



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

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

ANY 2020



ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ.....	pàg. 3
2. ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT.....	pàg. 4
3. ACTIVITAT 2020.....	pàg. 5
4. ANÀLISI DE L'ACTIVITAT DE 2020.....	pàg. 14
5. CONCLUSIONS.....	pàg. 16
6. PROJECTES PER A 2021.....	pàg. 17
7. ACTIVITAT DEL DEFENSOR I LA DEFENSORA DURANT EL 2020.....	pàg. 18
8. PROPOSTES, SUGGERIMENTS I RECOMANACIONS 2020.....	pàg. 20
9. ANNEXOS.....	pàg. 21



1. Introducció

La Llei 5/2003 de salut de les Illes Balears va crear la institució del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears amb la missió de defensar els drets dels usuaris i contribuir a millorar el nivell de la sanitat pública. Les característiques d'aquesta institució inclouen la independència i l'autonomia per dur a terme les seves funcions.

El Decret 88/2004, de 22 d'octubre, va establir les funcions i els procediments de l'Oficina del Defensor. Basant-se en aquest Decret, el Consell de Govern va nomenar l'any 2006 el primer defensor, el Dr. José Ángel Torres Lana. Més tard, el 2007, va ser defensora M. J. Rodríguez i el 2010, la Sra. Pilar Sánchez Cuenca. L'Oficina del Defensor es va extingir el dia 1 de gener de 2012 mitjançant la Llei 9/2011 de pressuposts generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears, amb la qual es va derogar el Decret 88/2004 atesa la desaparició de la institució del Defensor.

En els anys següents, la manca d'Oficina del Defensor va deixar sense cobrir la possibilitat d'una segona instància per a les queixes i reclamacions efectuades pels usuaris en altres serveis, i també va significar la pèrdua d'una via de comunicació i mediació entre els usuaris i l'Administració.

La Llei 13/2017 de pressupost generals de la comunitat autònoma va restablir la figura del Defensor dels Usuaris del Sistema Públic Sanitari de les Illes Balears. El desembre de 2018, el Consell de Govern va nomenar defensor el Dr. Miquel Gascón, i l'1 de gener de 2019 es va iniciar una nova època de l'Oficina del Defensor. El març de 2019 es va publicar la Instrucció 1/2019 sobre les funcions i els procediments que fan referència al Defensor i a l'Oficina, abans de la publicació d'un decret específic que els regulés.

La participació activa en l'elaboració del decret del Defensor i la posada en marxa de l'Oficina, donant-li funcionalitat, són dues de les actuacions que cal esmentar que el defensor, el Dr. Gascon, va dur a terme abans de dimitir el juny de 2020.



2. Organització i funcionament

Aquest segon any de funcionament, l'Oficina del Defensor compta amb una estructura administrativa de suport, formada per dues persones, en qualitat de cap de negociat i de tècnica, respectivament.

La seu de l'Oficina durant l'any 2019 va estar ubicada a l'edifici de la Conselleria de Salut i Consum. L'any 2020 estava previst que s'instal·làs en unes dependències independents situades a la planta baixa del Casal d'Entitats Ernest Lluch en el carrer de la Rosa, que pertany a la Conselleria de Salut i Consum. Les obres de rehabilitació i condicionament dels locals, juntament amb la situació pandèmica, retardaren el trasllat de l'Oficina fins al mes de desembre.

Així mateix, durant l'any 2019 es va fer una campanya de fullets i cartells que es varen distribuir en hospitals i centres de salut per donar a conèixer la figura del Defensor, que es va mantenir vigent durant l'any 2020.

El 10 de juliol de 2020 es va dictar el Decret 21/2020 pel qual es regula la figura del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

El Decret 21/2020 especifica les funcions, competències i activitats del Defensor — d'acord amb el que estipula la Llei 5/2003—, com a encarregat de la defensa dels drets dels usuaris amb autonomia plena en les seves funcions. També s'hi estableix que el Defensor dels Usuaris pot actuar d'ofici o a sol·licitud de qualsevol persona natural amb un interès legítim i que les seves actuacions consisteixen a atendre les reclamacions, queixes o denúncies que es presentin dins l'àmbit sanitari, iniciar les investigacions pertinents per aclarir-les, formular suggeriments, propostes o recomanacions a l'Administració o a les entitats que correspongui a fi d'adequar les seves actuacions al que preveu la Llei, mantenir entrevistes amb les persones de l'Administració que siguin objecte de la denúncia, reclamació o queixa de l'usuari i emetre un informe anual al Consell de Salut del resultat de les seves actuacions.

Així mateix, el Decret 21/2020 desplega aquestes atribucions i regula el règim jurídic, les incompatibilitats, l'estructura i la situació administrativa del Defensor dels Usuaris, i estableix el procediment que s'ha de seguir davant les queixes presentades al Defensor.

L'àmbit d'actuació s'estableix en el territori que comprèn la comunitat autònoma de les Illes Balears.

En la recepció de queixes i reclamacions perquè les tramiti el Defensor dels Usuaris es considera que s'han presentat abans al servei d'atenció a l'usuari del

centre sanitari que correspongui i no han tingut contestació en els dos mesos següents o bé s'han resolt de manera desfavorable sense acceptació de l'usuari.

No obstant això, les queixes i reclamacions que arriben a l'Oficina sense reclamació prèvia es trameten al centre que correspon perquè les resolgui, tot i que se'n fa un seguiment fins que s'han solucionat.

COVID-19

No es pot evitar comentar com ha afectat la pandèmia per SARS-CoV-2 al flux de peticions que han arribat a l'Oficina.

La COVID-19 ha suposat canvis en la forma de viure i de relacionar-nos. El confinament i les limitacions, fins i tot suspensions en els primers mesos, de les consultes mèdiques habituals i de les intervencions quirúrgiques no urgents, tant a l'atenció primària com en els hospitals, varen produir inconvenients en els usuaris, la qual cosa no es va manifestar en un augment de les queixes.

Contràriament, durant els mesos de confinament hi va haver una disminució dels expedients, mentre que en els mesos anteriors hi havia hagut un augment dels expedients oberts, segurament com a conseqüència de ser més coneguda la figura del Defensor i la seva funció. Malgrat tot, les reclamacions que es presentaven en aquesta època eren més rellevants i més complicades de solucionar. Quan la situació epidemiològica va millorar aparentment, les queixes varen augmentar, encara que varen disminuir quan varen tornar a augmentar els contagis i els casos a partir d'octubre. Aquesta tendència ha seguit el mateix patró en les successives onades pandèmiques.

3. Activitat any 2020

Taula 1. Expedients oberts l'any 2020

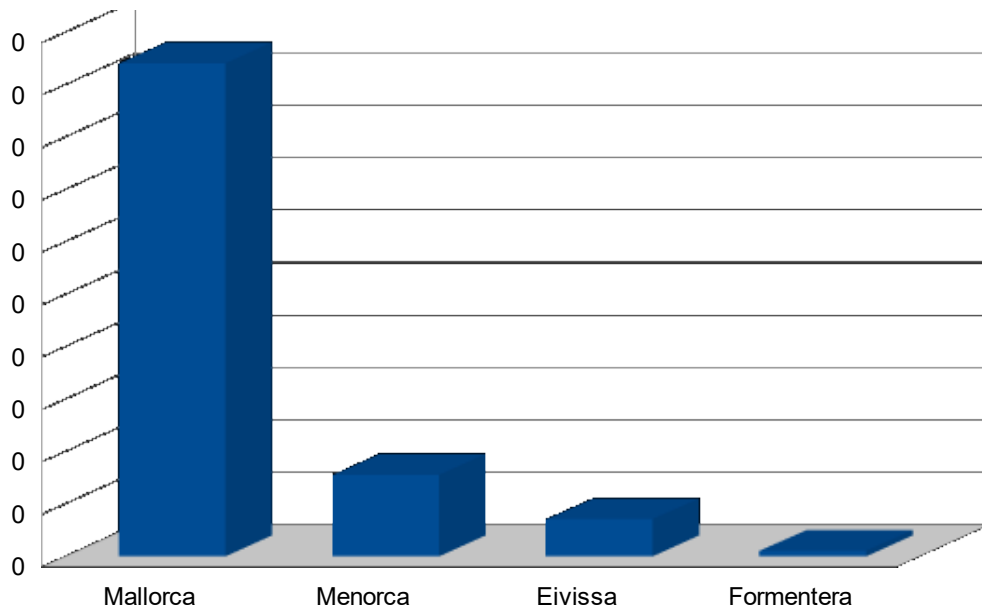
	Total	Tancats	Oberts	Admesos a tràmit
Queixes	133	121	12	3
Reclamacions	74	65	9	4
Informació	22	22		
Suggeriments	3			
Agraïments	3			
Total	235	207	21	7



Taula 2. Vies utilitzades pels usuaris per accedir a l'Oficina durant l'any 2020

115	Rebudes a la bústia de la pàgina web
62	Adreça electrònica de l'Oficina (defensalut)
28	Registre de la Conselleria
4	Queixes rebudes per telèfon
5	Gestió directa des de l'Oficina Compareixença dels usuaris a l'Oficina, reunions amb usuaris
10	Visita presencial o telefònica amb el Defensor que es constata a través de diligència
1	Defensora de la Ciutadania
6	Gabinet de la Consellera de Salut i Consum

Gràfic 1. Distribució de sol·licituds per illes



Taula 3. Expedients oberts per illes

Mallorca	188
Menorca	31
Eivissa	14
Formentera	2
Total	235

*Taula 4. Expedients oberts per mesos i pel sexe de la persona que presenta la sol·licitud*

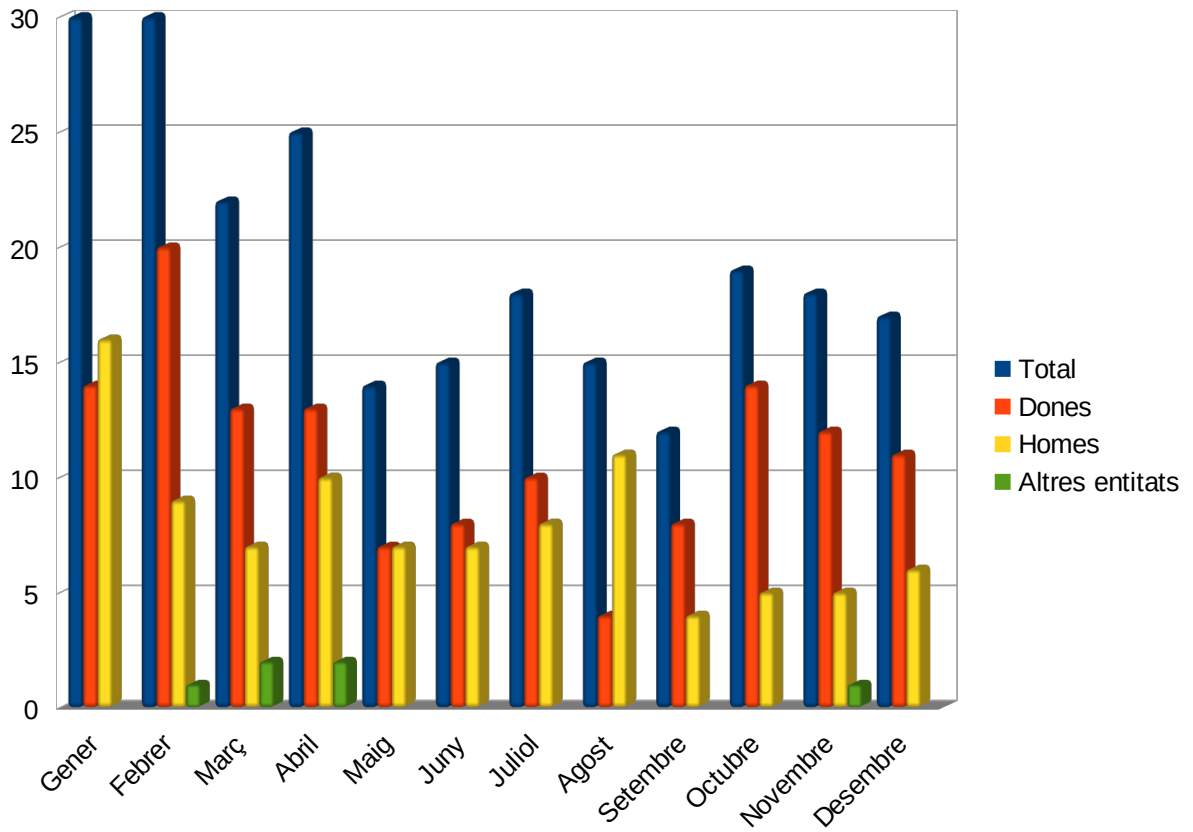
Mesos	Total	Dones	Homes	Altres entitats	
Gener	30	14	16		
Febrer	30	20	9	1	(1)
Març	22	13	7	2	(2)
Abril	25	13	10	2	(3)
Maig	14	7	7		
Juny	15	8	7		
Juliol	18	10	8		
Agost	15	4	11		
Setembre	12	8	4		
Octubre	19	14	5		
Novembre	18	12	5	1	(4)
Desembre	17	11	6		
	235	134	95	6	

A la darrera columna, les referències corresponen a:

1. Residència Can Granada.
2. Associació Naixença; Síndic de Greuges de Menorca.
3. Federació de Persones Sordes de les Illes Balears (2).
4. Reclamació de 120 usuaris de Menorca per un mateix motiu.



Gràfic 2. Evolució de l'activitat de l'Oficina al 2020



Taula 5. Motius de les queixes/reclamacions/suggeriments al 2020

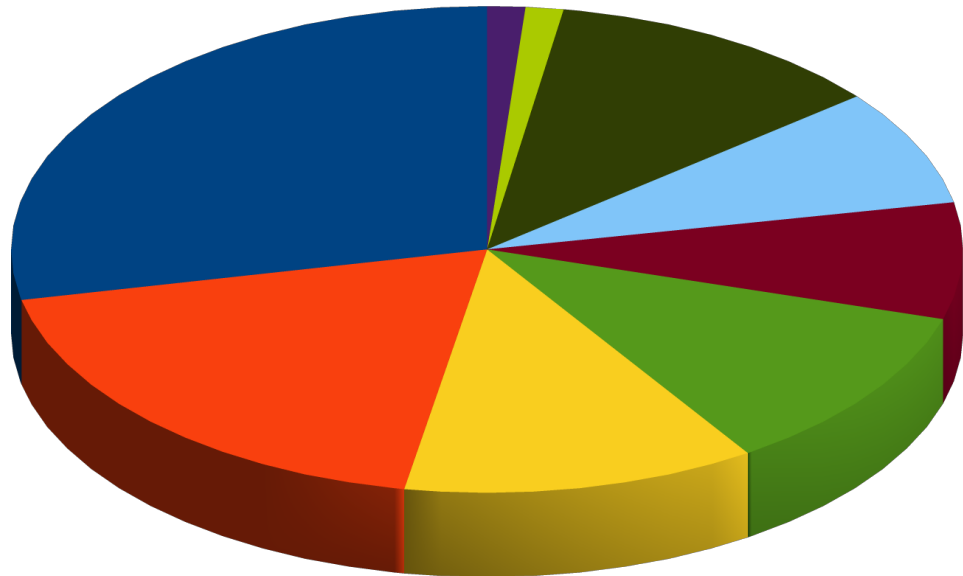
Relacionades amb l'atenció en els hospitals	66
Demora i anul·lació de cites amb especialistes, cirurgia, proves diagnòstiques i tractaments	54
Sol·licitud de canvis de professional, segona opinió, medicació	12
Relacionades amb l'atenció primària	44
Dificultat per al contacte telefònic	14
Consulta telefònica en lloc de presencial	7
Falta d'assistència /negligència/desacord amb el diagnòstic, tractament, protocol	13
Queixes pel funcionament del centre de salut	10
Desavinences amb el personal del centre de salut / hospital. Atenció inadequada, falta d'empatia	28
Relacionades amb el Servei de Salut	26
Falta d'intèrpret de signes	1
Protocol trasllat ambulància	1
Problemes amb la targeta sanitària	5
Problemes d'accés a la història clínica digital o en paper	5
Interrupció fisioteràpia (en el centre de salut)	2
Problemes amb baixes i altes	10
Petició de continuació d'un professional	2
Reclamació de costos (derivades a Reclamacions Patrimonials del Servei de Salut)	18
Per tractaments, proves diagnòstiques, atenció a la sanitat privada o trasllats i dietes	15
Compensació moral per error diagnòstic	1
Pagament audiòfons	1
Ambulància	1
Sol·licituds i queixes sense reclamació patrimonial	18
Petició d'habitació individual	1
Petició de trasllat a un centre sociosanitari	2
Assessorament /entrevista amb el Defensor	6
Informació història clínica d'un altre usuari	2
Sol·licitud centre per a pacients d'Asperger	2
Disminuir l'aportació de la medicació de preu elevat	3
Denúncia per publicació de dades personals	1
Discriminació lingüística	1
Queixes relacionades amb la COVID-19	27
No competència Oficina	3
Queixa sobre tracte en residència	1
Queixa de caràcter tributari	1
Sol·licitud pagament operació estètica	1
Agraïments	3



Taula 6. Motius de queixes i reclamacions relacionades amb la COVID-19

Desacord amb el seguiment de protocols i mesures higièniques a l'hospital/CS	6
Negligència per a la detecció del coronavirus	1
Desacord amb els informes enviats al Defensor	1
Atenció inadequada a familiar amb possible COVID-19	1
Sol·licitud d'accessibilitat als comunicats relacionats amb la COVID-19	1
Dificultat per viatjar en avió (per motiu de salut) relacionat amb l'estat d'alarma	1
Baixa per a persona de risc	1
Queixes per les proves diagnòstiques: problemes per fer-les, retards dels resultats	3
No poder anar a veure a familiar d'edat avançada a l'hospital	1
Perill de contagi: a la sala d'espera del centre de salut/ en un entorn en què hi ha hagut casos	3
Denúncia per aglomeració de joves al carrer	1
Denúncia per hotel per a persones amb COVID-19 prop de l'escola	1
Gestió visites a un centre sanitari/residència gent gran	2
Quarantena	1
Denúncia perquè no s'han reprès les consultes presencials	1
Proposta per a desconfinament pacients amb problemes psíquics	1
Petició perquè els sanitaris usin mascaretes transparents	1
Total	27

Gràfic 3. Motius de queixes i reclamacions



- Relacionades amb l'atenció en els hospitals.
- Relacionades amb l'atenció primària.
- Desavinences amb el personal del centre de salut / hospital. Atenció inadequada, falta d'empatia.
- Relacionades amb el Servei de Salut.
- Reclamació de costos (derivades a Reclamacions Patrimonials del Servei de Salut).
- Sol·licituds i queixes sense reclamació patrimonial.
- Queixes relacionades amb la Covid-19.
- No competència Oficina.
- Agraïments.

Taula 7. Derivacions per centres

Servei de Salut	46
Atenció Primària (Mallorca)	64
Atenció Primària (Menorca)	3
Atenció Primària (Eivissa)	1
Hospital Son Espases	43
Hospital Son Llàtzer	18
Hospital Comarcal d'Inca	2
Hospital Mateu Orfila	12
Hospital de Manacor	2
Hospital Can Misses	8
Hospital de Formentera	1
Hospital Sant Joan de Déu	1
061	1
Residències	2
Altres*	11
Sol·licitud d'informació/ No competència de l'Oficina / Informació insuficient	20

* Conselleria de Salut, Govern, Sistema reclamacions CAIB, Ajuntament de Palma, IMAS, Mútua Laboral, clínica sanitat privada, ATIB.

El Servei d'Atenció a l'Usuari de la Gerència de l'Atenció Primària de Mallorca és el centre que ha rebut més derivacions des de l'Oficina del Defensor, seguit del Servei d'Atenció a l'Usuari del Servei de Salut i l'Hospital Universitari Son Espases.

Taula 8. Relació de peticions acceptades a tràmit

Núm.	Motiu	Recl. prèvia	Centre	Resolució
1.	Desacord amb el tractament	Sí	Atenció Primària	Tancat
2.	Desacord amb l'atenció rebuda	No	Atenció Primària	Tancat
3.	Mal resultat cirurgia	No	Hospital Son Espases	Tancat
4.	Demora cita urgent amb l'especialista	No	Hospital d'Inca	Tancat
5.	Negació informe mèdic	Sí	Atenció Primària	Tancat
6.	Atenció inadequada en admissió	No	Atenció Primària	Tancat
7.	Petició de medicació no finançada	Sí	Servei de Salut	Tancat

Taula 9. Peticions que no eren de la competència de l'Oficina del Defensor, sol·licituds d'informació i peticions no acceptades a tràmit

1.	Sol·licitud d'informació per presentar un recurs
2.	Desacord amb l'alta
3.	Sol·licitud d'informació per presentar un recurs
4.	Sol·licitud de reclamació patrimonial
5.	Informació insuficient
6.	Dificultat per viatjar per l'estat d'alarma per la COVID-19
7.	Falta d'accessibilitat a la informació
8.	Continuïtat d'un professional
9.	Informació per presentar un recurs
10.	Sol·licitud d'allotjament per a familiars desplaçats
11.	Problemes per al transport a l'aeroport
12.	Desacord amb l'alta
13.	Informació sobre expedient de tutela
14.	Atenció en sanitat privada per demora
15.	Denúncia indirecta d'un metge
16.	Proximitat de l'hotel per a persones infectades per la COVID-19
17.	Aglomeració d'estudiants als carrers
18.	Tracte en residència privada
19.	Problemes amb l'ATIB
20.	Denúncia per l'atenció rebuda per un accident laboral
21.	Denúncia indirecta a un sanitari
22.	Informació insuficient

En tots els casos s'ha explicat a l'usuari el motiu pel qual no s'ha acceptat la seva queixa o reclamació i se l'ha adreçat a l'entitat més adequada per donar-li una solució.



4. Anàlisi de l'activitat de 2020

Durant l'any 2020 l'activitat de l'Oficina del Defensor ha augmentat malgrat la presència de la pandèmia per SARS-CoV-2 i del canvi de titular.

L'any 2019 es presentaren 185 reclamacions, mentre que en 2020 han estat 235, la qual cosa significa un augment del 27 %.

El procediment d'actuació va seguir la Instrucció 1/2019 dictada a l'efecte i publicada en el BOIB el 16 de març del 2019 fins que es publicà el Decret 21/2020, de 10 de juliol, en el qual es delimita clarament el camp i el mode d'actuació del defensor o defensora.

Encara que l'essència dels procediments és semblant, les especificacions en el Decret són més grans. Això afecta tot allò que està relacionat amb les dades recollides en els expedients anteriors al canvi de titularitat del Defensor.

Quant a l'evolució de l'activitat durant l'any, gener i febrer són els mesos amb més expedients oberts. El nombre va disminuir durant els primers mesos de confinament, però són els mesos de maig, juny i setembre els que han tengut una entrada inferior de reclamacions. El novembre i el desembre hi ha un augment que no arriba a les xifres de començament d'any.

En nombres absoluts, el nombre de dones que presenten peticions de queixes o reclamacions és superior al d'homes, moltes de vegades actuen en representació d'un familiar. Aquest darrer aspecte pot ser valorat en els pròxims anys.

Quant als motius de les sol·licituds, predominen les demores relacionades amb visites als especialistes, proves diagnòstiques, tractaments o intervencions quirúrgiques. Aquestes demores s'han intensificat per mor de la suspensió del decret de demora durant la pandèmia. En general, els primers mesos els usuaris comprenien l'alarma que provocava una situació sanitària extraordinària bolcada en la nova malaltia quan era necessari intentar conèixer-la i tractar-la, al mateix ritme que avançaven les investigacions. En una segona fase, les queixes mostraven el cansament per la dedicació i la prioritització de tot el que estava relacionat amb la COVID-19, fins i tot alguns usuaris expressaven una sensació d'abandonament d'altres tipus de problemes i patologies per als quals sol·licitaven més atenció.

Un altre motiu de queixes i reclamacions important han estat les desavinences i desacords que s'han produït amb el personal sanitari. L'opinió del pacient sobre com s'ha sentit tractat en passar per la sanitat pública és un element bàsic per valorar la qualitat i la humanització d'un servei. Tot i així, hi ha algunes situacions



no desitjades que poden succeir, atès el gran nombre de persones de tots els estaments que tenen un contacte directe i personal amb el pacient.

Durant l'any passat, els canvis de funcionament dels centres sanitaris, motivats per la pandèmia, han facilitat les discrepàncies. La dificultat per accedir als centres de salut, al metge de família, al personal d'infermeria, amb els quals el pacient mantenia un contacte proper i freqüent, va quedar truncat durant uns mesos, i va produir en els usuaris una sensació de frustració. Mentrestant, tot i que es varen augmentar les línies de telèfon dels centres, eren insuficients per contenir i respondre les demandes de comunicació que els usuaris feien.

A tot això es va sumar la por al contagi en el centre mateix o a l'hospital, les demores i anul·lacions de proves i consultes, les visites telefòniques, desconegudes fins aquest moment, tant d'atenció primària com dels especialistes d'hospital. Tots aquest fets, units a sentiments negatius sobre els abans aplaudits sanitaris, han facilitat, en alguns casos, la irritabilitat i les faltes d'enteniment entre usuaris i sanitaris, amb molta freqüència dirigits al personal d'admissió dels centres de salut i dels serveis sanitaris hospitalaris. Els treballadors de la sanitat, alhora, patien la tensió mantinguda i la impotència per contenir els esdeveniments que succeïen.

La bona feina, la comunicació i el respecte d'uns envers els altres han permès el desenvolupament i la progressiva normalització de les activitats, malgrat la continuada pressió en totes les àrees sanitàries i molt especialment a l'atenció primària.

Els motius relacionats amb la COVID-19, separats en un altre grup, versen sobre proves, baixes, aïllament i denúncies per falta de seguiment dels protocols de prevenció davant un temor pel contagi en diferents àmbits (taula 7). Com s'ha comentat abans, la COVID-19 ha afectat de manera indirecta el nombre de demores.

Encara que l'Oficina del Defensor no té competència en el tema, s'han rebut escrits i reclamacions sobre les residències de gent gran, en les quals els familiars manifestaven les dificultats per visitar-les i la solitud que patien les persones estimades. Les peticions s'han traslladat a l'IMAS i a la Subdirecció General d'Atenció a la Cronicitat, Coordinació Sociosanitària i Malalties poc Freqüents.



5. Conclusions

En un any influenciat per la COVID-19, la publicació del Decret que determina clarament la institució del Defensor dels Usuaris i el canvi de titular, hi ha hagut un augment de les actuacions respecte de l'any anterior.

L'ús cada vegada més freqüent d'internet i la facilitat d'accés a la pàgina web del Defensor, l'assenyalen com la via principal de coneixement i accés a l'Oficina. El telèfon també suposa un accés fàcil i freqüent, moltes vegades previ a la presentació de la queixa escrita, i també com a mitjà d'informació.

Els cartells editats el 2019, i que es poden trobar en tots els centres i en els serveis d'atenció a l'usuari, han continuat tenint vigència com a mitjà per donar a conèixer l'Oficina durant tot l'any.

Els procediments seguits a l'Oficina es basen en la relació directa amb els serveis d'atenció a l'usuari de cada centre sanitari. Aquests serveis estan atesos per persones amb àmplia experiència en la relació amb l'usuari, fonamentada en la comunicació personal, la comprensió i el diàleg, que els permet actuar com a intermediaris entre usuaris i Administració davant les queixes, reclamacions o suggeriments que presenten. La gestió d'aquestes peticions són, doncs, mitjans demostrats que milloren la qualitat del sistema.

Per poder-los conèixer, durant els mesos d'octubre i novembre de 2020 la defensora va visitar individualment cada servei de manera presencial o telemàtica. Algunes visites es varen retardar fins a mesos després per les limitacions imposades per l'estat d'alarma.

El Defensor dels Usuaris fa possible una segona instància en les reclamacions no resoltes i permet un seguiment de les que arriben sense reclamació prèvia fins que són resoltes. Això permet una observació privilegiada de les opinions i sentiments de l'usuari sobre els serveis proporcionats per la sanitat pública. Cal tenir en compte que la persona que té la iniciativa de presentar una queixa és minoritària respecte de les que tenen aquest problema i no ho arribaran a dir. Per això, la solució individual és necessària però pot ser insuficient i s'ha de valorar el context social i polític en els quals es produeixen els fets per presentar propostes de millora, suggeriments o requeriments que facilitin la presa de decisions per a la millora de l'atenció que es presta a la població.



6. Projectes per a 2021

En primer lloc, perquè la pàgina web és la via principal d'acostament de l'usuari, és imprescindible mantenir-la i actualitzar-la, cosa que s'ha ja s'ha començat a fer. D'altra banda, es vol facilitar el contacte telefònic dels usuaris mitjançant un número de telèfon propi, del qual ja disposam.

Encara que hi ha establert un sistema de funcionament, es pretén millorar la gestió i el sistema de registre de l'Oficina.

Així mateix, es vol potenciar la institució del Defensor dels Usuaris davant les associacions de pacients i donar-la a conèixer.

Atesa la missió de defensa dels drets dels usuaris i millora de la sanitat pública es presentaran propostes, suggeriments, recomanacions o requeriments a l'Administració, a partir del coneixement i les investigacions de situacions o problemes que afecten els usuaris o grups d'usuaris concrets.

7. Activitat del defensor i de la defensora durant 2020

<i>Visites als serveis d'atenció a l'usuari</i>			
30/09/2020	Servei de Salut	Presentació de la defensora. Coordinadora dels SAU, subdirectora d'Humanització, responsable del SAU Servei de Salut. Temes: plantejaments generals/ desigualtats / col·laboració / programa informàtic	Presencial
20/10/2020	Hospital Son Llàtzer	Visita de presentació. Responsable SAU, gerent Temes: formació en atenció a l'usuari / llistes d'espera / infermera referent / organització SAU	Presencial
23/10/2020	Gerència d'Atenció Primària	Visita de presentació. Responsable SAU, gerent Temes: organització SAU / volum queixes / pressió assistencial / AP i COVID-19/ residències	Presencial
27/10/2020	Hospital d'Inca	Visita de presentació. Responsable SAU, gerent Temes: motius de queixes / evolució del nombre de queixes / funcionament SAU Es visitaren las instal·lacions de l'Hospital	Presencial
30/10/2020	Hospital de Formentera	Presentació. Subdirectora Hospital. Temes: organització hospital /centre de salut / situació durant la pandèmia / problemes de la doble insularitat /reclamacions	Videoconferència
03/11/2020	Hospital Sant Joan de Déu	Visita de presentació. Responsable SAU, gerent Temes: organització i serveis de l'hospital / tipus i freqüència de les queixes Es visitaren las instal·lacions de l'hospital (rehabilitació/gimnàs/piscina)	Presencial
04/11/2020	Hospital Mateu Orfila	Presentació, responsable SAU, gerent Temes: millora accessibilitat serveis / formació atenció usuari / programa informàtic queixes /doble insularitat illa Menorca	Videoconferència
10/11/2020	Hospital Can Misses	Visita presentació. Responsable SAU Temes: organització SAU / llista d'espera / formació atenció a l'usuari / millores en l'atenció a l'usuari	Videoconferència
17/11/2020	Hospital Son Espases	Visita presentació Temes: programa informàtic de queixes / organització servei / suport emocional pacients COVID / visita a las oficines d'atenció a l'Usuari	Presencial
26/04/2021	Hospital Mateu Orfila	Responsable SAU, gerent Visita instal·lacions de l'hospital Temes: motius reclamacions / discussió de casos	Presencial



22/06/ 2021	Hospital de Manacor	Visita presentació. Responsable SAU, gerent Visita instal·lacions de l'hospital Temes: motius reclamacions / discussió de casos	Presencial
----------------	------------------------	---	------------

Visita a l'Oficina de la Defensora de la Ciutadania de Palma el 6 d'octubre de 2020.

Participació com a assistent al Primer seminari virtual contra la tracta. El paper de les defensories locals, el 24 de novembre de 2020, organitzat per la Defensora de la Ciutadania de Palma.

Formació en l'activitat Gènere i salut, «Una oportunitat per ampliar la mirada» 3a edició, de 40 hores de durada, duita a terme del 4 de setembre al 26 d'octubre.



8. Propostes, suggeriments i recomanacions del 2020

Carta adreçada a la presidenta del Govern de les Illes Balears per donar a conèixer els problemes d'atenció sanitària que pateixen els estudiants de les Illes Balears desplaçats a Catalunya quan necessiten ser atesos en el sistema sanitari català. (9/3/2020). Inclosa en la memòria de 2019 pel Dr. Gascón.

Carta a la consellera de Salut i Consum de suport a l'atenció primària, i per ratificar la carta rebuda per la defensora de part de la Societat Espanyola de Metges de Família (semFyC), a través del representant de la Societat Balear de Medicina Familiar i Comunitària (IBAMFIC) el 23/12/2020, sobre la situació en la qual es troba l'atenció primària i la petició que es prioritzi la seva necessitat de dotació en recursos humans, funcionals i estructurals, de manera que s'adeqüin a la pressió assistencial que suporten i a l'actuació que es pretén que tenguin, tant en la vessant sanitària com social.



9. Annexos

1. Carta de la Societat Espanyola de Medicina Familiar i Comunitària (SemFYC).
2. Carta de l'Oficina del Defensor adreçada a la consellera de Salut i Consum en que s'adjunta la carta rebuda de SemFYC.