 61) En el año 2021, en todas las áreas de salud se registra un aumento de las solicitudes de asistencia presentadas por los pacientes por demoras para intervenciones quirúrgicas, primeras consultas a especialistas y primeras pruebas diagnósticas, a excepción de Plasencia y Cáceres, que disminuyen las solicitudes al amparo de la Ley 1/2005, en un 23% y 3%, respectivamente en este ejercicio.
- 62) Sobre la distribución de las solicitudes de asistencia sanitaria según la procedencia de las Áreas de Salud, en el año 2021 al igual que en el ejercicio anterior, es Badajoz el Área de Salud donde más solicitudes de asistencia L.T.R se han tramitado en cifras absolutas, seguida del Área de Salud de Cáceres y Plasencia. Es lógico que las áreas de salud de mayor población y que tienen centros hospitalarios de referencia, como Badajoz y Cáceres, sean las que mayor número de peticiones reciban. Debemos reseñar que, en el Área de Salud de Badajoz, se ubica el Servicio de Angiología y Cirugía Vascul ar en el Hospital Universitario de Badajoz que es un servicio de referencia regional para todos los pacientes extremeños.
- 63) El Área de Salud de Badajoz, que representa el 40% del total de solicitudes, continúa la tendencia ascendente que ya se apreciaba en el ejercicio anterior, con un significativo incremento en el año 2021 de solicitudes de asistencia del 89%, pasando de 327 solicitudes de L.T.R en el año 2020 a 618 solicitudes en el año 2021. Y, ajustada a la población de referencia, Badajoz pasa a ocupar la primera posición en este ejercicio como el área de salud en la que se presentan más solicitudes de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en atención sanitaria especializada. Contiene el Hospital Universitario de Badajoz con 358 expedientes tramitados (200 solicitudes en el año 2020), que a diferencia del ejercicio anterior, en el año 2021 aparece como el primer centro sanitario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada, debido

- al incremento de solicitudes de los pacientes por demoras de la asistencia sanitaria en Angiología y Cirugía Vascolar, Urología y Neurocirugía, principalmente para primeras consultas e intervención quirúrgicas en Angiología y Cirugía Vascolar y para intervenciones quirúrgicas en Neurocirugía y Urología.
- 64) El Área de Salud de Cáceres, experimenta un ligero descenso en un 3% de solicitudes de L.T.R en el año 2021, con 273 peticiones de asistencia, abarcando esta área el 18% del total; ocupando la segunda posición, en cifras absolutas al igual que en el ejercicio anterior, pero pasando a ocupar la cuarta posición ajustada a población en el año 2021. El Hospital Universitario de Cáceres, con 257 expedientes tramitados, pasa a ser el segundo centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria en Extremadura en este ejercicio, situándose por detrás del Hospital Universitario de Badajoz y seguido del Hospital Perpetuo Socorro. Reseñar, que se continúan concentrando mayoritariamente en solicitudes de asistencia dirigidas al Servicio de Traumatología con 109 peticiones, 76 solicitudes por demora de asistencia para intervenciones quirúrgicas y 33 solicitudes para primeras consultas.
 - 65) El Área de Salud de Plasencia, es la segunda área más demandada en proporción a la población, la que genera, junto con Badajoz, más solicitudes de asistencia de L.T.R por incumplimiento de plazos y la tercera más reclamada en cifras absolutas. Representa un 14% del total, con 211 peticiones de pacientes en el año 2021, continuando en este ejercicio con la tendencia descendente anterior observada, con una disminución de las solicitudes de asistencia en un 23% respecto al año 2020. El Hospital Virgen del Puerto, debido al descenso registrado de solicitudes en este ejercicio, pasa de ser el segundo centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005 en el año 2020 a ocupar el cuarto lugar en el año 2021.
 - 66) Badajoz y Plasencia, ajustadas a la población de referencia, son las áreas de salud más demandadas por los pacientes extremeños por incumplimiento de plazos, por tanto, en las que se presentan más solicitudes de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005, de tiempos de respuesta en atención sanitaria especializada. A destacar, en sentido favorable en Plasencia, un descenso del 23% de solicitudes de asistencia de L.T.R respecto al año 2020.
 - 67) Destacar el incremento muy significativo de solicitudes de L.T.R en el año 2021 del Área de Salud de Mérida, un 118% respecto al ejercicio anterior, pasando de 83 peticiones en el año 2020 a 181 peticiones en este ejercicio, abarcando esta área el 12% del total, ocupando el cuarto lugar como área de salud más reclamada en cifras absolutas y la quinta posición ajustada a población de referencia. Conteniendo el Hospital de Mérida, el quinto centro sanitario más reclamado por demoras de asistencia, con 167 expedientes tramitados (76 en el año 2020) principalmente reclamando primeras consultas al Servicio de Rehabilitación, con 68 solicitudes de asistencia (18 en el año 2020).
 - 68) El Área de Salud de Llerena –Zafra, representando un 10% del total, con 159 solicitudes de L.T.R en el año 2021, experimenta un aumento de solicitudes en un 30% respecto al ejercicio anterior; siendo la cuarta área de salud más reclamada en cifras absolutas y la tercera en proporción a la población, como en el ejercicio

anterior. Se concentran mayoritariamente las solicitudes en el Hospital de Zafra, el sexto centro hospitalario más reclamado, con 140 peticiones, dirigidas al Servicio de Radiología, con 43 solicitudes para pruebas diagnósticas, y al Servicio de Oftalmología, con 21 para primeras consultas.

- 69) El Área de Salud de Don Benito-Villanueva, que representa un 5% del total con 85 peticiones de atención sanitaria, continúa siendo el sexto área de salud más reclamado, pero aumentando las solicitudes de asistencia en este ejercicio, en un 48% respecto al año 2020. Contiene el séptimo centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia de la Comunidad Autónoma, provenientes la gran mayoría del Hospital de Don Benito con 77 peticiones, con 43 solicitudes al Servicio de Traumatología, y solo 6 del Hospital Siberia-Serena.
- 70) Resaltar también el Área de Salud de Navalmoral de la Mata, representando un 1% del total, que rompe la evolución favorable de descenso como área en años anteriores, aumentando las solicitudes de asistencia en un 66% en el año 2021, con 15 solicitudes de L.T.R en el año 2020, pero manteniéndose con cifras bajas respecto a las mismas. Por último, el Área de Salud de Coria, se mantiene estable con cifras bajas, tramitándose en el año 2021 una solicitud de asistencia para una primera consulta de Traumatología (ninguna solicitud de L.T.R en el año 2020).
- 71) De las 1.541 solicitudes recibidas en el año 2021, a diferencia del ejercicio anterior, son las intervenciones quirúrgicas las que acumulan más solicitudes de asistencia L.T.R, con un aumento de solicitudes de asistencia demandando las mismas de un 22% respecto al ejercicio anterior aunque seguidas de cerca por las solicitudes de asistencia para primeras consultas a especialistas que pasan a ocupar el segundo lugar en el año 2021 pero que se han incrementado también, en este caso, un 20% respecto del año 2020. Y en tercer lugar, al igual que en el año 2020, las solicitudes de atención por demora en pruebas diagnósticas/terapéuticas, que sin embargo en este ejercicio se han incrementado de forma muy significativa en un 80% respecto al ejercicio anterior; representando un 29% del total de solicitudes de asistencia (22% en el año 2020).
- 72) En relación con las solicitudes de atención sanitaria especializada L.T.R por Centros hospitalarios, a diferencia del ejercicio anterior, es el Hospital Universitario de Badajoz con 358 solicitudes de L.T.R, el centro sanitario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada en Extremadura en el año 2021, con un incremento del 79% respecto al año 2020, principalmente a expensas de solicitudes de intervenciones quirúrgicas, que representan el 60% del total, con 215 peticiones y que ha aumentado un 60% respecto al ejercicio anterior. Le sigue el Hospital Universitario de Cáceres, que pasa en el año 2021 a ocupar la segunda posición de los centros hospitalarios más reclamados por los pacientes en la aplicación de la Ley 1/2005, con 257 peticiones, con un ligero descenso en las peticiones del 8% respecto al año 2020, principalmente a expensas de solicitudes para intervenciones quirúrgicas. En tercer lugar, el Hospital Perpetuo Socorro Badajoz, que pasa de ser el tercer centro sanitario más reclamado en el año 2021, con 245 solicitudes de asistencia L.T.R y con un aumento muy significativo de las mismas del 109% respecto al año 2020, debido principalmente al aumento en las

- solicitudes para pruebas diagnósticas que han pasado de 46 peticiones en el año 2020 a 138 solicitudes tramitadas para el Servicio de Radiología en el año 2021.
- 73) Y en cuarto lugar, se encuentra el Hospital Virgen del Puerto, que pasa a ocupar en este ejercicio la cuarta posición, con una disminución de las solicitudes en el mismo de un 77% en el año 2021, destacando las primeras consultas e intervenciones quirúrgicas. El Hospital de Llerena, es el centro hospitalario que ha reducido las peticiones de los pacientes de solicitudes en la aplicación de la Ley 1/2005 en el año 2021, junto con el Hospital Universitario de Cáceres y del Hospital Virgen del Puerto antes mencionados, pasando de 24 solicitudes en el año 2020 a 19 solicitudes en el año 2021, con una disminución en las peticiones del 21%.
- 74) El resto de centros de atención sanitaria especializada han aumentado las solicitudes de L.T.R presentadas por los pacientes al sobrepasarse los tiempos de respuesta en el año 2021, como son el Hospital Universitario de Badajoz, Hospital Perpetuo Socorro, Hospital de Mérida, Hospital de Zafra, Hospital de Don Benito, Hospital Materno Infantil, Hospital Campo Arañuelo, Hospital Tierra de Barros, Hospital Siberia-Serena y Hospital Ciudad de Coria.
- 75) El Área de Salud de Badajoz, en cifras absolutas y ajustada a la población de referencia, es la primera más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta en la Comunidad Autónoma, con un significativo aumento de 89% más de solicitudes de asistencia respecto al año 2020; viene a reflejar el 40% de todas las solicitudes de asistencia L.T.R incoadas en la Institución. Reseñar que en el Área de Salud de Badajoz, el Servicio de Angiología y Cirugía Vascular del Hospital Universitario de Badajoz es el servicio de referencia regional para todos los pacientes extremeños. Aumentan las solicitudes de L.T.R para primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas, en un 22%, 35% y 43% respectivamente.
- 76) En el Hospital Universitario de Badajoz, continúa la tendencia ascendente en un 79% del año 2020 al 2021, a expensas de las solicitudes por demora de intervenciones quirúrgicas, con 215 expedientes, un 60% más de las peticiones que se cursaron en el año 2020. También se han incrementado las solicitudes por demora de primeras consultas con un aumento muy significativo a reseñar del 277%. Es el primer centro sanitario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada, debido al incremento de solicitudes en Angiología y Cirugía Vascular, Urología y Neurocirugía; principalmente para primeras consultas e intervención quirúrgicas en Angiología y Cirugía Vascular y para intervenciones quirúrgicas en Neurocirugía y Urología. También aumentan las peticiones por pruebas diagnósticas en este centro hospitalario un 56%. Reseñar el Servicio de Angiología y Cirugía Vascular con 95 solicitudes tramitadas en este ejercicio, 56 para intervenciones quirúrgicas (30 en el 2020) y 39 para primeras consultas (3 en el 2020); aumentando de forma muy importante las solicitudes, un 188%. Cabe destacar el Servicio de Neurocirugía con un incremento muy significativo de solicitudes en el año 2021 del 112%, con 55 peticiones, 53 de ellas para intervenciones quirúrgicas (26 en el año 2020). Continúa también el aumento de solicitudes para intervenciones quirúrgicas por el Servicio de Urología, un 54%, con 62 solicitudes tramitadas. Y el Servicio de Radiología y el

Servicio de Digestivo, con 39 y 26 solicitudes de asistencia tramitadas para pruebas diagnósticas, respectivamente.

- 77) El Hospital Perpetuo Socorro, el tercer centro sanitario más reclamado en el año 2021, ha aumentado de forma muy significativa las solicitudes de asistencia un 109% respecto al año anterior, fundamentalmente por las solicitudes en relación con la demora para pruebas diagnósticas, con 138 peticiones, un aumento de las mismas respecto al ejercicio anterior de un 193%, principalmente para RMN, TAC y ecografías, con 132 peticiones. También se han incrementado las solicitudes para primeras consultas a especialistas, con 65 expedientes, principalmente para el Servicio de Rehabilitación con 37 solicitudes, un aumento del 164% respecto al año 2020. Y en el caso de las solicitudes para intervenciones quirúrgicas, se aumentan respecto al ejercicio anterior, dirigidas al Servicio de Traumatología, O.R.L y Oftalmología.
- 78) El Área de Salud de Cáceres, experimenta un ligero descenso en un 3% de solicitudes de L.T.R en el año 2021, abarcando el 18% del total y siendo la segunda más reclamada por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta en cifras absolutas al igual que en el ejercicio anterior, pero pasando a ocupar la cuarta posición ajustada a población en este ejercicio. Cabe destacar el descenso de las solicitudes de asistencia para primeras consultas, en un 22% y para intervenciones quirúrgicas, que descienden un 9%, respecto al ejercicio anterior, y en el caso de solicitudes para intervenciones quirúrgicas aumentan un 64% respecto al año 2020.
- 79) El Hospital Universitario de Cáceres ha experimentado una reducción de solicitudes por incumplimiento de esta Ley en un 8%. Es el segundo centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada en Extremadura. Cabe destacar el descenso de las solicitudes para primeras consultas, en un 29%, y para intervenciones quirúrgicas que descienden un 9%, pero se observa un aumento de las peticiones para pruebas diagnósticas, un 44%. La mayoría de los expedientes por demora para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas proceden del Servicio de Traumatología, con 109 peticiones, 76 solicitudes tramitadas para intervenciones quirúrgicas y 33 para primeras consultas. Destacar también respecto a las solicitudes para intervenciones quirúrgicas, el Servicio de Urología con 32 solicitudes, así como el Servicio de Cirugía General y Digestiva con 19 solicitudes, Servicio de Neurocirugía con 13 solicitudes L.T.R y Servicio de Cirugía Plástica y Reparadora con 11 peticiones en el año 2021. Y en el caso de las solicitudes para pruebas diagnósticas, han pasado de 20 a 37 solicitudes de asistencia, la mayoría por demora para RMN y ecografías.
- 80) En el Área de Salud de Coria, solo se ha dirigido un usuario a nuestra Institución en el año 2021 solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en el Hospital Ciudad de Coria, en concreto, con una solicitud de asistencia por demora para primera consulta con el Servicio de Traumatología.
- 81) El Área de Salud de Don Benito-Villanueva continúa siendo el sexto área de salud más reclamado por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta de nuestra Comunidad Autónoma, pero

- aumentando las solicitudes de asistencia en este ejercicio, en un 48%; que viene a reflejar el 5% de todas las solicitudes de asistencia L.T.R incoadas en la Institución. La mayoría de las peticiones van dirigidas al Hospital de Don Benito-Villanueva, un 93% del total. En concreto, 77 solicitudes en el Hospital de Don Benito y 6 en el Hospital de Siberia-Serena. Se aumentan las solicitudes de asistencia L.T.R para primeras consultas y pruebas diagnósticas respecto al año 2020, en un 71% y 45% respectivamente. Y permanecen sin cambios respecto al ejercicio anterior las solicitudes por demora para intervenciones quirúrgicas.
- 82) El Hospital de Don Benito-Villanueva se han aumentado las solicitudes para primeras consultas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas, resaltando el incremento en las peticiones para primeras consultas a especialistas en un 57% respecto al ejercicio anterior y para pruebas diagnósticas en un 45% en el año 2021. Continúa siendo como en el ejercicio anterior, el séptimo centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria especializada en Extremadura, con 77 peticiones. Cabe destacar el Servicio de Traumatología con 43 solicitudes de asistencia tramitadas, con 30 solicitudes para primeras consultas y 13 peticiones para intervenciones quirúrgicas. También se incrementan las solicitudes para primeras consultas con el Servicio de Oftalmología.
- 83) El Área de Salud de Llerena-Zafra, es la cuarta área de salud más reclamada en cifras absolutas y la tercera en proporción a la población, representando un 10% del total y con un aumento de solicitudes de un 30%. Se concentran mayoritariamente las solicitudes en el Hospital de Zafra con 140 peticiones y representando el 80% del total del área y, dirigidas al Hospital de Llerena, 19 solicitudes tramitadas. Se incrementan las solicitudes para primeras consultas y pruebas diagnósticas en un 50% y 30%, respectivamente, respecto al ejercicio anterior, y disminuyen las peticiones para intervenciones quirúrgicas en el año 2021, en un 29%.
- 84) El Hospital de Zafra ha incrementado en el año 2021 las solicitudes por incumplimiento de la Ley 1/2005 en un 43%, pasando de 98 a 140 expedientes abiertos en este centro hospitalario. Descienden las solicitudes de asistencia por demoras para intervenciones quirúrgicas en un 35%, pero se incrementan de forma muy significativa la demanda de pacientes para pruebas diagnósticas en un 110% respecto al ejercicio anterior. También se registra un aumento de las solicitudes de demora para primeras consultas en un 29% respecto al ejercicio anterior. Cabe destacar el Servicio de Radiología con 43 solicitudes de L.T.R tramitadas para pruebas diagnósticas (13 peticiones en el ejercicio anterior), principalmente para ecografías con 34 peticiones, y el Servicio de Digestivo con 13 solicitudes tramitadas. Resaltar también el Servicio de Oftalmología, con 21 solicitudes de demora para primeras consultas, el Servicio de O.R.L con 11 peticiones y el Servicio de Rehabilitación, con 10 solicitudes L.T.R.
- 85) El Área de Salud de Mérida, ocupando el cuarto lugar como área de salud más reclamada en cifras absolutas y la quinta posición ajustada a población de referencia por demora en el cumplimiento de los tiempos establecidos en la Ley de Tiempos de Respuesta, lo que representa un 12% del total. Destacamos el incremento muy significativo de solicitudes de L.T.R en un 118%. Se concentran

la mayoría de las solicitudes de asistencia en el Hospital de Mérida, con 167 peticiones, y 14 solicitudes de asistencia dirigidas al Hospital de Tierra de Barros. Aumentan las solicitudes L.T.R para primeras consultas a especialistas respecto al ejercicio anterior en un 160%, así como las solicitudes de asistencia para pruebas diagnósticas en un 27% y las peticiones para intervenciones quirúrgicas, en un 225% respecto al año 2020.

- 86) El Hospital de Mérida, es el quinto hospital más reclamado, que supone el 92% total de solicitudes del Área de Salud de Mérida, un importante aumento del 120%. Se han incrementado las solicitudes de asistencia L.T.R por demoras en las tres asistencias sanitarias contempladas en la Ley 1/2005, en primeras consultas en un 173%, en pruebas diagnósticas en un 21% y en intervenciones quirúrgicas en un 200%. Cabe destacar el Servicio de Rehabilitación, con 68 solicitudes de asistencia tramitadas para primeras consultas (18 peticiones en el año 2020) y el Servicio de Neurología con 13 solicitudes de asistencia dirigidas al mismo (4 peticiones en el 2020). Resaltar también las 34 peticiones para pruebas diagnósticas que estaban referidas, en su mayoría, al Servicio de Radiología, con 16 solicitudes L.T.R. y al Servicio de Digestivo con 11 peticiones de los pacientes.
- 87) En el Área de Salud de Navalmoral de la Mata se ha roto la tendencia descendente observada anteriormente y se incrementan las solicitudes de asistencia por demora en un 66%. En 15 ocasiones, los pacientes se dirigieron a nuestra Institución solicitando la aplicación de la Ley de Tiempos de Respuesta en el Hospital Campo Arañuelo, representando un número bajo de solicitudes, el 1% del total de los expedientes incoados en nuestra Comunidad Autónoma. En el Hospital Campo Arañuelo, se aumentan las demoras para primeras consultas a especialistas, pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas Destacar el incremento de las solicitudes por demora para primeras consultas, en un 80% respecto al ejercicio anterior, siendo las más reclamadas con 9 solicitudes de L.T.R en el año 2021 principalmente dirigidas al Servicio de Traumatología y Medicina Interna; seguida de las solicitudes para pruebas diagnósticas con 4 peticiones. Destacar el incremento de las solicitudes por demora para primeras consultas, en un 80% respecto al ejercicio anterior, siendo las más reclamadas con 9 solicitudes de L.T.R en el año 2021 principalmente dirigidas al Servicio de Traumatología y Medicina Interna; seguida de las solicitudes para pruebas diagnósticas con 4 peticiones.
- 88) El Área de Salud de Plasencia, es la segunda área más demandada en proporción a la población y la tercera más reclamada en cifras absolutas, representando el 14% del total de solicitudes de L.T.R., continuando en este ejercicio con la tendencia descendente anterior observada, con una disminución de las solicitudes de asistencia en un 23% respecto al año 2020. Se reducen las solicitudes de L.T.R para primeras consultas e intervenciones quirúrgicas respecto al ejercicio anterior, en un 47% y 17%, respectivamente. Y se aumentan las solicitudes por demora para pruebas diagnósticas, de 25 a 52 peticiones, un 108% respecto al año 2020.
- 89) El Hospital Virgen del Puerto, debido al descenso registrado de solicitudes de asistencia en este ejercicio, pasa a ocupar el cuarto lugar como centro hospitalario más reclamado por demoras de asistencia sanitaria al amparo de la Ley 1/2005.

- Las demoras por primeras consultas representan el 39% y por intervenciones quirúrgicas el 36%, lo que suman entre ambas el 75% del total de las solicitudes de L.T.R del Hospital Virgen del Puerto. Cabe destacar en este centro hospitalario, el Servicio de Traumatología con 60 solicitudes tramitadas (122 solicitudes en el ejercicio anterior), de las cuales 17 fueron para primeras consultas (82 solicitudes en el año 2020) y 43 para intervenciones quirúrgicas (40 solicitudes en el año 2020). Resaltamos también el Servicio de Digestivo con 32 solicitudes tramitadas, 26 de ellas para pruebas diagnósticas, Servicio de Oftalmología con 25 solicitudes tramitadas, de las cuales 15 fueron por intervenciones quirúrgicas y 10 por primeras consultas, y el Servicio de Rehabilitación, con 17 peticiones tramitadas para primeras consultas.
- 90) Respecto a las solicitudes de atención de L.T.R aceptadas en la Institución, que finalizaron con el pronunciamiento por parte de la Defensora de una Resolución con recomendaciones, por la demora en la resolución de las mismas, indicando al SES la obligación de resolver la solicitud y ofrecer al solicitante la posibilidad de satisfacer su demanda en centro o centros privados concertados, al haberse superado los plazos previstos para su atención sanitaria especializada, en el año 2021, se realizaron 450 resoluciones.
- 91) En el año 2021, a diferencia del ejercicio anterior, es el área de salud de Badajoz donde se concentran la mayoría de las Resoluciones emitidas por la Defensora de los Usuarios, con 224 Recomendaciones, seguida de Cáceres y Plasencia, con 102 y 85 resoluciones, respectivamente; abarcando entre las tres el 91% del total de las resoluciones realizadas en este ejercicio, con 411 resoluciones de un total de 450 resoluciones de la Defensora.
- 92) Destacamos en las 224 Resoluciones realizadas en el Área de Salud de Badajoz, principalmente, en el Hospital Universitario de Badajoz las dirigidas al Servicio de Angiología y Cirugía Vascular, Servicio de Neurocirugía y Servicio de Urología, que continúan como en el ejercicio anterior entre los servicios que generan mayor número de recomendaciones de la Defensora de los usuarios por la demora en la resolución de las solicitudes de atención L.T.R.; resaltando en este ejercicio el incremento de resoluciones en el Servicio de Angiología y Cirugía Vascular y Neurocirugía. Y en el Hospital Perpetuo Socorro, reseñar en este ejercicio las resoluciones en el Servicio de Radiología (pruebas diagnósticas), Traumatología y Rehabilitación.
- 93) Destacamos en las 102 Resoluciones realizadas en el Área de Salud de Cáceres, principalmente, las dirigidas al Servicio de Traumatología y Servicio de Urología, que continúan como en el ejercicio anterior entre los servicios que generan mayor número de recomendaciones de la Defensora de los usuarios por la demora en la resolución de las solicitudes de atención L.T.R.
- 94) Destacamos en las 85 Resoluciones realizadas en el Área de Salud de Plasencia, principalmente, las dirigidas al Servicio de Traumatología, Servicio de Digestivo y Servicio de Oftalmología, que continúan como en el ejercicio anterior entre los servicios que generan mayor número de recomendaciones de la Defensora de los usuarios por la demora en la resolución de las solicitudes de atención

L.T.R.; resaltando en este ejercicio el incremento de resoluciones en el Servicio de Digestivo.

- 95) Con el incremento de la demanda de atención sanitaria especializada en intervenciones quirúrgicas, primeras consultas externas y pruebas diagnósticas, es necesario establecer y hacer efectivas estrategias de gestión que permitan dar cumplimiento a la Ley 1/2005, por lo que se insiste al SES llegue a un acuerdo con el paciente para recibir la atención sanitaria especializada en un hospital público, ya que es general la preferencia de los extremeños para ser atendido en un centro público y notable el ahorro para el SES. Así como poner en marcha programas específicos, reactivando la actividad asistencial, principalmente quirúrgica, para hacer frente a las necesidades sanitarias, evitar colapsos en el sistema sanitario público y más retardo en algunos centros sanitarios y servicios quirúrgicos que ya estaban con demanda de pacientes previamente como Angiología y Cirugía Vascolar, Traumatología, Neurocirugía y Urología.
- 96) Esta atención, la entendemos dentro de un programa de incremento de recursos humanos y/o actividad extraordinaria de los servicios médicos-quirúrgicos, principalmente en aquellos con elevada demanda asistencial, o en concertada con centro privado; no olvidemos que es un derecho que ejercen los pacientes al amparo de esta Ley de Tiempos de Respuesta y que los pacientes ya se encuentran fuera de garantía debiendo procederse a resolver la misma.,
- 97) No debemos olvidar que es un derecho constitucional a la salud y a las garantías contempladas en la Ley 1/2005, que, aunque estanca los plazos de tiempos máximos de respuesta, no puede excederse a un punto que pueda provocar un deterioro de la salud de los pacientes extremeños y posibles complicaciones, sobre todo en aquellos casos de patologías no demorables.
- 98) Conviene adoptar medidas para que los usuarios de las áreas de salud que esperan más tiempo para recibir una atención sanitaria especializada, puedan acceder a las áreas de salud con menores tiempos de esperas, a fin de alcanzar una mayor equidad, independientemente de que no superen los tiempos de esperas máximos estipulados en la Ley de Tiempos de Respuesta en Atención sanitaria especializada.

SOBRE LAS OTRAS ACTIVIDADES INSTITUCIONALES:

- 99) Destacar positivamente la importante actividad, durante el año 2021, del portal web de la Defensora de los Usuarios del SSPE, alojado dentro de una plataforma segura y con un espacio independiente por las características específicas de la Institución, que ha mejorado la accesibilidad de los ciudadanos a la Institución, facilitando un espacio de contacto para información y asesoramiento directo y sencillo muy utilizado por los mismos en este ejercicio debido a la pandemia por coronavirus; realizándose desde la Oficina de la Defensora numerosas actuaciones diarias informativas y de asesoramiento con los usuarios extremeños y lo distintos colectivos de forma no presencial, y permitiendo el uso, de forma práctica y sencilla, de los modelos de reclamaciones y solicitudes de aplicación de la LTR autorellenables. Lo cual, se ha reflejado en un incremento del uso de la

forma de presentación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia de L.T.R por la vía de correo electrónico a través del portal, siendo la forma más frecuente de presentación de las reclamaciones y solicitudes de asistencia de la Ley 1/2005 en este ejercicio fue a través del correo electrónico institucional de la Defensora de los Usuarios. De los 3.562 expedientes incoados en la Institución en el año 2021, en 2.498 ocasiones se presentó por correo electrónico, representando un 70% del total y con un incremento de un 43% respecto al año 2021.

- 100) Durante el año 2021, nuestra Institución ha mantenido esta actividad, en la medida de lo posible, dada la aparición de la pandemia por COVID-19 ajustándose a los limitados recursos humanos de los que disponemos y siempre priorizando en la atención a los usuarios extremeños, participando en 13 actividades institucionales entre consejos, comisiones, días mundiales, reuniones, y entrevistas a medios de comunicación.

SOBRE EL DEBER DE COLABORACIÓN DE LOS ORGANISMOS REQUERIDOS:

- 101) 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 sanitario. Instamos y reiteramos que se mejoren los plazos de tramitación en aras de resolución de las reclamaciones.
- 102) En este escenario de evolución de la pandemia y la crisis sanitaria provocada por la pandemia por el SARS-CoV-2, podemos considerar que, en general, la colaboración proporcionada por el SES al que nos dirigimos, referido a los tiempos empleados para efectuar las contestaciones en el caso de las reclamaciones y sugerencias, son aceptables pero mejorables. Es preciso indicar que, en ocasiones, se han demorado de forma reiterada algunas contestaciones y, a veces, ha sido necesario, reiterar al organismo en cuestión el requerimiento formulado y no contestado en plazo.
- 103) 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:

- 104) El artículo 12 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, establece que, para el desempeño de sus

funciones, el Defensor contará con la Oficina del Defensor de los Usuarios: “Esta Oficina, estará dotada de una estructura administrativa adecuada a las necesidades, de acuerdo con la relación de puestos de trabajo aprobados por la Consejería competente en materia de protección de los consumidores”. Durante el ejercicio 2021, la Oficina de la Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, ha seguido contado con el mismo personal que en el ejercicio anterior, además de con la Defensora de los Usuarios, por un equipo formado por tres personas, un jefe de negociado asuntos generales defensa de los usuarios sistema sanitario, una asesora jurídica, y un auxiliar administrativo, personal funcionario interino, mediante llamamiento de bolsa de trabajo de dicha especialidad.

- 105) Al no disponer nuestra Institución de presupuesto propio y por tanto no gestionamos recursos económicos, no facilitamos información sobre los gastos.
- 106) 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. Antes de la aparición de la pandemia, se iniciaron las actuaciones comenzando a trabajar en el diseño y elaboración de material informativo de difusión dirigido a los usuarios y pacientes del SSPE sobre la Institución, nuestra función de velar por los derechos y libertades de los ciudadanos en materia sanitaria, el servicio que prestamos a todos los usuarios del SES, los instrumentos a disposición de los usuarios y pacientes para reclamar y presentar solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005, sus derechos y deberes sanitarios, etc. Pero, tanto en el ejercicio anterior como en el actual, con motivo de la pandemia ocasionada por COVID-19, su evolución y la crisis sanitaria generada por la misma, hemos tenido que ajustar las actividades a la realidad de los medios disponibles y la sobrecarga de trabajo generada, ello unido a nuevas tareas que desempeñar en la Oficina relativas a la gestión de la aplicación informática SIREX (sistema de registro único de la Junta de Extremadura); priorizando siempre en la atención a los usuarios, pacientes y familiares.

SOBRE LISTAS DE ESPERA EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN EXTREMADURA:

- 107) La evolución de la pandemia por COVID-19 y la crisis sanitaria generada por la misma, ha influido también en los datos de las listas de espera del Servicio Extremeño de Salud relativos al año 2021.
- 108) Según los datos facilitados por el Servicio Extremeño de Salud, a fecha 31 de diciembre de 2021, 24.245 pacientes se encontraban en espera de una intervención quirúrgica en Extremadura, lo que viene a suponer una ligera disminución del 2% respecto al ejercicio anterior (24.665 pacientes). De los cuales, 4.592 pacientes sobrepasaban los 180 días de espera, un 19%, lo que también supone un descenso del 33% respecto al año 2020 en el que estaban registrados 6.859 pacientes.

- 109) El número de pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes, era de 22,8 pacientes, disminuyendo respecto al ejercicio anterior, que se encontraba en 23,2 pacientes. Los tiempos medios de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica en el año 2021 se han reducido pasando de 175 días de media en el año 2020 a 145 días en el año 2021; separándose del límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que son 180 días.
- 110) Por Áreas de Salud, a diferencia del ejercicio anterior, las cifras más altas correspondieron al Área de Salud de Badajoz con 7.131 pacientes en espera para intervención quirúrgica, seguida por el Área de Salud de Cáceres con 6.800 pacientes en espera y Área de Salud de Mérida, con 3.316 pacientes. Y en proporción a su población de referencia, las cifras más altas recayeron en el Área de Salud de Cáceres con 36,2 pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1000 habitantes, seguida por el Área de Salud de Badajoz con 26,4 pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1000 habitantes y Área de Salud de Plasencia con 22,3 pacientes en espera por cada 1000 habitantes.
- 111) Por especialidades, las listas donde encontramos el mayor número de pacientes en espera para una intervención quirúrgica fue el servicio de Traumatología, seguido de Oftalmología, y Cirugía General y Digestivo, y Urología, que no han modificado su posición respecto al ejercicio anterior.
- 112) Los pacientes que más esperaron para que se le realizara una intervención quirúrgica se encontraban en espera de una operación por Angiología y Cirugía Vasculard, con 325 días; aumentando de forma significativa el tiempo medio de espera de los pacientes respecto al año 2020, que era de 202 días. Hay que reseñar que el Servicio de Angiología y Cirugía Vasculard del Hospital Universitario de Badajoz es el servicio de referencia regional para todos los pacientes extremeños. Le siguen Cirugía Plástica con 286 días (292 días en el año 2020), Neurocirugía con 284,5 días, que ha aumentado significativamente el tiempo de espera (225 días en el año 2020), Cirugía Maxilofacial con 204 días (238,5 días en el año 2020), Traumatología con 178 días (207 días en el año 2020) y Urología con 146 días (183 días en el año 2020).
- 113) Se ha superado el límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que son 180 días, en las especialidades de Angiología y Cirugía Vasculard, Neurocirugía, Cirugía Plástica y Cirugía Maxilofacial. Y muy cerca del mismo, la especialidad de Traumatología con 178 días de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica.
- 114) A fecha 31 de diciembre de 2021, el número de pacientes que se encontraban en espera de intervención quirúrgica más de 180 días era de 4.592 pacientes (6.859 pacientes en el año 2020), un 19% del total de pacientes en espera, destacando una disminución del 33% respecto al ejercicio anterior. La mayor parte de estos

pacientes esperaban para ser intervenidos quirúrgicamente en la especialidad de Traumatología, con 1.801 pacientes, como en el año 2020; Cirugía General y Digestiva, en 703 pacientes, Oftalmología con 418 pacientes, Urología con 412 pacientes y Otorrinolaringología, con 332 pacientes.

- 115) Por otro lado, el número de pacientes que se encontraban en espera de intervención quirúrgica más de 365 días era de 2.055 pacientes, un 33% menos que en el ejercicio anterior que eran 3.050 pacientes. La mayor parte de estos pacientes esperaban para ser intervenidos quirúrgicamente en la especialidad de Traumatología, Neurocirugía, Cirugía General y Digestiva, y Cirugía Plástica.
- 116) En el año 2021, el Área de Salud que presenta los tiempos mayores de espera para una intervención quirúrgica fue Cáceres con 194 días de media (228 días en el año 2020), superior al límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que son 180 días. Le sigue el Área de Salud de Badajoz con 172 días de media (156 días en el año 2020) y Plasencia con 161 días de media (247 días en el año 2020).
- 117) El Área de Salud donde se encuentran los ciudadanos que menos tiempo esperan para ser intervenidos quirúrgicamente en el año 2021 fue Don Benito-Villanueva, con 54 días de media (80 días en el año 2020). Le sigue Coria, con 58 días de media (75 días en el año 2020).
- 118) En este ejercicio, todas las áreas de salud han disminuido los tiempos medios de espera quirúrgicos de los pacientes, excepto Badajoz y Mérida que son las únicas que han aumentado los tiempos medios de espera quirúrgicos en el año 2021. En concreto, de 156 días en el año 2020 a 172 días en el año 2021 y de 82 días en el año 2020 a 93 días en el año 2021, respectivamente.
- 119) En el año 2021, a diferencia del ejercicio anterior, la especialidad quirúrgica que más tiempo de media tardó en operar a los pacientes fue Angiología y Cirugía Vascul ar con 325 días de media. Seguida de Cirugía Plástica y Reparadora con 286 días (292 días en el año 2020) y Neurocirugía con 285 días (225 días en el año 2020).
- 120) Angiología y Cirugía Vascul ar, Cirugía Plástica y Reparadora y Neurocirugía, son las especialidades que superaron en el año 2021 en su tiempo medio los 180 días establecidos para una intervención quirúrgica por la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, aunque Traumatología es la que más se acerca con 178 días.
- 121) Cáceres es el área de salud con tiempos medios de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica que superan el límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que son 180 días; y le siguen de cerca Badajoz, con 172 días y Plasencia, con 161 días.

- 122) En el año 2011, la diferencia entre los días que debían esperar los pacientes del área de salud que más esperaba con el que menos lo hacía era de 55. En el ejercicio 2012 se elevó a 60 días. En el año 2013, volvió a incrementarse a 105 días. En el ejercicio 2014, fueron 116. En el año 2015, descendió muy ligeramente y fue de 110. En el año 2016, se ha ampliado a 140 días. En el año 2017, se ha incrementado de forma muy significativa a 198 días. En el año 2018, descendió de forma importante a 161 días. En el año 2019, continuó la tendencia descendente siendo de 147 días. En el año 2020, se rompió la tendencia y aumentó significativamente la diferencia siendo de 172 días. Y en este último año, en el año 2021, se ha disminuido significativamente la diferencia a 140 días.
- 123) El número de pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes en Extremadura en el año 2021, ha descendido muy ligeramente respecto al año anterior pasando de 23,2 en el año 2020 a 22,8 en este ejercicio. En el año 2021, Cáceres y Badajoz son las áreas de salud con mayor número de pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes, con 36 y 26 respectivamente; lo que supone una disminución del 8% y sin cambios respecto al ejercicio anterior.
- 124) Por especialidades, la lista donde encontramos el mayor número de pacientes en espera para una intervención quirúrgica continúa siendo el servicio de Traumatología, seguido de Oftalmología, y Cirugía General y Digestivo, y Urología, que no han modificado su posición respecto al ejercicio anterior. Las especialidades que han aumentado el número de pacientes en espera para una intervención quirúrgica respecto al ejercicio anterior son Traumatología, Angiología y Cirugía Vasculard, Neurocirugía, Cirugía Maxilofacial, Otorrinolaringología, Ginecología, Dermatología y Cirugía Torácica.
- 125) Por especialidades, destacar los descensos en los tiempos de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica en la mayoría de las especialidades en el año 2021 respecto al ejercicio anterior, en diez de las catorce especialidades registradas: Cirugía General y Digestiva, Ginecología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Traumatología, Urología, Cirugía Cardíaca, Cirugía Maxilofacial, Cirugía Plástica y Cirugía Pediátrica. Los pacientes que más esperaron para que se le realizara una intervención quirúrgica se encontraban en espera de intervención por Angiología y C. Vasculard con 325 días, Cirugía Plástica con 285,6 días, Neurocirugía con 284,5 días y Cirugía Maxilofacial con 204 días, superándose el límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que son 180 días.
- 126) Por procesos, los mayores tiempos medios de espera en el año 2021 lo sufrieron los pacientes para intervención quirúrgica de Hiperplasia Benigna de Próstata por los Servicios de Urología, con 203 días (225 días en el año 2020), a diferencia del ejercicio anterior que fue para Coronary bypass, pasando a ocupar el segundo lugar con 184 días (299 días en el año 2020); superándose el límite máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, de los 180

días. Seguidos por los Servicios de Traumatología para Prótesis de cadera con 178 días (201 días en el año 2020) y Prótesis de rodilla con 175 días (219 días en el año 2020).

- 127) Por patologías, al igual que en el ejercicio anterior, la mayor parte de los pacientes esperaban para ser intervenidos quirúrgicamente de Catarata, con 3.623 pacientes en espera en el año 2021 (3.844 pacientes en el año 2020); con una reducción del 6% respecto al año anterior. Y el segundo lugar en número de pacientes en espera de intervención, continúa ocupándolo la Prótesis de rodilla, con 1.662 pacientes, con un incremento del 11% respecto al año 2020. Seguida también en tercer lugar, por la Hernia inguinal/crural con 872 pacientes en espera de operación para la misma, que ha descendido un 34% respecto al ejercicio anterior.
- 128) Por áreas de salud, los mayores tiempos medios de espera de pacientes para intervención quirúrgica por procesos, en el año 2021, corresponden al Área de Salud de Badajoz con 279 días y Cáceres, 275 días; superando de forma significativa ambas el límite máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, de 180 días.
- 129) Los datos sobre primeras consultas a especialistas, proporcionados por el Servicio Extremeño de Salud para toda Extremadura, a fecha 31 de diciembre de 2021, eran de 43.958 pacientes en espera estructural para una primera consulta externa, lo que supone un incremento del 3% respecto al año anterior, que estaban 42.522 pacientes. De los cuales, 3.737 pacientes, superaban los 60 días, aumentando de forma muy significativa en un 265% respecto al ejercicio anterior, donde se encontraban 1.025 pacientes; y 4.236 pacientes superaban los 90 días (4.341 en el año 2020).
- 130) Con relación a los tiempos medios de espera para primeras consultas a especialistas descendieron de 126 días en el año 2020 a 61 días en el año 2021, una disminución de un 52% respecto al ejercicio anterior y en el límite del periodo máximo establecido recogido en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada en el Sistema Sanitario Público de Extremadura.
- 131) Para una primera consulta con el especialista, a diferencia del ejercicio anterior, Oftalmología es la especialidad que más pacientes tiene esperando, con 12.734 pacientes, con un incremento del 35% respecto al ejercicio anterior; lo que representa un 29% del total. Y es la tercera especialidad con más tiempo medio de espera para los pacientes con 73 días (120 días en el año 2020), con un descenso del 39%, pero superando el tiempo marcado por la Ley de Tiempos de Respuesta de 60 días para una primera consulta en atención sanitaria especializada. Le siguen las especialidades de Dermatología con 6.813 pacientes en espera para primera consulta, un aumento del 11%, con un 15,5% del total y Traumatología con 6.379 pacientes, con una disminución significativa del 35,5%, con un 14,5% del total, y que ocupaba el primer lugar en pacientes en espera para una primera consulta a esta especialidad en el año 2020.
- 132) En relación al tiempo medio de espera de los pacientes para una primera consulta externa, Digestivo es la especialidad con más tiempo de espera, 100 días, con

un ligero descenso en un 12% respecto al ejercicio anterior, pero superando ampliamente el tiempo marcado por la Ley de Tiempos de Respuesta de 60 días para una primera consulta en atención sanitaria especializada. Le siguen las especialidades de Ginecología con 77 días, Oftalmología con 73 días de espera y Traumatología, con 65 días; que aun reduciendo el tiempo medio de espera respecto al ejercicio anterior siguen superando todas ellas el plazo de 60 días contemplados en la Ley de Tiempos de Respuesta.

- 133) Por Áreas de Salud, Badajoz, Cáceres, Llerena-Zafra y Plasencia, presentaban el mayor número de pacientes en espera estructural para una primera consulta externa en el año 2021, aumentando sus cifras en número de pacientes respecto al ejercicio anterior excepto Plasencia que ha descendido de 9.281 pacientes en espera para primera consulta a especialista a 6.270 pacientes en este ejercicio, un 33% respecto al año 2020.
- 134) Destacar el Área de Salud de Don Benito-Villanueva que ha disminuido de forma importante el número de pacientes en espera para una primera consulta a especialista en un 45%, pasando de 10.428 pacientes en el año 2020 a 5.780 pacientes en el año 2021.
- 135) Llerena-Zafra con 70 pacientes por cada 1.000 habitantes es la que presenta mayor número de pacientes en espera para consultas externas por cada 1.000 habitantes, aumentando de 57 pacientes por cada 1.000 habitantes en el año 2020 a los 70 pacientes por cada 1.000 habitantes en este ejercicio. Le sigue Plasencia, con 59 pacientes por cada 1.000 habitantes, aunque en este caso ha disminuido dado los 87 pacientes por cada 1.000 habitantes que registraba en el año 2020.
- 136) Coria con 26 pacientes por cada 1.000 habitantes, seguida de Mérida, con 28 pacientes por cada 1.000 habitantes, son las que presentan, proporcionalmente, un menor número de pacientes en espera para una primera consulta con especialista; aunque ambas han aumentado respecto al ejercicio anterior.
- 137) El Área de Salud de Llerena-Zafra, con 90 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 días de espera, excediendo el periodo máximo establecido de los 60 días recogidos en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada en el Sistema Sanitario Público de Extremadura.
- 138) El tiempo medio de espera de los pacientes para una primera consulta de Naval Moral de la Mata y Cáceres, es de 61 días y 60 días, respectivamente. Y en el resto de las áreas de salud, como son Badajoz, Coria, Don Benito-Villanueva y Mérida se cumple el plazo marcado por la Ley 1/2005, para una primera consulta a especialista. Son los pacientes del Área de Salud de Plasencia los que más esperan para una primera consulta a Digestivo con 178 días, seguidos de los pacientes del Área de Salud de Llerena-Zafra que esperan 124 días.
- 139) De los 22.815 pacientes sin fecha asignada en Extremadura en el año 2021, se debe señalar que el Área de Salud de Llerena-Zafra es el que presenta un mayor número

de pacientes pendientes de asignar cita, con un 85% del total; seguida del Área de Salud de Don Benito-Villanueva, con un 79% del total, y del Área de Salud de Plasencia, con un 66%. Destacar el Área de Salud de Badajoz, que es el Área de Salud con menor número de pacientes pendientes de asignar cita, con un 13% del total de pacientes.

- 140) Del total de pacientes que esperaban más de 60 días, para ser atendidos en primera consulta externa, 3.737 pacientes, el 47% era para el Área de Salud de Badajoz; que ha aumentado de forma muy significativa de 397 pacientes en el año 2020 a 1.757 pacientes en el año 2021. Le sigue, el Área de Salud de Cáceres con un 19% del total, incrementándose también en este ejercicio pasando de 153 pacientes en el año 2020 a 724 pacientes en el año 2021.
- 141) El Área de Salud de Don Benito-Villanueva destaca por un aumento muy significativo de pacientes que esperaban más de 60 días para ser atendidos en primera consulta a especialistas, pasando de 64 pacientes en el año 2020 a 226 pacientes en el año 2021.
- 142) El número de pacientes que se encontraban en espera estructural para la realización de una primera prueba diagnóstica/terapéutica, según los datos proporcionados por el Servicio Extremeño de Salud, a fecha 31 de diciembre de 2021 en Extremadura fue de 27.250 pacientes, incrementándose de forma significativa un 55% respecto al ejercicio anterior, que estaban 17.580 pacientes.
- 143) Como en años anteriores, continúa siendo la ecografía la prueba que concentraron el mayor número de pacientes en espera para realización de una primera prueba diagnóstica, 4.947 pacientes, el 41% del total de pacientes en espera, aumentando de forma muy significativa un 125% respecto al año 2020 en el que se encontraban 4.947 pacientes.
- 144) Le siguen las endoscopias, que ocupan el segundo lugar en número de pacientes en espera, con 6.493 pacientes, representando un 24% del total, aumentando un 39% respecto al ejercicio anterior en el que se encontraban 4.661 pacientes. En el tercer lugar, lo ocupa el TAC, con 4.155 pacientes en espera en espera para la realización de dicha prueba, representando un 15% del total y con un incremento importante del 96%, en el que se encontraban 2.115 pacientes. Y en el cuarto lugar, se encuentra la RMN con 3.888 pacientes en espera, con un 4% del total, pero disminuyendo un 10% respecto al ejercicio anterior en el que se encontraban 4.303 pacientes.
- 145) Al igual que en el ejercicio anterior, un 57% de los pacientes se encontraban pendientes de asignar una cita para la realización de una primera prueba diagnóstica, 15.527 pacientes en el año 2021.
- 146) El tiempo medio de espera estructural para una primera prueba diagnóstica en Extremadura es de 62 días, disminuyendo un 24% respecto al ejercicio anterior; sin embargo, supone más del doble del plazo marcado por la mencionada Ley 1/2005. Ordenados de mayor a menor días de espera: Endoscopia 117 días, TAC 65

- días, RMN 64 días, Ecocardiografía 63 días, Mamografía 62 días, Ecografía 57 días, Ergometría 39 días y Hemodinámica 32 días.
- 147) Continúa siendo la endoscopia la prueba con más tiempo medio de espera para los pacientes, con 117 días, superando en 87 días más el tiempo marcado por la Ley de Tiempos de Respuesta de 30 días para una primera prueba diagnóstica, pero disminuyendo un 13% respecto al año anterior.
- 148) Destacar la disminución de días de espera en los pacientes en seis de las pruebas diagnósticas respecto al año 2020, en concreto, en TAC, RMN, Endoscopias, Hemodinámica, Ecocardiografías y Ergometrías. Las mamografías se mantienen sin apenas cambio, de 61 días en el año 2020 a 62 días en el año 2021. Aumentando los días de espera en los pacientes en las Ecografías, pasando de 45 días en el año 2020 a 57 días en el año 2021, un incremento del 26%.
- 149) Resaltar en sentido desfavorable que en la mayoría de las pruebas diagnósticas recogidas se supera ampliamente el plazo máximo de 30 días recogido en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada en el Sistema Sanitario Público de Extremadura.
- 150) Coria es el Área de Salud con mayor tiempo medio de espera en días de los pacientes para la realización de una prueba diagnóstica, en concreto, para una RMN, con 251 días (21 días en el año 2020), cifras muy alejadas del plazo máximo de 30 días para una primera prueba diagnóstica recogido en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta.
- 151) Llerena-Zafra es el Área de Salud con mayor tiempo medio de espera en días de los pacientes para la realización de una Endoscopia, con 159 días (255 días en el año 2020), destacando también en esta área los 81 días en espera de los pacientes para la realización de una Ecografía en dicha área de salud (74 días en el año 2020); cifras muy alejadas del plazo máximo de 30 días para una primera prueba diagnóstica recogido en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta.
- 152) Reseñar en el Área de Salud de Plasencia, el tiempo medio de espera de los pacientes para la realización de una Endoscopia, con 129 días (158 días en el año 2020) y Ecocardiograma, con 110 días (69 días en el año 2020). Y en el Área de Salud de Mérida, destacan los 133 días de espera de los pacientes para la realización de una Ecografía (35 días en el año 2020).
- 153) En Navalmodal de la Mata, destacan los 110 días de tiempo medio en espera de los pacientes de dicha área de salud para la realización de una RMN (70 días en el año 2020) y 90 días de espera para la realización de una Endoscopia (114 días en el año 2020).
- 154) Destacar en el Área de Salud de Don Benito-Villanueva de la Serena, una disminución del tiempo medio de espera de los pacientes en todas las pruebas diagnósticas a excepción del TAC, y con tiempos de las mismas dentro del plazo máximo de 30 días para una primera prueba diagnóstica recogido en la Ley 1/2005

de Tiempos de respuesta. En Cáceres, también se aprecia una disminución del tiempo medio de espera de los pacientes en la mayoría de las pruebas diagnósticas a excepción de la ecografía y mamografía que han aumentado los días y el TAC que se mantiene prácticamente sin cambios respecto al ejercicio anterior.

- 155) Badajoz es el Área de Salud con mayor número absoluto de pacientes en espera para la realización de una primera prueba diagnóstica, con 12.774, con un incremento muy significativo del 454% respecto al ejercicio anterior (2.304 pacientes en el año 2020). Destacando 5.087 pacientes en espera para la realización de una Ecografía. Y es también el área de salud que mayor número de pacientes por cada 1000 habitantes en espera tiene para la realización de una prueba diagnóstica, con 47 pacientes por cada 1000 habitantes. Le sigue el Área de Salud de Cáceres, con 4.495 pacientes en espera, que ha aumentado un 21% respecto al año anterior (3.711 en el año 2020). Destacando 1.752 pacientes en espera para la realización de una Ecografía. Y, en tercer lugar, Mérida, con 3.793 pacientes en espera para la realización de una primera prueba diagnóstica, resaltando 1.488 pacientes en espera para una Endoscopia y 1.459 pacientes esperando para una Ecografía.
- 156) Llerena-Zafra es, por detrás de Badajoz, el área de salud que mayor número de pacientes por cada 1000 habitantes en espera tiene para la realización de una prueba diagnóstica, con 30 pacientes por cada 1000 habitantes. Destacando 1.997 pacientes en espera para la realización de una Ecografía.
- 157) El número de pacientes en espera que supera el plazo establecido de 30 días naturales ha aumentado de forma muy significativa un 177% respecto al año 2020, pasando de 1.038 a 2.876 pacientes en espera para la realización de una primera prueba diagnóstica.
- 158) Como en los ejercicios anteriores, hay que destacar, que son las pruebas diagnósticas/terapéuticas, donde más se superan los tiempos medios de esperas con los plazos máximos de respuesta; al ser el tipo de actuación que dispone del plazo más corto, 30 días naturales.
- 159) Principalmente, destacar las Ecografías, que han sufrido un aumento significativo de pacientes en el ejercicio actual pasando de 559 en el año 2020 a 1.583 pacientes en el año 2021, y continúan ocupando el primer puesto.
- 160) Reseñar también en sentido desfavorable el incremento del número de pacientes en espera más de 30 días en los TAC y RMN que aumentan, de 90 en el año 2020 a 622 en el año 2021, y de 186 en el año 2020 a 382 en el año 2021, respectivamente.
- 161) Conviene adoptar medidas para que los usuarios de las áreas de salud que esperan más tiempo para recibir una atención sanitaria especializada, puedan acceder a las áreas de salud con menores tiempos de esperas, a fin de alcanzar una mayor equidad, independientemente de que no superen los tiempos de esperas máximos estipulados en la Ley de Tiempos de Respuesta en Atención sanitaria especializada.

ANEXO

LISTAS DE ESPERA EN ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN EL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE EXTREMADURA AÑO 2021

INTRODUCCIÓN

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

En cumplimiento de la norma, introducimos la información sobre las listas de espera en atención especializada en el Sistema Sanitario Público de Extremadura relativa al año 2021 en la presente memoria. La coincidencia de fechas en facilitar los datos anuales de las listas de espera y la publicación de la Memoria de la Defensora de los Usuarios, hace que, por una cuestión práctica de economía de medios, hace recomendable realizarlo en un solo documento y evitamos publicar otro aparte.

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

Toda la información recogida en el anexo de esta memoria se refiere a las listas de espera en atención especializada relativa al año 2021, a la fecha de 31 de diciembre de 2021, de conformidad con el Real Decreto 605/2003, de 23 de mayo, por el que se establecen las medidas para el tratamiento homogéneo de la información sobre las listas de espera en el Sistema Nacional de Salud, incluyendo los criterios, indicadores y requisitos mínimos, básicos y comunes en materia de información sobre las listas de espera de consultas externas, pruebas diagnósticas/terapéuticas e intervenciones quirúrgicas correspondientes a los centros y servicios del Sistema Nacional de Salud, que permite el análisis y evaluación de sus resultados, necesidades y funcionamiento, garantizando la transparencia y uniformidad en la información facilitada al ciudadano.

Como era de esperar, la pandemia del SARS-CoV-2 continúa influyendo en los datos de las listas de espera del Servicio Extremeño de Salud relativos al año 2021.

Para preparar un análisis posterior, hemos dividido el anexo en tres apartados. Cada apartado corresponde a las listas de espera quirúrgicas, para primeras consultas a especialistas (consultas externas) y para pruebas diagnósticas/terapéuticas, relativas al año 2021.

LISTA DE ESPERA QUIRÚRGICA EN EL SES. AÑO 2021.

Según los datos facilitados por el Servicio Extremeño de Salud, a fecha 31 de diciembre de 2021, **24.245 pacientes** se encontraban en espera de una intervención quirúrgica en Extremadura, lo que viene a suponer una ligera disminución del 2% respecto al ejercicio anterior (24.665 pacientes).

De los cuales, 4.592 pacientes sobrepasaban los 180 días de espera, un 19%, lo que también supone un descenso del 33% respecto al año 2020 en el que estaban registrados 6.859 pacientes.

El número de pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes, era de 22,8 pacientes, disminuyendo respecto al ejercicio anterior, que se encontraba en 23,2 pacientes.

Los tiempos medios de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica en el año 2021 se han reducido pasando de 175 días de media en el año 2020 a 145 días en el año 2021; separándose del límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que son 180 días.

| EXTREMADURA | 31/12/2016 | 31/12/2017 | 31/12/2018 | 31/12/2019 | 31/12/2020 | 31/12/2021 | % Variación |
|---|------------|------------|------------|------------|------------|---------------|-------------|
| Total pacientes LEQ | 22.905 | 21.863 | 21.377 | 22.602 | 24.665 | 24.245 | - 2 |
| Pacientes espera más de 180 días | 4.695 | 4.147 | 4.065 | 4.594 | 6.859 | 4.592 | - 33 |
| Tiempo medio de espera | 133,56 | 145,52 | 118,24 | 125,06 | 174,97 | 145 | + 17 |
| Pacientes en LE/1000 Hab. | 21,05 | 20,24 | 19,92 | 21,17 | 23,2 | 22,8 | -2 |

Por Áreas de Salud, a diferencia del ejercicio anterior, las cifras más altas correspondieron al Área de Salud de Badajoz con 7.131 pacientes en espera para intervención quirúrgica, seguida por el Área de Salud de Cáceres con 6.800 pacientes en espera y Área de Salud de Mérida, con 3.316 pacientes.

En el año 2021, en proporción a su población de referencia, las cifras más altas recayeron en el Área de Salud de Cáceres con 36,2 pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1000 habitantes, seguida por el Área de Salud de Badajoz con 26,4 pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1000 habitantes y Área de Salud de Plasencia con 22,3 pacientes en espera por cada 1000 habitantes.

| LISTA DE ESPERA ESTRUCTURAL QUIRÚRGICA POR ÁREAS DE SALUD | | |
|---|-------------------|-------------------|
| ÁREAS DE SALUD | Nº PACIENTES 2020 | Nº PACIENTES 2021 |
| BADAJOS | 7.130 | 7.131 |
| CÁCERES | 7.360 | 6.800 |
| CORIA | 606 | 581 |
| DON BENITO-VILLANUEVA | 1.339 | 1.680 |
| LLERENA-ZAFRA | 1.300 | 1.497 |
| MÉRIDA | 2.026 | 3.316 |
| NAVALMORAL DE LA MATA | 664 | 861 |
| PLASENCIA | 4.245 | 2.379 |
| TOTAL | 24.665 | 24.245 |

En el año 2021, por especialidades, las listas donde encontramos el mayor número de pacientes en espera para una intervención quirúrgica fue el servicio de Traumatología, seguido de Oftalmología, y Cirugía General y Digestivo, y Urología, que no han modificado su posición respecto al ejercicio anterior.

| Nº DE PACIENTES Y TIEMPO MEDIO PARA IQ POR ESPECIALIDADES | | |
|---|---------------|-------------------|
| SERVICIOS | Nº PACIENTES | TIEMPO MEDIO DÍAS |
| TOTAL | 24.245 | 145 |
| TRAUMATOLOGÍA | 6.440 | 178 |
| OFTALMOLOGÍA | 4.940 | 86 |
| CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA | 3.839 | 129 |
| UROLOGÍA | 2.180 | 146 |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA | 1.678 | 115 |
| GINECOLOGÍA | 1.320 | 96 |
| NEUROCIRUGÍA | 1.106 | 285 |
| DERMATOLOGÍA | 829 | 73 |
| CIRUGÍA PLÁSTICA | 577 | 286 |
| ANGIOLOGÍA Y CIRUGÍA VASCULAR | 440 | 325 |
| CIRUGÍA MAXILOFACIAL | 425 | 204 |
| CIRUGÍA PEDIÁTRICA | 345 | 73 |
| CIRUGÍA CARDIACA | 69 | 110 |
| CIRUGÍA TORÁCICA | 57 | 61 |

Los pacientes que más esperaron para que se le realizara una intervención quirúrgica se encontraban en espera de una operación por Angiología y Cirugía Vascular, con 325 días; aumentando de forma significativa el tiempo medio de espera de los pacientes respecto

al año 2020, que era de 202 días. Hay que reseñar que el Servicio de Angiología y Cirugía Vasculardel Hospital Universitario de Badajoz es el servicio de referencia regional para todos los pacientes extremeños.

Le siguen Cirugía Plástica con 286 días (292 días en el año 2020), Neurocirugía con 285 días, que ha aumentado significativamente el tiempo de espera (225 días en el año 2020), Cirugía Maxilofacial con 204 días (238,5 días en el año 2020), Traumatología con 178 días (207 días en el año 2020) y Urología con 146 días (183 días en el año 2020).

En las especialidades de Angiología y Cirugía Vasculardel Hospital Universitario de Badajoz y Neurocirugía, se han incrementado significativamente los tiempos medios de espera de los pacientes para intervención quirúrgica, en 123 días y 60 días, respectivamente. También se ha aumentado, pero de forma muy discreta, los días de espera en las especialidades de Cirugía Torácica y Dermatología.

Sin embargo, hay un descenso generalizado en los tiempos medio de espera de los pacientes para la realización de una intervención quirúrgica en la mayoría de las especialidades como Traumatología, Oftalmología, Cirugía General y Digestiva, Urología, Otorrinolaringología, Ginecología, Cirugía Plástica, Cirugía Pediátrica, Cirugía Maxilofacial y Cirugía Cardíaca.

No obstante, se ha superado el límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que son 180 días, en las especialidades de Angiología y Cirugía Vasculardel Hospital Universitario de Badajoz, Neurocirugía, Cirugía Plástica y Cirugía Maxilofacial. Y muy cerca del mismo, la especialidad de Traumatología con 178 días de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica.

PACIENTES EN LISTAS DE ESPERA ESTRUCTURAL QUIRÚRGICA DE MÁS DE 180 DÍAS EN EXTREMADURA, AÑO 2021.

A fecha 31 de diciembre de 2021, el número de pacientes que se encontraban en espera de intervención quirúrgica más de 180 días era de 4.592 pacientes (6.859 pacientes en el año 2020), un 19% del total de pacientes en espera, destacando una disminución del 33% respecto al ejercicio anterior.

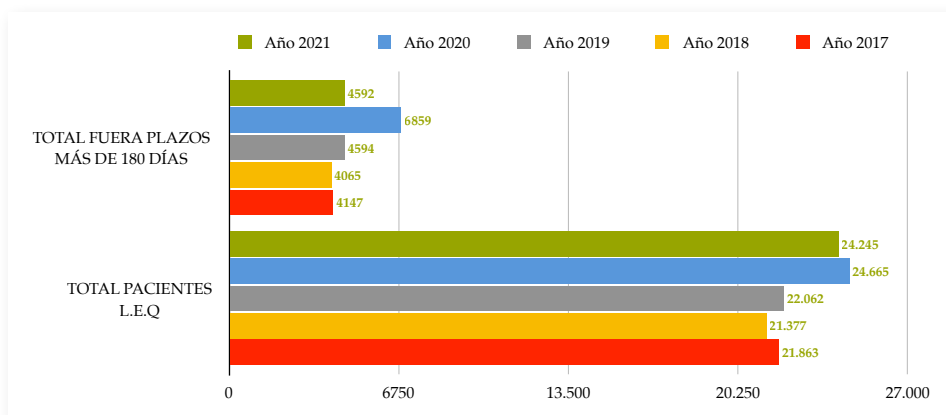
La mayor parte de estos pacientes esperaban para ser intervenidos quirúrgicamente en la especialidad de Traumatología, con 1.801 pacientes, como en el año 2020; Cirugía General y Digestiva, en 703 pacientes, Oftalmología con 418 pacientes, Urología con 412 pacientes y Otorrinolaringología, con 332 pacientes.

El resto de las especialidades ordenadas de mayor a menor número de pacientes que se encontraban en espera de intervención quirúrgica más de 180 días fueron: Neurocirugía con 291 pacientes, Cirugía Maxilofacial con 166, Ginecología con 155, Cirugía Plástica con 125, Angiología y Cirugía Vasculardel Hospital Universitario de Badajoz con 92, Dermatología con 57, Cirugía Pediátrica con 27, Cirugía Cardíaca con 11 y Cirugía Torácica con 2 pacientes.

Por otro lado, el número de pacientes que se encontraban en espera de intervención quirúrgica más de 365 días era de 2.055 pacientes, un 33% menos que en el ejercicio anterior que eran 3.050 pacientes. La mayor parte de estos pacientes esperaban para ser

intervenidos quirúrgicamente en la especialidad de Traumatología, Neurocirugía, Cirugía General y Digestiva, y Cirugía Plástica.

Evolución anual de pacientes en LEQ



RESUMEN COMPARATIVO DE LISTAS DE ESPERA ESTRUCTURALES QUIRÚRGICAS EN LAS ÁREAS DE SALUD, AÑO 2021.

En el año 2021, el Área de Salud que presenta los tiempos mayores de espera para una intervención quirúrgica fue Cáceres con 194 días de media (228 días en el año 2020), superior al límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que son 180 días.

Le sigue el Área de Salud de Badajoz con 172 días de media (156 días en el año 2020) y Plasencia con 161 días de media (247 días en el año 2020).

Conviene señalar que en Badajoz, se encuentra el único Servicio de Angiología y Cirugía Vasculard de referencia para todos los pacientes extremeños que es el servicio con más tiempos de espera para una intervención quirúrgica, que tenía una espera media del total de pacientes intervenidos del registro en 202 días en el año 2020 y en el periodo actual es de 325 días de media, aumentando el tiempo de forma muy importante respecto al ejercicio anterior; y muy superior al límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que son 180 días.

Y en Cáceres se encuentra el servicio de referencia para toda la Comunidad Autónoma de Cirugía Plástica y Reparadora que fue el servicio con más tiempos de espera para una intervención quirúrgica en el año 2020 con 292 días de media, pero disminuyendo en el ejercicio actual el tiempo medio de espera con 286 días, pasando a ocupar la segunda posición en el año 2021.

El Área de Salud donde se encuentran los ciudadanos que menos tiempo esperan para ser intervenidos quirúrgicamente en el año 2021 fue Don Benito-Villanueva, con 54 días de media (80 días en el año 2020). Le sigue Coria, con 58 días de media (75 días en el año 2020).

En este ejercicio, todas las áreas de salud han disminuido los tiempos medios de espera quirúrgicos de los pacientes, excepto Badajoz y Mérida que son las únicas que han aumentado los tiempos medios de espera quirúrgicos en el año 2021. En concreto, de 156 días en el año 2020 a 172 días en el año 2021 y de 82 días en el año 2020 a 93 días en el año 2021, respectivamente.

| ÁREAS DE SALUD | Nº Pacientes en LEQ/1.000 Habitantes | | | | | Tiempo medio espera (días) | | | | |
|------------------------------|--------------------------------------|-------|------|------|------|----------------------------|--------|------|------|------|
| | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | % | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | % |
| Badajoz | 16 | 20,34 | 26 | 26 | - | 88,84 | 91,65 | 156 | 172 | + 10 |
| Cáceres | 34,4 | 31,84 | 39 | 36 | -8 | 145,34 | 171,98 | 228 | 194 | - 15 |
| Mérida | 8 | 10,74 | 12 | 20 | + 66 | 39,5 | 53,78 | 82 | 93 | + 13 |
| Don Benito-Villanueva | 16 | 15,19 | 10 | 13 | +30 | 80,21 | 80,92 | 80 | 54 | - 34 |
| Llerena-Zafra | 18 | 16,06 | 13 | 15 | +15 | 67,06 | 71,33 | 82 | 67 | -18 |
| Coria | 16 | 16,29 | 14 | 14 | - | 72,30 | 61,25 | 75 | 58 | -23 |
| Plasencia | 34 | 35,53 | 40 | 22 | - 45 | 199,89 | 201,03 | 247 | 161 | -35 |
| Navalmoral de la Mata | 15 | 19,47 | 13 | 16 | +23 | 65,06 | 85,24 | 85 | 66 | - 22 |
| Extremadura | 19,92 | 21,17 | 23,2 | 22,8 | - 2 | 118,24 | 125,06 | 175 | 145 | - 17 |

En el año 2021, a diferencia del ejercicio anterior, la especialidad quirúrgica que más tiempo de media tardó en operar a los pacientes fue Angiología y Cirugía Vasculosa con 325 días de media. Seguida de Cirugía Plástica y Reparadora con 286 días (292 días en el año 2020) y Neurocirugía con 285 días (225 días en el año 2020).

Angiología y Cirugía Vasculosa, Cirugía Plástica y Reparadora y Neurocirugía, son las especialidades que superaron en el año 2021 en su tiempo medio los 180 días establecidos para una intervención quirúrgica por la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta en la Atención Sanitaria Especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, aunque Traumatología es la que más se acerca con 178 días.

Cáceres es el área de salud con tiempos medios de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica que superan el límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que son 180 días; y le siguen de cerca Badajoz, con 172 días y Plasencia, con 161 días.

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

En el año 2011, la diferencia entre los días que debían esperar los pacientes del área de salud que más esperaba con el que menos lo hacía era de 55. En el ejercicio 2012 se elevó a 60 días. En el año 2013, volvió a incrementarse a 105 días. En el ejercicio 2014,

fueron 116. En el año 2015, descendió muy ligeramente y fue de 110. En el año 2016, se ha ampliado a 140 días. En el año 2017, se ha incrementado de forma muy significativa a 198 días. En el año 2018, descendió de forma importante a 161 días. En el año 2019, continuó la tendencia descendente siendo de 147 días. En el año 2020, se rompió la tendencia y aumentó significativamente la diferencia siendo de 172 días. Y en este último año, en el año 2021, se ha disminuido significativamente la diferencia a 140 días.

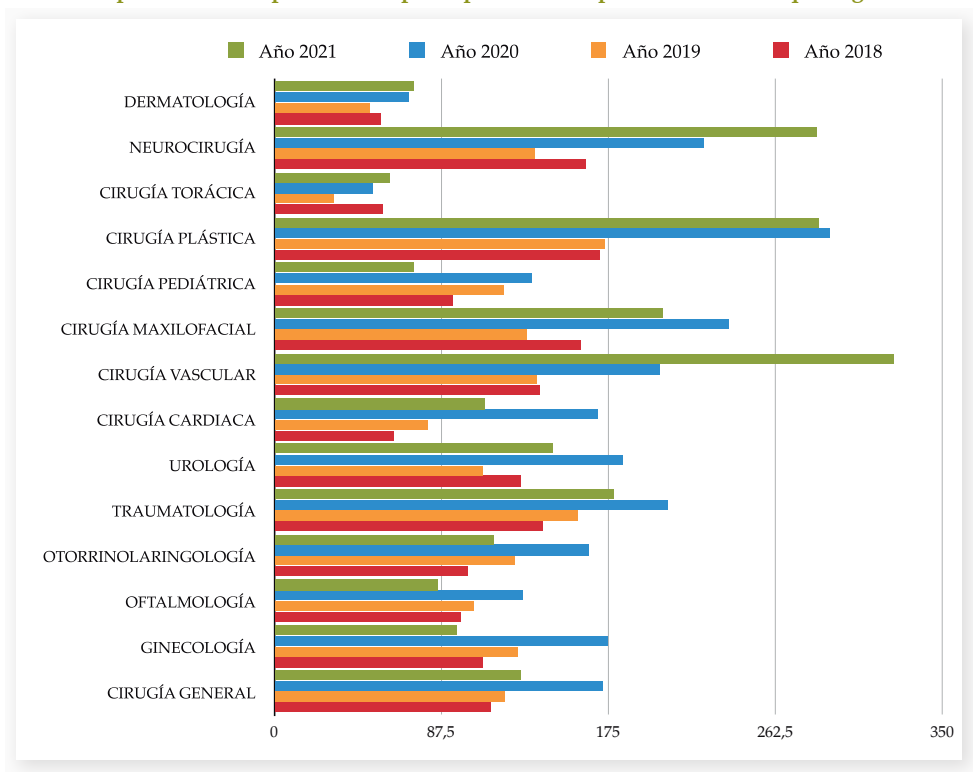
El número de pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes en Extremadura en el año 2021, ha descendido muy ligeramente respecto al año anterior pasando de 23,2 en el año 2020 a 22,8 en este ejercicio. En el año 2021, Cáceres y Badajoz son las áreas de salud con mayor número de pacientes en espera para intervención quirúrgica por cada 1.000 habitantes, con 36 y 26 respectivamente; lo que supone una disminución del 8% y sin cambios respecto al ejercicio anterior.

| ESPECIALIDADES | Nº PACIENTES 2020 | Nº PACIENTES 2021 | DÍAS ESPERA 2020 | DÍAS ESPERA 2021 | DIFERENCIA DÍAS |
|-------------------------------|-------------------|-------------------|------------------|------------------|-----------------|
| TOTAL | 24.665 | 24.245 | 175 | 145 | -30 |
| CIRUGÍA GENERAL Y DIGESTIVA | 4.906 | 3.839 | 172,5 | 130 | -43 |
| GINECOLOGÍA | 1.257 | 1.320 | 176 | 95 | -80,4 |
| OFTALMOLOGÍA | 5.299 | 4.940 | 130 | 86 | -44 |
| OTORRINOLARINGOLOGÍA | 1.555 | 1.678 | 165 | 115 | -50 |
| TRAUMATOLOGÍA | 5.632 | 6.440 | 207 | 178 | -29 |
| UROLOGÍA | 2.301 | 2.180 | 183 | 146 | -37 |
| CIRUGÍA CARDIACA | 140 | 69 | 170 | 111 | -59,5 |
| ANGIOLOGÍA Y CIRUGÍA VASCULAR | 399 | 440 | 202 | 325 | +123 |
| CIRUGÍA MAXILOFACIAL | 369 | 425 | 238,5 | 204 | -34,5 |
| CIRUGÍA PEDIÁTRICA | 421 | 345 | 135 | 73 | -62 |
| CIRUGÍA PLÁSTICA | 582 | 577 | 291,6 | 286 | -6 |
| CIRUGÍA TORÁCICA | 55 | 57 | 52,5 | 61 | +8,5 |
| NEUROCIRUGÍA | 1.083 | 1.106 | 225 | 285 | +59,5 |
| DERMATOLOGÍA | 666 | 829 | 71,5 | 73 | +1,5 |

En el año 2021, por especialidades, la lista donde encontramos el mayor número de pacientes en espera para una intervención quirúrgica continúa siendo el servicio de Traumatología, seguido de Oftalmología, y Cirugía General y Digestivo, y Urología, que no han modificado su posición respecto al ejercicio anterior.

Las especialidades que han aumentado el número de pacientes en espera para una intervención quirúrgica respecto al ejercicio anterior son Traumatología, Angiología y Cirugía Vascular, Neurocirugía, Cirugía Maxilofacial, Otorrinolaringología, Ginecología, Dermatología y Cirugía Torácica.

Tiempo medio de espera en días por especialidades para intervención quirúrgica



Por especialidades, destacar los descensos en los tiempos de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica en la mayoría de las especialidades en el año 2021 respecto al ejercicio anterior, en diez de las catorce especialidades registradas: Cirugía General y Digestiva, Ginecología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Traumatología, Urología, Cirugía Cardíaca, Cirugía Maxilofacial, Cirugía Plástica y Cirugía Pediátrica.

Sin embargo, reseñar el aumento significativo de los tiempos medios de espera de los pacientes para una intervención quirúrgica, respecto al año anterior, en la especialidad de Angiología y Cirugía Vascular, con 123 días más y Neurocirugía, con 60 días más.

Los pacientes que más esperaron para que se le realizara una intervención quirúrgica se encontraban en espera de intervención por Angiología y C. Vascular con 325 días, Cirugía Plástica con 285 días, Neurocirugía con 285 días y Cirugía Maxilofacial con 204 días, superándose el límite máximo de espera contemplado por la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que son 180 días.

Traumatología, con 178 días de espera para una operación, se encuentra muy próximo al límite máximo contemplado por la Ley 1/2005. Y en las nueve especialidades restantes recogidas, Cirugía General y Digestiva, Ginecología, Oftalmología, Otorrinolaringología, Urología, Cirugía Cardíaca, Cirugía Pediátrica, Cirugía Torácica y Dermatología, las medias estaban por debajo del periodo máximo establecido de los 180 días naturales que se asignan a las intervenciones quirúrgicas en la Ley de Plazos.

NÚMERO DE PACIENTES Y TIEMPOS MEDIOS DE ESPERA PARA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA POR PROCESOS (PATOLOGÍAS)

Por procesos, los mayores tiempos medios de espera en el año 2021 lo sufrieron los pacientes para intervención quirúrgica de Hiperplasia Benigna de Próstata por los Servicios de Urología, con 203 días (225 días en el año 2020), a diferencia del ejercicio anterior que fue para Coronary bypass, pasando a ocupar el segundo lugar con 184 días (299 días en el año 2020); superándose el límite máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, de los 180 días.

Seguidos por los Servicios de Traumatología para Prótesis de cadera con 178 días (201 días en el año 2020) y Prótesis de rodilla con 175 días (219 días en el año 2020).

De los 17 procesos recogidos en la siguiente tabla, en el año 2021, han disminuido todos los tiempos medio de espera de los pacientes para intervención quirúrgica respecto al ejercicio anterior excepto la Colelitiasis, que ha aumentado pasando de 141 días en el año 2020 a 161 días en el año 2021.

Sin embargo, los pacientes en espera de intervención para Prótesis de cadera, Prótesis de rodilla y Hallux valgus presentaban tiempo medios de espera muy cercanos al límite máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada del Sistema Sanitario Público de Extremadura, con 178, 175 y 173 días, respectivamente.

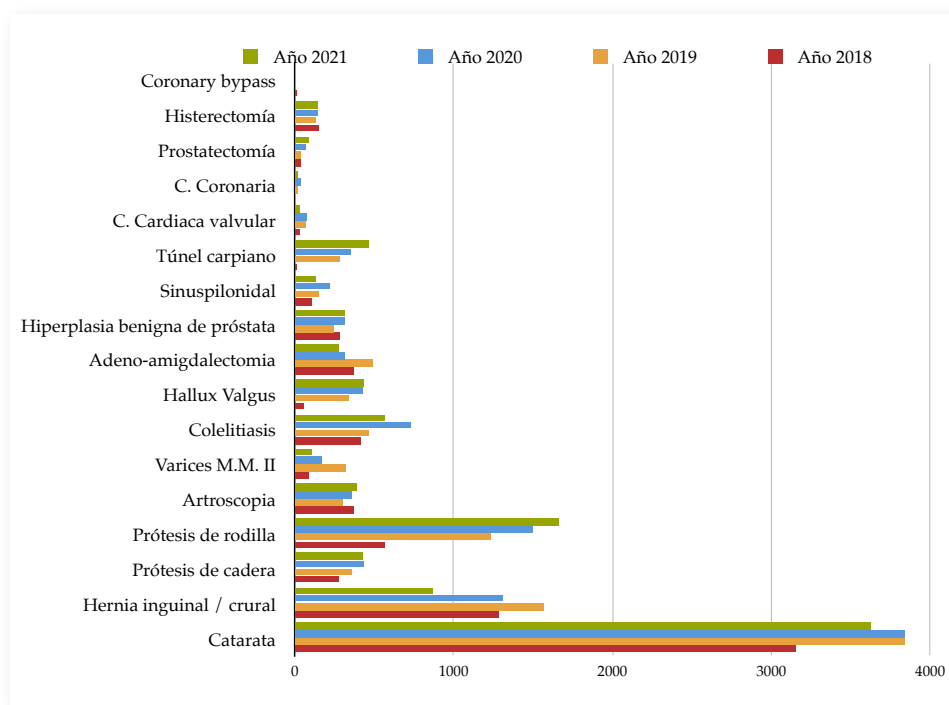
| PROCESOS | Nº PACIENTES L.E.Q. 2020 | Nº PACIENTES L.E.Q. 2021 | MEDIA DÍAS ESPERA 2020 | MEDIA DÍAS ESPERA 2021 |
|------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|---------------------------|---------------------------|
| CATARATA | 3.844 | 3.623 | 126 | 78 |
| HERNIA INGUINAL/CRURAL | 1.314 | 872 | 177 | 100 |
| PRÓTESIS DE CADERA | 441 | 426 | 201 | 178 |
| PRÓTESIS DE RODILLA | 1.499 | 1.662 | 219 | 175 |
| ARTROSCOPIA | 358 | 389 | 155 | 151 |
| VARICES M.M.II | 175 | 110 | 150 | 133 |
| COLELITIASIS | 731 | 568 | 141 | 161 |
| HALLUX VALGUS | 429 | 436 | 196 | 173 |
| ADENO-AMIGDALECTOMÍA | 315 | 277 | 159 | 76 |
| HIPERPLASIA BENIGNA PRÓSTATA | 313 | 318 | 225 | 203 |
| SINUSPILONIDAL | 221 | 131 | 157 | 87 |
| TÚNEL CARIPIANO | 354 | 465 | 121 | 100 |
| CIRUGÍA CARDIACA VALVULAR | 78 | 36 | 167 | 110 |
| CIRUGÍA CORONARIA | 40 | 24 | 186 | 103 |
| PROSTATECTOMÍA | 71 | 86 | 193 | 140 |
| HISTERECTOMÍA | 141 | 145 | 263 | 150 |
| CORONARY BYPASS | 2 | 1 | 299 | 184 |

Por patologías, al igual que en el ejercicio anterior, la mayor parte de los pacientes esperaban para ser intervenidos quirúrgicamente de Catarata, con 3.623 pacientes en espera en el año 2021 (3.844 pacientes en el año 2020); con una reducción del 6% respecto al año anterior.

Asimismo, en el año 2021, el segundo lugar en número de pacientes en espera de intervención, continúa ocupándolo la Prótesis de rodilla, con 1.662 pacientes, con un incremento del 11% respecto al año 2020. Seguida también en tercer lugar, por la Hernia inguinal/crural con 872 pacientes en espera de operación para la misma, que ha descendido un 34% respecto al ejercicio anterior.

Destacar los aumentos en el número de pacientes en espera para intervención quirúrgica de Prótesis de rodilla, Artroscopia, Túnel carpiano, Prostatectomía e Histerectomía.

Número de pacientes en espera de intervención quirúrgica por procesos



Por áreas de salud, los mayores tiempos medios de espera de pacientes para intervención quirúrgica por procesos, en el año 2021, corresponden al Área de Salud de Badajoz con 279 días y Cáceres, 275 días; superando de forma significativa ambas el límite máximo de espera contemplado en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada, de 180 días.

Por áreas de salud, en el año 2021, los procesos de intervención quirúrgica que más tiempo tardaron en resolverse fueron:



ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA

- Hiperplasia Benigna Próstata, con 279 días.
- Colectomía, con 216 días.
- Coronary bypass, con 184 días.
- Prótesis de Cadera, con 176 días.

ÁREA DE SALUD DE CÁCERES

- Artroscopia, con 275 días.
- Prótesis de Rodilla, con 268 días.
- Hallux Valgus, con 249 días.
- Prótesis de Cadera, con 230 días.
- Hiperplasia Benigna Próstata, con 219 días.

ÁREA DE SALUD DE PLASENCIA

- Histerectomía, con 259 días.
- Artroscopia, con 234 días.
- Prótesis de Cadera, con 231 días.
- Prótesis de Rodilla, con 216 días.

LISTAS DE ESPERA PARA PRIMERAS CONSULTAS A ESPECIALISTAS (CONSULTAS EXTERNAS) AÑO 2021.

Los datos sobre primeras consultas a especialistas, proporcionados por el Servicio Extremeño de Salud para toda Extremadura, a fecha 31 de diciembre de 2021, eran de **43.958 pacientes** en espera estructural para una primera consulta externa, lo que supone un incremento del 3% respecto al año anterior, que estaban 42.522 pacientes.

De los cuales, 3.737 pacientes, superaban los 60 días, aumentando de forma muy significativa en un 265% respecto al ejercicio anterior, donde se encontraban 1.025 pacientes; y 4.236 pacientes superaban los 90 días (4.341 en el año 2020).

En el año 2021, se encontraban 22.815 pacientes sin fecha asignada para primera consulta (29.804 en el año 2020), con un descenso respecto al ejercicio anterior de un 24%.

Con relación a los tiempos medios de espera para primeras consultas a especialistas descendieron de 126 días en el año 2020 a 61 días en el año 2021, una disminución de un 52% respecto al ejercicio anterior y en el límite del periodo máximo establecido recogido en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada en el Sistema Sanitario Público de Extremadura.

NÚMERO DE PACIENTES Y TIEMPOS MEDIOS DE ESPERA PARA UNA PRIMERA CONSULTA EXTERNA POR ESPECIALIDADES

| PROCESOS | Nº PACIENTES 2020 | Nº PACIENTES 2021 | TIEMPO ESPERA DÍAS 2020 | TIEMPO ESPERA DÍAS 2021 |
|----------------------|----------------------|----------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Ginecología | 2.098 | 3.155 | 89 | 77 |
| Oftalmología | 9.445 | 12.734 | 120 | 73 |
| Traumatología | 9.889 | 6.379 | 214 | 65 |
| Dermatología | 6.144 | 6.813 | 122 | 60 |
| Otorrinolaringología | 4.622 | 2.770 | 92 | 40 |
| Neurología | 1.439 | 1.967 | 40 | 60 |
| Cirugía general | 1.532 | 2.992 | 32 | 33 |
| Urología | 2.244 | 2.547 | 70 | 58 |
| Digestivo | 3.111 | 2.564 | 112 | 100 |
| Cardiología | 1.998 | 2.037 | 68 | 42 |
| TOTAL | 42.522 | 43.958 | 126 | 61 |

Para una primera consulta con el especialista, a diferencia del ejercicio anterior, Oftalmología es la especialidad que más pacientes tiene esperando, con 12.734 pacientes, con un incremento del 35% respecto al ejercicio anterior; lo que representa un 29% del total. Y es la tercera especialidad con más tiempo medio de espera para los pacientes con 73 días (120 días en el año 2020), con un descenso del 39% respecto al ejercicio anterior, pero superando el tiempo marcado por la Ley de Tiempos de Respuesta de 60 días para una primera consulta en atención sanitaria especializada.

Le siguen las especialidades de Dermatología con 6.813 pacientes en espera para primera consulta, con un aumento del 11%, representando un 15,5% del total y Traumatología con 6.379 pacientes, con una disminución significativa del 35,5%, representando un 14,5% del total, y que ocupaba el primer lugar en pacientes en espera para una primera consulta a esta especialidad en el año 2020. Y al igual que en el ejercicio anterior, son las especialidades que presentaban un mayor número de pacientes en espera por detrás de Oftalmología.

En relación al tiempo media de espera de los pacientes para una primera consulta externa, Digestivo es la especialidad con más tiempo de espera, 100 días, con un ligero descenso en un 12% respecto al ejercicio anterior, pero superando ampliamente el tiempo marcado por la Ley de Tiempos de Respuesta de 60 días para una primera consulta en atención sanitaria especializada.

Le siguen las especialidades de Ginecología con 77 días, Oftalmología con 73 días de espera y Traumatología, con 65 días; que aun reduciendo el tiempo medio de espera respecto al ejercicio anterior siguen superando todas ellas el plazo de 60 días contemplados en la Ley de Tiempos de Respuesta.

El tiempo medio de espera de los pacientes para una primera consulta a Dermatología y Neurología, es de 60 días, en el límite del tiempo recogido en la mencionada Ley 1/2005, de 24 de junio. Y en el resto de especialidades, como son Otorrino, Cirugía General y Digestiva, Urología y Cardiología se cumple el plazo marcado por la Ley 1/2005, con tiempos medios de espera para primera consulta de 40 días, 33 días, 58 días y 42 días, respectivamente.

PACIENTES PARA UNA PRIMERA CONSULTA A ESPECIALISTA POR ÁREAS DE SALUD

| PROCESOS | Nº PACIENTES 2020 | Nº PACIENTES 2021 | PACIENTES/1.000 HAB. 2020 | PACIENTES/1.000 HAB. 2021 |
|---------------------------|----------------------|----------------------|------------------------------|------------------------------|
| BADAJOZ | 5.121 | 8.920 | 19 | 33 |
| MÉRIDA | 3.326 | 4.624 | 20 | 28 |
| DON BENITO- VILLANUEVA | 10.428 | 5.780 | 77 | 43 |
| LLERENA-ZAFRA | 5.721 | 6.932 | 57 | 70 |
| CÁCERES | 5.989 | 7.486 | 32 | 40 |
| CORIA | 1.037 | 1.119 | 24 | 26 |
| PLASENCIA | 9.281 | 6.270 | 87 | 59 |
| NAVALMORAL DE LA MATA | 1.619 | 2.827 | 31 | 54 |
| EXTREMADURA | 42.522 | 43.958 | 40 | 41 |

Por Áreas de Salud, Badajoz, Cáceres, Llerena-Zafra y Plasencia, presentaban el mayor número de pacientes en espera estructural para una primera consulta externa en el año 2021, aumentando sus cifras en número de pacientes respecto al ejercicio anterior excepto Plasencia que ha descendido de 9.281 pacientes en espera para primera consulta a especialista a 6.270 pacientes en este ejercicio, un 33% respecto al año 2020.

Destacar el Área de Salud de Don Benito-Villanueva que ha disminuido de forma importante el número de pacientes en espera para una primera consulta a especialista en un 45%, pasando de 10.428 pacientes en el año 2020 a 5.780 pacientes en el año 2021.

El número de pacientes en espera para primera consulta a especialista por cada 1.000 habitantes en Extremadura en el año 2021, ha aumentado respecto al ejercicio anterior pasando de 40 en el año 2020 a 41 en el año 2021.

En el año 2021, Llerena-Zafra con 70 pacientes por cada 1.000 habitantes es la que presenta mayor número de pacientes en espera para consultas externas por cada 1.000 habitantes, aumentando de 57 pacientes por cada 1.000 habitantes en el año 2020 a los 70 pacientes por cada 1.000 habitantes en este ejercicio. Le sigue Plasencia, con 59 pacientes por cada 1.000 habitantes, aunque en este caso ha disminuido dado los 87 pacientes por cada 1.000 habitantes que registraba en el año 2020.

Coria con 26 pacientes por cada 1.000 habitantes, seguida de Mérida, con 28 pacientes por cada 1.000 habitantes, son las que presentan, proporcionalmente, un menor número de pacientes en espera para una primera consulta con especialista; aunque ambas han aumentado respecto al ejercicio anterior.

El Área de Salud de Llerena-Zafra, con 90 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 días de espera, excediendo el periodo máximo establecido de los 60 días recogidos en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada en el Sistema Sanitario Público de Extremadura.

El tiempo medio de espera de los pacientes para una primera consulta de Navalморal de la Mata y Cáceres, es de 61 días y 60 días, respectivamente. Y en el resto de las áreas de salud, como son Badajoz, Coria, Don Benito-Villanueva y Mérida se cumple el plazo marcado por la Ley 1/2005, para una primera consulta a especialista.

Son los pacientes del Área de Salud de Plasencia los que más esperan para una primera consulta a Digestivo con 178 días, seguidos de los pacientes del Área de Salud de Llerena-Zafra que esperan 124 días.

De los 22.815 pacientes sin fecha asignada en Extremadura en el año 2021, se debe señalar que el Área de Salud de Llerena-Zafra es el que presenta un mayor número de pacientes pendientes de asignar cita, con un 85% del total; seguida del Área de Salud de Don Benito-Villanueva, con un 79% del total, y del Área de Salud de Plasencia, con un 66%.

Destacar el Área de Salud de Badajoz, que es el Área de Salud con menor número de pacientes pendientes de asignar cita, con un 13% del total de pacientes.

| TIEMPO MEDIO DE ESPERA ÁREA DE SALUD POR ESPECIALIDADES PARA PRIMERA CONSULTA | | | | | | | | | | | |
|--|------|-------|------|-------|-----|-------|-------|------|--------|--------|-------|
| ÁREA DE SALUD | GINE | OFTAL | TRAU | DERMA | ORL | NEURO | CIRUG | UROL | DIGEST | CARDIO | TOTAL |
| BADAJOZ | 30 | 59 | 15 | 57 | 18 | 29 | 38 | 38 | 21 | 26 | 46 |
| MERIDA | 23 | 16 | 50 | 24 | 16 | 99 | 20 | 84 | 36 | 37 | 53 |
| DON BENITO-VILLANUEVA | 44 | 62 | 75 | 8 | 47 | 23 | 21 | 18 | 50 | 64 | 54 |
| LLERENA-ZAFRA | 46 | 118 | 26 | 36 | 76 | 25 | 22 | 6 | 124 | 52 | 90 |
| CACERES | 26 | 39 | 91 | 84 | 19 | 22 | 24 | 43 | 32 | 37 | 60 |
| CORIA | 15 | 14 | 25 | 34 | 19 | - | 54 | 20 | 9 | 11 | 30 |
| PLASENCIA | 165 | 77 | 20 | 73 | 26 | 33 | 34 | 71 | 178 | 16 | 89 |
| NAVALMORAL DE LA MATA | 26 | 59 | 82 | 38 | 41 | - | 37 | - | - | 40 | 61 |
| EXTREMADURA | 77 | 73 | 65 | 60 | 40 | 60 | 33 | 58 | 100 | 42 | 61 |

Del total de pacientes que esperaban más de 60 días, para ser atendidos en primera consulta externa, 3.737 pacientes, el 47% era para el Área de Salud de Badajoz; que ha aumentado de forma muy significativa de 397 pacientes en el año 2020 a 1.757 pacientes en el año 2021. Le sigue, el Área de Salud de Cáceres con un 19% del total, incrementándose también en este ejercicio pasando de 153 pacientes en el año 2020 a 724 pacientes en el año 2021.

El Área de Salud de Don Benito-Villanueva destaca por un aumento muy significativo de pacientes que esperaban más de 60 días para ser atendidos en primera consulta a especialistas, pasando de 64 pacientes en el año 2020 a 226 pacientes en el año 2021.

| PACIENTES EN ESPERA DE PRIMERA CONSULTA DE MÁS DE 60 DÍAS POR ESPECIALIDADES Y ÁREAS DE SALUD | | |
|---|----------------------|----------------------|
| PROCESOS | Nº PACIENTES 2020 | Nº PACIENTES 2021 |
| TOTAL | 1.025 | 3.737 |
| BADAJOS | 397 | 1.757 |
| MÉRIDA | 144 | 151 |
| DON BENITO-VVA | 64 | 226 |
| LLERENA-ZAFRA | 52 | 162 |
| CÁCERES | 153 | 724 |
| CORIA | 13 | 66 |
| PLASENCIA | 190 | 181 |
| NAVALMORAL | 12 | 470 |

LISTAS DE ESPERA PARA PRIMERAS PRUEBAS DIAGNÓSTICAS/ TERAPÉUTICAS AÑO 2021.

El número de pacientes que se encontraban en espera estructural para la realización de una primera prueba diagnóstica/terapéutica, según los datos proporcionados por el Servicio Extremeño de Salud, a fecha 31 de diciembre de 2021 en Extremadura fue de **27.250 pacientes**, incrementándose de forma significativa un 55% respecto al ejercicio anterior, que estaban 17.580 pacientes.

Como en años anteriores, continúa siendo la ecografía la prueba que concentraron el mayor número de pacientes en espera para realización de una primera prueba diagnóstica, 4.947 pacientes, el 41% del total de pacientes en espera, aumentando de forma muy significativa un 125% respecto al año 2020 en el que se encontraban 4.947 pacientes.

Le siguen las endoscopias, que ocupan el segundo lugar en número de pacientes en espera, con 6.493 pacientes, representando un 24% del total, aumentando un 39% respecto al ejercicio anterior en el que se encontraban 4.661 pacientes.

En el tercer lugar, en el año 2021, lo ocupa el TAC, con 4.155 pacientes en espera en espera para la realización de dicha prueba, representando un 15% del total y con un incremento importante del 96% respecto al año 2020, en el que se encontraban 2.115 pacientes.

Y en el cuarto lugar, se encuentra la RMN con 3.888 pacientes en espera, representando un 4% del total, pero disminuyendo un 10% respecto al ejercicio anterior en el que se encontraban 4.303 pacientes.

Al igual que en el ejercicio anterior, un 57% de los pacientes se encontraban pendientes de asignar una cita para la realización de una primera prueba diagnóstica, 15.527 pacientes en el año 2021.



| Nº PACIENTES EN ESPERA PARA UNA PRIMERA PRUEBA DIAGNÓSTICA | | | | | |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| TIPO | AÑO 2017 | AÑO 2018 | AÑO 2019 | AÑO 2020 | AÑO 2021 |
| TAC | 2.164 | 2.154 | 2.017 | 2.115 | 4.155 |
| RMN | 5.641 | 4.310 | 2.530 | 4.303 | 3.888 |
| ECOGRAFÍA | 6.889 | 10.364 | 7.414 | 4.947 | 11.108 |
| MAMOGRAFÍA | 417 | 379 | 346 | 509 | 492 |
| ENDOSCOPIA | 2.925 | 3.786 | 4.016 | 4.661 | 6.493 |
| HEMODINÁMICA | 34 | 74 | 10 | 101 | 60 |
| ECOCARDIOGRAFÍA | 1.258 | 1.021 | 523 | 545 | 797 |
| ERGOMETRÍA | 230 | 109 | 370 | 399 | 257 |
| TOTAL | 19.558 | 22.197 | 17.226 | 17.580 | 27.250 |

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

El tiempo medio de espera estructural para una primera prueba diagnóstica en Extremadura es de 62 días, disminuyendo un 24% respecto al ejercicio anterior; sin embargo, supone más del doble del plazo marcado por la mencionada Ley 1/2005.

Ordenados de mayor a menor días de espera: Endoscopia 117 días, TAC 65 días, RMN 64 días, Ecocardiografía 63 días, Mamografía 62 días, Ecografía 57 días, Ergometría 39 días y Hemodinámica 32 días.

En el año 2021, continúa siendo la endoscopia la prueba con más tiempo medio de espera para los pacientes, con 117 días, superando en 87 días más el tiempo marcado por la Ley de Tiempos de Respuesta de 30 días para una primera prueba diagnóstica, pero disminuyendo un 13% respecto al año anterior.

| TIEMPO MEDIO EN DÍAS DE ESPERA DE PACIENTES PARA PRIMERA PRUEBA DIAGNÓSTICA | | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| TIPO | AÑO 2017 | AÑO 2018 | AÑO 2019 | AÑO 2020 | AÑO 2021 |
| TAC | 52,90 | 38,95 | 44 | 67 | 65 |
| RMN | 84,63 | 46,25 | 60 | 76 | 64 |
| ECOGRAFÍAS | 74,20 | 86,40 | 43 | 45 | 57 |
| MAMOGRAFÍAS | 63,40 | 35,95 | 48 | 61 | 62 |
| ENDOSCOPIAS | 106,52 | 85,10 | 95 | 134 | 117 |
| HEMODINÁMICA | 30,29 | 54,16 | 40 | 73 | 32 |
| ECOCARDIOGRAFÍAS | 82,53 | 113,68 | 65 | 75 | 63 |
| ERGOMETRÍA | 44,64 | 78,56 | 88 | 125 | 39 |



Destacar la disminución de días de espera en los pacientes en seis de las pruebas diagnósticas respecto al año 2020, en concreto, en TAC, RMN, Endoscopias, Hemodinámica, Ecocardiografías y Ergometrías. Las mamografías se mantienen sin apenas cambio, de 61 días en el año 2020 a 62 días en el año 2021. Aumentando los días de espera en los pacientes en las Ecografías, pasando de 45 días en el año 2020 a 57 días en el año 2021, un incremento del 26%.

Resaltar en sentido desfavorable que en la mayoría de las pruebas diagnósticas recogidas se supera ampliamente el plazo máximo de 30 días recogido en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta en la atención sanitaria especializada en el Sistema Sanitario Público de Extremadura.

| DÍAS DE ESPERA POR ÁREA DE SALUD PARA PRUEBAS DIAGNÓSTICAS | | | | | | | | |
|--|-----|-----|-----------|------------|------|------|------|------|
| ÁREA DE SALUD | TAC | RMN | ECOGRAFÍA | MAMOGRAFÍA | ENDO | HEMO | ECOC | ERGO |
| BADAJOS | 83 | 84 | 60 | 88 | 141 | - | 45 | 42 |
| MÉRIDA | 27 | 29 | 30 | 19 | 133 | - | 40 | 30 |
| DON BENITO-VILLANUEVA | 23 | 5 | 31 | - | 19 | - | 19 | 28 |
| LLERENA-ZAFRA | 35 | 13 | 81 | 11 | 159 | - | 57 | 35 |
| CÁCERES | 44 | 36 | 52 | 30 | 59 | 32 | 39 | 23 |
| CORIA | 7 | 251 | 8 | 5 | 39 | - | 15 | - |
| PLASENCIA | 40 | 68 | 12 | 10 | 129 | - | 110 | 48 |
| NAVALMORAL DE LA MATA | 35 | 110 | 40 | 27 | 90 | - | 82 | 67 |
| EXTREMADURA | 65 | 64 | 57 | 62 | 117 | 32 | 63 | 39 |

Coria es el Área de Salud con mayor tiempo medio de espera en días de los pacientes para la realización de una prueba diagnóstica, en concreto, para una RMN, con 251 días (21 días en el año 2020), cifras muy alejadas del plazo máximo de 30 días para una primera prueba diagnóstica recogido en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta.

Llerena-Zafra es el Área de Salud con mayor tiempo medio de espera en días de los pacientes para la realización de una Endoscopia, con 159 días (255 días en el año 2020), destacando también en esta área los 81 días en espera de los pacientes para la realización de una Ecografía en dicha área de salud (74 días en el año 2020); cifras muy alejadas del plazo máximo de 30 días para una primera prueba diagnóstica recogido en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta.

En el Área de Salud de Mérida, destacan los 133 días de espera de los pacientes para la realización de una Ecografía (35 días en el año 2020).

Reseñar en el Área de Salud de Plasencia, el tiempo medio de espera de los pacientes para la realización de una Endoscopia, con 129 días (158 días en el año 2020) y Ecocardiograma, con 110 días (69 días en el año 2020).

En Navalmoral de la Mata, destacan los 110 días de tiempo medio en espera de los pacientes de dicha área de salud para la realización de una RMN (70 días en el año 2020) y 90 días de espera para la realización de una Endoscopia (114 días en el año 2020).

Destacar en el Área de Salud de Don Benito-Villanueva de la Serena, una disminución del tiempo medio de espera de los pacientes en todas las pruebas diagnósticas a excepción del TAC, y con tiempos de las mismas dentro del plazo máximo de 30 días para una primera prueba diagnóstica recogido en la Ley 1/2005 de Tiempos de respuesta.

En Cáceres, también se aprecia una disminución del tiempo medio de espera de los pacientes en la mayoría de las pruebas diagnósticas a excepción de la ecografía y mamografía que han aumentado los días y el TAC que se mantiene prácticamente sin cambios respecto al ejercicio anterior.

| Nº PACIENTES EN ESPERA POR ÁREA DE SALUD | | | | | | | | | | |
|--|-------|-------|-----------|------------|-------|------|------|------|--------|-----------------------------------|
| ÁREA DE SALUD | TAC | RMN | ECOGRAFÍA | MAMOGRAFÍA | ENDO | HEMO | ECOC | ERGO | TOTAL | Pacientes/ 1.000 habitantes |
| BADAJOZ | 2.464 | 2.325 | 5.087 | 288 | 2.259 | - | 311 | 40 | 12.774 | 47 |
| MERIDA | 241 | 447 | 1.459 | 20 | 1.488 | - | 64 | 74 | 3.793 | 23 |
| DON BENITO-VILLANUEVA | 17 | 17 | 30 | - | 149 | - | 12 | 14 | 239 | 2 |
| LLERENA-ZAFRA | 214 | 202 | 1.997 | 13 | 403 | - | 54 | 56 | 2.939 | 30 |
| CACERES | 729 | 747 | 1.752 | 130 | 975 | 60 | 87 | 15 | 4.495 | 24 |
| CORIA | 16 | 3 | 70 | 3 | 207 | - | 21 | - | 320 | 8 |
| PLASENCIA | 283 | 125 | 113 | 10 | 568 | - | 209 | 27 | 1.335 | 13 |
| NAVALMORAL DE LA MATA | 191 | 22 | 600 | 28 | 444 | - | 39 | 31 | 1.355 | 26 |
| EXTREMADURA | 4.155 | 3.888 | 11.108 | 492 | 6.493 | 60 | 797 | 257 | 27.250 | 26 |

Badajoz es el Área de Salud con mayor número absoluto de pacientes en espera para la realización de una primera prueba diagnóstica, con 12.774, con un incremento muy significativo del 454% respecto al ejercicio anterior (2.304 pacientes en el año 2020). Destacando 5.087 pacientes en espera para la realización de una Ecografía.

Asimismo, es también el área de salud que mayor número de pacientes por cada 1000 habitantes en espera tiene para la realización de una prueba diagnóstica, con 47 pacientes por cada 1000 habitantes.

Le sigue el Área de Salud de Cáceres, con 4.495 pacientes en espera, que ha aumentado un 21% respecto al año anterior (3.711 en el año 2020). Destacando 1.752 pacientes en espera para la realización de una Ecografía.

Y, en tercer lugar, Mérida, con 3.793 pacientes en espera para la realización de una primera prueba diagnóstica, resaltando 1.488 pacientes en espera para una Endoscopia y 1.459 pacientes esperando para una Ecografía.

Llerena-Zafra es, por detrás de Badajoz, el área de salud que mayor número de pacientes por cada 1000 habitantes en espera tiene para la realización de una prueba diagnóstica, con 30 pacientes por cada 1000 habitantes. Destacando 1.997 pacientes en espera para la realización de una Ecografía.

| Nº PACIENTES EN ESPERA MÁS DE 30 DÍAS PARA PRUEBA DIAGNÓSTICA | | | | | |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| TIPO | Nº PACIENTES 2017 | Nº PACIENTES 2018 | Nº PACIENTES 2019 | Nº PACIENTES 2020 | Nº PACIENTES 2021 |
| TOTAL | 1.583 | 2.929 | 1.856 | 1.038 | 2.876 |
| TAC | 217 | 191 | 207 | 90 | 622 |
| RMN | 422 | 727 | 156 | 186 | 382 |
| ECOGRAFÍAS | 731 | 1.685 | 1.270 | 559 | 1.583 |
| MAMOGRAFÍAS | 23 | 103 | 43 | 64 | 88 |
| ENDOSCOPIAS | 140 | 168 | 121 | 95 | 91 |
| HEMODINÁMICA | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| ECOCARDIOGRAFÍAS | 39 | 45 | 49 | 34 | 56 |
| ERGOMETRÍA | 11 | 10 | 10 | 10 | 51 |

El número de pacientes en espera que supera el plazo establecido de 30 días naturales ha aumentado de forma muy significativa un 177% respecto al año 2020, pasando de 1.038 a 2.876 pacientes en espera para la realización de una primera prueba diagnóstica.

Principalmente, destacar las Ecografías, que han sufrido un aumento significativo de pacientes en el ejercicio actual pasando de 559 en el año 2020 a 1.583 pacientes en el año 2021, y continúan ocupando el primer puesto.

Reseñar también en sentido desfavorable el incremento del número de pacientes en espera más de 30 días en los TAC y RMN que aumentan, de 90 en el año 2020 a 622 en el año 2021, y de 186 en el año 2020 a 382 en el año 2021, respectivamente.



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