

Dirección General de Archivos, Bibliotecas y Patrimonio Cultural
 Avda de Valhondo, s/n - Edificio III Milenio
 Módulo 4 - 2ª planta
 06800 MÉRIDA

Teléfono: 924 007042
 Fax: 924 007021

Solicitud de Dictamen de Valoración de documentos

1. ÁREA DE IDENTIFICACIÓN

Título de la serie

Expedientes de reclamaciones y sugerencias al Defensor/Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

Otras denominaciones de la serie

Expedientes Informativos

Función administrativa

Gestionar las reclamaciones y sugerencias de los usuarios para la mejora de la asistencia sanitaria (reclamaciones y sugerencias).

Código

No aplicable

2. ÁREA DE CONTEXTO

Organismo productor	Unidad productora	Fecha inicial	Fecha final
Consejería de Salud y Servicios Sociales Dirección General de Consumo- INCOEX	Oficina del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.	2003	

Historia del organismo

La ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura, creó la figura del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura como órgano encargado de la defensa de los derechos de aquéllos, otorgándole plena autonomía e independencia en el desempeño de sus funciones. Esta misma norma y el Decreto 214/2008, de 24 de octubre, por el que se aprueban los Estatutos del Instituto de Consumo de Extremadura establecen que el Defensor de los Usuarios estará adscrito al departamento de la Administración Regional que ostente las competencias en materia de protección de los derechos de los consumidores, que en la actualidad es la Dirección General de Consumo el Instituto de Consumo de Extremadura, ente que, a su vez, se encuentra adscrito a la Consejería de Salud y Servicios Sociales.

El Decreto 4/2003, de 14 de enero, es la norma donde se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

El día 1 de abril de 2003, es designado el primer Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura por acuerdo de Consejo de Gobierno, tomando posesión de su cargo el día 25 de marzo de 2003 y comienza a funcionar la Institución.

En el momento actual dirige la Institución Doña Eva María Molinero San Antonio nombrada por acuerdo del Consejo de Gobierno de 22 de noviembre de 2016 según consta en la Resolución de 24 de noviembre de 2016, del Consejero de Sanidad y Políticas Sociales (DOE nº 230, de 30 noviembre de 2016).

Las funciones de la Institución relacionadas con las actividades, servicios y prestaciones desarrollados por organismos tanto públicos como privados, que constituyen el Sistema Sanitario Público y encaminadas a la prestación de atención sanitaria, son:

- 1.- Atender y tramitar en su caso, las reclamaciones y sugerencias presentadas directamente ante el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura por los usuarios y pacientes del sistema sanitario público de Extremadura.
- 2.- Atender y tramitar las reclamaciones y sugerencias que, presentadas ante el Servicio de Atención al Usuario, no hayan sido resueltas en el plazo de dos meses desde su presentación.
- 3.- Instar el 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 prestaciones sanitarias a las que pueden acceder, así como de los requisitos necesarios para su ejercicio.
- 4.- Gestionar y custodiar 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.
- 5.- Elaborar la Memoria Anual y, como consecuencia de sus conclusiones, formular propuestas de mejora del funcionamiento de los servicios de atención al usuario.
- 6.- Velar por el desarrollo efectivo de los mecanismos previstos de participación de los ciudadanos en la mejora atención sanitaria.
- 7.- Cualquier otra que le sea atribuida en el ámbito de la mejora de la calidad de las prestaciones sanitarias y el acceso de los usuarios a las mismas.

Entre las principales funciones administrativas, se encuentran las siguientes:

Atención personal, por correo electrónico y de forma telefónica a los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura que se dirigen a la Institución.

Mecanización, tramitación y seguimiento de los expedientes de reclamaciones y sugerencias .

A las tareas administrativas de la Oficina (registro, ordenación, archivo), se unen las funciones del asesoramiento jurídico, destacando las siguientes:

Elaboración de Resolución de las reclamaciones y solicitudes de asistencia al amparo de la Ley 1/2005 de Tiempos de Respuesta

Asistencia a los Comités de Bioética Asistencial de las Áreas de Salud de Cáceres y Badajoz, como miembro de los mismos, en representación de la Oficina del Defensor de los Usuarios y de acuerdo con lo establecido en el Decreto 2/2012, de 14 de enero, por el que se regula la composición y funcionamiento de los Comités de Bioética Asistencial.

Informar a los usuarios, de sus derechos y deberes, de los servicios y prestaciones a las que pueden acceder, así como de los requisitos necesarios para su ejercicio.

Elaboración de la Memoria Anual, junto con la Defensora de los Usuarios del SSPE.

3. MARCO LEGAL Y NORMATIVO (que afecte a la documentación, especialmente al procedimiento)

Legislación específica de Extremadura

Disposición	Fecha	Boletín	Arts.	Observaciones
Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura	28/06/2001	DOE Nº 76 3/07/2001	78	Vigente
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	14/01/2003	DOE Nº 9 21/01/2003	21	Vigente
Ley 3/2005, de 8 de julio, de información sanitaria y autonomía del paciente	8/07/2005	DOE Nº 82 16/07/05	44	Vigente



Decreto 93/2009, de 24 de abril, por el que se regula la implantación de la receta electrónica en el ámbito del Sistema Sanitario Público de Extremadura.	24/04/2009	DOE N° 82 30/04/2009	16	Vigente
Decreto 311/2007, de 15 de octubre, por el que se regula el contenido, organización y funcionamiento del Registro de Expresión Anticipada de Voluntades de la Comunidad Autónoma de Extremadura y se crea el Fichero Automatizado de datos de carácter personal del citado Registro.	15/10/2007	DOE N° 121 18/10/2007	18	Vigente
Decreto 15/2006, de 24 de enero, por el que se regula la libre elección de médico, servicio y centro en Atención Primaria de Salud del Sistema Sanitario Público de Extremadura	24/01/2006	DOE N° 13 31/01/2006	9	Vigente
Decreto 16/2004, de 26 de febrero, por el que se regula el derecho a la segunda opinión médica en el ámbito del Sistema Sanitario Público de Extremadura.	26/02/2004	DOE N° 26 4/03/2004	9	Vigente
Decreto 6/2006, de 10 de enero, por el que se regula el procedimiento y los requisitos del reintegro de gastos de productos farmacéuticos, ortoprótesis y asistencia sanitaria, así como de las ayudas por desplazamiento y estancia	10/01/2006	DOE N° 7 17/01/2007	22	Vigente
Decreto 68/2006, de 4 de abril, que regula el derecho a obtención gratuita de productos farmacéuticos pediátricos para familias numerosas, personas discapacitadas y enfermos pediátricos crónicos	04/04/2006	DOE N° 44 15/04/2006	5	Vigente
Decreto 47/2023, de 10 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento General de Organización y Funcionamiento de la Atención Primaria de Salud de la Comunidad Autónoma de Extremadura	10/05/2023	DOE N° 92 16/05/2023	68	Vigente

Legislación general

<i>Disposición</i>	<i>Fecha</i>	<i>Boletín</i>	<i>Art.</i>	<i>Observaciones</i>
Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.	25/04/1986	BOE N° 102 29/04/1986	116	Vigente
Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica	14/11/2002	BOE N° 174 15/11/2022	23	Vigente
Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización.	15/09/2006	BOE N° 222 16/09/2006	12	Vigente
Real Decreto 605/2003, de 23 de mayo, por el que se establecen medidas para el tratamiento homogéneo de la información sobre las listas de espera en el Sistema Nacional de Salud.	23/05/2003	BOE N° 134 05/06/2003	5	Vigente
Real Decreto 1039/2011, de 15 de julio por el que se establecen los criterios marco para garantizar un tiempo máximo de acceso a las prestaciones sanitarias del Sistema Nacional de Salud.	15/07/2011	BOE N° 207 29/11/2011	8	Vigente
Real Decreto 1575/1993, de 10 de septiembre, por el que se regula la libre elección de médico en los servicios de atención primaria del Instituto Nacional de la Salud.	10/09/1993	BOE N° 238 5/10/1993	9	Vigente
Real Decreto 8/1996, de 15 de enero, sobre libre elección de médico en los servicios de atención especializada del Instituto Nacional de la Salud.	15/01/1996	BOE N° 27 31/01/1996	8	Vigente
Ley 14/2006, de 26 de mayo, sobre técnicas de reproducción humana asistida.	26/05/2006	BOE N° 126 27/05/2006	28	Vigente
Ley 16/2003, de 28 de mayo, de Cohesión y Calidad del Sistema Nacional de Salud,	28/05/2003	BOE N° 128 29/05/2003	79	Vigente

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.	1/10/2015	BOE Nº 236 2/10/2015	133	Vigente
Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.	1/10/2015	BOE Nº 236 2/10/2005	271	Vigente
Ley 29/2006, de 26 de julio, de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios.	26/07/2006	BOE Nº 178 27/07/2006	113	Vigente

4. ÁREA DE CARACTERÍSTICAS DE LA DOCUMENTACIÓN

Documentos que integran la unidad documental

- Reclamación (Modelo normalizado o escrito redactado por el interesado)
- Sugerencia (Modelo normalizado o escrito redactado por el interesado)
- Nota común a todos los documentos citados anteriores: La documentación aportada por los interesados en la que basan sus peticiones).
- Los expedientes Informativos (Iniciados de oficio por el Defensor/Defensora)
- Otros documentos, atendiendo al tipo de documentación y el trámite a aplicar.
- Oficio del Defensor/ Defensora dirigido a los órganos competentes para conocer de las reclamaciones
- Oficio del Defensor/ Defensora dirigido a los interesados
- Oficios con respuesta a reclamaciones de los órganos competentes
- Notificaciones a interesados de las respuestas recibidas de los órganos competentes para resolver
- Oficios de Segundos Requerimientos por falta de respuesta a peticiones del Defensor/Defensora
- Resoluciones de Reclamaciones emitidas por el Defensor/Defensora dirigidas a órganos competentes para resolver.
- Notificación a interesados con copia de Resoluciones emitidas.
- Archivo expediente de Reclamación.

Trámite

Procedimiento de Reclamaciones: Serie reclamaciones y sugerencias

Podrá dirigirse al Defensor/Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, toda persona natural o jurídica que reciba atención sanitaria en los centros y servicios del mismo, o por alguna actuación que perciban como irregular o anómala, en el funcionamiento de los servicios sanitarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura; o por cualquier tipo de lesión de los derechos otorgados por la normativa vigente producida en sus centros, establecimientos y servicios sanitarios

En cuanto a las sugerencias, pueden presentarlas los usuarios con el fin de mejorar la calidad de la atención y, en general, la eficacia, eficiencia o efectividad de los servicios sanitarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

El Defensor/Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura conocerá de las reclamaciones y sugerencias presentadas por los usuarios de la siguiente forma:

a) En primera instancia: – Las que afecten a más de un Área de Salud. – Las que sean solicitadas directamente por las asociaciones de consumidores.

b) En segunda instancia:

– Todas aquéllas que hayan sido ya atendidas y resueltas por los Servicios de Atención al Usuario, pero el usuario muestre disconformidad con la Resolución recibida.

– Las que, presentadas en los Servicios de Atención al Usuario, no hayan sido atendidas o resueltas dentro de plazo de 2 meses, desde la fecha de su presentación.

En estos casos la contestación de la reclamación deberá ser adoptada y notificada en el plazo máximo de dos

meses a contar desde que la misma tuvo entrada en la Oficina del Defensor/Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

– Las que se presenten de manera reiterada (+ de tres con mismo objeto por tres usuarios distintos) sobre un mismo centro, servicio, unidad o personal

Tramitación:

1.- Todas las reclamaciones y sugerencias recibidas en la Oficina del Defensor/Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, serán registradas asignando un número de expediente y se tramitarán o rechazarán cuando no son de su competencia o resultan manifiestamente infundadas. En caso de resultar rechazadas, se hará mediante escrito motivado, informándose al interesado sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, en caso que las hubiera, sin perjuicio de que el interesado pueda utilizar la que considere conveniente.

No se entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones y sugerencias sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiera por persona interesada demanda o recurso ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional. En cualquier caso, velará por que los organismos del Sistema Sanitario Público de Extremadura resuelvan expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

2.- Instrucción: Se 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/Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura a través del Director-Gerente del Servicio Extremeño de Salud o Gerentes de Área de Salud, según objeto de la reclamación.

3.- A la vista de los informes anteriores, la Oficina del Defensor/Defensora 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.

4.- En los casos en que no proceda la mediación, y a la vista de los informes evacuados por el centro o servicio sanitario afectado, la unidad competente completará, en su caso, la instrucción del expediente, pudiéndose incorporar al mismo las pruebas aportadas y admitidas.

5.- Instruido el expediente se concederá trámite de audiencia a los interesados, formulándose posteriormente por el Defensor/Defensora de los Usuarios la propuesta de contestación o respuesta que se elevará al órgano competente para su adopción definitiva. Se podrá prescindir del trámite de audiencia cuando haya coincidencia sustancial entre lo manifestado por el usuario y por el centro o servicio sanitario afectado.

6.- Resolución:

- A la vista de los resultados de la instrucción, la resolución podrá contener:

- Una propuesta de adopción de medidas tendentes a la subsanación de las anomalías detectadas.

- Una recomendación con la misma finalidad anterior, en cuyo caso se fijará un plazo, en función de la naturaleza de aquéllas, para que se informe al Defensor/Defensora de los Usuarios 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 derechos de los usuarios, sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria que se pudiera derivar.

7.- La contestación de la reclamación deberá ser adoptada y notificada en el plazo máximo de tres meses a contar desde la fecha de registro de entrada de aquélla.

8.- Finalización: Con la notificación de la resolución se enviará a los interesados, así como a la Dirección-Gerencia del Servicio Extremeño de Salud.

Recursos: Contra las resoluciones dictadas en los expedientes tramitados al amparo de lo regulado en el presente Decreto no cabe recurso administrativo alguno, sin perjuicio de que los interesados puedan invocar los motivos determinantes de su reclamación para la interposición de los recursos frente a los actos que dieron origen a la misma.

Procedimiento de Expedientes Informativos:

Se inician de oficio o instancia de parte por el Defensor/Defensora de los Usuarios, solicitando de las Administraciones competentes la información detallada que considere necesaria, quedando garantizada la más absoluta reserva y confidencialidad en su actuación.

En caso de tramitarse a instancia de terceras personas, se notificará la Resolución adoptada.

Si de las actuaciones realizadas por el Defensor/Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, en el estudio de las reclamaciones o quejas presentadas, se dedujera la posibilidad de la existencia de responsabilidad administrativa, elevará la correspondiente propuesta al órgano competente en cada caso, para que se actúe de acuerdo con lo previsto en la legislación vigente, viniendo éste obligado a dar cuenta al Defensor/Defensora de los Usuarios del resultado de las actuaciones realizadas.

Fechas extremas (indicar lagunas cronológicas. Indicar si la serie está abierta o cerrada)

2003-2013: Documentación destruida por anteriores responsables.

2014: Serie Abierta

Ordenación

Serie Todas las reclamaciones, sugerencias, presentadas por los usuarios sanitarios y los Expedientes Informativos iniciados de oficio por el Defensor/Defensora se inscriben en su correspondiente Registro (base de datos de la Oficina del Defensor de los Usuarios de Reclamaciones/Sugerencias/ Expedientes Informativos) asignándole número de expediente correlativo según de fecha de tramitación y el año en curso.

Ejemplo: Expediente Reclamación nº 0001/2024.

Soporte

Papel

Ejemplares (indicar volumen y si hay duplicados)

AÑO 2014:

Total expedientes de Reclamaciones /Sugerencias tramitados: 777

AÑO 2015:

Total expedientes de Reclamaciones/Sugerencia tramitados: 847

AÑO 2016:

Total expedientes de Reclamaciones/ Sugerencias tramitados: 905

AÑO 2017:

Total expedientes de Reclamaciones/Sugerencias tramitados: 1180

AÑO 2018:

Total expedientes de Reclamaciones/ sugerencias tramitados: 1120

Las series documentales de los años sucesivos y posteriores a las que se aplicará esta propuesta estarán integradas por el número total de ejemplares de Reclamaciones/Sugerencias que se tramiten en cada anualidad.

Acceso (incluir la normativa que regula el acceso)

Restringido: personal del órgano gestor e interesados

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.

Ley Orgánica 3/2018, de 5 diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

Ley 2/2007, de 12 de abril, de archivos y patrimonio documental de Extremadura.

Ley 4/2013, de 21 de mayo, de gobierno abierto de Extremadura

Constitución Española de 1978: Artículo 20.1.d y Artículo 105

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

Instrumento de ratificación del Convenio del Consejo de Europa sobre el acceso a los documentos públicos, hecho

5. ÁREA DE RELACIÓN CON OTRA DOCUMENTACIÓN

Series recopilatorias

Base de datos de Reclamaciones (Expedientes Informativos) y Sugerencias (por año natural y en formato Access) donde constan número de expediente, fecha de tramitación, datos del reclamante y/o paciente, objeto de la reclamación, en su caso, segundo requerimiento y resultado de la tramitación.

Consta número de expediente, fecha de tramitación, datos del reclamante y/o paciente, objeto de la reclamación y resultado de la tramitación con o sin Resolución.

La base de datos está alojada en el servidor del Servicio Extremeño de Salud, correspondiendo a la Subdirección de Sistemas de Información las competencias para aplicar las medidas de seguridad, realización de copias de seguridad, así como los distintos niveles de conservación y acceso de sus datos.

Las Memorias de Actuaciones del Defensor de los Usuarios correspondiente a los años 2014, 2015, 2016; 2017 y 2018 recogen información de la serie documental objeto de valoración en este momento, así como de las posteriores a los que resultará de aplicación el Dictamen de la Comisión de Valoración de Documentación de la Junta de Extremadura.

Series antecedentes

No aplicable

Series descendentes

No aplicable

Series complementarias

Solicitudes de Asistencia tramitadas al amparo de la Ley 1/2005 de tiempos de respuesta en la atención sanitaria de Extremadura.

6. ÁREA DE VALORACIÓN

Valor administrativo – Justificación *(indicar si la serie se sigue utilizando por su productor)*

Todos los expedientes de reclamaciones, sugerencias y expedientes Informativos tramitados en la Oficina del Defensor /Defensora de los Usuarios durante los años 2014-2018, que integran la serie documental objeto de valoración por la Comisión están finalizados al día de la fecha. si bien, esta premisa será de aplicación a los expedientes de años posteriores y sucesivos. Es decir, se han recibido las respuestas y resoluciones de los órganos competentes comunicando según los casos, las fechas de citas solicitadas tanto de consultas de revisión y de realización de pruebas diagnósticas. Igualmente se han comunicado las actuaciones realizadas por las diferentes áreas de salud para que los usuarios hayan recibido la asistencia sanitaria solicitada informando además si esta asistencia se ha prestado por medios propios del Servicio Extremeño de Salud o por medios privados derivados a tales efectos, por el propio Servicio Extremeño de Salud.

En caso de reclamaciones cuyo objeto no son citaciones, se han recibido por parte de los órganos competentes del Servicio Extremeño de Salud las respuestas a las cuestiones planteadas por los reclamantes, a los que se ha dado traslado para su conocimiento como queda acreditado en cada uno de los expedientes. Concediendo un plazo de alegaciones, que en caso de considerarlo por parte de los interesados se han presentado indicando en los mencionados escritos su objeto, discrepancia o aclaración. Recibidas dichas alegaciones, se han dado traslado a los órganos competentes solicitando en cada caso lo señalado en sus escritos por los interesados, quedando cerrados los expedientes de reclamación una vez que los órganos competentes responden al requerimiento realizado por la Institución en nombre de los interesados

En consecuencia, la finalidad por la que se tramitaron los documentos se ha cumplido, no resultado su

conservación en formato papel de utilidad ni para la Institución, ni para los reclamantes, porque no se necesitan utilizar, ni consultar al haber finalizado la tramitación de los expedientes. Tampoco son precisas para actuaciones presentes porque no tienen relación con las ya finalizadas.

En todo caso, si se tuviera que consultar algún expediente, por resultar de utilidad para la tramitación administrativa de algún expediente en curso, se podría hacer porque de todas las actuaciones realizadas, se deja constancia tanto en el expediente físico, como en los expedientes de la Base de Datos de la Oficina.

Valor legal – Justificación

Teniendo en cuenta los diferentes valores primarios de la documentación, entendemos que es el valor legal el que debe marcar el plazo de conservación.

Según la normativa reguladora de las actuaciones de la Institución del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, no se establece expresamente ningún plazo legal en el que deba ser conservada la documentación y como contra las resoluciones dictadas en los expedientes tramitados por la Institución al amparo del Decreto 4/2003, de 14 de enero, que regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, no cabe recurso administrativo alguno, los documentos que forman parte de cada expediente no serán utilizados de prueba legal para garantizar derechos u obligaciones, ni de la Institución del Defensor/Defensora, ni de los interesados.

No obstante, los interesados disponen de los documentos que esta Institución les ha notificado desde el inicio de la tramitación de sus expedientes, hasta su finalización y pueden utilizarlos en su caso como medios de prueba para el ejercicio de sus acciones judiciales contra el servicio Extremeño de Salud, por disconformidad con la asistencia sanitaria.

En estos casos, como la Institución del Defensor/Defensora del Usuario es independiente del Servicio Extremeño de Salud y no tiene acceso a la historia clínica de pacientes, ni agendas de citas respecto de las cuales, los usuarios no podrían solicitar la emisión de certificaciones o copias de sus historias médicas, obligatoriamente tienen que dirigirse al SES que es el órgano responsable del conservar sus datos médicos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 34. Conservación de la historia clínica de la Ley 3/2005, de 8 de julio, de información sanitaria y autonomía del paciente, que establece: *“Los centros sanitarios tienen la obligación de conservar la documentación obrante en la historia clínica en condiciones que garanticen su correcto mantenimiento, confidencialidad y seguridad, para la debida atención al paciente, durante al menos quince años contados desde la fecha del alta de cada proceso asistencial”*.

Por lo tanto, un plazo que permite al usuario disponer de la información asistencial necesaria para utilizarla como prueba legal en caso de ejercer alguna acción judicial frente al Servicio Extremeño de Salud, superando el plazo de conservación propuesto en nuestro caso.

Además, en el caso de que los interesados planteasen una reclamación de responsabilidad patrimonial ante el Servicio Extremeño de Salud, el plazo para plantearla será de un año desde que el hecho causante se hubiera producido, según se establece en el artículo 67 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, plazo que se ha cumplido en cualquiera de los expedientes que la Institución del Defensor/Defensora procede a remitir junto con la documentación remitida por los interesados para la tramitación de un procedimiento de responsabilidad patrimonial sanitaria y al objeto de su oportuna gestión y resolución, en relación con los daños que, presuntamente, se le causaron por el funcionamiento del Servicio Extremeño de Salud.

Valor fiscal - Justificación

La tramitación de los expedientes que integran la serie documental objeto de valoración por esta Comisión no está relacionada con la justificación del dinero que la Administración haya recaudado, distribuido, controlado o gastado.

Valor informativo - histórico

No se considera que la serie documental objeto de valoración por la Comisión, tenga un valor histórico.

En cuanto al valor informativo, señalar que las Memorias de actividades de los años que comprenden la serie

documental que se conservan en formato papel y están publicadas en la página web de esta Institución (<https://saludextremadura.ses.es/defensorausuarios>), recogen datos con información relativa al número de expedientes de reclamaciones anuales, clasificadas por áreas de salud, por centros hospitalarios, especialidades médicas, tipos de actividad asistencial solicitada que pueden consultarse por los interesados cualquier persona a efectos de informarse sobre la actividad realizada por la Institución durante estos años.

7. ÁREA DE PROPUESTAS

Plazo de conservación en los archivos de oficina (*¿durante cuánto tiempo debe ser conservada la documentación por la oficina productora?*)

Como se ha expuesto en el apartado de valores primarios de la documentación objeto de valoración por esta Comisión y concretamente como se ha señalado en el apartado del valor legal, marcará el plazo de conservación.

Según lo dispuesto en el artículo 19 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, que regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, no se establece expresamente ningún plazo legal en el que deba ser conservada la documentación para el caso ya que contra las Resoluciones emitidas por esta Institución respecto a sus expedientes de reclamaciones no cabe interponer recurso administrativo alguno contra ellas.

Por todo ello, se propone la conservación de la misma durante un plazo de 5 años desde la finalización de la tramitación de los respectivos expedientes, es decir, que abarcaría a los expedientes tramitados y finalizados durante el periodo 2014-2018, así como los posteriores y sucesivos.

Ante la falta de previsión expresa de un plazo de conservación de la documentación, tenemos en cuenta tres aspectos para determinar que no es necesaria la conservación de la documentación por nuestra parte por un plazo mayor de 5 años:

En primer lugar, tanto los expedientes de reclamaciones cuyo objeto no se refiere a aspectos asistenciales, como las que se refieren a aspectos relacionados con la asistencia sanitaria de pacientes, ya han finalizado.

En segundo lugar, cuando se trata de expedientes de reclamaciones que sí tienen por objeto aspectos relacionados con la asistencia sanitaria, toda la información sobre datos asistenciales de interesados, constan en las historias clínicas de los pacientes, las cuales se conservarán por los centros sanitarios durante como mínimo 15 años, pues será la documentación que pueda precisar el interesado si inicia alguna acción judicial frente al Servicio Extremeño de Salud.

Por último, el plazo de conservación propuesto, supera el plazo de 1 año a contar desde que se haya podido producir un daño que el interesado pueda comunicar a esta institución para presentar una reclamación de responsabilidad patrimonial ante el Servicio Extremeño de Salud.

Plazo de conservación en el Archivo Central (*¿durante cuánto tiempo debe conservar el Archivo Central la documentación de forma preventiva?*)

Disposición final (*¿la documentación, una vez perdida su utilidad, debe ser...? (marque una opción)*)

	Debe ser conservada permanentemente
x	Debe ser eliminada
x	Es suficiente conservar una muestra

Observaciones

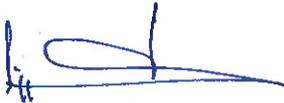
La documentación permanecerá 5 años en el archivo de la Oficina y transcurrido ese tiempo, se eliminará conservándose una muestra de: 1 caja (archivo definitivo AZ) por año de la serie que se remitirá al Archivo Central de la Junta de Extremadura.

8. ÁREA DE CONTROL

Nº de propuesta (A cumplimentar por la Comisión de Valoración)

Nº de entrada (A cumplimentar por la Comisión de Valoración)

Autoría (Nombre, apellidos, cargo, Archivo/Oficina de custodia de la documentación y firma)



José Antonio González Rubio

Documentalista del Consorcio Extremeño de Información al Consumidor, Instituto de Consumo de Extremadura. Consejería de Salud y Servicios Sociales

Autorización (Nombre, apellidos, Consejería/Organismo Autónomo, cargo y firma)



Rosa Álvarez Fernández

Directora General del Instituto de Consumo de Extremadura. Consejería de Salud y Servicios Sociales.

Observaciones

Fecha

17/05/2024

