



Conselleria de Salut

Oficina Defensor Usuaris

Sistema Sanitari Públic

Illes Balears

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

ANY 2025



ÍNDEX:

1. INTRODUCCIÓ.....	pàg. 3
2. ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT.....	pàg. 6
3. ACTIVITAT 2025.....	pàg. 8
4. ANÀLISI DE L'ACTIVITAT DE 2025.....	pàg. 18
5. CONCLUSIONS.....	pàg. 22
6. PROJECTES PER AL 2026.....	pàg. 24
7. ACTIVITAT DEL DEFENSOR DURANT EL 2025.....	pàg. 25
8. PROPOSTES, SUGGERIMENTS I RECOMANACIONS 2025.....	pàg. 27
9. ANNEXOS.....	pàg. 28



1. Introducció

La memòria present, corresponent a l'any 2025, suposa el primer any complet d'activitat en exclusiva de l'actual Defensor, el Sr. Bernardí Bou.

Durant el 2025 s'ha experimentat un augment en el nombre d'expedients presentats a l'Oficina. Atribuïm aquest augment a les nostres visites als centres hospitalaris i de gerència d'atenció primària, per una banda, i a la tasca de difusió de l'activitat de l'Oficina a través de la cartelleria, per l'altra, que s'ha fet arribar a aquests centres i gerències.

S'ha produït, a més a més, un increment d'un terç en el percentatge d'expedients admesos a tràmit, que superen així per primera vegada el 40% dels expedients de l'Oficina.

Respecte a la forma de presentació de les queixes, cal dir que la presentació presencial de queixes s'ha reduït fins a poc més d'1 de cada 10. Les presentades de forma digital (registre, correu electrònic o de l'INSS) es troben molt a prop del 90%.

El motiu de les queixes és, un any més, per dues causes principals: demores i disconformitats. Aquesta tipologia de queixa es repeteix sistemàticament i ha crescut un 5%: ha passat de prop del 75% a un 80%. Només les demores en consultes especialitzades, d'intervencions quirúrgiques i en les proves diagnòstiques s'acosten a la meitat de totes les queixes interposades davant aquesta Oficina per les persones usuàries.

El Decret 21/2020, de 10 de juliol, pel que es regula el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears, no atorga a la figura del Defensor capacitats executives o punitives, pel que l'Oficina és, de facto, un organisme de mediació i informació.

La instrucció dels expedients de l'Oficina es detalla a l'article 15 d'aquest decret, i suposa la promoció de les investigacions pertinents per a comprovar els fets i circumstàncies que figuren a les queixes presentades a l'Oficina i que hagin estat admeses a tràmit. La sol·licitud d'informes per a dur a terme les investigacions ha de ser atesa amb diligència per les persones responsables, atès que la seva negativa o negligència són considerades activitats entorpidores de les funcions del Defensor. Això podria comportar la comunicació de la dita activitat a la consellera de Salut, que haurà d'adoptar totes les mesures necessàries per eliminar els obstacles per a l'exercici d'aquestes funcions. A més a més, també serien objecte de publicació a la memòria anual, que ha de presentar-se davant el



Els principis rectors de l'actuació del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears són: la confidencialitat de la identitat i de la resta de dades de la persona usuària; el caràcter contradictori de la tramitació de les queixes; l'adequació i adaptació de la comunicació amb la persona usuària, de tal manera que la informació directa i l'assessorament a les persones usuàries es transmeti de forma accessible, suficient i comprensible, amb especial atenció cap a aquelles persones que, pel seu nivell cultural, edat o disminució física tinguin més problemes d'orientació i desenvolupament; transparència en les seves actuacions i participacions; imparcialitat, bona fe i confiança legítima.

La normativa legal a la qual es fonamenta la institució del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears és la següent:

- L'article 43 de la Constitució espanyola de 1978, que reconeix el dret a la protecció de la salut.
- L'article 9 de la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, que estableix que els poders públics han d'informar els usuaris dels serveis del sistema sanitari públic, o vinculats a aquests, dels seus drets i deures.
- L'article 10.12 de la mateixa llei, que disposa que tots tenen el dret a utilitzar les vies de reclamació i proposta de suggeriments en els termes prevists i que, en ambdós casos, han de rebre resposta per escrit en els termes que reglamentàriament s'estableixin.
- La Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, que crea el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears, adscrit a la conselleria competent en matèria de salut, com a l'òrgan encarregat de la defensa dels drets dels usuaris, el qual ha de desenvolupar les seves funcions amb plena autonomia funcional.
- El Decret 88/2004, de 22 d'octubre, regulador del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.
- La disposició transitòria primera de la Llei 9/2011, de 23 de desembre, de pressuposts generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears per a l'any 2012, que va derogar el decret anterior i va extingir l'Oficina del Defensor.
- La Llei 13/2017, de 29 de desembre, de pressuposts generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears per a l'any 2018, que va restablir la figura del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears i va iniciar una nova època de l'Oficina del Defensor.
- La Instrucció 1/2019 sobre les funcions i els procediments que fan referència al Defensor i a l'Oficina, que va servir com a guia fins a la publicació del Decret 21/2020, de 10 de juliol, pel qual es regula el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.



-El Decret 21/2020, de 10 de juliol, que reconeix al Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears com a l'òrgan de l'administració sanitària encarregat de la defensa dels drets reconeguts a la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, adscrit a la Conselleria de Salut i Consum i que ha d'exercir les seves funcions amb independència plena i autonomia funcional.



2. Organització i funcionament

Durant l'any 2025 l'Oficina va disposar d'una estructura administrativa de suport formada per tres persones: una administrativa cap de negociat i dos tècnics superiors. L'administrativa va canviar de plaça el setembre i va ser substituïda per un administratiu, que no va poder ocupar la plaça efectivament a causa d'una incapacitat temporal. Els tècnics es varen repartir la feina administrativa, a més de fer les seves funcions de tècnic superior.

L'Oficina del Defensor està ubicada a la planta baixa del Casal d'Entitats Ernest Lluch, al carrer de la Rosa de Palma. Aquest edifici pertany a la Conselleria de Salut, que va reformar i adaptar els dos despatxos per a la seva ocupació per l'Oficina des de l'any 2020.

El Decret 21/2020, de 10 de juliol, pel qual es regula el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears i que desplega l'indicat a la Llei 5/2003 de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, estipula l'actuació independent i plenament autònoma del Defensor. També estableix que el Defensor defensa els drets dels usuaris de la sanitat pública de les Illes Balears i especifica les seves funcions, competències i activitats.

El Defensor tramita i contesta les queixes que li són plantejades sobre el sistema sanitari públic i formula propostes, suggeriments i recomanacions (d'ofici o a instància de les persones interessades) en qüestions relatives als drets de les persones usuàries del sistema sanitari públic.

Les atribucions, règim jurídic, incompatibilitats, estructura i situació administrativa del Defensor dels Usuaris apareixen indicades al Decret 21/2020, on també s'estableix el seu procediment d'actuació davant les queixes que li són presentades.

El Defensor ha d'atendre les queixes i reclamacions presentades per les persones usuàries del sistema sanitari públic i iniciar les investigacions pertinents per aclarir-les, per això sol·licita un informe a l'entitat origen de la reclamació. En la finalització del procediment informa de les seves conclusions a l'usuari i al centre corresponent. Després, si es dona el cas, presentarà els suggeriments, propostes o recomanacions a l'Administració o entitats adequades, amb l'objectiu de millorar l'atenció als usuaris de l'IB-Salut. Anualment ha de presentar un informe al Consell de Salut de les Illes Balears sobre el resultat de les seves actuacions.

L'àmbit d'actuació del Defensor és el territori de la comunitat autònoma de les Illes Balears.



El Defensor rep visites presencials dels usuaris que així ho sol·liciten. Aquestes entrevistes personals permeten conèixer les seves preocupacions, malestars i incomprensions, ajuden a definir el motiu de la queixa, a proporcionar la informació adequada al cas presentat i a reconèixer quins factors afecten a les persones usuàries.

No hi ha un programa informàtic específic per a l'Oficina que l'ajudi amb la gestió dels expedients o amb el seu arxiu. Els expedients es custodien en paper i en una carpeta digital pròpia i exclusiva de l'Oficina que enguany s'ha traslladat al OneDrive (el núvol), segons les noves operatives de l'Administració de la Comunitat Autònoma. Les persones integrants de l'Oficina firmen la confidencialitat de les dades i se'ls permet accedir al sistema QSSI del Servei d'Atenció a l'Usuari de l'IB-Salut per a conèixer l'estat de les reclamacions dels usuaris i dinamitzar les gestions internes que li són pròpies.

L'Oficina segueix el procediment marcat pel seu Decret: primer es valora la competència de l'Oficina en l'assumpte plantejat per la persona usuària. Si el tema no és competència de l'Oficina, es trasllada la queixa a l'organisme apropiat per a resoldre-la i s'informa l'usuari de la no competència i del seu trasllat. Si el tema és competència de l'Oficina, es valora l'admissió a tràmit de la queixa.

Per admetre a tràmit les queixes és necessari que la persona usuària hagi presentat, prèviament, al Servei d'Atenció a l'Usuari del Servei de Salut de les Illes Balears una queixa en el mateix sentit, i que no hagi estat contestada en el termini de dos mesos, o bé que la resposta no hagi estat acceptada per la persona interessada. Si no s'admet a tràmit, se dona trasllat de la queixa al centre que pertoca i se'n fa un seguiment fins que el servei corresponent envia a l'Oficina una còpia de la contestació donada a l'usuari, o bé es detecta a través del sistema QSSI que la reclamació ha estat resolta i l'usuari no hi ha acudit novament a l'Oficina a reclamar. Si s'admet, l'Oficina ha de promoure les investigacions pertinents per comprovar els fets i les circumstàncies, sol·licitant informes o contactant amb el centre, servei o establiment sanitari per resoldre la queixa.

En cap cas la presentació de queixes davant el Defensor dels Usuaris genera la imposició de taxes al reclamant.

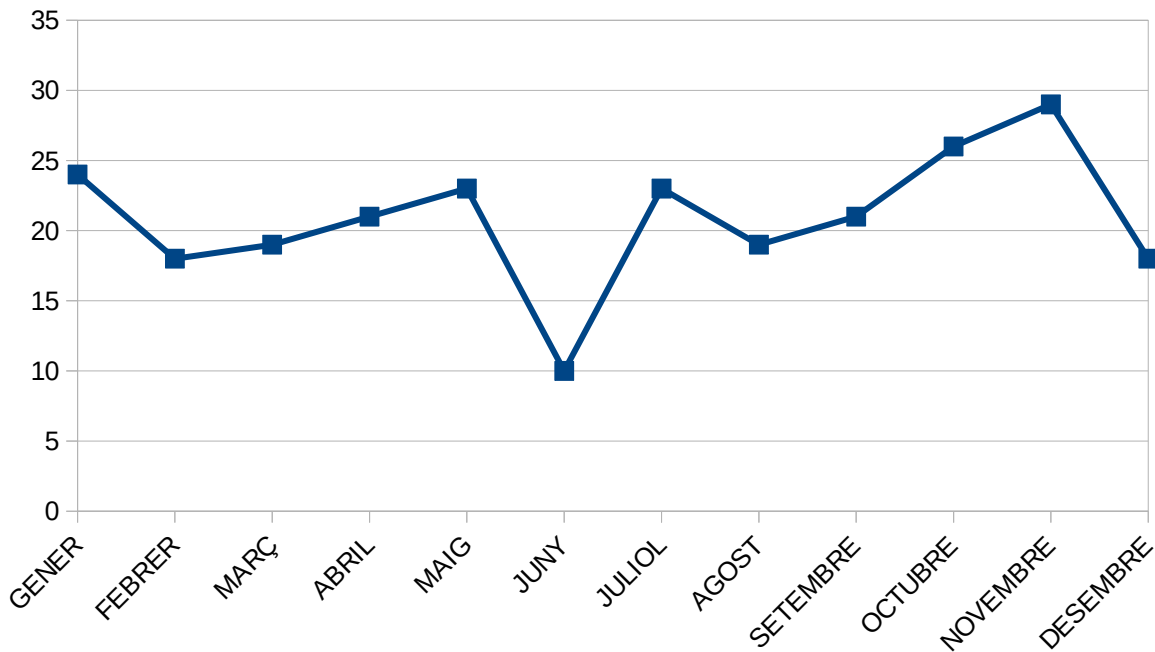


3. Activitat any 2025

Taula 1. Distribució de les reclamacions per mes

RECLAMACIONS PER MES		%
GENER	24	9,56%
FEBRER	18	7,17%
MARÇ	19	7,57%
ABRIL	21	8,37%
MAIG	23	9,16%
JUNY	10	3,98%
JULIOL	23	9,16%
AGOST	19	7,57%
SETEMBRE	21	8,37%
OCTUBRE	26	10,36%
NOVEMBRE	29	11,55%
DESEMBRE	18	7,17%
TOTAL	251	100,00%

Gràfic 1. Reclamacions de 2025 per mes

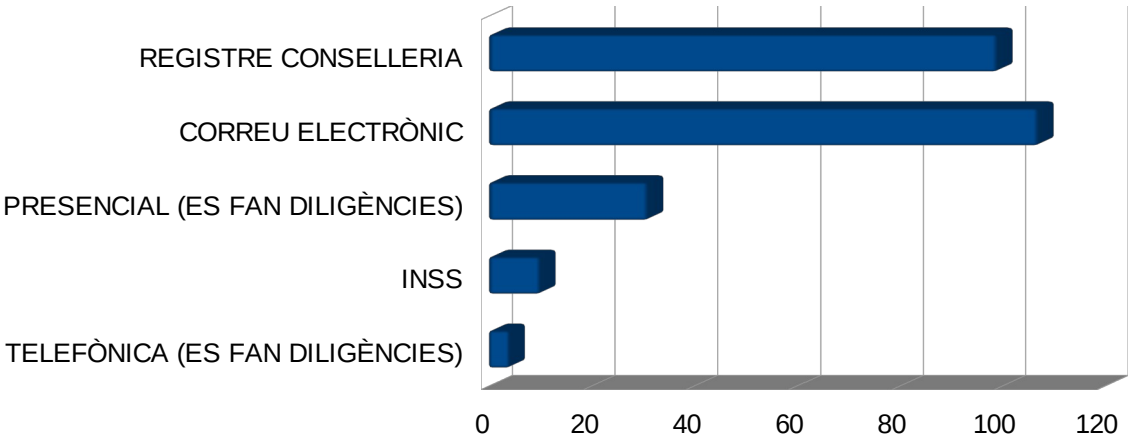




Taula 2. Vies utilitzades pels usuaris per presentar reclamacions a l'Oficina durant l'any 2025

VIA D'ENTRADA		%
Registre General	99	39,44%
Formulari validat per correu electrònic	107	42,63%
Presencial	31	12,35%
INSS	10	3,98%
Telefònica (Diligències)	4	1,59%
TOTAL	251	100,00%

Gràfic 2. Via de presentació de les reclamacions

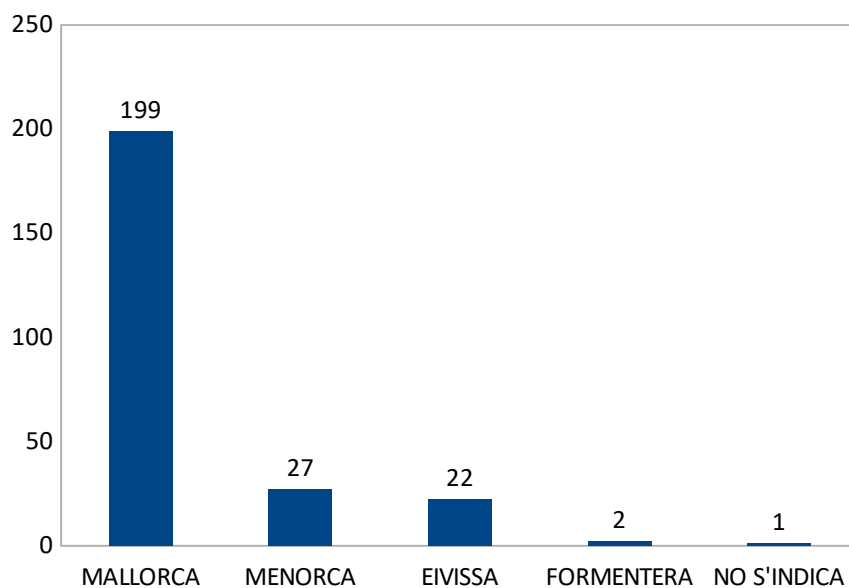


Taula 3. Distribució de reclamacions per illa

RECLAMACIONS PER ILLA		%
MALLORCA	199	79,28%
MENORCA	27	10,76%
EIVISSA	22	8,76%
FORMENTERA	2	0,80%
NO S'INDICA	1	0,40%
TOTAL	251	100,00%



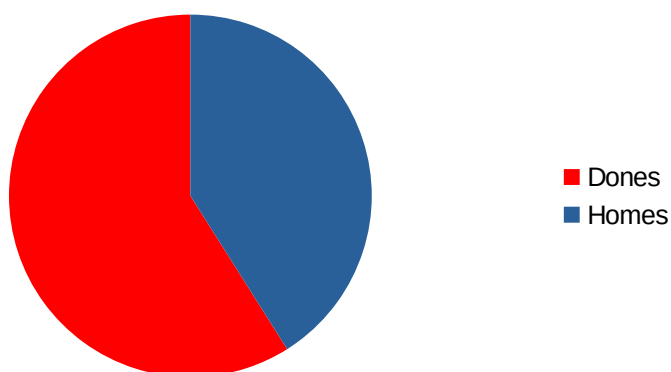
Gràfic 3. Distribució de reclamacions per illa



Taula 4. Expedients oberts desagregats per sexe de la persona reclamant

RECLAMACIONS PER SEXE		%
DONES	148	58,96%
HOMES	103	41,04%
TOTAL	251	100,00%

Gràfic 4. Expedients oberts desagregats per sexe de la persona reclamant

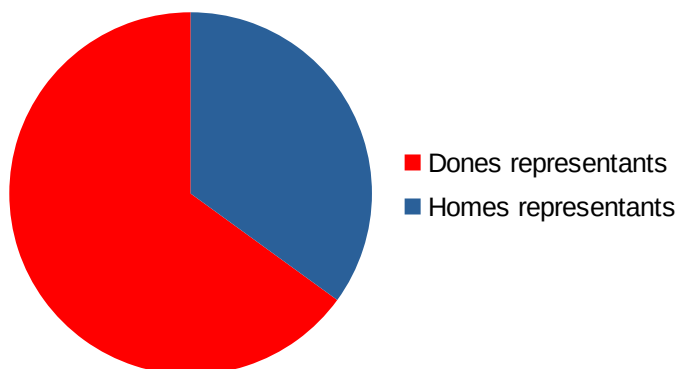




Taula 5. Expedients oberts desagregats per sexe de la persona representant

REPRESENTANTS PER SEXE		%
DONES REPRESENTANTS	26	65,00%
HOMES REPRESENTANTS	14	35,00%
TOTAL REPRESENTANTS	40	100,00%

Gràfic 5. Expedients oberts desagregats per sexe de la persona representant

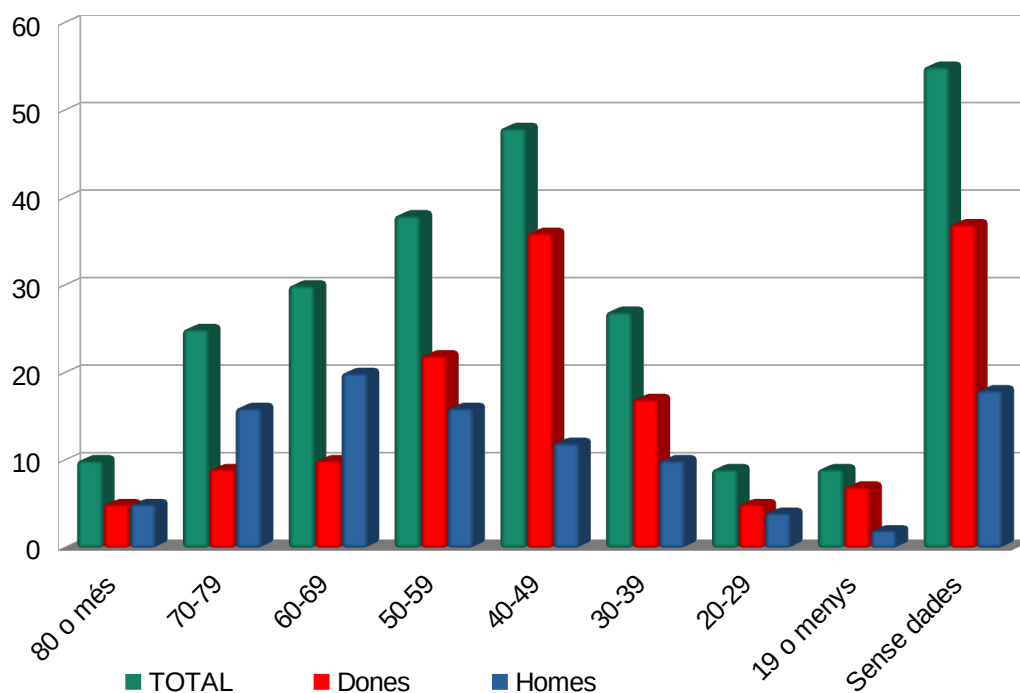


Taula 6. Expedients oberts desagregats per edat i sexe de l'usuari

GRUP D'EDAT	TOTAL	%	DONA	%	HOME	%
80 o més	10	3,98%	5	50,00%	5	50,00%
70-79	25	9,96%	9	36,00%	16	64,00%
60-69	30	11,95%	10	33,33%	20	66,67%
50-59	38	15,14%	22	57,89%	16	42,11%
40-49	48	19,12%	36	75,00%	12	25,00%
30-39	27	10,76%	17	62,96%	10	37,04%
20-29	9	3,59%	5	55,56%	4	44,44%
19 o menys	9	3,59%	7	77,78%	2	22,22%
Sense dades	55	21,91%	37	67,27%	18	32,73%
TOTAL	251	100,00%	148	58,96%	103	41,04%



Gràfic 6. Expedients oberts desagregats per edat i sexe de l'usuari



Taula 7. Motius de les queixes/reclamacions/suggeriments el 2025

MOTIUS DE LA QUEIXA / RECLAMACIÓ		%
AMBULÀNCIA	4	1,59%
CANVI DE METGE: ATENCIÓ PRIMÀRIA	5	1,99%
CANVI DE METGE: ESPECIALISTA	3	1,20%
CANVI DE METGE: SALUD MENTAL	1	0,40%
DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA	54	21,51%
DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA	42	16,73%
DEMORA REALITZACIÓ PROVA DIAGNÒSTICA	20	7,97%
DISCONFORMITAT AMB EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI	42	16,73%
DISCONFORMITAT AMB L'ATENCIÓ SANITÀRIA	39	15,54%
DISCONFORMITAT AMB LA RELACIÓ ASSISTENCIAL	6	2,39%
DISCRIMINACIÓ RACIAL	1	0,40%
GESTIÓ ADMINISTRATIVA	3	1,20%
INFORMES O HISTORIAL CLÍNIC (ACCÉS, SOL·LICITUD, RECTIFICACIÓ)	9	3,59%
NO COMPETÈNCIA	3	1,20%
PROBLEMES RELACIONATS AMB LA INCAPACITAT TEMPORAL (IT)	7	2,79%
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	2	0,80%



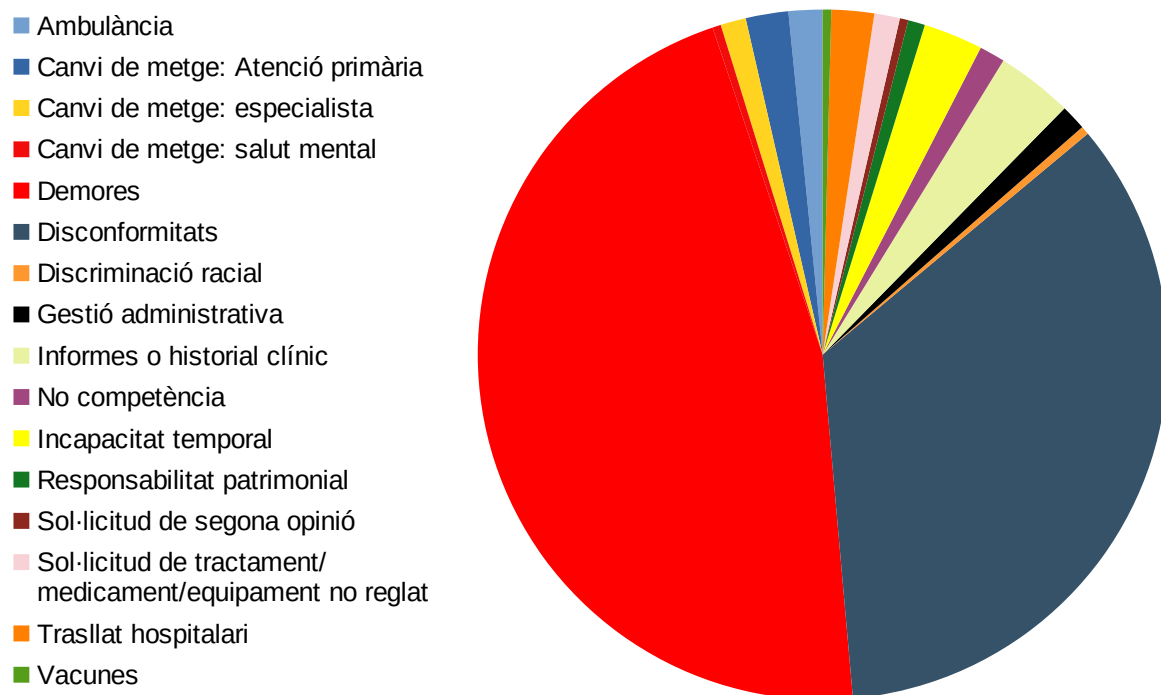
SOL·LICITUD DE SEGONA OPINIÓ	1	0,40%
SOL·LICITUD DE TRACTAMENT / MEDICAMENT / EQUIPAMENT NO REGLAT	3	1,20%
TRASLLAT HOSPITALARI	5	1,99%
VACUNES	1	0,40%
TOTAL	251	100,00%

Taula 8. Principals motius de les queixes/reclamacions el 2025

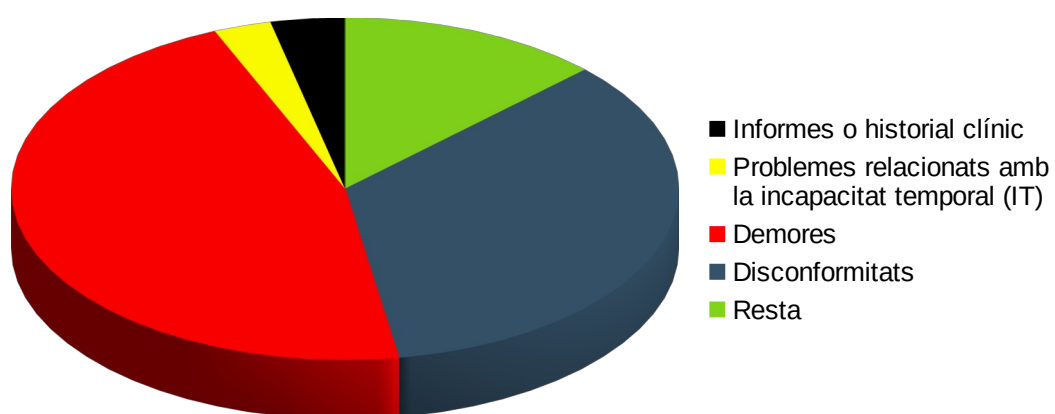
MOTIU DE LA QUEIXA / RECLAMACIÓ		%
QUEIXES RELACIONADES AMB DEMORA – Consulta, quirúrgica, proves diagnòstiques	116	46,22%
QUEIXES RELATIVES A DISCONFORMITAT – Funcionament del servei, atenció sanitària o relació assistencial	87	34,66%
INFORMES O HISTORIAL CLÍNIC (ACCÉS, SOL·LICITUD, RECTIFICACIÓ)	9	3,59%



Gràfic 7. Categories de queixes i reclamacions

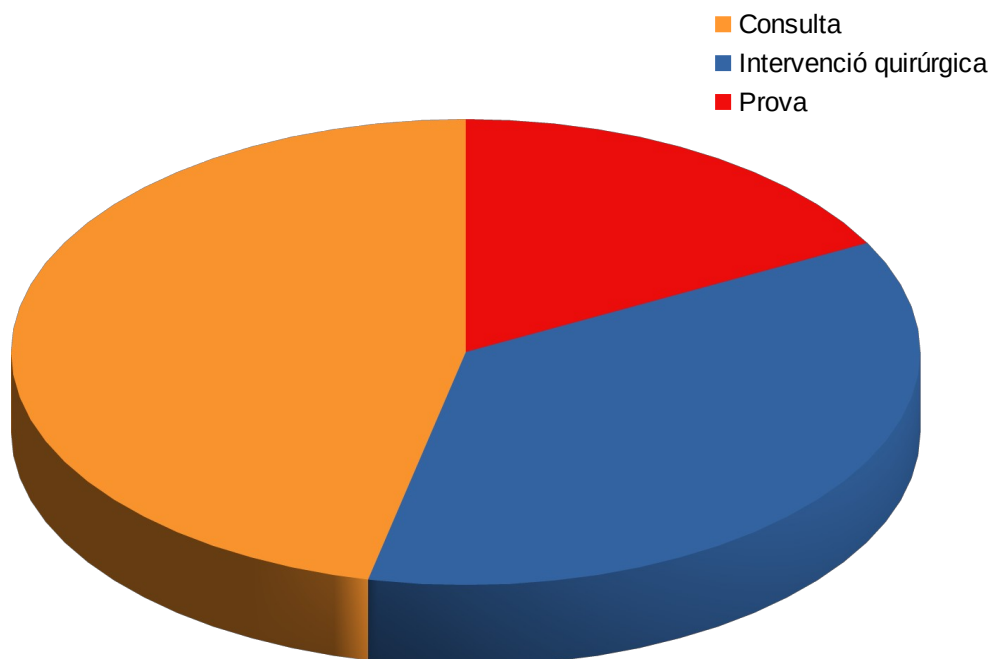


Gràfic 8. Principals categories de queixes i reclamacions agrupades

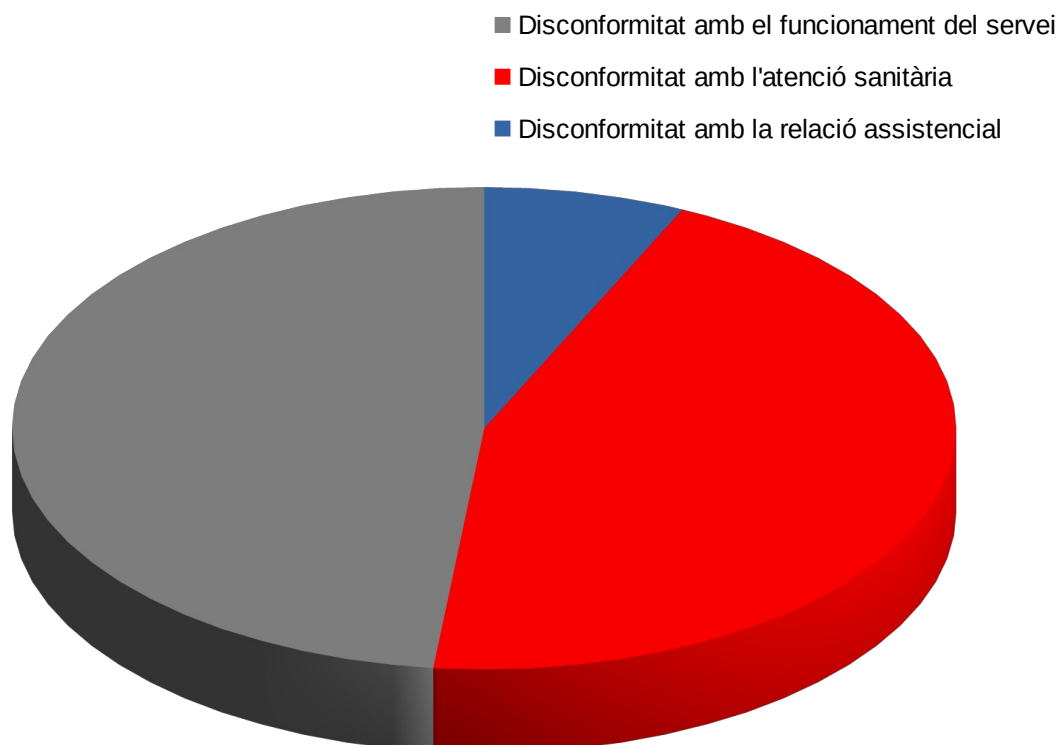




Gràfic 9. Desglossament per motius: demores



Gràfic 10. Desglossament per motius: disconformitats





Taula 9. Expedients per centre sanitari o organisme implicat

CENTRE SANITARI / ORGANISME D'ORIGEN		<u>%</u>
Ajuntament de Palma	3	1,20 %
Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera	4	1,59 %
Àrea de Salut de Menorca	2	0,80 %
Atenció Primària de Mallorca	33	13,15 %
Creu Roja	5	1,99 %
DG Assistència Sanitària	1	0,40 %
DG Salut Pública	1	0,40 %
GSAIB	4	1,59 %
Hospital Can Misses	19	7,57 %
Hospital d'Inca	14	5,58 %
Hospital de Formentera	0	0,00 %
Hospital de Manacor	11	4,38 %
Hospital Mateu Orfila	16	6,37 %
Hospital Sant Joan de Déu	6	2,39 %
Hospital Son Llàtzer	37	14,74 %
Hospital Universitari Son Espases	75	29,88 %
IB-Salut	1	0,40 %
IMAS	1	0,40 %
Inspecció Mèdica	9	3,59 %
INSS	3	1,20 %
Oficina del Defensor dels Usuaris	1	0,40 %
Sanitat Privada	2	0,80 %
Servei de Prestacions i Cartera Sanitària	1	0,40 %
Serveis Centrals de l'IB-Salut	2	0,80 %
TOTAL	251	100,00 %



Taula 10.a Demora per centre sanitari u organisme implicat

CENTRE SANITARI / ORGANISME D'ORIGEN	NÚM. QUEIXES	QUEIXES PER DEMORA	% DEMORA
Hospital Universitari Son Espases	75	36	48,00%
Hospital Son Llätzer	37	32	86,49%
Atenció Primària de Mallorca	33	5	15,15%
Hospital Can Misses	19	10	52,63%
Hospital Mateu Orfila	16	11	68,75%
Hospital d'Inca	14	11	78,57%
Hospital de Manacor	11	4	36,36%

Taula 10.a,10.b i 10.c Classificació d'expedients

CLASSIFICACIÓ D'EXPEDIENTS (ADMISSIÓ / INADMISSIÓ / NO INCOATS)		%
ADMESOS A TRÀMIT	107	42,63 %
NO ADMESOS A TRÀMIT	119	47,41 %
NO INCOATS	25	9,96 %
CLASSIFICACIÓ D'EXPEDIENTS INCOATS (RECLAMACIÓ PRÈVIA)		%
AMB RECLAMACIÓ PRÈVIA	114	51,12 %
SENSE RECLAMACIÓ PRÈVIA	109	48,88 %

	NÚM.	% SOBRE EL TOTAL D'EXPEDIENTS
INCOATS 2024	139	76,37
INCOATS 2025	223	88,84
DIFERÈNCIA	+84	+12,47



4. Anàlisi de l'activitat del 2025

L'activitat de l'Oficina del Defensor durant l'any 2025 ha augmentat en relació amb el nombre d'expedients gestionats, ja que ha passat dels 183 de l'any 2024 als 251 del 2025. Això suposa no només un increment del 37,16% i reprendre nivells d'activitat similars als del 2022 i 2023, sinó també la major taxa d'activitat enregistrada a l'Oficina.

L'increment del nombre d'expedients, combinat amb l'absència d'administratiu incorporat a la seva plaça durant alguns mesos, ha condicionat un augment de la càrrega de treball, que s'ha assumit amb l'esperada professionalitat i resiliència d'una Oficina que treballa pel benestar dels seus usuaris i usuàries. Esperam la prompta incorporació de l'administratiu per poder centrar l'atenció dels tècnics superiors en les tasques que els són pròpies.

Atribuïm l'increment de l'activitat, per una banda, a la renovada presència de la cartelleria de l'Oficina des de l'estiu de 2025 als centres hospitalaris públics i àrees de salut de la comunitat autònoma, i, per l'altra, a la celebració de reunions periòdiques amb la gerència i serveis d'atenció a l'usuari dels centres hospitalaris i àrees de salut.

La Taula 1, Gràfic 1, marca la distribució de l'activitat mensual de l'Oficina. El mes amb menor nombre d'obertura d'expedients ha estat juny, amb 10, mentre que els mesos de gener, octubre i novembre se'n varen obrir 24, 26 i 29 respectivament. La mitjana va ser de gairebé 21 expedients al mes, 5,5 més al mes que l'any anterior.

Les vies que l'usuari ha emprat per presentar queixes i reclamacions s'exposen i comparen a la Taula 2 i al Gràfic 2. El Registre electrònic manté una presència propera al 40%, i el correu electrònic ha augmentat el seu percentatge fins a superar el 40%, un 10% d'increment. La conclusió seria que, atès el notable percentatge de la presentació de queixes a través de correu electrònic i de Registre electrònic, la digitalització de la presentació de les queixes s'està consolidant, en especial si es té en compte que el percentatge de presentació presencial de les queixes s'ha reduït fins a poc més d'1 de cada 10 expedients.

En la distribució per illes de la comunitat (Taula 3, Gràfic 3) Mallorca és la més nombrosa i en un sol cas la illa no està indicada.

La tendència dels darrers anys d'una major presentació de reclamacions per part de les dones també està consolidada, tant quan s'autorepresenten com quan representen d'altres (en ambdós casos, al voltant del 60%). Pel que fa a l'edat



(Taula 6), prop de la meitat de les queixes presentades corresponen a persones d'entre 40 i 69 anys, amb el grup d'edat de 40 a 49 anys molt proper al 20%. El nombre de reclamacions en què no figura l'edat supera el 20%, entenem que pel fet que al formulari de reclamació de l'IB-Salut, amb un pes considerable a les reclamacions que atén aquesta Oficina, li manca aquest apartat.

Encara que els motius de presentació de queixes i reclamacions varien en el temps, es pot constatar la consolidació de les queixes per demores (cites amb els especialistes, per a intervenció quirúrgica i per a proves) i per disconformitats (pel funcionament del servei, per l'atenció sanitària rebuda o per la relació assistencial) entorn del 45 i 35% respectivament. Suposen 4 de cada 5 reclamacions presentades al Defensor, amb un lleuger augment des de l'any anterior.

Segons l'anàlisi realitzada, les carències d'humanització, anomenades a la nostra categorització com a disconformitats amb la relació assistencial, s'han reduït fins a representar menys del 2,5% del total de queixes. Malgrat el seu nombre reduït, suposen una de les qüestions que més afecten els pacients, que demanen més empatia i contacte humà, una humanització de la relació.

Hi ha motius amb poca freqüència però rellevants, que mencionam ara: 5 casos de canvi de metge d'atenció primària, 1 de discriminació racial, 3 de gestió administrativa (una per un metge de família que es va negar a gestionar un canvi d'especialista, una altra per problemes amb el portal de pacient i una altra per falta de resposta a les seves reclamacions prèvies), 3 per temes diferents de la salut, 7 respecte a incapacitats temporals (tot i que, si es posen en contacte telefònicament amb l'Oficina, les redirigim, atès que no són competència nostra i només podríem donar-ne trasllat) i 9 relacionats amb històries clíniques i informes (que tampoc són de la competència de l'Oficina i per als quals donam informació sobre el servei específic).

Respecte a la tipologia de persones que presenten nombroses queixes, ja exposada a la memòria anterior, podem dir que la seva presència es consolida i, lluny de resoldre's, la insatisfactòria resolució de les seves queixes només genera la presentació de noves, que s'acumulen. Es tracta de reclamants amb una personalitat difícil o trastorns mentals i la seva sobrerrepresentació en expedients dels serveis d'atenció a l'usuari o en l'Oficina del Defensor dificulta la labor dels professionals.

Les consultes telefòniques han quedat recollides de forma estadística en el registre de l'Oficina durant tot l'any 2025. El resultat és de 216 telefonades enregistrades, amb una duració superior a les 22 hores, amb una duració mitjana de 6 minuts 20 segons. Els usuaris telefonen per a informar-se de quins passos



poden donar per interposar la reclamació o perquè no saben què poden fer davant una situació que troben injusta. Responem els dubtes, consultant altres instàncies en cas de ser necessari, i els orientam sobre on es poden dirigir per obtenir resposta o una solució. Aprofitam, així mateix, per informar sobre el funcionament de l'Oficina, encara que la demanda no doni lloc a una queixa formal.

A vegades, els usuaris mencionen la petició d'indemnitzacions econòmiques a l'exposició de la queixa. Com que no és competència de l'Oficina, en els casos en què consideram que la seva pretensió té una base sòlida, s'informa i guia l'usuari perquè pugui contactar el Servei de Reclamació Patrimonial per iniciar la gestió.

A la Taula 9 podem veure que el centre més rellevant en nombre de reclamacions presentades a l'Oficina és l'Hospital Son Espases, el qual és l'origen d'aproximadament 1 de cada 3 reclamacions.

A la llista hi ha altres centres que han originat queixes encara que la competència no era atribuïble al Defensor, com les 9 d'Inspecció Mèdica.

Els expedients admesos a tràmit han superat en nombre i percentatge als de l'any anterior: el 2025 suposen una mica més del 40%. Queda així constatada la labor pedagògica duta a terme cap als usuaris i usuàries respecte del funcionament de l'Oficina del Defensor i del sistema de queixes de l'IB-Salut.

Ha crescut igualment l'obertura d'expedients d'ofici per la seva especial transcendència o representativitat sobre un problema que afecta a més persones. En aquests casos, s'ha gestionat la solució individual i la intervenció pels mitjans que disposa el Defensor per promoure millores per al col·lectiu afectat pel problema.

Als 25 expedients no incoats hi ha incloses les peticions d'informació, les queixes que no han quedat formalitzades i les sol·licituds que no eren competència de l'Oficina del Defensor. Tanmateix, hem valorat i revisat cada cas per orientar-lo de la manera que s'ha considerat més adequada.

En els casos en què les reclamacions o queixes no han estat admeses a tràmit, s'ha notificat l'usuari el motiu pel qual no s'ha acceptat, és a dir, per falta de fonament, inexistència de pretensió, mala fe o per ser manifestament infundades, o sense reclamació prèvia al Servei d'Atenció a l'Usuari. En aquest darrer cas, se l'informa de a quin centre sanitari o entitat s'ha remès la seva queixa a través dels serveis d'atenció a l'usuari corresponent, per considerar-lo el més adequat per a respondre-la. A la comunicació s'afegeix que si en dos mesos no rep resposta o la



contestació és desfavorable i l'usuari no l'accepta es pot tornar a posar en contacte amb l'Oficina del Defensor. Si es produeix aquesta situació i la persona usuària ho reclama es valora l'admissió a tràmit, segons les indicacions dictades al Decret 21/2020.

De totes les reclamacions presentades a aquesta Oficina durant el 2025, 42 no es varen tancar a causa que les sol·licituds d'informe que tramità l'Oficina no havien tingut resposta. Corresponien als centres següents: Hospital Universitari Son Espases (23), Atenció Primària de Mallorca (8), Hospital Son Llàtzer (7), Hospital Comarcal d'Inca (2), GSAIB (1), Hospital de Manacor (1), Inspecció Mèdica (1) i Hospital Mateu Orfila (1).



5. Conclusions

Un any més, es constata la consolidació de l'ús pels usuaris de les tecnologies digitals per presentar les queixes, mentre que la presentació presencial s'estanca.

La sensació d'un volum considerable de telefonades s'ha pogut comprovar a través del registre de telefonades rebudes dut a terme pel personal de l'Oficina. Aquestes telefonades són, en definitiva, prèvies a la presentació de les queixes i suposen un temps de l'activitat diària de certa importància. Encara que el contacte telefònic no es considera un mitjà vàlid per presentar queixes formals, és una eina valuosa per la validesa i facilitat per obtenir informació sobre la presentació de la queixa escrita.

L'Oficina del Defensor dels Usuaris continua mantenint relació directa amb els serveis d'atenció a l'usuari (SAU) de cada centre sanitari, des d'on se'ns facilita informació per a la gestió dels nostres expedients. El Defensor dels Usuaris ha dut a terme una ronda de reunions amb les gerències i SAU dels hospitals de les Illes Balears, així com també amb les àrees de salut de cada illa amb l'objectiu de continuar gaudint d'una col·laboració cordial i eficient.

El 2025 s'han registrat 2 agraïments dels usuaris, tant cap a la nostra gestió com a la de l'IB-Salut. Els valoram positivament, encara que suposen menys de l'1% respecte dels expedients gestionats per aquesta Oficina. A més d'aquests casos en què les persones usuàries s'han molestat en deixar-ho per escrit, sovint hem pogut captar la consideració positiva dels usuaris cap a la sanitat pública, encara que presenten queixes sobre aspectes concrets que els han afectat.

Durant el segon trimestre de 2025 es va dur a terme un estudi de qualitat d'àmbit intern, amb la selecció de 30 expedients de 2024, amb usuaris i usuàries de diferents edats, elecció d'idioma i motivacions, amb resolució de les seves queixes tant favorables com desfavorables. Encara que no es va poder contactar amb tots els usuaris i usuàries preseleccionats i que les respostes moltes vegades no s'ajustaven al conjunt de preguntes preparades, en vàrem poder extreure les següents conclusions:

- a) El contacte amb l'Oficina és funcional i eficient, a més de resultar agradable a les persones usuàries.
- b) Els resultats dels contactes varen quedar polaritzats en funció de si la resolució emesa per l'Oficina els va resultar favorable o desfavorable. Trobam una correlació clara entre la valoració del nivell d'implicació, la resposta sobre l'eficàcia de l'Oficina, el resultat insatisfactori del contacte amb l'Oficina i la consideració que el tema obert amb l'Oficina no havia



finalitzat (encara que haguessin rebut correctament l'escrit de finalització del seu procediment).

La posició que ocupa el Defensor dels Usuaris, que rep queixes en segona instància, a través de certa reflexió i anàlisi estadístic, facilita una visió de conjunt sobre les insatisfaccions dels usuaris respecte a l'atenció al sistema sanitari públic de les Illes Balears. Això proporciona al Defensor, més enllà de la solució a les queixes concretes, la capacitat de realitzar suggeriments i recomanacions a l'Administració sobre els problemes presentats que afecten a tot el Servei de Salut o a un centre concret. Li permet assenyalar, així mateix, les carències detectades per facilitar la presa de decisions destinades a millorar l'atenció als usuaris i donar llum als problemes més persistents, els casos més complexos i les motivacions més nombroses.

Per altra banda, els motius de queixa enregistrats a l'IB-Salut i a l'Oficina del Defensor coincideixen en gran part.

Davant el marcat augment de queixes registrades a l'Oficina del Defensor pensam que hi ha diferents qüestions que es plantegen: per una banda, consideram que una part de l'augment del nombre de queixes registrades a la nostra Oficina és causat per l'increment de la visibilitat davant els equips gestors dels hospitals i àrees de salut, que en un moment donat ens deriven els usuaris quan la situació pareix irresoluble; per una altra banda, hi hauria l'increment de la visibilitat de l'Oficina gràcies a la campanya de cartelleria duta a terme a mitjan 2025 i a la publicitat boca a boca.



6. Projectes pel 2026

Volem visibilitzar i donar a conèixer la institució del Defensor dels Usuaris a les associacions de pacients. Esperam mantenir entrevistes amb els equips gestors i d'atenció als usuaris dels hospitals i àrees de salut.

Cercam, així mateix, consolidar el sistema d'elaboració de propostes, suggeriments, recomanacions o requeriments a l'Administració a partir del coneixement i de les investigacions de situacions o problemes que afecten els usuaris o grups d'usuaris concrets, atesa la missió d'aquesta Oficina de defensa dels drets dels usuaris i millora de la sanitat pública.



7. Activitat del Defensor durant 2025

DATA/ES	ACTIVITAT	EXPLICACIÓ/NOTES
15/01/2025	Assistència a l'acte de reconeixement del Programa de Cribatge Neonatal a les Illes Balears	18:30h a l'Hospital Universitari Son Espases
15/01/2025	Reunió al Servei d'Atenció a l'Usuari de l'Hospital de Manacor	
16/01/2025	Reunió amb el 061	10:30h
16/01/2025	Reunió amb la secretària general de Salut	13:00h
04/02/2025	Viatge a Menorca	Visita al director gerent de l'Àrea de Salut de Menorca i responsable del SAU de Menorca, a la Sindicatura de Greuges de Menorca i a un ex-defensor dels usuaris
18/02/2025	Reunió amb la Defensora de la Ciutadania de Palma	A les oficines de la Defensora
21/02/2025	Reunió al Servei d'Atenció a l'Usuari de l'Hospital Universitari Son Espases	Son Espases. Passadís R, entre sala 004 (planta 0, Consultes)
27/02/2025	Reunió d'Ètica Assistencial de les Illes Balears	12:00h
27/02/2025	Jornada Malalties rares: reconeix-les, canvia vides	16:00h
14/03/2025	Reunió amb el subdirector general d'Humanització i amb el coordinador autonòmic dels Serveis d'Atenció als Usuaris de les Illes Balears	10:00h en la Seu Central de l'IB-Salut (C/de la Reina Esclarmunda, 9 – Palma)
20/03/2025	Reunió per a presentar projecte associacions Casal Ernest Lluch	17:00h Sala Junes Casal Ernest Lluch
21/03/2025	Reunió amb el gerent d'Atenció Primària de Mallorca	12:00h a la seu de GAPM
24/03/2025	Presentació del Pla Estratègic de Salut Digital de les Illes Balears amb la presidenta del Govern Balear	12:00h Sala de actes del Hospital Son Llàtzer
26/03/2025	Concert a favor de ELA Balears	Parròquia de Santa Creu de Palma. Organitzat per la Fundació Madina Mayurqa
13/05/2025	Reunió amb Creu Roja	10:00h C/Alfons el Magnànim
20/05/2025	Reunió amb Sant Joan de Déu	10:00h



26/05/2025	Reunió amb la presidenta de l'Associació de malalts d'ELA	11:00h al despatx del Defensor
18/06/2025	Reunió amb el director general d'Assistència Sanitària	13:30h C/Reina Esclarmunda
20/08/2025	Reunió amb el director d'Humanització	Problemàtica amb donació d'òrgans a Eivissa. Seu Central de l'IB-Salut (C/de la Reina Esclarmunda, 9 – Palma)
02/10/2025	Reunió amb la directora gestora de l'Hospital Universitari Son Espases i la nova responsable del Servei d'Atenció a l'Usuari	Gerència de l'Hospital Universitari Son Espases
28/10/2025	Reunió amb el gerent d'Atenció Primària de Mallorca i la responsable del SAU	10:00h a la seu de GAPM
10/11/2025	Visita institucional a l'Oficina de la Defensora dels Usuaris d'Extremadura	Mérida
27/11/2025	Reunió amb l'associació d'ELA Balears	Instal·lacions de l'associació al Casal Ernest Lluch
18/12/2025	Reunió amb usuària víctima de violència de gènere	



8. Propostes, suggeriments i recomanacions del 2025

No es va realitzar cap proposta, suggeriment o recomanació al llarg de l'any 2025. El Defensor va abordar el tractament de problemàtiques de caràcter superior al de les reclamacions individuals de forma directa amb la consellera de Salut.

D'aquesta manera s'ha aconseguit la visibilització i atenció cap a malalties minoritàries com la síndrome Ehlers-Danlos o l'esclerosi lateral amiotròfica (ELA), així com l'agilització de la resposta a les sol·licituds d'informe de l'Oficina pels hospitals i àrees de salut.



9. Anexos