



Conselleria de Salut

Oficina Defensor Usuaris

Sistema Sanitari Públic

Illes Balears

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

AÑO 2025



ÍNDICE:

1. INTRODUCCIÓN.....	pág. 3
2. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO.....	pág. 6
3. ACTIVIDAD 2025.....	pág. 8
4. ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD DE 2025.....	pág. 18
5. CONCLUSIONES.....	pág. 22
6. PROYECTOS PARA EL 2026.....	pág. 24
7. ACTIVIDAD DEL DEFENSOR DURANTE EL 2025.....	pág. 25
8. PROPUESTAS, SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES 2025.....	pág. 27
9. ANEXOS.....	pág. 28



1. Introducció

La presente memoria, correspondiente al año 2025, supone el primer año completo de actividad en exclusiva del actual Defensor, el Sr. Bernardí Bou.

Durante el 2025 se ha experimentado un aumento en el número de expedientes presentados ante la Oficina. Atribuimos este aumento a nuestras visitas a los centros hospitalarios y de gerencia de atención primaria, por un lado, y a la tarea de difusión de la actividad de la Oficina a través de la cartelería, por otro lado, que se ha hecho llegar a estos centros y gerencias.

Se ha producido, además, un incremento de un tercio en el porcentaje de expedientes admitidos a trámite, que superan por primera vez el 40% de los expedientes de la Oficina.

Respecto a la forma de presentación de las quejas, cabe decir que la presentación presencial de quejas se ha reducido hasta algo más de 1 de cada 10. Las presentadas de forma digital (registro, correo electrónico o del INSS) se encuentran muy cerca del 90%.

El motivo de las quejas es, un año más, por dos causas principales: demoras y disconformidades. Esta tipología de queja se repite sistemáticamente y ha crecido un 5%: ha pasado de cerca del 75% a un 80%. Solo las demoras en consultas especializadas, de intervenciones quirúrgicas y en las pruebas diagnósticas se acercan a la mitad de todas las quejas interpuestas ante esta Oficina por las personas usuarias.

El Decreto 21/2020, de 10 de julio, por el que se regula el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears, no otorga a la figura del Defensor capacidades ejecutivas o punitivas, por lo que la Oficina es, de facto, un organismo de mediación e información.

La instrucción de los expedientes de la Oficina se detalla en el artículo 15 de este decreto, y supone la promoción de las investigaciones pertinentes para comprobar los hechos y circunstancias que figuran en las quejas presentadas a la Oficina y que hayan sido admitidas a trámite. La solicitud de informes para llevar a cabo las investigaciones debe ser atendida con diligencia por las personas responsables, puesto que su negativa o negligencia son consideradas actividades entorpecedoras de las funciones del Defensor. Ésto podría conllevar la comunicación de dicha actividad a la Consejera de Salud, que deberá adoptar todas las medidas necesarias para eliminar los obstáculos para el ejercicio de estas funciones. Además, también serían objeto de publicación en la memoria



anual, que deberá presentarse ante el Consejo de Salud de las Illes Balears.

Los principios rectores de la actuación del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears son: la confidencialidad de la identidad y del resto de datos de la persona usuaria; el carácter contradictorio de la tramitación de las quejas; la adecuación y adaptación de la comunicación con la persona usuaria, de tal manera que la información directa y el asesoramiento a las personas usuarias se transmita de forma accesible, suficiente y comprensible, con especial atención hacia aquellas personas que, por su nivel cultural, edad o disminución física tengan más problemas de orientación y desarrollo; transparencia en sus actuaciones y participaciones; imparcialidad, buena fe y confianza legítima.

La normativa legal en la que se fundamenta la institución del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears es la siguiente:

- El artículo 43 de la Constitución española de 1978, que reconoce el derecho a la protección de la salud.
- El artículo 9 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, general de sanidad, que establece que los poderes públicos deben informar a los usuarios de los servicios del sistema sanitario público, o vinculados a estos, de sus derechos y deberes.
- El artículo 10.12 de la misma ley, que dispone que todos tienen el derecho a utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias en los términos previstos y que, en ambos casos, deben recibir respuesta por escrito en los términos que reglamentariamente se establezcan.
- La Ley 5/2003, de 4 de abril, de salud de las Illes Balears, que crea el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears, adscrito a la consejería competente en materia de salud, como el órgano encargado de la defensa de los derechos de los usuarios, el cual ha de desarrollar sus funciones con plena autonomía funcional.
- El Decreto 88/2004, de 22 de octubre, regulador del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears.
- La disposición transitoria primera de la Ley 9/2011, de 23 de diciembre, de presupuestos generales de la comunidad autónoma de las Illes Balears para el año 2012, que derogó el decreto anterior y extinguió la Oficina del Defensor.
- La Ley 13/2017, de 29 de diciembre, de presupuestos generales de la comunidad autónoma de las Illes Balears para el año 2018, que restableció la figura del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears e inició una nueva época de la Oficina del Defensor.
- La Instrucción 1/2019 sobre las funciones y los procedimientos que hacen referencia al Defensor y a la Oficina, que sirvió como guía hasta la publicación



del Decreto 21/2020, de 10 de julio, por el que se regula el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears.

-El Decreto 21/2020, de 10 de julio, que reconoce al Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears como el órgano de la administración sanitaria encargado de la defensa de los derechos reconocidos en la Ley 5/2003, de 4 de abril, de salud de las Illes Balears, adscrito a la Consejería de Salud y Consumo y que debe ejercer sus funciones con independencia plena y autonomía funcional.



2. Organización y funcionamiento

Durante el año 2025 la Oficina dispuso de una estructura administrativa de soporte formada por tres personas: una administrativa jefa de negociado y dos técnicos superiores. La administrativa cambió de plaza en septiembre y fue sustituida por un administrativo, que no pudo ocupar la plaza efectivamente a causa de una incapacidad temporal. Los técnicos se repartieron el trabajo administrativo, además de hacer sus funciones de técnico superior.

La Oficina del Defensor está ubicada en la planta baja del Casal de Entitats Ernest Lluch, en la calle de la Rosa de Palma. Este edificio pertenece a la Consejería de Salud, que reformó y adaptó los dos despachos para su ocupación por la Oficina desde el año 2020.

El Decreto 21/2020, de 10 de julio, por el que se regula el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears y que despliega lo indicado en la Ley 5/2003 de 4 de abril, de salud de las Illes Balears, estipula la actuación independiente y plenamente autónoma del Defensor. También establece que el Defensor defiende los derechos de los usuarios de la sanidad pública de las Illes Balears y especifica sus funciones, competencias y actividades.

El Defensor tramita y contesta las quejas que le son planteadas sobre el sistema sanitario público y formula propuestas, sugerencias y recomendaciones (de oficio o a instancia de las personas interesadas) en cuestiones relativas a los derechos de las personas usuarias del sistema sanitario público.

Las atribuciones, régimen jurídico, incompatibilidades, estructura y situación administrativa del Defensor de los Usuarios aparecen indicadas en el Decreto 21/2020, donde también se establece su procedimiento de actuación ante las quejas que le son presentadas.

El Defensor debe atender las quejas y reclamaciones presentadas por las personas usuarias del sistema sanitario público e iniciar las investigaciones pertinentes para aclararlas, para lo cual solicita un informe a la entidad origen de la reclamación. En la finalización del procedimiento informa de sus conclusiones al usuario y al centro correspondiente. Después, si se da el caso, presentará las sugerencias, propuestas o recomendaciones a la Administración o entidades adecuadas, con el objetivo de mejorar la atención a los usuarios por parte del IB-Salut. Anualmente debe presentar un informe al Consejo de Salud de las Illes Balears sobre el resultado de sus actuaciones.



El ámbito de actuación del Defensor es el territorio de la comunidad autónoma de las Illes Balears.

El Defensor recibe visitas presenciales de los usuarios que así lo solicitan. Estas entrevistas personales permiten conocer sus preocupaciones, malestares e incomprensiones, ayudan a definir el motivo de queja, a proporcionar la información adecuada al caso presentado y a reconocer qué factores afectan a las personas usuarias.

No hay un programa informático específico para la Oficina que le ayude con la gestión de los expedientes o con el archivo de los mismos. Los expedientes se custodian en papel y en una carpeta digital propia y exclusiva de la Oficina que este año ha sido trasladada al OneDrive (la nube), según las nuevas operativas de la Administración de la Comunidad Autónoma. Las personas integrantes de la Oficina firman la confidencialidad de los datos y se les permite acceder al sistema QSSI del Servicio de Atención al Usuario del IB-Salut para conocer el estado de las reclamaciones de los usuarios y dinamizar las gestiones internas que les son propias.

La Oficina sigue el procedimiento marcado por su Decreto: primero se valora la competencia de la Oficina en el asunto planteado por la persona usuaria. Si el tema no es competencia de la Oficina, se traslada la queja al organismo apropiado para resolverla y se informa al usuario de la no competencia y de su traslado. Si el tema es competencia de la Oficina, se pasa a valorar la admisión a trámite de la queja.

Para admitir a trámite las quejas es necesario que la persona usuaria haya presentado, previamente, al Servicio de Atención al Usuario del Servicio de Salud de las Illes Balears una queja en el mismo sentido y que no haya sido contestada en el plazo de dos meses, o bien que la respuesta no haya sido aceptada por la persona interesada. Si no se admite a trámite, se da traslado de la queja al centro que pertoque y se hace un seguimiento hasta que el servicio correspondiente envía a la Oficina una copia de la contestación dada al usuario, o bien se detecta a través del sistema QSSI que la reclamación ha sido resuelta y el usuario no ha acudido nuevamente a la Oficina a reclamar. Si se admite, la Oficina deberá promover las investigaciones pertinentes para comprobar los hechos y las circunstancias, solicitando informes o contactando con el centro, servicio o establecimiento sanitario para resolver la queja.

En ningún caso la presentación de quejas ante el Defensor de los Usuarios generará la imposición de tasas al reclamante.



3. Actividad año 2025

Tabla 1. Distribución de las reclamaciones por mes

RECLAMACIONES POR MES		%
ENERO	24	9,56%
FEBRERO	18	7,17%
MARZO	19	7,57%
ABRIL	21	8,37%
MAYO	23	9,16%
JUNIO	10	3,98%
JULIO	23	9,16%
AGOSTO	19	7,57%
SEPTIEMBRE	21	8,37%
OCTUBRE	26	10,36%
NOVIEMBRE	29	11,55%
DICIEMBRE	18	7,17%
TOTAL	251	100,00%

Gráfico 1. Reclamaciones de 2025 por mes

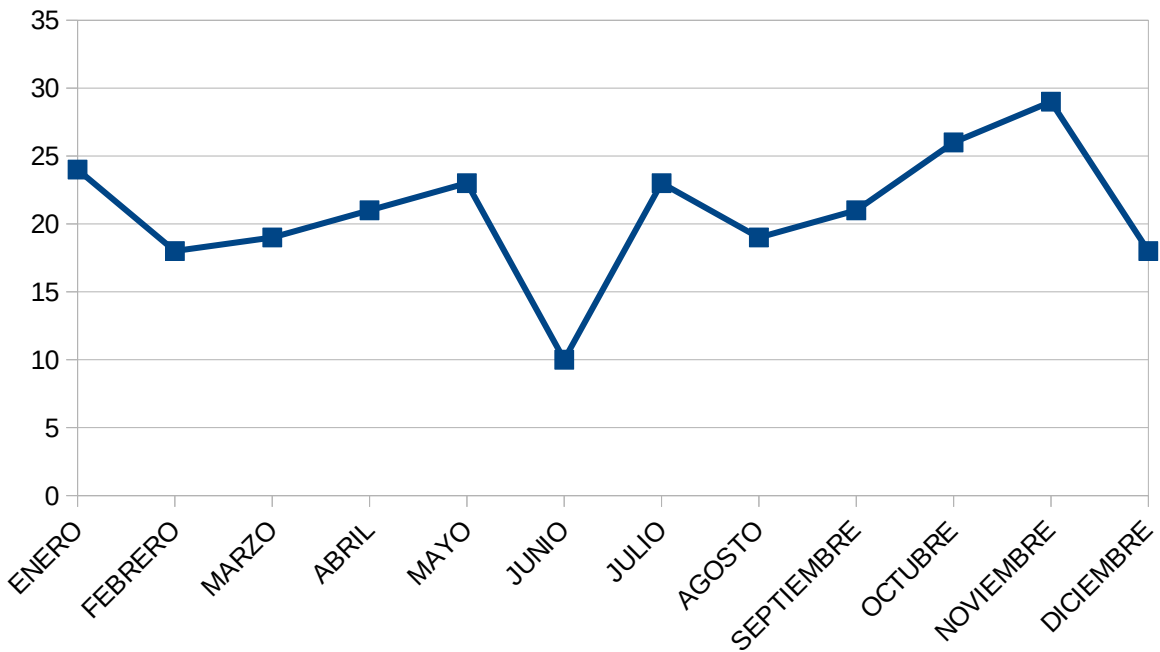




Tabla 2. Vías utilizadas por los usuarios para presentar las reclamaciones a la Oficina, 2025

VÍA DE ENTRADA		%
Registro General	99	39,44%
Formulario validado por correo electrónico	107	42,63%
Presencial	31	12,35%
INSS	10	3,98%
Telefónica (Diligencias)	4	1,59%
TOTAL	251	100,00%

Gráfico 2. Vía de presentación de las reclamaciones

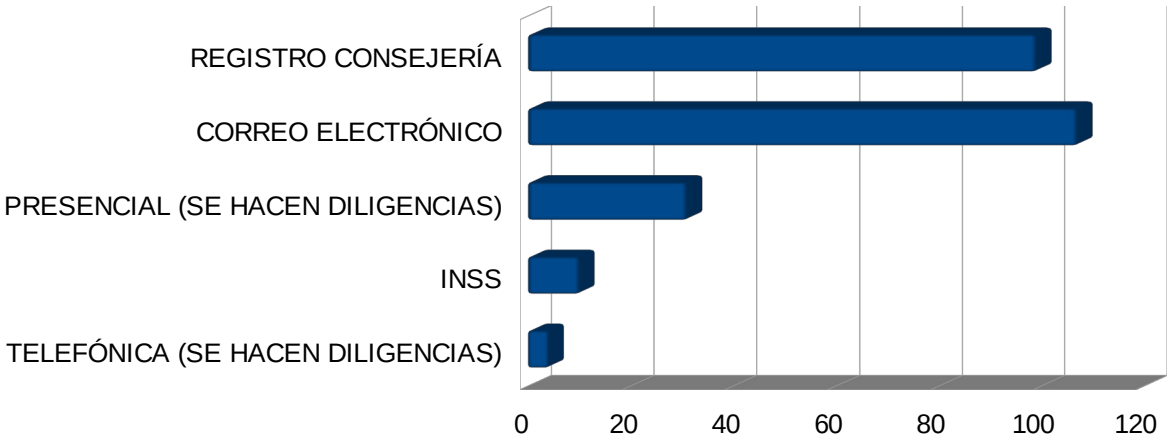


Tabla 3. Distribución de reclamaciones por isla

RECLAMACIONES POR ISLA		%
MALLORCA	199	79,28%
MENORCA	27	10,76%
IBIZA	22	8,76%
FORMENTERA	2	0,80%
NO SE INDICA	1	0,40%
TOTAL	251	100,00%



Gráfico 3. Distribución de reclamaciones por isla

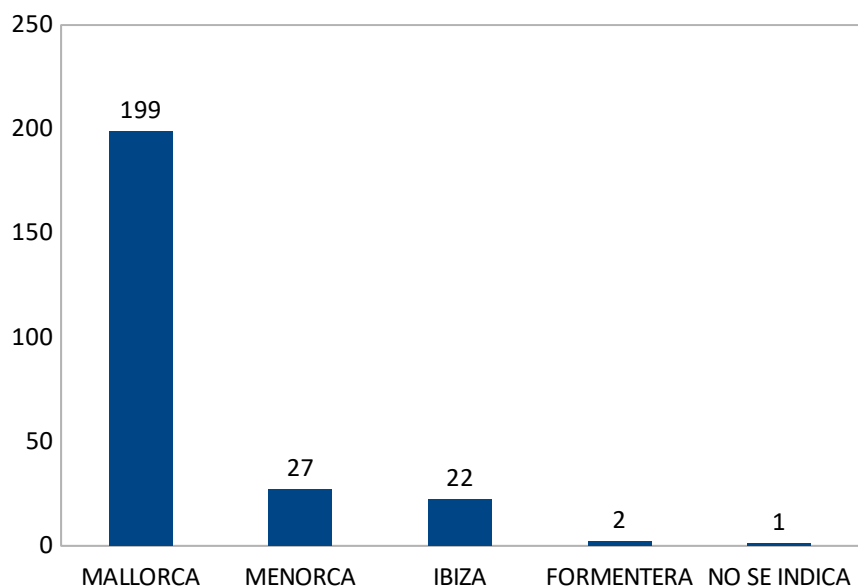


Tabla 4. Expedientes abiertos desagregados por sexo de la persona reclamante

RECLAMACIONES POR SEXO		%
MUJERES	148	58,96%
HOMBRES	103	41,04%
TOTAL	251	100,00%

Gráfico 4. Expedientes abiertos desagregados por sexo de la persona reclamante

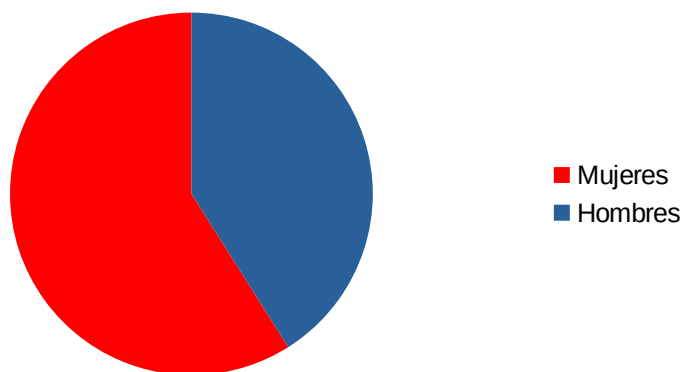




Tabla 5. Expedientes abiertos desagregados por sexo de la persona representante

REPRESENTANTES POR SEXO		%
MUJERES REPRESENTANTES	26	65,00%
HOMBRES REPRESENTANTES	14	35,00%
TOTAL REPRESENTANTES	40	100,00%

Gráfico 5. Expedientes abiertos desagregados por sexo de la persona representante

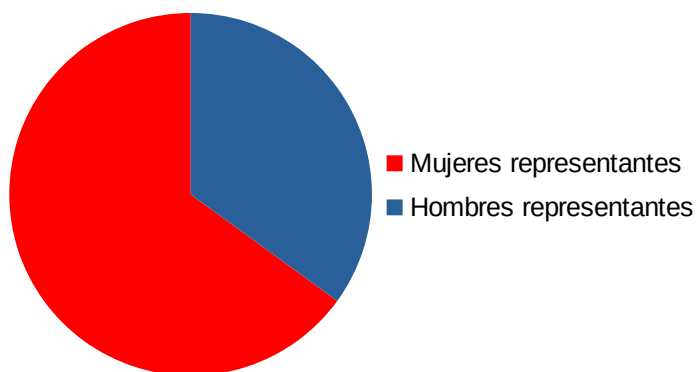


Tabla 6. Expedientes abiertos desagregados por edad y sexo del usuario

GRUPO DE EDAD	TOTAL	%	MUJER	%	HOMBRE	%
80 o más	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 menos	9	3,59%	7	77,78%	2	22,22%
Sin datos	55	21,91%	37	67,27%	18	32,73%
TOTAL	251	100,00%	148	58,96%	103	41,04%



Gráfico 6. Expedientes abiertos desagregados por edad y sexo del usuario

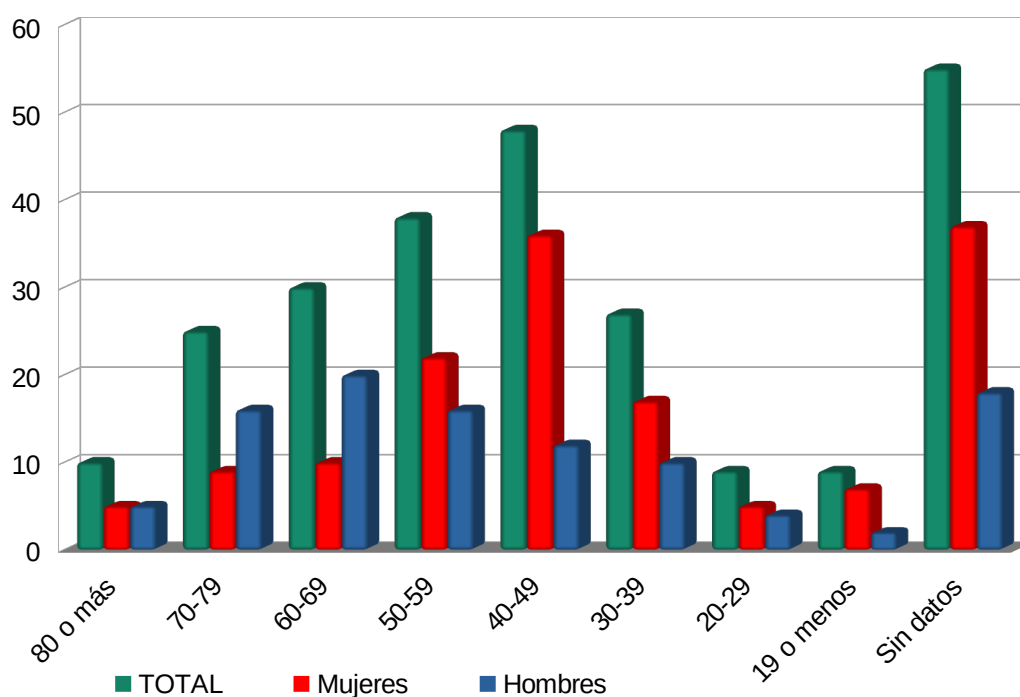


Tabla 7. Motivos de las quejas/reclamaciones/sugerencias en 2025

MOTIVO DE LA QUEJA / RECLAMACIÓN		%
AMBULANCIA	4	1,59%
CAMBIO DE MÉDICO: ATENCIÓN PRIMARIA	5	1,99%
CAMBIO DE MÉDICO: ESPECIALISTA	3	1,20%
CAMBIO DE MÉDICO: SALUD MENTAL	1	0,40%
DEMORA CONSULTA ESPECIALIZADA	54	21,51%
DEMORA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA	42	16,73%
DEMORA REALIZACIÓN PRUEBA DIAGNÓSTICA	20	7,97%
DISCONFORMIDAD CON EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	42	16,73%
DISCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN SANITARIA	39	15,54%
DISCONFORMIDAD CON LA RELACIÓN ASISTENCIAL	6	2,39%
DISCRIMINACIÓN RACIAL	1	0,40%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	3	1,20%
INFORMES O HISTORIAL CLÍNICO (ACCESO, SOLICITUD, RECTIFICACIÓN)	9	3,59%
NO COMPETENCIA	3	1,20%
PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA INCAPACIDAD TEMPORAL (IT)	7	2,79%
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	2	0,80%



SOLICITUD DE SEGUNDA OPINIÓN	1	0,40%
SOLICITUD DE TRATAMIENTO / MEDICAMENTO / EQUIPAMIENTO NO REGLADO	3	1,20%
TRASLADO HOSPITALARIO	5	1,99%
VACUNAS	1	0,40%
TOTAL	251	100,00%

Tabla 8. Principales motivos de las quejas/reclamaciones en 2025

MOTIVO DE LA QUEJA / RECLAMACIÓN		%
QUEJAS RELACIONADAS CON DEMORA – Consulta, quirúrgica, pruebas diagnósticas	116	46,22%
QUEJAS RELATIVAS A DISCONFORMIDAD – Funcionamiento del servicio, atención sanitaria o relación asistencial	87	34,66%
INFORMES O HISTORIAL CLÍNICO (ACCESO, SOLICITUD, RECTIFICACIÓN)	9	3,59%



Gráfico 7. Categorías de quejas y reclamaciones

- Ambulancia
- Cambio de médico: Atención primaria
- Cambio de médico: especialista
- Cambio de médico: salud mental
- Demoras
- Disconformidades
- Discriminación racial
- Gestión administrativa
- Informes o historial clínico
- No competencia
- Incapacidad temporal
- Responsabilidad patrimonial
- Solicitud de segunda opinión
- Solicitud de tratamiento/medicamento/equipamiento no reglado
- Traslado hospitalario
- Vacunas

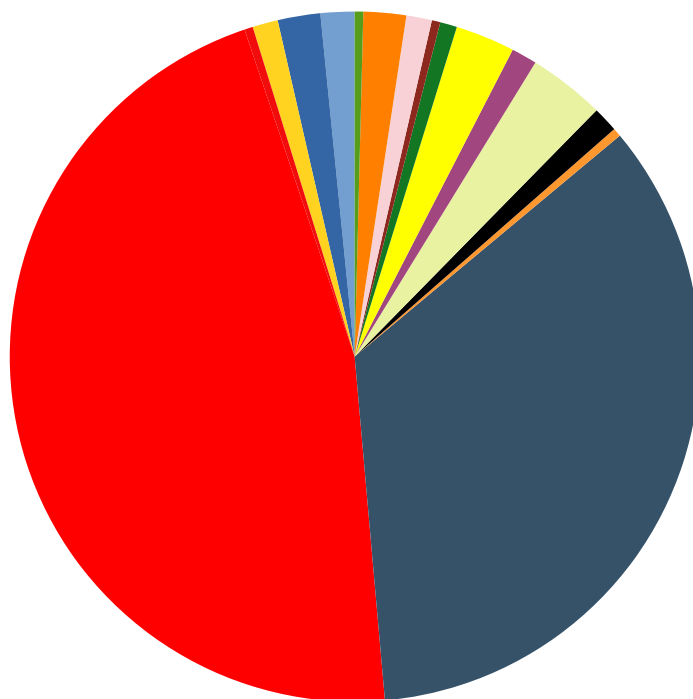


Gráfico 8. Principales categorías de quejas y reclamaciones agrupadas

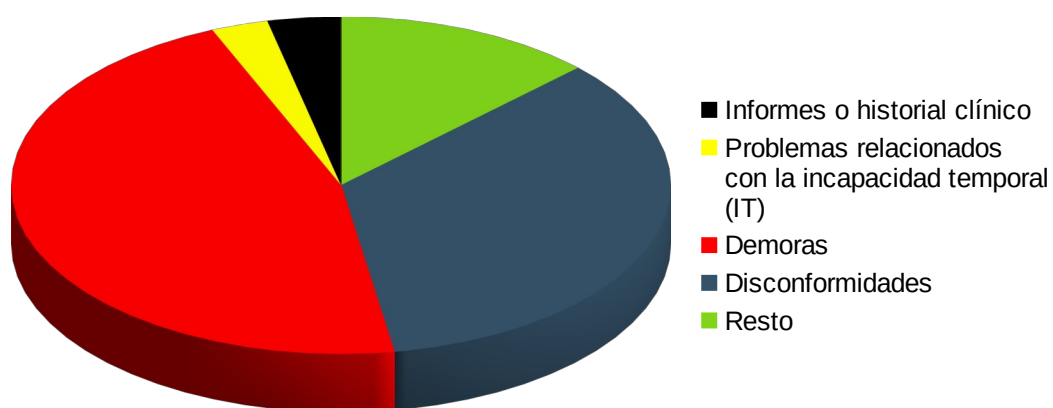




Gráfico 9. Desglose por motivos: demoras

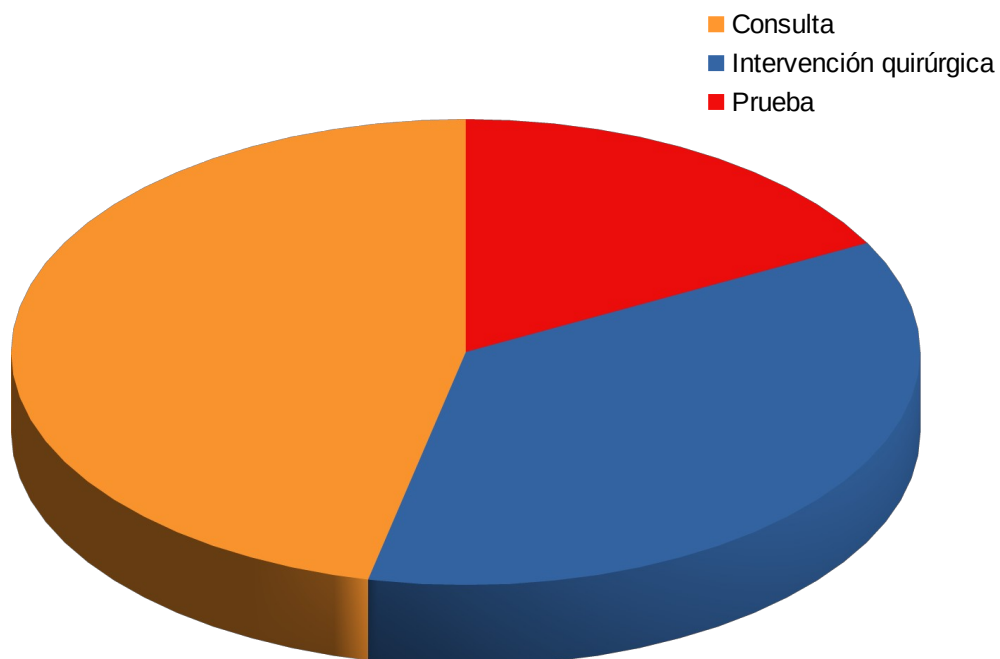


Gráfico 10. Desglose por motivos: disconformidades

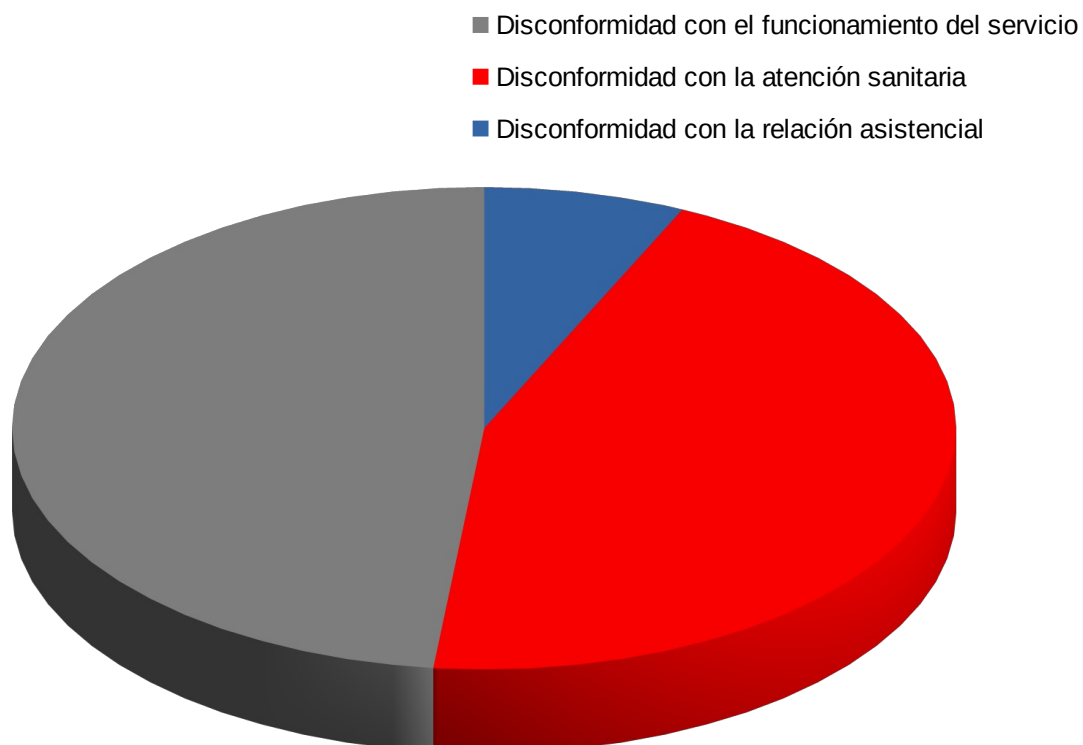




Tabla 9. Expedientes por centro sanitario u organismo implicado

CENTRO SANITARIO / ORGANISMO DE ORIGEN		<u>%</u>
Ayuntamiento de Palma	3	1,20 %
Área de Salud de Ibiza y Formentera	4	1,59 %
Área de Salud de Menorca	2	0,80 %
Atención Primaria de Mallorca	33	13,15 %
Cruz Roja	5	1,99 %
DG Asistencia Sanitaria	1	0,40 %
DG Salud Pública	1	0,40 %
GSAIB	4	1,59 %
Hospital Can Misses	19	7,57 %
Hospital de Inca	14	5,58 %
Hospital de Formentera	0	0,00 %
Hospital de Manacor	11	4,38 %
Hospital Mateu Orfila	16	6,37 %
Hospital San Juan de Dios	6	2,39 %
Hospital Son Llàtzer	37	14,74 %
Hospital Universitario Son Espases	75	29,88 %
IB-Salut	1	0,40 %
IMAS	1	0,40 %
Inspección Médica	9	3,59 %
INSS	3	1,20 %
Oficina del Defensor de los Usuarios	1	0,40 %
Sanidad Privada	2	0,80 %
Servicio de Prestaciones y Cartera Sanitaria	1	0,40 %
Servicios Centrales del IB-Salut	2	0,80 %
TOTAL	251	100,00 %



Tabla 10.a Demora por centro sanitario u organismo implicado

CENTRO SANITARIO / ORGANISMO DE ORIGEN	Nº QUEJAS	QUEJAS POR DEMORA	% DEMORA
Hospital Universitario Son Espases	75	36	48,00%
Hospital Son Llàtzer	37	32	86,49%
Atención Primaria de Mallorca	33	5	15,15%
Hospital Can Misses	19	10	52,63%
Hospital Mateu Orfila	16	11	68,75%
Hospital de Inca	14	11	78,57%
Hospital de Manacor	11	4	36,36%

Tabla 10.a,10.b y 10.c Clasificación de expedientes

CLASIFICACIÓN DE EXPEDIENTES (ADMISIÓN / INADMISIÓN / NO INCOADOS)		%
ADMITIDOS A TRAMITE	107	42,63 %
NO ADMITIDOS A TRÁMITE	119	47,41 %
NO INCOADOS	25	9,96 %
CLASIFICACIÓN DE EXPEDIENTES INCOADOS (RECLAMACIÓN PREVIA)		%
CON RECLAMACIÓN PREVIA	114	51,12 %
SIN RECLAMACIÓN PREVIA	109	48,88 %

	Nº	% SOBRE EL TOTAL DE EXPEDIENTES
INCOADOS 2024	139	76,37
INCOADOS 2025	223	88,84
DIFERENCIA	+84	+12,47



4. Análisis de la actividad del 2025

La actividad de la Oficina del Defensor durante el año 2025 ha aumentado en relación al número de expedientes gestionados, ya que ha pasado de los 183 del año 2024 a los 251 del 2025. Esto supone no solo un incremento del 37,16% y retomar niveles de actividad similares a los del 2022 y 2023, sino también la mayor tasa de actividad registrada en la Oficina.

El incremento de número de expedientes, combinado con la ausencia de administrativo incorporado a su plaza durante algunos meses, ha condicionado un aumento de la carga de trabajo, que se ha asumido con la esperada profesionalidad y resiliencia de una Oficina que trabaja por el bienestar de sus usuarios y usuarias. Esperamos la pronta incorporación del administrativo para poder centrar la atención de los técnicos superiores en las tareas que les son propias.

Atribuimos el incremento de la actividad, por un lado, a la renovada presencia de la cartelería de la Oficina desde el verano de 2025 en los centros hospitalarios públicos y áreas de salud de la comunidad autónoma, y, por otro lado, a la celebración de reuniones periódicas con la gerencia y servicios de atención al usuario de los centros hospitalarios y áreas de salud.

La Tabla 1, Gráfico 1, marca la distribución de la actividad mensual de la Oficina. El mes con menor número de apertura de expedientes ha sido junio, con 10, mientras que los meses de enero, octubre y noviembre se abrieron 24, 26 y 29 respectivamente. La media fue de casi 21 expedientes al mes, 5,5 más al mes que el año anterior.

Las vías que el usuario ha utilizado para presentar quejas y reclamaciones se exponen y comparan en la Tabla 2 y en el Gráfico 2. El Registro electrónico mantiene una presencia cercana al 40%, y el correo electrónico ha aumentado el porcentaje hasta superar el 40%, con un 10% de incremento. La conclusión sería que, dado el notable porcentaje de la presentación de las quejas a través de correo electrónico y de Registro electrónico, la digitalización de la presentación de las quejas se está consolidando, en especial si se tiene en cuenta que el porcentaje de presentación presencial de las quejas se ha reducido hasta poco más de 1 de cada 10 expedientes.

En la distribución por las islas de la comunidad (Tabla 3, Gráfico 3) Mallorca es la más numerosa y en solo un caso la isla no está indicada.



La tendencia de los últimos años de una mayor presentación de reclamaciones por parte de mujeres respecto a los hombres también está consolidado, tanto cuando se auto-representan como cuando representan a otros (en ambos casos, en torno al 60%). En cuanto a la edad (Tabla 6), cerca de la mitad de las quejas presentadas corresponden a personas de entre 40 y 69 años, con el grupo de edad de 40 a 49 años muy cercano al 20%. El número de reclamaciones en las que no figura la edad supera el 20%, entendemos que por el hecho que al formulario de reclamación del IB-Salut, con un peso considerable en las reclamaciones que atiende esta Oficina, le falta este apartado.

Aunque los motivos de presentación de quejas y reclamaciones varían en el tiempo, se puede constatar la consolidación de las quejas por demoras (citas con los especialistas, para intervención quirúrgica y para pruebas) y por disconformidades (por el funcionamiento del servicio, por la atención sanitaria recibida o por la relación asistencial) en torno al 45 y 35% respectivamente. Suponen 4 de cada 5 reclamaciones presentadas al Defensor, con un ligero aumento desde el año anterior.

Según el análisis realizado, las carencias de humanización, llamadas en nuestra categorización como disconformidades con la relación asistencial, se han reducido hasta representar menos del 2,5% del total de las quejas. Pese a su reducido número, suponen una de las cuestiones que más afectan a los pacientes, que piden más empatía y contacto humano, una humanización de la relación.

Hay motivos con poca frecuencia pero relevantes, que mencionamos ahora: 5 casos de cambio de médico de atención primaria, 1 de discriminación racial, 3 de gestión administrativa (una por un médico de familia que se negó a gestionar un cambio de especialista, otra por problemas con el portal del paciente y otra por falta de respuesta a las reclamaciones previas), 3 por temas diferentes a la salud, 7 respecto a incapacidades temporales (aunque, si se ponen en contacto telefónicamente con la Oficina, les redirigimos, dado que no son competencia nuestra y solo podríamos darles traslado) y 9 relacionados con historias clínicas e informes (que tampoco son de la competencia de la Oficina y para los cuales damos información sobre el servicio específico).

Respecto a la tipología de personas que presentan numerosas quejas, ya expuesta en la anterior memoria, podemos decir que su presencia se consolida y, lejos de resolverse sus quejas, la insatisfactoria resolución de sus quejas solo genera la presentación de nuevas, que se acumulan. Se trata de reclamantes con una personalidad difícil o trastornos mentales y su sobre-representación en expedientes de los servicios de atención al usuario o en la Oficina del Defensor dificulta la labor de los profesionales.



Las consultas telefónicas han quedado recogidas de forma estadística en el registro de la Oficina durante todo el año 2025. El resultado es de 216 llamadas telefónicas registradas, con una duración superior a las 22 horas, con una duración media de 6 minutos 20 segundos. Los usuarios llaman por teléfono para informarse de qué pasos pueden dar para interponer la reclamación o porque no saben qué pueden hacer ante una situación que encuentran injusta. Respondemos a las dudas, consultando otras instancias en caso de ser necesario, y les orientamos sobre dónde se pueden dirigir para obtener respuesta o una solución. Aprovechamos, asimismo, para informar sobre el funcionamiento de la Oficina, aunque la demanda no de lugar a una queja formal.

A veces, los usuarios mencionan la petición de indemnizaciones económicas en la exposición de la queja. Como no es competencia de la Oficina, en los casos que consideramos que la pretensión tiene una base sólida, se informa y guía al usuario para que pueda contactar con el Servicio de Reclamación Patrimonial para iniciar la gestión.

En la Tabla 9 podemos ver que el centro más relevante en número de reclamaciones presentadas a la Oficina es el Hospital Son Espases, el cual es el origen de en torno a 1 de cada 3 reclamaciones.

En la lista hay otros centros que han originado quejas aunque la competencia no era atribuible al Defensor, como las 9 de Inspección Médica.

Los expedientes admitidos a trámite han superado en número y porcentaje a los del año anterior: el 2025 suponen un poco más del 40%. Queda así constatada la labor pedagógica llevada a cabo hacia los usuarios y usuarias respecto del funcionamiento de la Oficina del Defensor y del sistema de quejas del IB-Salut.

Ha crecido igualmente la apertura de expedientes de oficio por su especial trascendencia o representatividad sobre un problema que afecta a más personas. En estos casos, se ha gestionado la solución individual y la intervención por los medios de que dispone el Defensor para promover mejoras para el colectivo afectado por el problema.

En los 25 expedientes no incoados están incluidas las peticiones de información, las quejas que no han quedado formalizadas y las solicitudes que no eran competencia de la Oficina del Defensor. De todas maneras, hemos valorado y revisado cada caso para orientarlo de la manera que se ha considerado más adecuada.

En los casos en que las reclamaciones o quejas no han sido admitidas a trámite,



se ha notificado al usuario el motivo por el cual no se ha aceptado, es decir, por falta de fundamento, inexistencia de pretensión, mala fe o ser manifiestamente infundadas, o sin reclamación previa en el Servicio de Atención al Usuario. En este último caso se le informa de a qué centro sanitario o entidad se ha remitido su queja a través de los servicios de atención al usuario correspondiente, por considerarlo el más adecuado para responderla. En la comunicación se añade que si en dos meses no recibe respuesta o la contestación es desfavorable y el usuario no la acepta se puede volver a poner en contacto con la Oficina del Defensor. Si se produce esta situación y la persona usuaria lo reclama se valora la admisión a trámite, según las indicaciones dictadas en el Decreto 21/2020.

De todas las reclamaciones presentadas a esta Oficina durante 2025, 42 no se cerraron a causa de que las solicitudes de informe que tramitó la Oficina no habían tenido respuesta. Correspondían a los siguientes centros: Hospital Universitario Son Espases (23), Atención Primaria de Mallorca (8), Hospital Son Llàtzer (7), Hospital Comarcal de Inca (2), GSAIB (1), Hospital de Manacor (1), Inspección Médica (1) y Hospital Mateu Orfila (1).



5. Conclusiones

Un año más, se constata la consolidación del uso por los usuarios de las tecnologías digitales para la presentación de las quejas, mientras la presentación presencial se estanca.

La sensación de un considerable volumen de llamadas telefónicas se ha podido comprobar a través del registro de llamadas recibidas llevada a término por el personal de la Oficina. Estas llamadas telefónicas son, en definitiva, previas a la presentación de las quejas y suponen un tiempo de la actividad diaria de cierta importancia. Aunque el contacto telefónico no se considera un medio válido para presentar quejas formales, es una herramienta valiosa por la validez y facilidad para obtener información sobre la presentación de la queja escrita.

La Oficina del Defensor de los Usuarios continua manteniendo relación directa con los servicios de atención al usuario (SAU) de cada centro sanitario, desde donde se nos facilita información para la gestión de nuestros expedientes. El Defensor de los Usuarios ha llevado a cabo una ronda de reuniones con las gerencias y SAU de los hospitales de las Illes Balears, así como también con las áreas de salud de cada isla con el objetivo de continuar disfrutando de una colaboración cordial y eficiente.

En 2025 se han registrado 2 agradecimientos de los usuarios, tanto hacia nuestra gestión como a la del IB-Salut. Los valoramos positivamente, aunque suponen menos del 1% respecto de los expedientes gestionados por esta Oficina. Además de estos casos en los que las personas usuarias se han molestado en dejarlo por escrito, a menudo hemos podido captar la consideración positiva de los usuarios hacia la sanidad pública, aunque presenten quejas sobre aspectos concretos que les han afectado.

Durante el segundo trimestre de 2025 se llevó a cabo un estudio de calidad de ámbito interno, con la selección de 30 expedientes de 2024, con usuarios y usuarias de diferentes edades, elección de idioma y motivaciones, con resolución de sus quejas tanto favorables como desfavorables. Aunque no se pudo contactar con todos los usuarios y usuarias preseleccionados y que las respuestas muchas veces no se ajustaban al conjunto de preguntas preparadas, pudimos extraer las estas conclusiones:

- a) El contacto con la Oficina es funcional y eficiente, además de resultar agradable a las personas usuarias.
- b) Los resultados de los contactos quedaron polarizados en función de si la resolución emitida por la Oficina les resultó favorable o desfavorable.



Encontramos una correlación clara entre la valoración del nivel de implicación, la respuesta sobre la eficacia de la Oficina, el resultado insatisfactorio del contacto con la Oficina y la consideración de que el tema abierto con la Oficina no había finalizado (aunque hubieran recibido correctamente el escrito de finalización de su procedimiento).

La posición que ocupa el Defensor de los Usuarios, que recibe quejas en segunda instancia, a través de cierta reflexión y análisis estadístico, facilita una visión de conjunto sobre las insatisfacciones de los usuarios con respecto a la atención en el sistema sanitario público de las Illes Balears. Esto le proporciona al Defensor, más allá de la solución a las quejas concretas, la capacidad de realizar sugerencias y recomendaciones a la Administración sobre los problemas presentados que afectan a todo el Servicio de Salud o a un centro concreto. Le permite señalar las carencias detectadas para facilitar la toma de decisiones destinadas a mejorar la atención a los usuarios y dar luz a los problemas más persistentes, los casos más complicados y las motivaciones más numerosas.

Por otro lado, los motivos de queja registrados en el IB-Salut y en la Oficina del Defensor coinciden en gran parte.

Ante el marcado aumento de quejas registradas en la Oficina del Defensor pensamos que hay diferentes cuestiones que se plantean: por un lado, consideramos que una parte del aumento del número de quejas registradas en nuestra Oficina está causado por el incremento de la visibilidad ante los equipos gestores de los hospitales y áreas de salud, que en un momento dado nos derivan a los usuarios cuando la situación parece irresoluble; por otro lado, estaría el incremento de la visibilidad de la Oficina gracias a la campaña de cartelería llevada a cabo a mediados de 2025 y a la publicidad boca a boca.



6. Proyectos para 2026

Visibilizar y dar a conocer la institución del Defensor de los Usuarios a las asociaciones de pacientes. Esperamos mantener entrevistas con los equipos gestores y de atención a los usuarios de los hospitales y áreas de salud.

Buscamos, asimismo, consolidar el sistema de elaboración de propuestas, sugerencias, recomendaciones o requerimientos a la Administración a partir del conocimiento y de las investigaciones de situaciones o problemas que afectan a los usuarios o grupos de usuarios concretos, dada la misión de esta Oficina de defensa de los derechos de los usuarios y mejora de la sanidad pública.



7. Actividad del Defensor durante 2025

FECHA/S	ACTIVIDAD	EXPLICACIÓN/NOTAS
15/01/2025	Asistencia al acto de reconocimiento del Programa de Cribaje Neonatal en las Illes Balears	18:30h en el Hospital Universitario Son Espases
15/01/2025	Reunión en el Servicio de Atención al Usuario del Hospital de Manacor	
16/01/2025	Reunión con el 061	10:30h
16/01/2025	Reunión con la Secretaria General de Salud	13:00h
04/02/2025	Viaje a Menorca	Visita al director gerente del Área de Salud de Menorca y responsable del SAU de Menorca, a la Sindicatura de Greuges de Menorca y a un ex-defensor de los usuarios
18/02/2025	Reunión con la Defensora de la Ciudadanía de Palma	En las oficinas de la Defensora
21/02/2025	Reunión en el Servicio de Atención al Usuario del Hospital Universitario Son Espases	Son Espases. Pasadizo R, entre sala 004 (planta 0, Consultas)
27/02/2025	Reunión de Ética Asistencial de las Illes Balears	12:00h
27/02/2025	Jornada Enfermedades raras: reconócelas, cambia vidas	16:00h
14/03/2025	Reunión con el subdirector general de Humanización y con el coordinador autonómico de los Servicios de Atención a los Usuarios de las Illes Balears	10:00h en la Sede Central de l'IB-Salut (C/de la Reina Esclarmunda, 9 – Palma)
20/03/2025	Reunión para presentar proyecto asociaciones Casal Ernest Lluch	17:00h Sala Juntas Casal Ernest Lluch
21/03/2025	Reunión con el gerente de Atención Primaria de Mallorca	12:00h en la sede de GAPM
24/03/2025	Presentación del Plan Estratégico de Salud Digital de las Illes Balears con la presidenta del Gobierno balear	12:00h Sala de actos del Hospital Son Llàtzer
26/03/2025	Concierto a favor de ELA Balears	Parroquia de Santa Creu de Palma. Organizado por la Fundación Madina Mayurqa
13/05/2025	Reunión con Cruz Roja	10:00h C/Alfons el Magnànim
20/05/2025	Reunión con San Juan de Dios	10:00h



26/05/2025	Reunión con la presidenta de la Asociación de enfermos de ELA	11:00h en el despacho del Defensor
18/06/2025	Reunión con el director general de Asistencia Sanitaria	13:30h C/Reina Esclarmunda
20/08/2025	Reunión con el director de Humanización	Problemática con donación de órganos en Ibiza. Sede Central del IB-Salut (C/de la Reina Esclarmunda, 9 – Palma)
02/10/2025	Reunión con la directora gestora del Hospital Universitario Son Espases y la nueva responsable del Servicio de Atención al Usuario	Gerencia del Hospital Universitario Son Espases
28/10/2025	Reunión con el gerente de Atención Primaria de Mallorca y la responsable del SAU	10:00h en la sede de GAPM
10/11/2025	Visita institucional en la Oficina de la Defensora de los Usuarios de Extremadura	Mérida
27/11/2025	Reunión con la asociación de ELA Baleares	Instalaciones de la asociación en el Casal Ernest Lluch
18/12/2025	Reunión con usuaria víctima de violencia de género	



8. Propuestas, sugerencias y recomendaciones del 2025

No se realizó ninguna propuesta, sugerencia o recomendación a lo largo del año 2025. El Defensor abordó el tratamiento de problemáticas de carácter superior al de las reclamaciones individuales de forma directa con la Consejera de Salud.

De esta manera se ha logrado la visibilización y atención hacia enfermedades minoritarias como el síndrome Ehlers-Danlos o la Esclerosis Lateral Amiotrófica (ELA), así como la agilización de la respuesta a las solicitudes de informe de la Oficina por parte de hospitales y áreas de salud.



9. Anexos