



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I OFICINA DEFENSOR
B USUARIS SISTEMA
/ SANITARI PÚBLIC
ILLES BALEARS

MEMORIA DE LA OFICINA DEL DEFENSOR DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE LAS ILLES BALEARS

AÑO 2020

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN.....	pág. 3
2. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO.....	pág. 4
3. ACTIVIDAD 2020.....	pág. 5
4. ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD DEL 2020.....	pág. 14
5. CONCLUSIONES.....	pág. 16
6. PROYECTOS PARA EL 2021.....	pág. 17
7. ACTIVIDAD DEFENSOR Y DEFENSORA DURANTE EL AÑO 2020.....	pág. 18
8. PROPUESTAS, SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES 2020.....	pág. 20
9. ANEXOS.....	pág. 21

1. Introducció

La Ley 5/2003 de salud de las Illes Balears creó la institución del Defensor de los Usuarios de Sistema Sanitario Público de las Illes Balears con la misión de defender los derechos de los usuarios y contribuir a mejorar el nivel de la sanidad pública. Las características de esta institución incluyen la independencia y autonomía para desarrollar sus funciones.

El Decreto 88/2004, de 22 de octubre, desarrolló las funciones y procedimientos de la Oficina del Defensor. Basándose en este Decreto, el Consejo de Gobierno nombró en el año 2006 al primer defensor, el Dr. J. A. Torres Lana. Más tarde, en el 2007, fue defensora la Sra. M. J. Rodríguez y en el 2010, la Sra. Pilar Sánchez Cuenca.

La Oficina del Defensor se extinguió el día 1 de enero de 2012 mediante la Ley 9/2011 de presupuestos de la comunidad autónoma de las Illes Balears y con ella se derogó el Decreto 88/2004 al desaparecer la institución del Defensor.

En los años siguientes, la falta de Oficina del Defensor dejó sin cubrir la posibilidad de una segunda instancia para las quejas y reclamaciones efectuadas por los usuarios en otros servicios, y significó la pérdida de una vía de comunicación y mediación entre los usuarios y la administración.

La Ley 13/2017 de presupuestos generales de la comunidad autónoma restableció la figura del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears.

En diciembre de 2018, el Consejo de Gobierno nombró a un nuevo defensor, el Dr. M. Gascón, y el 1 de enero de 2019 se inició una nueva época de la Oficina del Defensor. En marzo de 2019 se publicó la Instrucción 1/2019 sobre las funciones y procedimientos que atañen al Defensor y a la Oficina, previa a la publicación de un decreto específico que lo regule.

La participación activa en la elaboración del Decreto del Defensor y la puesta en marcha de la Oficina dotándola de funcionalidad son dos de las actuaciones a mencionar que el Defensor, el Dr. Gascón, realizó antes de su dimisión en junio de 2020.

2. Organización y funcionamiento

Este segundo año de andadura la Oficina del Defensor cuenta con una estructura administrativa de apoyo formada por dos personas, en calidad de jefe de negociado y de técnica, respectivamente.

La sede de la Oficina durante el año 2019 estuvo localizada en el edificio de la Consejería de Salud y Consumo. En 2020, estaba previsto que se ubicara en unas dependencias independientes situadas en la planta baja del Casal de Entidades Ernest Lluch en la calle de la Rosa, perteneciente a la Consejería de Salud y Consumo. Las obras de rehabilitación y acondicionamiento de los locales, unido a la situación pandémica, retrasaron el traslado de la Oficina hasta el mes de diciembre.

Asimismo, durante el año 2019 se hizo una campaña de folletos y cartelería que se distribuyeron en hospitales y centros de salud para dar a conocer la figura del Defensor, que se mantuvo vigente durante el 2020.

El 10 de julio de 2020 se dictó el Decreto 21/2020 por el que se regula la figura del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears. El Decreto 21/2020 especifica las funciones, competencias y actividades del Defensor —según estaba estipulado en la Ley 5/2003—, como encargado de la defensa de los derechos de los usuarios con plena autonomía en sus funciones. En la misma norma se establece que el Defensor de los Usuarios puede actuar de oficio o a solicitud de cualquier persona natural con un interés legítimo y que sus actuaciones consisten en atender las reclamaciones, quejas o denuncias que se presenten dentro del ámbito sanitario, iniciar las investigaciones pertinentes para aclararlas, formular sugerencias, propuestas o recomendaciones a la Administración con el fin de adecuar sus actuaciones a lo que prevea la Ley, mantener entrevistas con las personas de la Administración que sean objeto de la denuncia, reclamación o queja del usuario, y emitir un informe anual al Consejo de Salud del resultado de sus actuaciones.

Asimismo, el citado Decreto desarrolla estas atribuciones, regulando el régimen jurídico de incompatibilidades, estructura y situación administrativa del Defensor de los Usuarios y establece el procedimiento a seguir ante las quejas presentadas al Defensor.

El ámbito de actuación se establece en el territorio que abarca la comunidad autónoma de las Illes Balears.

La recepción de quejas y reclamaciones para su tramitación por el Defensor del Usuario considera que antes han sido presentadas en el servicio de atención al usuario del correspondiente centro sanitario y no han tenido contestación en los

dos meses siguientes o bien se han resuelto de forma desfavorable sin aceptación del usuario.

No obstante, las quejas y reclamaciones que llegan a la Oficina sin reclamación previa son remitidas al centro que corresponde para que sean resueltas, aunque se mantiene un seguimiento de las mismas hasta que estén solucionadas.

COVID-19

No puede evitarse comentar como ha afectado la pandemia por SARS-CoV-2 al flujo de peticiones que han llegado a la Oficina.

La COVID-19 nos ha supuesto cambios en la forma de vivir y relacionarnos. El confinamiento y las limitaciones, incluso suspensiones en los primeros meses, de las consultas médicas habituales y de las intervenciones quirúrgicas no urgentes, tanto en atención primaria como en el hospital, produjo inconvenientes a los usuarios que no se manifestó en un aumento de las quejas. Al contrario, durante los meses de confinamiento hubo una disminución de los expedientes abiertos, mientras que en los meses anteriores había habido un aumento de los expedientes abiertos, seguramente como consecuencia de ser más conocida la figura del Defensor y su función. Sin embargo, las reclamaciones que se presentaban en esa época eran más relevantes y con una solución más complicada. Cuando la situación epidemiológica mejoró aparentemente, las quejas aumentaron, aunque volvió a disminuir cuando aumentaron los contagios y los casos a partir de octubre. Esta tendencia ha seguido el mismo patrón en las sucesivas olas pandémicas.

3. Actividad año 2020

Tabla 1. Expedientes abiertos en el año 2020

	Total	Cerrados	Abiertos	Admitidos a trámite
Quejas	133	121	12	3
Reclamaciones	74	65	9	4
Información	22	22		
Sugerencias	3			
Agradecimientos	3			
Total	235	207	21	7

Tabla 2. Vías utilizadas por los usuarios para acceder a la Oficina durante el año 2020

115	Recibidas por el buzón de la página web
62	Correo electrónico de la Oficina (defensalut)
28	Registro de la Consejería
4	Quejas recibidas por teléfono
5	Gestión directa desde la Oficina Comparecencia usuarios en Oficina, reuniones con usuario/usuario
10	Visita presencial o telefónica al Defensor que se constata a través de diligencia
1	Defensora de la Ciudadanía
6	Gabinete de la Consejera de Salud y Consumo

Gráfico 1. Distribución solicitudes por islas

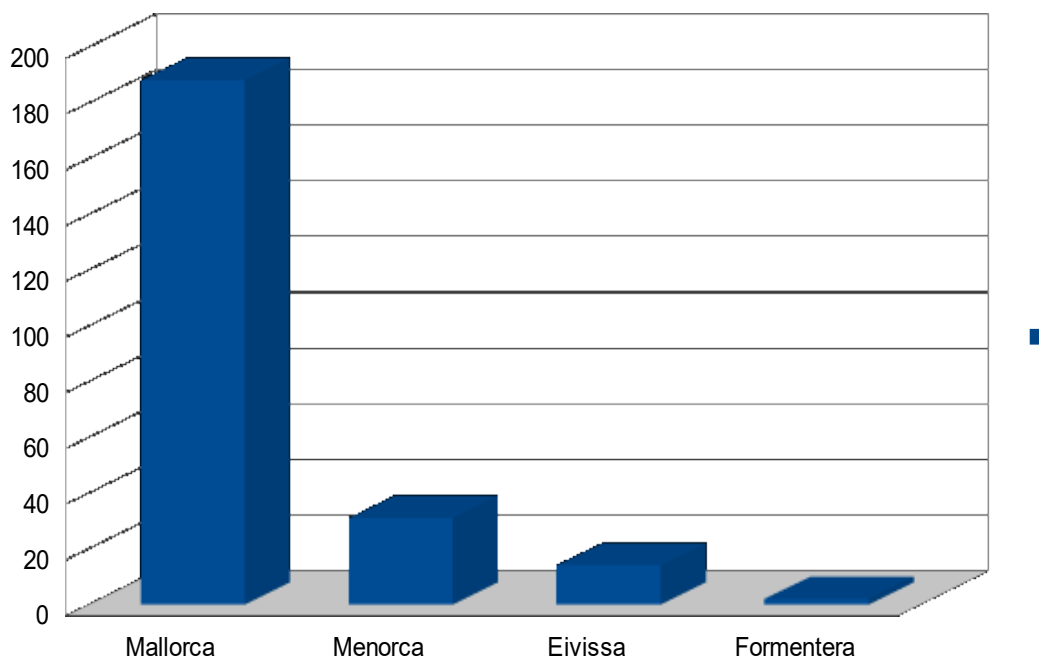


Tabla 3. Expedientes abiertos por islas

Mallorca	188
Menorca	31
Eivissa	14
Formentera	2
Total	235

Tabla 4. Expedientes abiertos por meses y sexo de la persona que realiza la solicitud

Meses	Total	Mujeres	Hombres	Otras entidades
Enero	30	14	16	
Febrero	30	20	9	1 ¹
Marzo	22	13	7	2 ²
Abril	25	13	10	2 ³
Mayo	14	7	7	
Junio	15	8	7	
Julio	18	10	8	
Agosto	15	4	11	
Septiembre	12	8	4	
Octubre	19	14	5	
Noviembre	18	12	5	1 ⁴
Diciembre	17	11	6	
	235	134	95	6

En la última columna, las referencias corresponden a:

1. Residencia Can Granada.
2. Asociación Naixença; Síndic de Greuges de Menorca.
3. Federación de Personas Sordas de las Illes Balears.
4. Reclamación de 120 usuarios de Menorca por un mismo motivo.

Gráfico 2. Actividad mensual

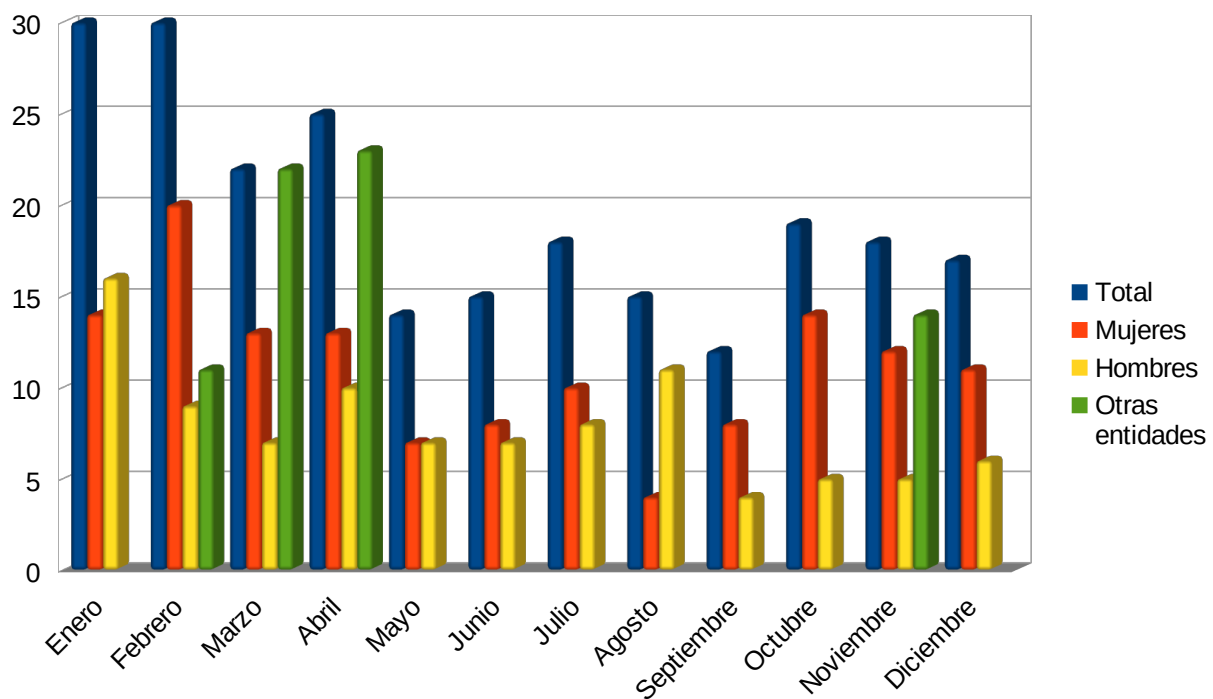


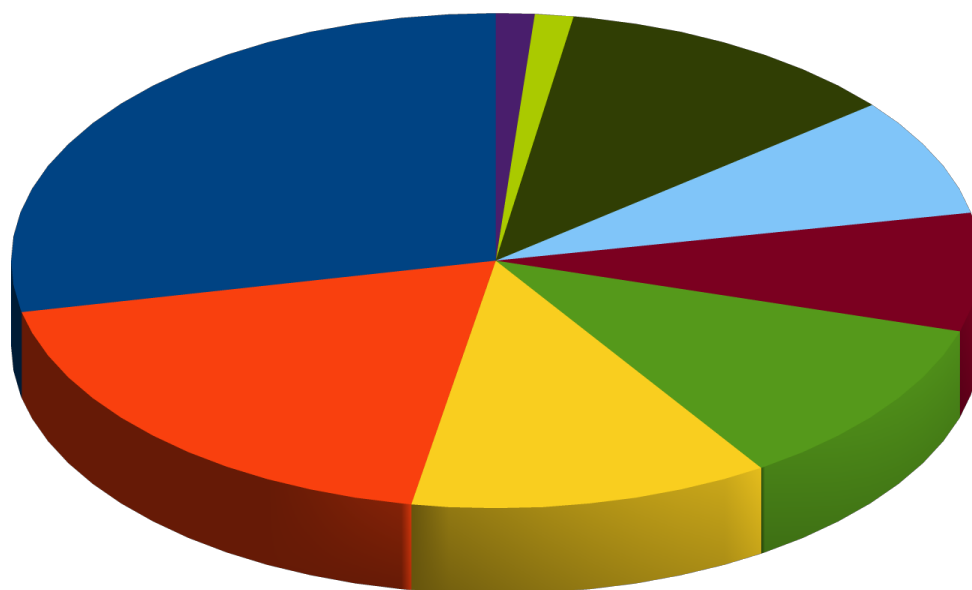
Tabla 5. Motivos de las quejas/reclamaciones/sugerencias en 2020

Relacionadas con la atención en los hospitales	66
Demora y anulación de citas con especialistas, cirugía, pruebas diagnósticas y tratamientos	54
Solicitud de cambios de médico, segunda opinión, medicación	12
Relacionadas con la atención primaria	44
Dificultad para el contacto telefónico	14
Consulta telefónica en lugar de presencial	7
Falta de asistencia / negligencia / desacuerdo en el diagnóstico, tratamiento, protocolo	13
Quejas por el funcionamiento del centro de salud	10
Desavenencias con el personal del centro de salud / hospital. Atención inadecuada, falta de empatía	28
Relacionadas con el Servicio de Salud	26
Falta de intérprete de signos	1
Quejas sobre traslados en ambulancia	1
Problemas con la tarjeta sanitaria	5
Problemas de acceso a la historia clínica digital o en papel	5
Interrupción fisioterapia (en centro de salud)	2
Problemas con bajas y altas	10
Petición de continuidad de un profesional	2
Reclamación de costes (derivadas a Reclamaciones Patrimoniales del Servicio de Salud)	18
Por tratamientos, pruebas diagnósticas, atención en sanidad privada o traslados y dietas	15
Compensación moral por error diagnóstico	1
Pago audífonos	1
Ambulancia	1
Solicitudes y quejas sin reclamación patrimonial	18
Petición de habitación individual	1
Petición de traslado a centro sociosanitario	2
Asesoramiento/entrevista con el Defensor	6
Información historia clínica de otro usuario o usuaria	2
Solicitud centro para pacientes de Asperger	2
Disminuir el aporte de la medicación de alto precio	3
Denuncia por publicación de datos personales	1
Discriminación lingüística	1
Quejas relacionadas con COVID-19	27
No competencia oficina	3
Queja sobre trato en residencia	1
Queja de carácter tributario	1
Solicitud pago operación estética	1
Agradecimientos	3

Tabla 6. Motivos de quejas y reclamaciones relacionados con COVID-19

Desacuerdo con el seguimiento de protocolos y medidas higiénicas en hospital/CS	6
Negligencia en la detección del coronavirus	1
Desacuerdo con los informes enviados al Defensor	1
Atención inadecuada a familiar con posible COVID-19	1
Solicitud de accesibilidad a los comunicados relacionados con la COVID-19	1
Dificultad para viaje en avión (por motivo de salud) por el estado de alarma	1
Baja para persona de riesgo	1
Relacionadas con las pruebas diagnósticas: problemas para hacerlas, retraso en el resultado	3
No poder ir a ver a familiar de edad avanzada al hospital	1
Peligro de contagio en sala de espera de centro de salud / en entorno en el que ha habido casos	3
Denuncia por aglomeración de jóvenes en la calle	1
Denuncia hotel covid cercano a colegio	1
Gestión visitas a un centro sanitario / residencia de mayores	2
Cuarentena	1
Denuncia porque no se han reanudado consultas presenciales	1
Propuesta para desconfinamiento pacientes con problemas psíquicos	1
Petición para que los sanitarios usen mascarillas transparentes	1
Total	27

Gráfico 3. Motivos de quejas y reclamaciones agrupados



- Relacionadas con la atención en los hospitales.
- Relacionadas con la atención primaria.
- Desavenencias con el personal del centro de salud / hospital. Atención inadecuada, falta de empatía.
- Relacionadas con el Servicio de Salud.
- Reclamación de costes (derivadas a Reclamaciones Patrimoniales del Servicio de Salud).
- Solicitudes y quejas sin reclamación patrimonial.
- Quejas relacionadas con Covid-19.
- No competencia oficina.
- Agradecimientos.

Tabla 7. Derivaciones por centros

Servicio de Salud	46
Atención Primaria (Mallorca)	64
Atención Primaria (Menorca)	3
Atención Primaria (Eivissa)	1
Hospital Son Espases	43
Hospital Son Llàtzer	18
Hospital Comarcal de Inca	2
Hospital de Manacor	2
Hospital Mateu Orfila	12
Hospital Can Misses	8
Hospital de Formentera	1
Hospital Sant Joan de Déu	1
061	1
Residencias	2
Otros*	11
Solicitud de información / No competencia de la Oficina / Información insuficiente	20

* Consejería de Salud y Consumo, Gobierno, Sistema reclamaciones CAIB, Ayuntamiento de Palma, IMAS, Mutua Laboral, Clínica sanidad privada, ATIB.

El Servicio de Atención al Usuario de Atención Primaria de Mallorca es el que ha recibido el mayor número de derivaciones desde la Oficina del Defensor, seguidos por el Servicio de Atención al Usuario del Servicio de Salud y el Hospital Universitario Son Espases.

Tabla 8. Relación de peticiones aceptadas a trámite

Nº	Motivo	Recl. previa	Centro	Resolución
1.	Desacuerdo con el tratamiento	Sí	Atención Primaria	Cerrado
2.	Desacuerdo con la atención recibida	No	Atención Primaria	Cerrado
3.	Mal resultado cirugía	No	HUSE	Cerrado
4.	Demora cita urgente a especialista	No	Hospital Inca	Cerrado
5.	Negación informe médico	Sí	Atención Primaria	Cerrado
6.	Inadecuada atención en admisión	No	Atención Primaria	Cerrado
7.	Petición de medicación no financiada	Sí	Servicio de Salud	Cerrado

Tabla 9. Peticiones que no eran competencia de la Oficina del Defensor, solicitudes de información y peticiones no aceptadas a trámite

1.	Solicitud de información para presentar un recurso
2.	Desacuerdo con el alta
3.	Solicitud de información para presentar un recurso
4.	Solicitud de reclamación patrimonial
5.	Información insuficiente
6.	Dificultad para viajar por el estado de alarma por COVID-19
7.	Falta de accesibilidad a la información
8.	Continuidad de un profesional
9.	Información para presentar un recurso
10.	Solicitud de alojamiento para familiares
11.	Problemas para el transporte al aeropuerto
12.	Desacuerdo con el alta
13.	Información sobre expediente de tutela
14.	Atención en sanidad privada por demora
15.	Denuncia indirecta a un médico
16.	Proximidad hotel para personas infectadas por COVID
17.	Aglomeración de estudiantes en las calles
18.	Trato en residencia privada
19.	Problemas con ATIB
20.	Denuncia por la atención recibida en accidente laboral
21.	Denuncia indirecta a un sanitario
22.	Insuficiente información

En todos estos casos se ha explicado al usuario el motivo por el que no se aceptaba su queja o reclamación y se le ha dirigido hacia la entidad mas adecuada para darle una solución.

4. Análisis de la actividad de 2020

Durante el año 2020 la actividad de la Oficina del Defensor ha aumentado a pesar de la presencia de la pandemia por SARS-CoV-2 y del cambio de titular.

En el año 2019 se presentaron 185 reclamaciones, mientras que en 2020 fueron 235, lo que supone un aumento del 27 %.

El procedimiento de actuación siguió la instrucción 1/2019 dictada al efecto y publicada en el BOIB el 16 de marzo del 2019 hasta la publicación del Decreto 21/2020, del 10 de julio, que delimita claramente el campo y el modo de actuación de la figura del Defensor. Aunque la esencia de los procedimientos es semejante, la especificación en el Decreto es mucho mayor. Eso afecta a todo lo relacionado con los datos recogidos de los expedientes anteriores al cambio de titularidad del Defensor.

En cuanto a la evolución de la actividad durante el año, enero y febrero fueron los meses del año en los que se abrieron más expedientes. El número disminuyó durante los primeros meses de confinamiento, pero fueron los meses de mayo, junio y septiembre los que tuvieron una entrada inferior de peticiones. En noviembre y diciembre hubo un aumento que no llegó a las cifras de principios de año.

En números absolutos, el número de mujeres que presentan una petición de queja o reclamación es superior al de hombres, muchas veces actuando en representación de un familiar, este último aspecto puede ser valorado en los próximos años.

En cuanto a los motivos de las solicitudes prevalecen las demoras relacionadas con visitas a especialistas, pruebas diagnósticas, tratamientos o intervenciones quirúrgicas. Estas demoras se han intensificado a causa de la suspensión del decreto de demora por la pandemia. En general, durante los primeros meses los usuarios comprendían la alarma que provocaba una situación sanitaria extraordinaria volcada en la nueva enfermedad, cuando era necesario intentar conocerla y tratarla según avanzaban las investigaciones. En una segunda fase, las quejas mostraban el cansancio por la dedicación y la priorización a todo lo que estaba relacionado con la COVID-19, incluso expresaban una sensación de abandono de otro tipo de problemas y patologías para los que solicitaban más atención.

Otro motivo de quejas y reclamaciones importante han sido las desavenencias y desencuentros que se han producido con el personal sanitario. La opinión del paciente sobre cómo se ha sentido tratado en su paso por la sanidad pública es un elemento básico para valorar la calidad y la humanización de un servicio. A

pesar de ello, hay situaciones no deseadas que pueden suceder dado el gran número de personas de todos los estamentos que tiene un contacto directo y personal con el paciente.

Durante el año pasado, los cambios de funcionamiento de los centros sanitarios, motivados por la pandemia, facilitaban las discrepancias. La dificultad para acceder a los centros de salud, al médico de familia o al profesional de enfermería con los que el paciente mantenía un contacto cercano y frecuente quedó suspendido o limitado durante unos meses, produciendo en los usuarios sensación de frustración. Mientras, aunque las líneas de teléfono de los centros se aumentaron, resultaban insuficientes para contener y responder a las demandas de comunicación que los usuarios pedían.

A eso se sumó el miedo al contagio en el mismo centro o en el hospital, las demoras y anulaciones de pruebas y consultas, las visitas telefónicas, desconocidas hasta ese momento, tanto de atención primaria como de los especialistas del hospital. Todos estos hechos, unidos a sentimientos negativos sobre los antes aplaudidos sanitarios, han facilitado en algunos casos, la irritabilidad y las faltas de entendimiento entre usuarios y sanitarios, con mucha frecuencia dirigidos al personal de admisión de los centros de salud y de los servicios hospitalarios. Los trabajadores de la sanidad a su vez acusaban la tensión mantenida y la impotencia para contener los acontecimientos que se sucedían.

El buen hacer, la comunicación y el respeto de unos para con los otros ha permitido el desarrollo y la progresiva normalización de las actividades, a pesar de la continuada presión asistencial en todas las áreas sanitarias y muy especialmente en la atención primaria.

Los motivos relacionados con la COVID-19, separados en otro grupo, versan sobre pruebas, bajas, aislamiento y denuncias por falta de seguimiento de los protocolos de prevención ante un temor al contagio en diferentes ámbitos (tabla 7). Como se ha comentado antes, la COVID-19 ha afectado también de forma indirecta al aumento de la demoras.

Aunque la Oficina del Defensor no tiene competencia en el tema, se han recibido escritos y reclamaciones sobre las residencias de mayores, en las que los familiares manifestaban las dificultades para visitarlos y la soledad que sufrían sus allegados. Sus peticiones se han trasladado al IMAS y a la Subdirección General de Atención a la Cronicidad, Coordinación Sociosanitaria y Enfermedades poco Frecuentes.

5. Conclusiones

En un año influenciado por la COVID-19, la publicación del Decreto que determina claramente la institución del Defensor de los Usuarios y el cambio de titular, ha habido un aumento de las actuaciones respecto al año anterior.

El uso cada vez más frecuente de internet y la facilidad de acceso a la página web del Defensor señalan que es la principal vía de conocimiento y acceso a la Oficina. El teléfono también supone un acceso fácil y frecuente, muchas veces previo a la presentación de la queja escrita, y en otras ocasiones como medio de información.

Los carteles editados en 2019 y que pueden encontrarse en todos los centros y en los servicios de atención al usuario han seguido teniendo vigencia como medio para dar a conocer la Oficina durante este año.

Los procedimientos seguidos en la Oficina se basan en la relación directa que mantenemos con los servicios de atención al usuario de cada centro sanitario. Estos servicios están atendidos por personas con amplia experiencia en la relación con el usuario, basada en la comunicación personal, la comprensión y el diálogo que les permite actuar como intermediarios entre usuarios y administración ante las quejas, reclamaciones o sugerencias presentadas. La gestión de estas peticiones está demostrado que es un medio importante para conocer los resultados de las actuaciones y mejorar la calidad del Servicio de Salud. Estas características hacen que los servicios de atención al usuario tengan una importante función en los centros, que no siempre es suficientemente reconocida.

Para poderlos conocer, durante los meses de octubre y noviembre de 2020, la defensora visitó cada servicio de atención al usuario de forma presencial o telemática, con el objetivo de presentarse como nueva defensora, conocer cómo trabajan, saber cuál es su ubicación en el centro y quiénes son las personas que los componen. La visita a algún centro se retrasó hasta meses después por las limitaciones impuestas por el estado de alarma.

El Defensor de los Usuarios hace posible una segunda instancia en las reclamaciones no resueltas y proporciona un seguimiento de las que se presentan sin reclamación previa hasta que son resueltas. Esto permite una observación privilegiada de las opiniones y sentimientos del usuario sobre los servicios ofrecidos por la sanidad pública. Hay que considerar que la persona que tiene la iniciativa de presentar una queja es minoritaria respecto a las que tienen o les repercute ese mismo problema y no llegan a decirlo. Ante esta circunstancia, la solución individual es necesaria pero puede ser insuficiente. Deb valorarse el contexto social y político en el que se dan los hechos para presentar propuestas, sugerencias o requerimientos que faciliten la toma de decisiones para la mejora de la atención prestada a la población.

6. Proyectos para 2021

En primer lugar, como la página web es la principal vía de acercamiento del usuario, es imprescindible su mantenimiento y actualización tal y como se ha comenzado a hacer.

Por otra parte, existe la voluntad de facilitar el contacto telefónico del usuario a través de un número de teléfono propio, del que ya disponemos actualmente. Aunque haya establecido un sistema de funcionamiento, el afán es mejorar la gestión y el registro de la Oficina.

Se pretende potenciar la institución del Defensor de los Usuarios ante las asociaciones de pacientes y darla a conocer.

Como misión de defensa de los derechos de los usuarios y mejora de la sanidad pública se presentarán propuestas, sugerencias o requerimientos a la Administración, en base al conocimiento e investigación de situaciones o problemas que afecten a los usuarios o grupos de usuarios concretos.

7. Actividad del defensor y de la defensora durante el año 2020

<i>Visitas a los servicios de atención al usuario</i>			
30/09/2020	Servicio de Salud	Presentación de la defensora. Coordinadora de los SAU, subdirectora de Humanización, responsable de SAU Servicio de Salud. Temas: planteamientos generales / desigualdades sociales / colaboración / programa informático	Presencial
20/10/2020	Hospital Son Llàtzer	Visita de presentación, responsable SAU, gerente Temas: formación en atención al usuario / listas de espera / enfermera referente / organización SAU	Presencial
23/10/2020	Gerencia de Atención Primaria	Visita de presentación, responsable SAU, gerente Temas: organización SAU / volumen quejas / presión asistencial / AP y COVID-19 / residencias	Presencial
27/10/2020	Hospital de Inca	Visita de presentación, responsable SAU, gerente Temas: motivos de quejas / evolución del número de quejas / funcionamiento SAU Se visitaron las instalaciones del Hospital	Presencial
30/10/2020	Hospital de Formentera	Presentación. Subdirectora hospital Temas: organización hospital /centro de salud / situación durante la pandemia / problemas de la doble insularidad /reclamaciones	Videoconferencia
3/11/2020	Hospital Sant Joan de Déu	Visita de presentación, responsable SAU, Gerente Temas: organización y servicios del hospital / tipo y frecuencia quejas Se visitaron las instalaciones del hospital (rehabilitación/gimnasio/ piscina)	Presencial
4/11/2020	Hospital Mateu Orfila	Presentación, responsable SAU, gerente Temas: mejora accesibilidad servicios / formación atención usuario / programa informático quejas / doble insularidad isla Menorca	Videoconferencia
10/11/2020	Hospital Can Mises	Visita presentación; responsable SAU Temas: organización SAU / listas de espera / formación atención al usuario / mejoras de la atención al usuario	Videoconferencia
17/11/2020	Hospital Son Espases	Visita presentación Temas: programa informático de quejas / organización servicio / apoyo emocional pacientes COVID / visita a las oficinas de Atención	Presencial

		al Usuario	
26/04/2021	Hospital Mateu Orfila	Responsable SAU, gerente Visita instalaciones del hospital Temas: motivos reclamaciones / discusión de casos	Presencial
22/06/2021	Hospital de Manacor	Visita presentación responsable SAU, gerente Visita instalaciones del hospital Temas: motivos reclamaciones / discusión de casos	Presencial

Visita a la Oficina de la Defensora de la Ciudadanía de Palma el día 6 de octubre de 2020.

Participación como asistente al Primer seminario virtual contra la trata. El papel de las defensorías locales, el 24 de noviembre de 2020, organizado por la Defensora de la Ciudadanía de Palma.

Formación en la actividad Género y salud, «Una oportunidad para ampliar la mirada» 3a edición, de 40 horas de duración, desarrollada del 4 de septiembre al 26 de octubre.

8. Propuestas, sugerencias y recomendaciones 2020

Carta dirigida a la presidenta del Gobierno de las Illes Balears para dar a conocer los problemas de atención sanitaria que padecen los estudiantes de las Illes Balears desplazados a Catalunya cuando necesitan ser atendidos en el sistema sanitario catalán. (9/3/2020). Incluida en la memoria de 2019 por el Dr. Gascón.

Carta a la consejera de Salud y Consumo de apoyo a la Atención Primaria, refrendando la recibida por la defensora de la Sociedad Española de Médicos de Familia (semFyC), a través del representante de la Sociedad Balear de Medicina Familiar y Comunitaria (IBAMFIC) el 23/12/2020 sobre la situación en la que se encuentra la Atención Primaria y la petición que se priorice su necesidad de dotación en recursos humanos, funcionales y estructurales, de tal modo que se adecuen a la presión asistencial que soportan y a la actuación que se pretende que tengan tanto en la vertiente sanitaria como social.

9. Anexos

1. Carta de la Sociedad Española de Medicina Familiar y Comunitaria (SemFYC).
2. Carta de la Oficina del Defensor dirigida a la consejera de Salud y Consumo acompañando la carta recibida de la SemFYC.