

2025



PLATAFORMA DE ORGANIZACIONES
DE PACIENTES

INFORME CLÍNICA LEGAL

Radiografía de los retos jurídicos de las personas
con necesidades crónicas de salud

Colabora:





ÍNDICE

01. INTRODUCCIÓN	03
02. PERFIL DE USO DEL SERVICIO	06
03. TIPOLOGÍAS DE CONSULTAS REALIZADAS	08
04. CONCLUSIONES	17



01. INTRODUCCIÓN

El acceso efectivo a los derechos sociales, sanitarios y laborales continúa siendo uno de los principales retos para las personas con necesidades crónicas de salud. En un contexto marcado por la creciente complejidad normativa, la presión sobre los sistemas sanitario y social y la multiplicidad de itinerarios administrativos que deben recorrer los pacientes, disponer de orientación jurídica especializada resulta fundamental para evitar situaciones de desprotección.

En este escenario, la Clínica Legal de la Plataforma de Organizaciones de Pacientes se consolida como un recurso de apoyo esencial para pacientes, familiares, personas cuidadoras y organizaciones del ámbito asociativo. El servicio ofrece orientación jurídica gratuita y accesible, canalizada a través del formulario disponible en la web de la Plataforma o mediante correo electrónico, y garantiza respuesta por parte de una profesional especializada en un plazo máximo de quince días.

Durante 2025 se registraron un total de **141 consultas**, un 9% más de consultas que en 2024 confirmando la consolidación del servicio en niveles de demanda. Este volumen no solo refleja la confianza creciente en el servicio, sino también la persistencia de barreras jurídicas que afectan a las personas con enfermedades crónicas en ámbitos clave como el empleo, la protección social, la relación con el sistema sanitario o el acceso a seguros.

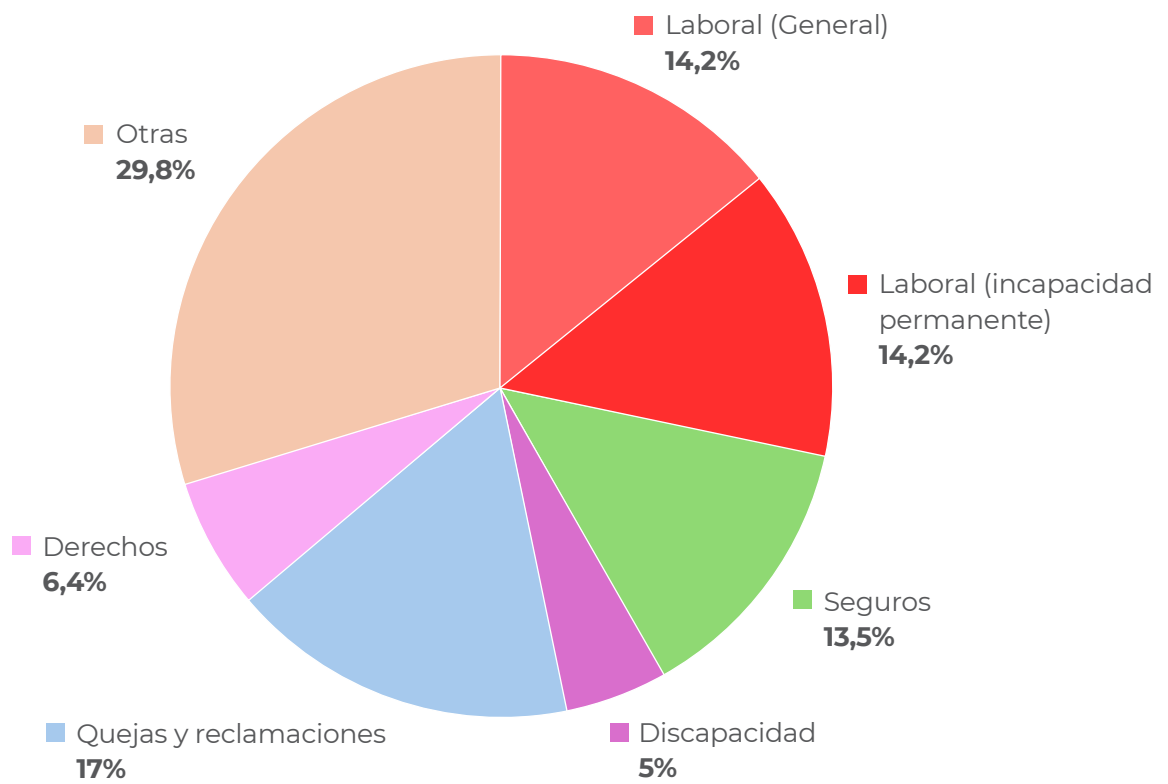
Más allá de la resolución individual de consultas, la Clínica Legal cumple además una función estratégica como observatorio cualitativo de las dificultades legales que experimenta el colectivo. El análisis agregado de las consultas permite identificar patrones recurrentes de vulnerabilidad, anticipar ámbitos de conflicto y comprender mejor cómo impacta la enfermedad crónica en la vida laboral, administrativa y social de las personas.

El presente informe examina las consultas registradas durante 2025 con el objetivo de ofrecer una visión analítica de estas tendencias, contribuir al conocimiento de las necesidades jurídicas del colectivo y reforzar la importancia de mantener y fortalecer este servicio como instrumento de acceso efectivo a derechos.



GRÁFICO 1

Distribución de consultas en 2025

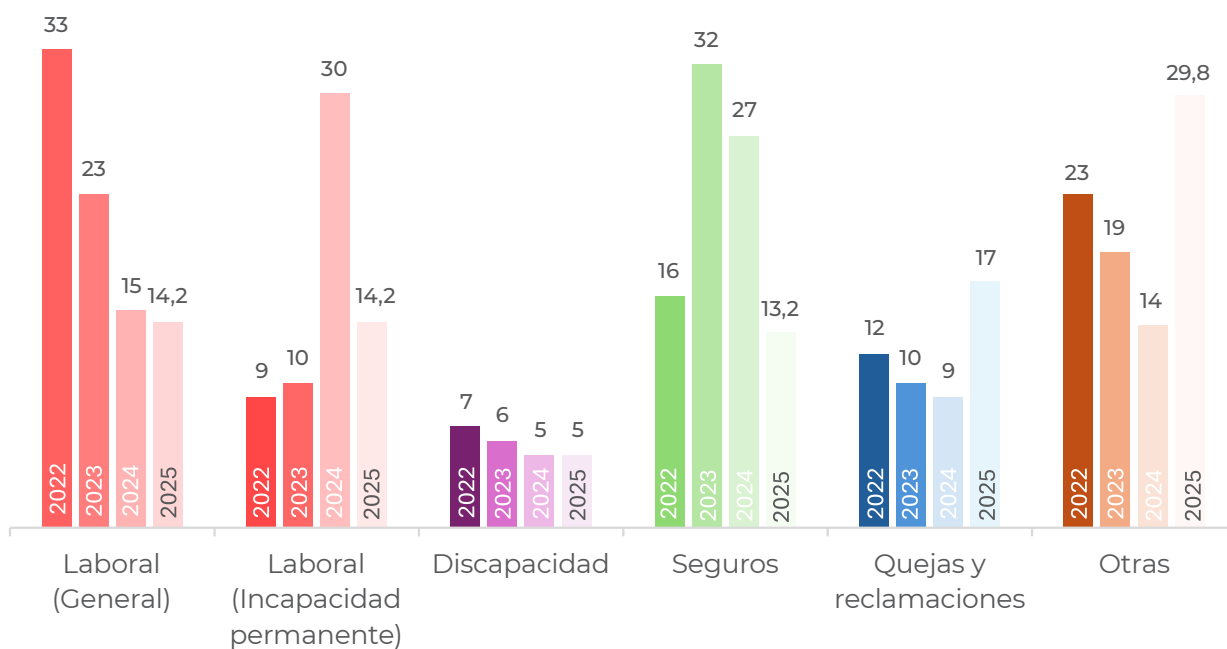


¹Accesible en: <https://www.plataformadepacientes.org/pacientes/clinica-legal>



GRÁFICO 2

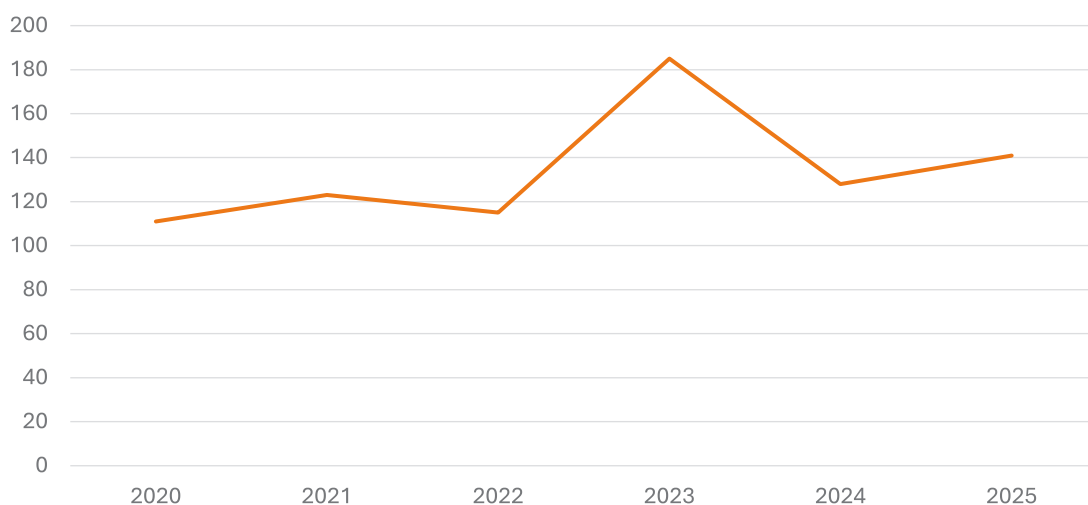
Evolución Consultas 2022-2025



02. PERFIL DE USO DEL SERVICIO

El análisis del uso de la Clínica Legal muestra una tendencia de consolidación progresiva del servicio a lo largo del periodo 2020-2025, con fluctuaciones puntuales que deben interpretarse en el contexto de cambios organizativos, visibilidad del servicio y evolución de las necesidades jurídicas del colectivo.

EVOLUCIÓN DEL VOLUMEN DE CONSULTAS 2020-2025



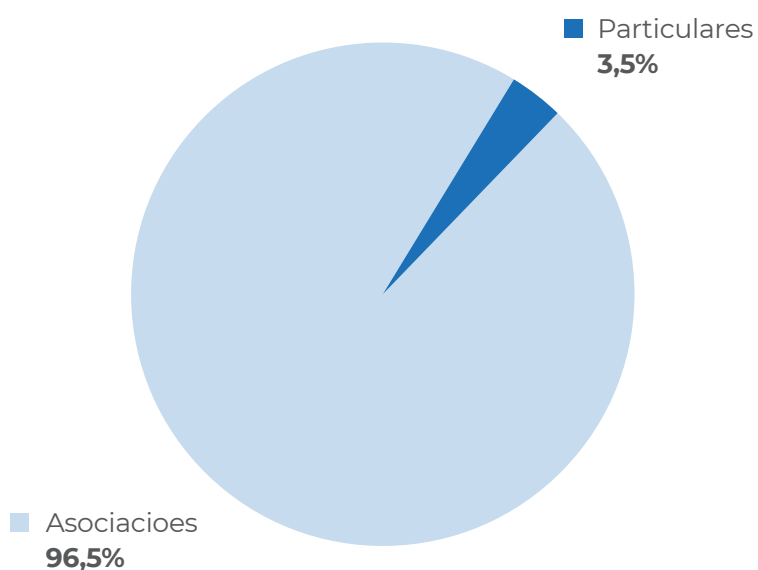
Tal como refleja la serie histórica, el volumen de consultas ha evolucionado desde **111 consultas en 2020** hasta **141 en el último periodo analizado**, alcanzando un máximo excepcional en 2023. Tras el máximo de 2023, el descenso registrado en 2024 y el posterior repunte en el último periodo sugieren una estabilización del servicio en un nivel superior al de los primeros años de la serie.

En el periodo analizado, el **96,5% de consultas proceden de particulares** y sólo **3,5% de consultas proceden de asociaciones**. La elevada proporción de consultas individuales refuerza la función del servicio como mecanismo directo de acceso a derechos para pacientes, personas cuidadoras y familiares que enfrentan situaciones jurídicas concretas.



GRÁFICO 3

Distribución del perfil de usuarios/as del servicio



Desde una perspectiva institucional, este patrón sugiere que la Clínica Legal cumple una doble función, tanto de herramienta de orientación jurídica, como de puerta de entrada al sistema asociativo.

Asimismo, el uso predominantemente individual puede interpretarse como indicador indirecto de la complejidad creciente de los itinerarios administrativos, laborales y sanitarios vinculados a la enfermedad crónica, que obliga a las personas afectadas a buscar asesoramiento especializado externo.

La evolución del servicio no responde a una demanda coyuntural, sino a una necesidad estructural. El mantenimiento sostenido del volumen de consultas por encima de los niveles iniciales indica, por un lado, que la inseguridad jurídica asociada a la enfermedad crónica no disminuye y el servicio cubre un vacío informativo institucional. Por otro lado, refleja que la orientación jurídica especializada sigue siendo un recurso escaso para pacientes.

En este sentido, la estabilidad del número de consultas debe interpretarse no como un límite de crecimiento, sino como un indicador de demanda constante que previsiblemente continuará en el medio plazo.

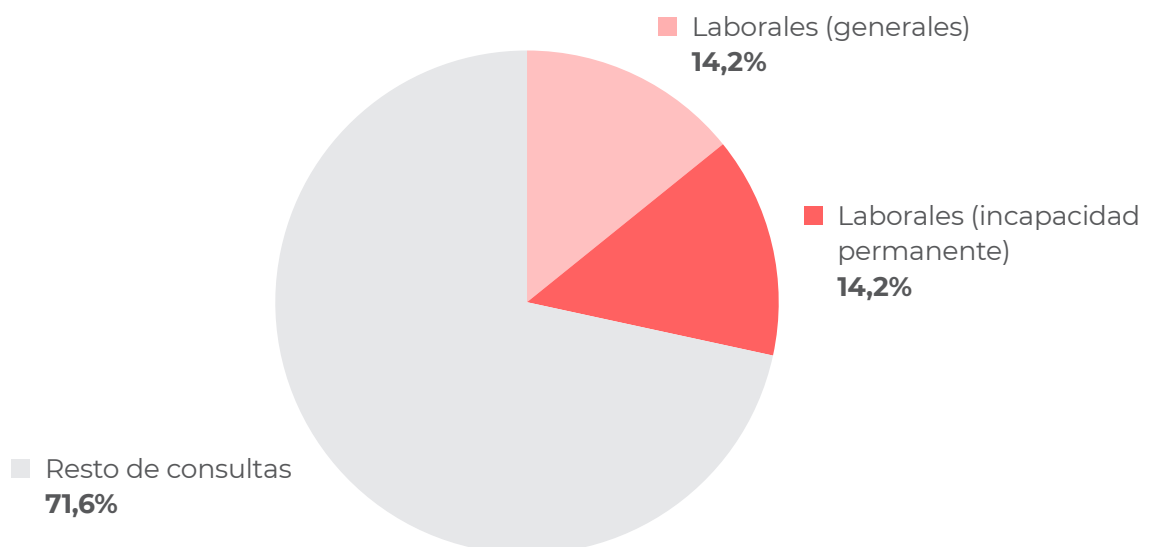


03. TIPOLOGÍAS DE CONSULTAS REALIZADAS

En cuanto a la tipología de las consultas presentadas, el **28,4% del total de las consultas corresponde al ámbito laboral**. De estas consultas laborales, el **14,2% corresponde a consultas generales del ámbito laboral y el 14,2% son consultas sobre Incapacidad Permanente**. La concentración de consultas en el ámbito laboral confirma que el empleo continúa siendo el principal espacio donde la enfermedad crónica se traduce en conflicto jurídico. Pero más allá del dato cuantitativo, el patrón apunta a un fenómeno sostenido en el tiempo: la dificultad del sistema laboral para integrar trayectorias profesionales no lineales por motivos de salud.

GRÁFICO 4

Porcentaje de consultas laborales (generales y de incapacidad permanente) sobre el total



Las cuestiones planteadas en este ámbito muestran que los conflictos no se producen únicamente en el momento de pérdida del empleo, sino a lo largo de todo el proceso de enfermedad. Las personas usuarias solicitan orientación en fases muy diversas, desde la gestión de la incapacidad temporal, la duración de las bajas médicas o la disconformidad con el alta, hasta situaciones más complejas relacionadas con la adaptación del puesto de trabajo, la discriminación laboral por motivos de salud o la continuidad de la relación laboral durante procesos prolongados de enfermedad. Este patrón confirma que la cronificación de patologías no solo plantea retos sanitarios, sino que introduce trayectorias laborales inestables que el sistema jurídico y administrativo no siempre resuelve de manera comprensible para las personas afectadas.

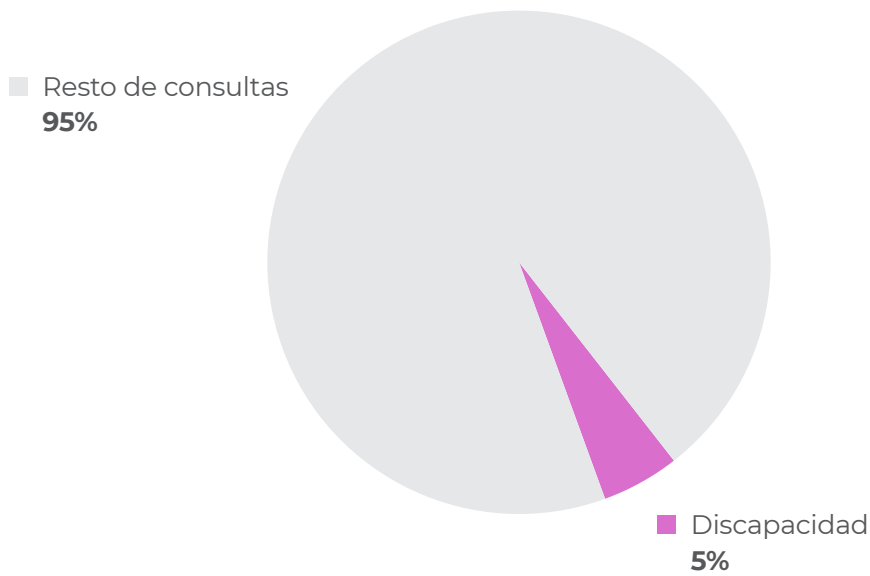
Las **consultas específicas sobre incapacidad permanente (14,2%)** constituyen un volumen relevante dentro del conjunto laboral y suelen corresponder a momentos de especial incertidumbre vital, en los que las personas necesitan simultáneamente seguridad económica, reconocimiento administrativo de su situación de salud y claridad procedimental. En muchos casos, las dudas no se limitan a los requisitos técnicos de la prestación, sino que responden a la dificultad de comprender el itinerario completo de solicitud, revisión o recurso frente a resoluciones denegatorias, lo que refuerza la necesidad de orientación jurídica especializada en esta fase particularmente sensible.



Por su parte, las **consultas sobre discapacidad (5%)** representan un porcentaje menor del total, aunque mantienen una presencia constante y significativa. Estas consultas suelen estar vinculadas al procedimiento de reconocimiento del grado de discapacidad, la revisión por agravamiento o la disconformidad con las valoraciones administrativas recibidas. Su persistencia confirma que el acceso a este reconocimiento continúa generando dudas relevantes entre las personas afectadas, especialmente por las implicaciones sociales, fiscales y laborales que conlleva.

GRÁFICO 7

Porcentaje de consultas de discapacidad sobre el total



INCAPACIDAD VS. DISCAPACIDAD

Diferencias clave y procedimiento

INCAPACIDAD PERMANENTE

- Evalúa la capacidad laboral
- Relación directa con el trabajo
- Determina si se puede trabajar

DISCAPACIDAD

- Déficit físico, mental o sensorial
- Impacto en la vida social y familiar
- No solo ligado al empleo

BENEFICIOS DEL RECONOCIMIENTO DE DISCAPACIDAD

- Descuentos en determinados servicios y ayudas sociales
- Beneficios fiscales y posible acceso a pensión
- Empleo público reservado

PROCESO DE RECONOCIMIENTO

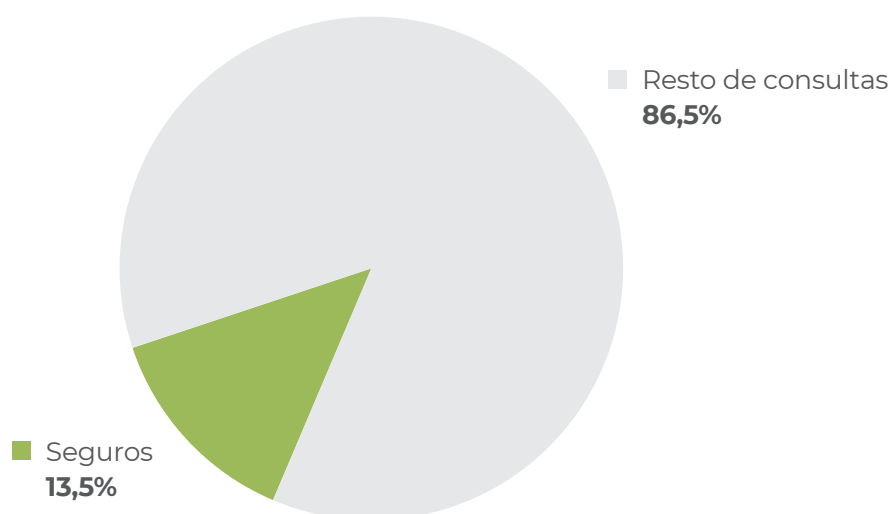
Depende de cada CCAA



Las **consultas relativas a seguros de salud, que abarcan el 13,5% del total**, mantienen igualmente una presencia destacada y evidencian las dificultades persistentes que enfrentan las personas con enfermedades crónicas en su relación con el mercado asegurador. Las dudas planteadas se centran habitualmente en la interpretación de coberturas, las exclusiones por condiciones preexistentes, los problemas en la contratación o renovación de pólizas y los conflictos derivados del alcance real de la protección contratada. Este conjunto de consultas refleja que, para una parte del colectivo, la protección sanitaria privada sigue siendo un espacio de incertidumbre jurídica donde la enfermedad previa actúa como factor limitante de acceso.

GRÁFICO 8

Porcentaje de consultas de seguros sobre el total



SEGURO DE SALUD

Claves legales para pacientes

¿QUÉ CUBRE?

- Depende de la póliza contratada
- Revisar condiciones actualizadas

DECLARACIÓN DEL PACIENTE

- Información veraz y completa
- No ocultar datos médicos relevantes

QUÉ HACER ANTE UN CONFLICTO

- Revisar la póliza (condiciones particulares)
- Reclamación al Servicio de Atención al Cliente
- Defensor del Asegurado (si existe)
- Posibilidad de vía judicial (orden civil)

CONDICIONES PREEXISTENTES

- Enfermedades previas a contratar el seguro
- Deben declararse al solicitar la póliza

POSIBLES LIMITACIONES

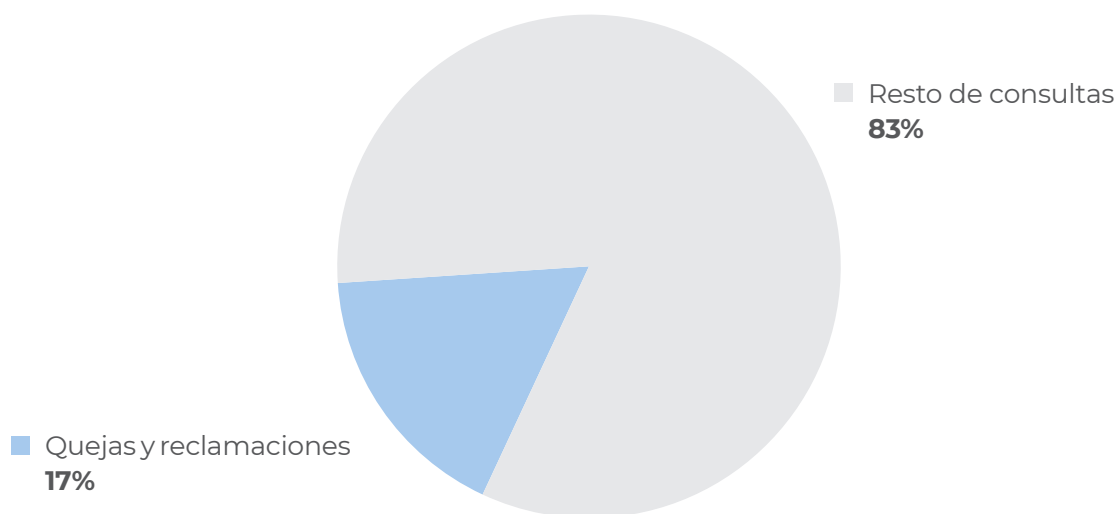
- Períodos de carencia
- Exclusiones específicas
- Primas más elevadas



Junto al ámbito laboral, en 2025 las **consultas relacionadas con quejas y reclamaciones administrativas o sanitarias (17%)** ocuparon también un peso relevante. Estas consultas suelen surgir tras experiencias asistenciales percibidas como insatisfactorias o tras demoras prolongadas en la atención, y ponen de manifiesto la necesidad de información accesible sobre los mecanismos formales de queja, los procedimientos administrativos disponibles y las vías para exigir responsabilidades cuando las personas consideran vulnerados sus derechos en el sistema sanitario. Este tipo de consultas no solo refleja conflictos individuales, sino que puede interpretarse como indicador indirecto del nivel de presión asistencial y de la complejidad creciente de los itinerarios sanitarios.

GRÁFICO 9

Porcentaje de consultas de quejas y reclamaciones sobre el total

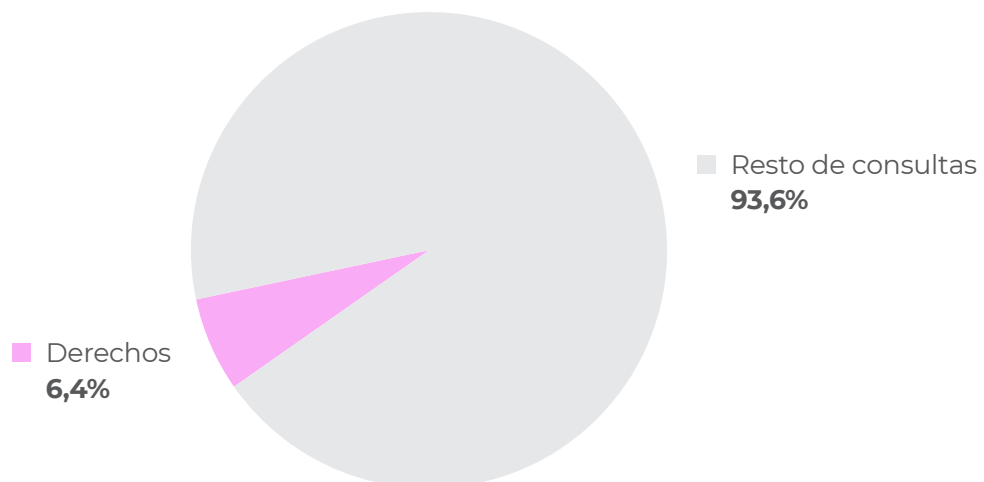


Además de las áreas anteriores, las **consultas específicamente vinculadas al ejercicio de derechos de las personas con necesidades crónicas de salud representan un 6,4% del total** y constituyen un grupo particularmente significativo desde el punto de vista cualitativo. A diferencia de otras tipologías centradas en conflictos administrativos o laborales concretos, estas consultas suelen surgir en fases tempranas del proceso de enfermedad o en momentos de toma de decisiones clínicas relevantes, y reflejan la necesidad de comprender el marco de protección social y sanitaria disponible en función de la patología concreta. En este ámbito, las personas usuarias solicitan orientación sobre los recursos de protección social a los que pueden acceder, los derechos vinculados a la participación en ensayos clínicos, las garantías existentes ante posibles internamientos psiquiátricos, el alcance del derecho a una segunda opinión médica o las implicaciones jurídicas de determinados tratamientos y sus efectos secundarios.

El contenido de estas consultas pone de manifiesto que una parte relevante de las personas no acude al servicio únicamente cuando ya existe un conflicto formal, sino también cuando necesita interpretar su posición jurídica dentro del sistema sanitario y social. En este sentido, las consultas sobre derechos funcionan como indicador de la complejidad normativa que acompaña a los procesos asistenciales y de la dificultad que encuentran muchos pacientes para identificar de manera autónoma qué garantías les asisten en situaciones clínicas sensibles. Desde una perspectiva institucional, este tipo de consultas refuerza el papel de la Clínica Legal no solo como herramienta de resolución de problemas, sino como mecanismo de empoderamiento jurídico que facilita a las personas comprender y ejercer activamente sus derechos dentro del sistema.

GRÁFICO 10

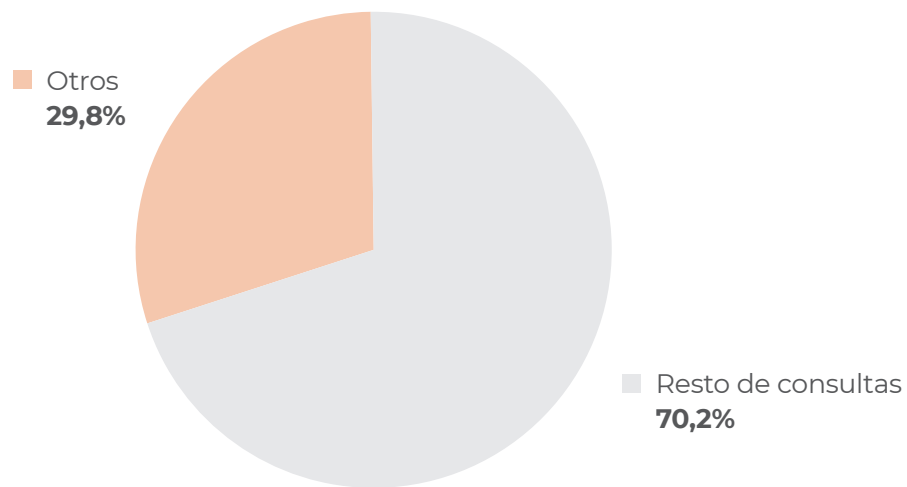
Porcentaje de consultas de derechos sobre el total



Finalmente, un volumen considerable de consultas se agrupa en la categoría de otras cuestiones, lo que pone de relieve la diversidad de situaciones jurídicas que pueden surgir en el contexto de la enfermedad crónica. La heterogeneidad de este grupo sugiere que muchas de las necesidades planteadas por las personas usuarias no responden a categorías administrativas cerradas, sino a problemas complejos donde confluyen simultáneamente dimensiones sanitarias, sociales, familiares y laborales. Este dato refuerza la idea de que la Clínica Legal no actúa únicamente como un servicio de consulta jurídica puntual, sino como un espacio de orientación general ante la complejidad normativa que acompaña a los procesos de enfermedad de larga duración.

GRÁFICO 11

Porcentaje de consultas de otro tipo de consultas sobre el total



Son mayoritarias en esta categoría las consultas de pacientes que desean una valoración de su situación médica personal o del tratamiento que vienen siguiendo, buscan un servicio de acompañamiento jurídico en litigio o desean recibir atención telefónica. Estas solicitudes no pueden ser satisfechas, puesto que el servicio de la Clínica Legal se limita a ofrecer orientación jurídica general por correo electrónico, no realizándose recomendaciones médicas o sanitarias de ningún tipo, ni llamadas telefónicas para atender consultas.



04. CONCLUSIONES

El análisis de las consultas atendidas por la Clínica Legal durante 2025 confirma la relevancia del servicio como herramienta esencial de apoyo jurídico para las personas con necesidades crónicas de salud. El volumen total registrado, junto con la estabilidad observada en la serie temporal, pone de manifiesto que la demanda no responde a factores coyunturales, sino a una necesidad estructural vinculada a la complejidad creciente de los sistemas sanitario, social y laboral.

La distribución temática de las consultas evidencia que el ámbito laboral continúa siendo el principal espacio de inseguridad jurídica para las personas con enfermedades crónicas. Las dificultades relacionadas con la incapacidad temporal, la adaptación del puesto de trabajo, la continuidad laboral o el acceso a la incapacidad permanente reflejan que la cronificación de patologías sigue tensionando un modelo laboral diseñado mayoritariamente para trayectorias profesionales continuas y sin interrupciones por motivos de salud.

Junto a ello, el peso de las consultas sobre quejas o reclamaciones sanitarias y administrativas muestra la persistente necesidad de orientación para ejercer derechos dentro del sistema asistencial, especialmente en contextos de demoras, itinerarios clínicos complejos o situaciones percibidas como trato inadecuado. Este tipo de consultas no solo responde a conflictos individuales, sino que actúa como indicador indirecto de la presión existente sobre los servicios sanitarios y de la dificultad de muchos pacientes para identificar los mecanismos formales de protección disponibles.

Por su parte, las consultas relativas a seguros de salud continúan poniendo de manifiesto la existencia de barreras específicas para las personas con patologías previas, evidenciando que la enfermedad crónica sigue funcionando, en muchos contextos, como factor de exclusión o limitación en el acceso a coberturas privadas.

Resulta especialmente relevante la presencia de consultas vinculadas directamente al ejercicio de derechos sanitarios y sociales, que muestran que una parte importante de las personas no recurre al servicio únicamente cuando ya existe un conflicto, sino también cuando necesita comprender su posición jurídica antes de tomar decisiones clínicas o administrativas relevantes. Este elemento confirma el papel de la Clínica Legal no sólo como mecanismo de resolución de problemas, sino como instrumento de empoderamiento jurídico que favorece la toma de decisiones informadas y la prevención de conflictos futuros.



Asimismo, la elevada heterogeneidad de las consultas agrupadas en otras categorías pone de relieve que el impacto jurídico de la enfermedad crónica no se limita a ámbitos administrativos aislados, sino que atraviesa simultáneamente dimensiones laborales, familiares, sanitarias y sociales. Esta transversalidad confirma la necesidad de mantener servicios de orientación jurídica especializados capaces de ofrecer respuestas comprensibles ante situaciones complejas.

En conjunto, los datos analizados refuerzan la importancia de seguir consolidando la Clínica Legal como recurso estable dentro del ecosistema de apoyo a pacientes, no solo por su función asistencial directa, sino también por su capacidad para identificar tendencias, detectar barreras sistémicas y contribuir a mejorar el acceso efectivo a derechos de las personas con necesidades crónicas de salud.

Garantizar el acceso efectivo a la información jurídica no es únicamente una prestación de apoyo, sino una condición necesaria para que las personas con necesidades crónicas de salud puedan ejercer plenamente sus derechos y participar en igualdad en la sociedad.





PLATAFORMA DE ORGANIZACIONES
DE PACIENTES