

INFORME 2007



Defensor dels Usuaris
del Sistema Sanitari Públic
de les Illes Balears



FUNCIONS DE L'OFICINA DEL DEFENSOR DELS USUARIS DEL SISTEMA SANITARI PÚBLIC DE LES ILLES BALEARS

El Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears és un òrgan de l'Administració sanitària de les Illes Balears que queda orgànicament adscrit a la Conselleria de Salut i Consum i desenvolupa les seves funcions amb plena independència i autonomia funcional, però ha de retre comptes de les seves actuacions, amb caràcter anual, al Consell de Salut de les Illes Balears.

La seva tasca principal és la defensa dels drets dels usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

Les seves funcions són:

1. Tramitar i contestar queixes que presentin els usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

Si la queixa no s'ha presentat prèviament al Servei d'Atenció al Pacient que correspongui, l'Oficina del Defensor procedirà a la seva remissió i en realitzarà un seguiment. En cas que no sigui resolta en el termini reglamentari, o hagi estat resolta de forma desfavorable pel reclamant, prèvia la seva confirmació, l'oficina iniciarà les actuacions per a la resolució d'aquesta.

Tots els centres, els establiments i els serveis sanitaris de la comunitat autònoma de les Illes Balears tenen l'obligació de col·laborar amb el Defensor dels Usuaris, que podrà requerir també tota classe d'informació dels òrgans de la CAIB.

Arran de tota la informació recopilada, el resultat de les actuacions dutes a terme per part de l'oficina del Defensor poden donar lloc a l'adopció de les mesures que es considerin necessàries, i remetre un suggeriment a la Conselleria de Salut i Consum o una proposta a l'òrgan competent.

2. Presentar propostes i recomanacions a l'Administració, tant d'ofici com a instància de l'usuari, en tot el relatiu als drets dels usuaris del Sistema Sanitari Públic.

3. Elaborar informes sobre legislació i normativa a petició d'un òrgan de l'Administració sempre que sigui dins l'àmbit de les seves competències.

Cal destacar que, per al desenvolupament d'aquestes funcions, és imprescindible la coordinació i la transmissió d'informació entre el Defensor, el Servei de Salut i els serveis d'atenció a l'usuari de les Illes Balears, així com els complexos hospitalaris.



ACTIVITATS DE L'OFICINA

Actes amb la premsa.

A la seu de l'oficina del Defensor es va dur a terme la roda de premsa per donar a conèixer tant l'oficina com l'òrgan i l'equip d'aquesta.

Es feren nombroses entrevistes amb els diferents mitjans de comunicació.

JORNADES SOBRE L'ASSOCIACIONISME DE PACIENTS I LA HUMANITZACIÓ DE LA SANITAT BALEAR

L'associacionisme de pacients està constituint, des de fa temps, una de les millors mostres de vertebració de la societat civil i ha focalitzat la seva atenció, entre d'altres punts, en el procés de la humanització de la sanitat, cosa que suposa reconèixer la transcendència a l'hora de valorar com a correcta i exacta la prestació d'un servei sanitari.

En aquest punt, és on les associacions de pacients desenvolupen una funció molt important d'interlocució, tant amb els prestadors de serveis com amb els propis pacients. Els prestadors tenen un major pes específic perquè són la veu d'un col·lectiu de pacients, mentre que aquests transmeten la informació i canalitzen els seus interessos.

Donada la rellevància de les diferents associacions de pacients dins de l'àmbit sanitari i la necessitat d'una col·laboració conjunta per aconseguir aquest objectiu comú, la millora de la sanitat pública, ens decidírem a organitzar les I Jornades d'Associacionisme de Pacients.

Aquestes Jornades es feren els dies 17 i 18 d'abril a la sala d'actes de Son Llàtzer, amb la col·laboració de la Conselleria de Salut i Consum. Això fomentà la visita a l'Hospital i es facilità un espai a cada associació, uns punts d'informació, perquè cadascuna donàs a conèixer les activitats que duen a terme. També hi assistiren el Col·legi de Metges, el d'Infermers, el de Psicòlegs, i alts càrrecs de la pròpia Conselleria.



REUNIONS

- Amb els diferents gerents dels hospitals.
- Amb els diferents defensors dels Usuaris del territori espanyol.
- Amb els diferents directors de l'Administració sanitària.
- Amb els diferents serveis d'Atenció al Pacient.

ASSISTÈNCIA A CONGRESSOS

L'Oficina del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Público va tenir representació:

- Al Congrés que es realitzà a Logronyo, al març del 2007, organitzat per l'Oficina del Defensor de l'Usuari de la Rioja.
- Al Fòrum de pacients que es dugué a terme a Madrid, també al març de 2007.
- A l'Acte de presentació i també el de clausura dels cursos organitzats per GESMA sobre cures paliatives, a l'abril de 2007.
- A les Jornades de l'Oficina del Defensor de Madrid, on es participà en una mesa rodona amb els diferents defensors sobre el funcionament i les funcions de les respectives oficines. Abril de 2007.
- A un dels cursos de la Creu Roja, amb una xerrada sobre el concepte i les funcions del Defensor dels Usuaris. Va tenir lloc al maig de 2007.
- A un programa de doctorat sobre responsabilitat mèdica en la Universitat Pública de Navarra. Es va participar amb una ponència sobre las possibilitats del sistema sanitari adoptat a Espanya que va tenir lloc al juny de 2007.
- Al Congrés que fet a Madrid per part de l'Institut Europeu dels Pacients. Novembre de 2007.



TRAMITACIÓ DELS EXPEDIENTS

Durant l'any 2007 es varen rebre a l'Oficina del Defensor 120 sol·licituds, de les quals 99 varen ser reclamacions o queixes, 3 assessoraments, 10 sol·licituds d'informació i 8 suggeriments.

Del nombre total de sol·licituds presentades: 79 varen ser resoltes, 18 varen ser rebutjades i 23 segueixen en tràmit a data 31 de desembre de 2007.

La majoria de les sol·licituds acumulen disfuncions puntuals del sistema sanitari, el coneixement del qual és de gran ajuda per garantir un millor servei per als usuaris i en conseqüència una millora de la sanitat pública. S'ha de tenir en compte que aquestes disfuncions són fets aïllats, si tenim present que es realitzen onze milions d'actes mèdics anuals.

A les dades estadístiques, el motiu de les sol·licituds que major nombre de queixes aglutina és la disconformitat amb l'assistència rebuda en el tractament, seguit de la demora en l'assistència i després l'assistència incompleta. Amb menor nombre d'incidències trobam les del tracte personal rebut, per problemes de les instal·lacions i per la incorrecta informació clínica donada.

DADES ESTADÍSTIQUES GENERALS

A. Sol·licituds rebudes en els diferents mesos:

- Gener: 11
- Febrer: 11
- Març: 10
- Abril: 13
- Maig: 17
- Juny: 9
- Juliol: 12
- Agost: 10
- Setembre: 17
- Octubre: 9
- Novembre: 1
- Desembre: 0

B. Per motius:

- 23 disconformitats amb l'assistència rebuda en el tractament.
- 13 demora en l'assistència
- 12 assistència incompleta
- 11 tracte personal
- 10 falta d'assistència en el servei
- 5 informació clínica incorrecta
- 4 demora en l'assistència
- 3 cobraments d'honoraris
- 3 transport d'ambulàncies
- 2 error de diagnòstic
- 2 denegació de targeta sanitària
- 1 disconformitat amb el resultat
- 1 falta de resposta SAP
- 1 negligència mèdica
- 1 disconformitat en donar l'alta



- 1 denegació transplantament
- 1 canvi d'especialista
- 1 organització i normes
- 1 denúncia d'utilització de material
- 1 efectes secundaris de medicaments
- 1 denegació de trasllat
- 1 concert amb l'Hospital Sant Joan de Déu
- 1 intervenció suspesa
- 1 denegació d'incapacitat permanent per INSS
- 1 alta procés IT
- 1 agressió del personal a Son Llàtzer
- 1 demora excessiva per a la intervenció
- 1 recursos materials (TV)
- 1 violació confidencial facultatiu/pacient
- 1 baixes per malalties
- 1 reintegrament de despesa per part de l'lb-salut
- 1 pèrdua de l'historial
- 1 cita prèvia
- 1 mala praxis de facultatiu de la Creu Roja
- 1 canvis de treball malalts fibromiàlgia
- 1 denegació de prestació a l'lb-salut
- 1 petició PET denegada
- 1 falta d'higiene
- 1 queixa Gerència d'Atenció Primària
- 1 accessibilitat física
- 1 farmàcies de guàrdia a la zona de Manacor
- 1 recursos materials
- 1 premsa gratuïta en els hospitals

C. Per centre:

- Hospital Son Dureta: 29
- Atenció Primària: 22
- Hospital Son Llàtzer: 19
- Hospital Verge del Toro: 6
- Hospital Psiquiàtric: 3
- Ibermutuamur: 3
- Hospital Sant Joan de Déu: 3
- Hospital d'Inca: 3
- Hospital Can Misses: 2
- Hospital de Manacor: 2
- Hospital General: 2
- Altres: 24

D. Per tipus de peticions:

- Reclamacions/queixes: 99
- Sugeriments: 8
- Sol·licitud d'informació: 10
- Assessorament: 3

