GOIB
CONSELLERIA
SALUT I CONSUM
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 2021

ÍNDEX

1. INTRODUCCIÓ..... pàg. 3

2. ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT..... pàg. 5

3. ACTIVITAT ANY 2021..... pàg. 7

4. ANÀLISI DE L'ACTIVITAT DE 2021..... pàg. 19

5. CONCLUSIONS..... pàg. 23

6. PROJECTES PER A 2022..... pàg. 24

7. ACTIVITAT DE LA DEFENSORA DURANT 2021..... pàg. 25

8. PROPOSTES, SUGGERIMENTS I RECOMANACIONS DE 2021..... pàg. 26

9. ANNEXOS..... pàg. 27

1. Introducció

La memòria de l'any 2021 que aquí presentam correspon a les activitats duites a terme el tercer any de la segona època de l'Oficina del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic iniciada l'any 2019.

Els fets més destacables durant aquest període han estat la continuació dels efectes de la pandèmia ocasionada per la COVID-19 —declarada el març de 2020 — i la vacunació massiva a tota la població. L'any 2021, la pandèmia s'ha manifestat principalment en forma de brots que incrementaven la incidència de les infecciones i feien variar els graus de les mesures que adoptava la Conselleria de Salut i Consum per evitar-les. Les repercussions que l'emergència sanitària ha tingut en els serveis de salut han estat molt importants i, conseqüentment, s'ha reflectit en les queixes que han presentat els usuaris. D'una banda, s'han presentat queixes relacionades amb l'atenció a les persones infectades pel SARS-CoV-2 i als dubtes plantejats sobre els criteris seguits per a la vacunació massiva; i, de l'altra, demandes relacionades amb la continuïtat de l'atenció d'altres malalties, moltes vegades cròniques o greus, no referides a la COVID-19 però influïdes per la presència d'aquesta malaltia.

Per a l'Oficina, aquest any ha significat la millora en les formes d'establir els procediments i la incorporació de les eines digitals i informàtiques en comunicacions i notificacions, a més de com a sistema de feina habitual. Cal destacar que en introduir millores funcionals no s'ha volgut oblidar que un dels principis establerts a l'Oficina és facilitar l'accés de qualsevol usuari a la defensora, i que les noves mesures no entorpeixin aquesta voluntat.

La normativa en què es fonamenta la figura del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears és la següent:

L'article 43 de la Constitució espanyola de 1978 reconeix el dret a la protecció de la salut.

L'article 9 de la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, 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 disposa que tots tenen el dret a utilitzar les vies de reclamació i de proposta de suggeriments en els terminis prevists i que, en ambdós casos, han de rebre resposta per escrit en els terminis que reglamentàriament s'estableixin.

La Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, crea el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears, adscrit a la conselleria competent en matèria de salut, com l'òrgan encarregat de la defensa dels drets dels usuaris, el qual ha de desenvolupar les seves funcions amb plena autonomia funcional.

Aquesta figura va ser desplegada pel 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, deroga el decret anterior i queda extingida l'Oficina del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

Els anys posteriors no hi va haver Oficina del Defensor, el que va significar que els usuaris no tenien la possibilitat d'una segona instància independent i autònoma per atendre a les seves queixes i reclamacions en matèria de salut i que s'havia perdut una via de comunicació i mediació entre els usuaris i l'Administració.

Finalment la Llei 13/2017, de 29 de desembre, de pressuposts generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears per a l'any 2018, va restablir la figura del Defensor dels Usuaris del Sistema Públic Sanitari de les Illes Balears, iniciant-se 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 va servir com a guia d'actuació 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.

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

La defensora dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic

Micaela Llull Sarralde

2. Organització i funcionament

Durant l'any 2021, l'Oficina del Defensor ha comptat amb una estructura administrativa de suport formada per dues persones: una administrativa cap de negociat i un tècnic superior lloc base.

La seu de l'Oficina s'ha ubicat de manera definitiva a les dependències de la planta baixa del Casal d'Entitats Ernest Lluch, en el carrer de la Rosa, que pertany a la Conselleria de Salut i Consum, edifici reformat i adaptat per a aquesta funció l'any anterior.

El Decret 21/2020, de 10 de juliol, pel qual es regula el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears, especifica les funcions, les competències i activitats del Defensor —en desplegament del que estableix la Llei 5/2003— i estableix que el Defensor és l'encarregat de la defensa dels drets dels usuaris, amb autonomia plena en les seves funcions, i que actua d'ofici o a instància de part interessada.

Les actuacions del Defensor consisteixen a atendre les reclamacions, queixes o denúncies que es presenten dins l'àmbit sanitari públic, iniciar les investigacions pertinents per aclarir-les, formular suggeriments, propostes o recomanacions a l'Administració o entitats, 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.

Per facilitar la comunicació amb l'usuari s'ha revisat i actualitzat la pàgina web de l'Oficina del Defensor amb la intenció d'adequar-la als canvis que s'estableixen i donar la informació oportuna a l'usuari per accedir a la presentació de queixes i reclamacions.

El Decret 21/2020 desplega les 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 del Defensor és el territori de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

Per a l'admissió a tràmit de les queixes i reclamacions presentades a l'Oficina del Defensor dels Usuaris és necessària la presentació prèvia de la queixa al Servei d'Atenció a l'Usuari del Servei de Salut de les Illes Balears i que hagi estat atesa i resolta de manera desfavorable o bé que no hagi estat atesa o resolta en el termini de dos mesos.

No obstant això, les queixes i reclamacions que arriben a l'Oficina sense reclamació prèvia es trameten al centre que correspon perquè es resolguin i se'n fa un seguiment fins que el servei corresponent les ha contestades i es donen per solucionades.

COVID-19

L'any 2021 encara ha estat necessari fer un capítol a part sobre com la COVID-19 ha afectat el funcionament de l'Oficina i els tipus de reclamacions que ha produït.

L'ús de la mascareta quirúrgica, la vacunació a tota la població, els diferents tipus de vacunes, el cansament de la població a causa de les múltiples restriccions sanitàries, el canvi constant en els protocols de seguretat, secundaris als canvis de la incidència del SARS-CoV-2, el cansament del personal sanitari, l'increment en el temps d'espera necessari per a les intervencions quirúrgiques, els canvi en la forma d'atendre el pacient —introduint la consulta telefònica mentre encara estava restringida la visita presencial,— la saturació dels hospitals i centres de salut en alguns períodes de temps i la dificultat d'establir comunicació telefònica amb els centres de salut han repercutit en l'estat anímic i en la quantia i el caràcter de les queixes dels usuaris davant l'Oficina del Defensor.

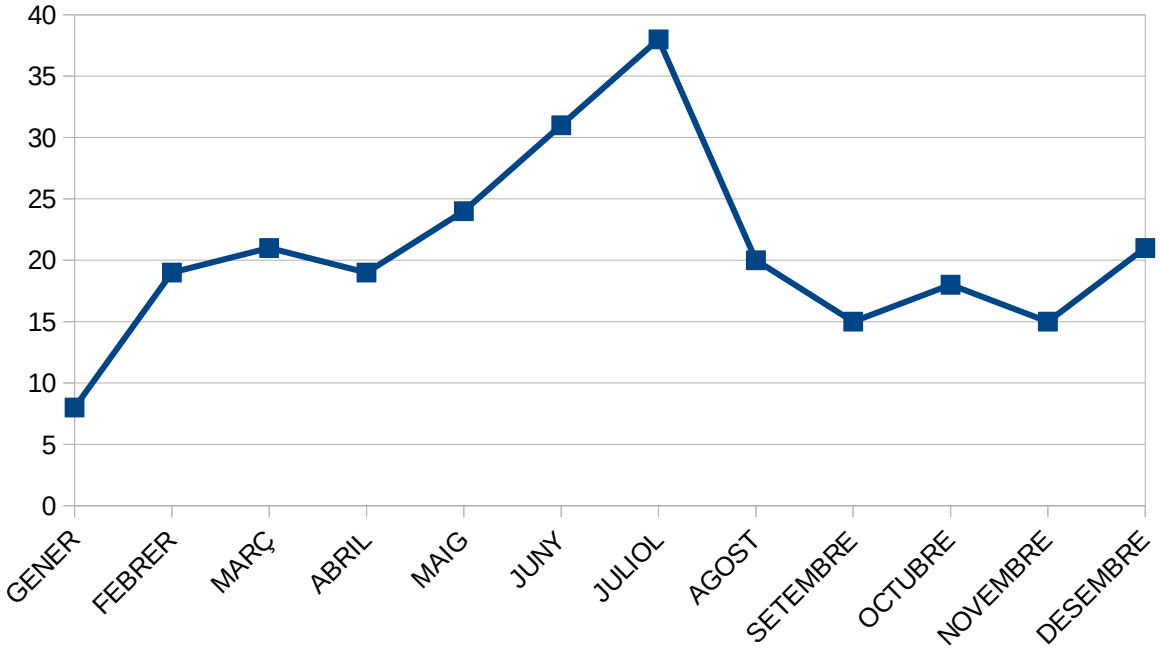
Tots aquests motius de queixa derivats de la presència de la COVID-19 queden reflectits en les taules estadístiques que resumeixen els expedients d'aquest any 2021.

3. Activitat any 2021

Taula 1. Distribució de les reclamacions per mes

RECLAMACIONS PER MES		%
GENER	8	3,21 %
FEBRER	19	7,63 %
MARÇ	21	8,43 %
ABRIL	19	7,63 %
MAIG	24	9,64 %
JUNY	31	12,45 %
JULIOL	38	15,26 %
AGOST	20	8,03 %
SETEMBRE	15	6,02 %
OCTUBRE	18	7,23 %
NOVEMBRE	15	6,02 %
DESEMBRE	21	8,43 %
TOTAL	**249**	**100,00 %**

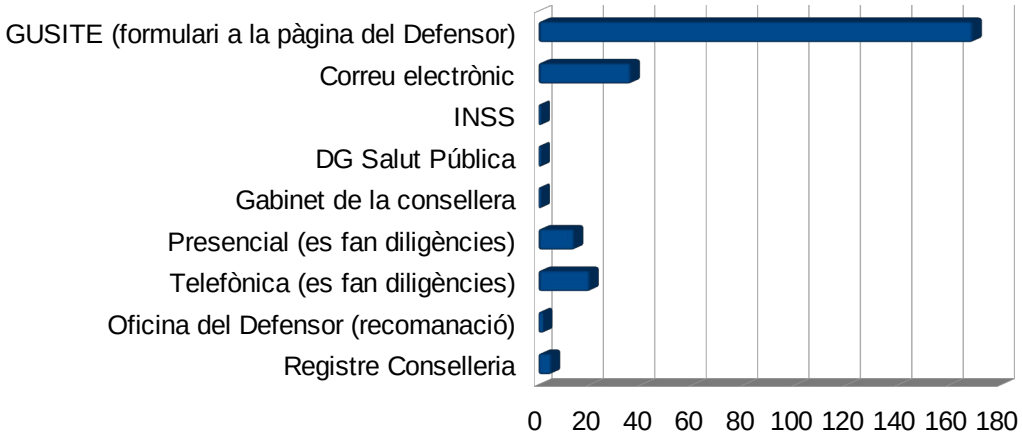
Gràfic 1. Reclamacions de 2021 per mes



Taula 2. Vies utilitzades pels usuaris per presentar les reclamacions a l'Oficina durant l'any 2021

VIA DE PRESENTACIÓ DE LA RECLAMACIÓ		%
GUSITE (formulari a la pàgina del Defensor)	169	67,87 %
Correu electrònic	36	14,46 %
INSS	1	0,40 %
DG Salut Pública	1	0,40 %
Gabinet de la consellera	1	0,40 %
Presencial (diligències)	14	5,62 %
Telefònica (diligències)	20	8,03 %
Oficina del Defensor (recomanació)	2	0,80 %
Registre de la Conselleria	5	2,01 %
TOTAL	**249**	**100,00 %**

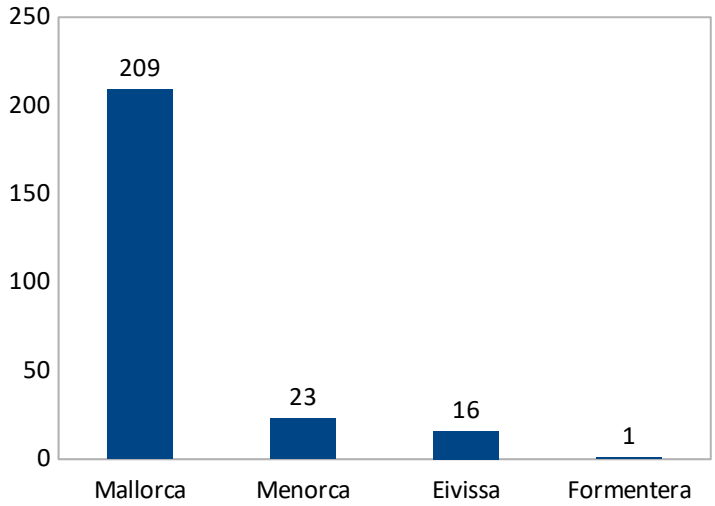
Gràfic 2. Via de presentació de les reclamacions



Taula 3. Distribució de reclamacions per illa

RECLAMACIONS PER ILLA		%
Mallorca	209	83,94 %
Menorca	23	9,24 %
Eivissa	16	6,43 %
Formentera	1	0,40 %
TOTAL	**249**	**100,00 %**

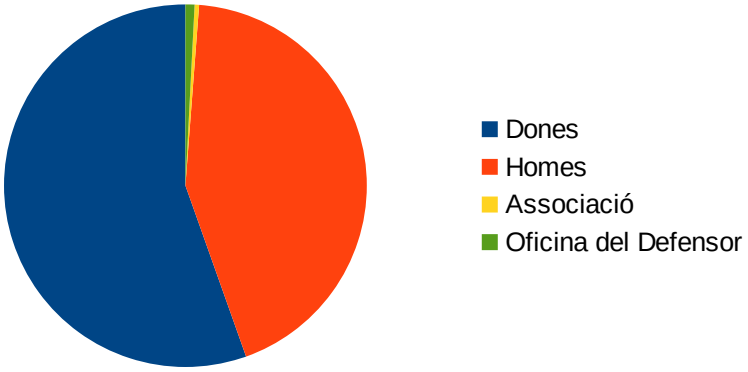
Gràfic 3. Distribució de reclamacions per illa



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

RECLAMACIONS PER SEXE		%
Dones	138	55,42 %
Homes	108	43,37 %
Associació	1	0,40 %
Oficina del Defensor (recomanacions)	2	0,80 %
Total	**249**	**100,00 %**

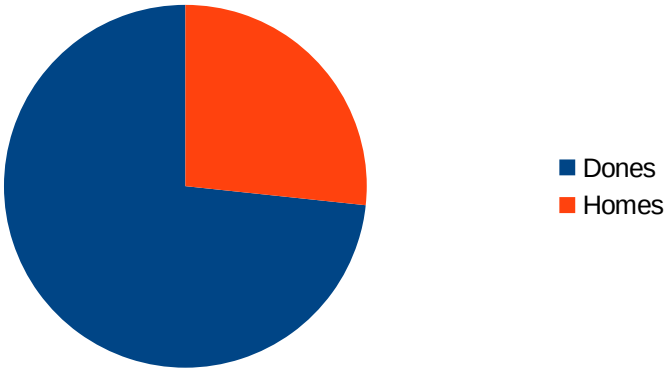
Gràfic 4. Expedients oberts desagregats per sexe de la persona reclamant



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

REPRESENTANTS PER SEXE		%
Dones	11	73,33 %
Homes	4	26,67 %
TOTAL REPRESENTANTS	**15**	**100,00 %**

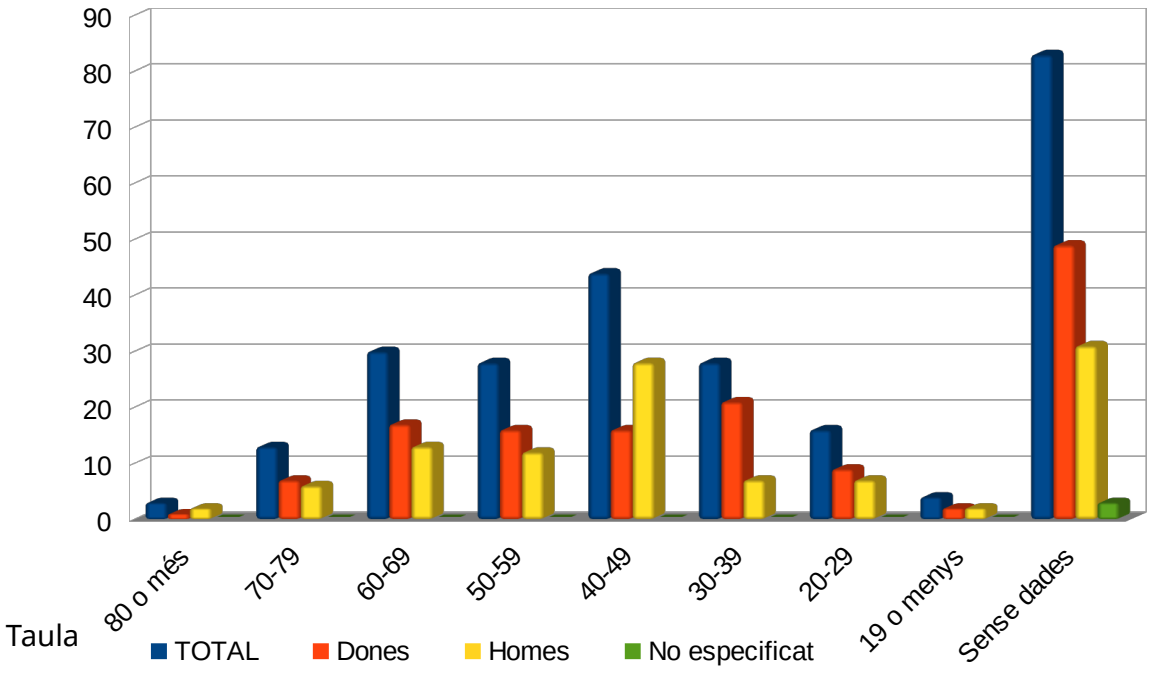
Gràfic 5. Expedients oberts desagregats per sexe de la persona representant



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

GRUP D'EDAT	TOTAL	DONA	%	HOME	%	NO ESPECIFICAT	%
80 o més	3	1	33,33 %	2	66,67 %		
70-79	13	7	53,85 %	6	46,15 %		
60-69	30	17	56,67 %	13	43,33 %		
50-59	28	16	57,14 %	12	42,86 %		
40-49	44	16	36,36 %	28	63,64 %		
30-39	28	21	75,00 %	7	25,00 %		
20-29	16	9	56,25 %	7	43,75 %		
19 o menys	4	2	50,00 %	2	50,00 %		
Sense dades	83	49	59,04 %	34	40,96 %	3	1,21 %
TOTAL	**249**	**138**	**55,42 %**	**108**	**43,37 %**	**3**	**1,21 %**

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



Taula

7. Motius de les queixes, reclamacions i suggeriments al 2021

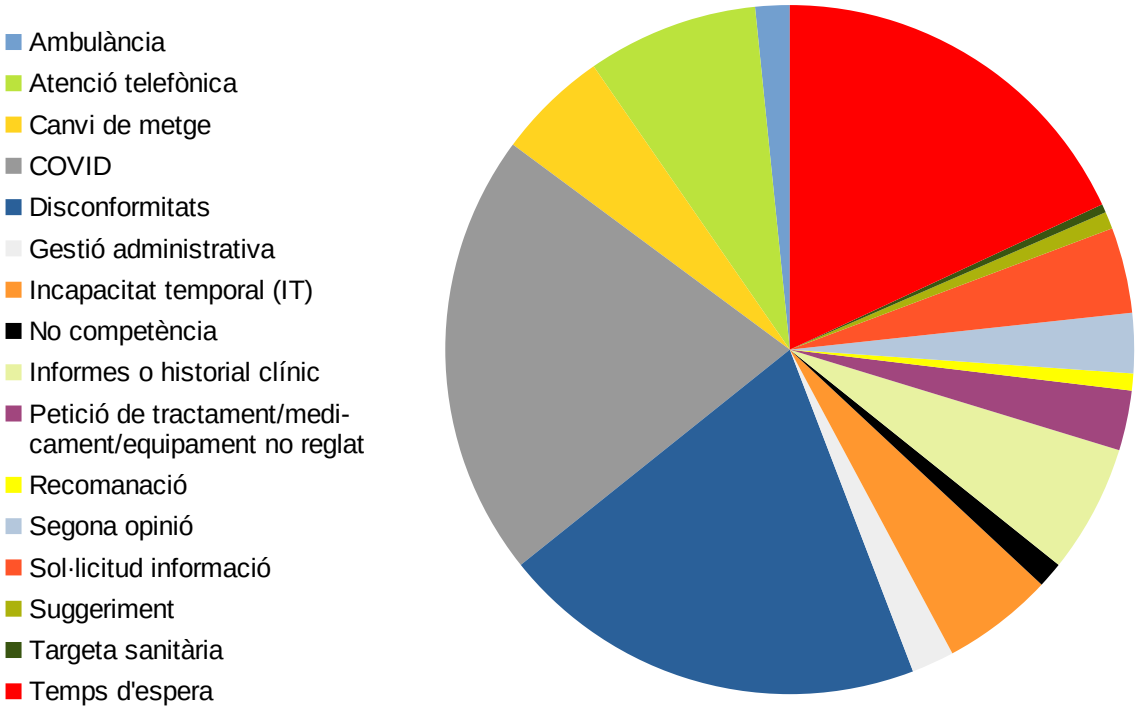
MOTIU DE LA QUEIXA/RECLAMACIÓ		%
Ambulància	4	1.61 %
Atenció telefònica	20	8.03 %
Canvi de metge: atenció primària	7	2.81 %
Canvi de metge: especialista	7	2.81 %
COVID: certificat de recuperació	9	3.61 %
COVID: certificat persona de risc	1	0.40 %
COVID: comentari vacunes	2	0.80 %
COVID: protocols COVID	9	3.61 %
COVID: reemborsament PCR	5	2,01 %
COVID: sol·licitud vacunació	19	7.63 %
COVID: tipus de vacuna	7	2.81 %
Demora atenció a urgències	1	0.40 %
Demora consulta	20	8.03 %
Demora intervenció quirúrgica	15	6.02 %
Demora prova	8	3.21 %
Disconformitat amb el funcionament del servei	14	5.62 %
Disconformitat amb l'atenció sanitària	14	5.62 %
Disconformitat amb la relació assistencial	27	10.84 %
Informes o historial clínic (accés, sol·licitud, rectificació)	15	6.02 %
No competència	3	1.20 %
Problemes relacionats amb la incapacitat temporal (IT)	13	5.22 %
Recomanacions i suggeriments	4	1.61 %
Sol·licitud de tractament, medicament o equipament no reglat	7	2.81 %
Sol·licitud informació	11	4.42 %
Sol·licitud segona opinió	7	2.81 %
TOTAL	**249**	**100,00 %**

Agrupant les queixes i reclamacions originades per la COVID-19, trobam que és la causa més freqüent amb 52 expedients. Segueixen de prop les queixes relacionades amb la disconformitat que ha manifestat l'usuari amb diferents facetes del servei o de l'atenció sanitària (50) i després les reclamacions per les demores a les llistes d'espera (45).

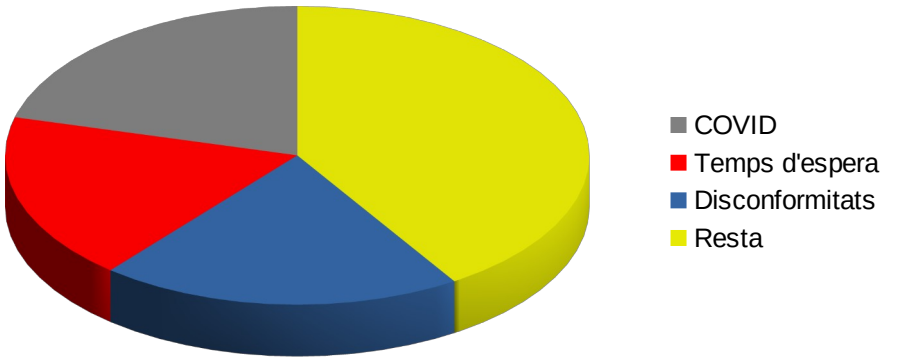
Taula 8. Principals motius de les queixes i reclamacions el 2021

MOTIU DE LA QUEIXA/RECLAMACIÓ		%
Queixes relacionades amb la COVID-19	52	20.88 %
Queixes relatives a disconformitats /desacords	50	20,08 %
Queixes sobre el temps d'espera	45	18.07 %

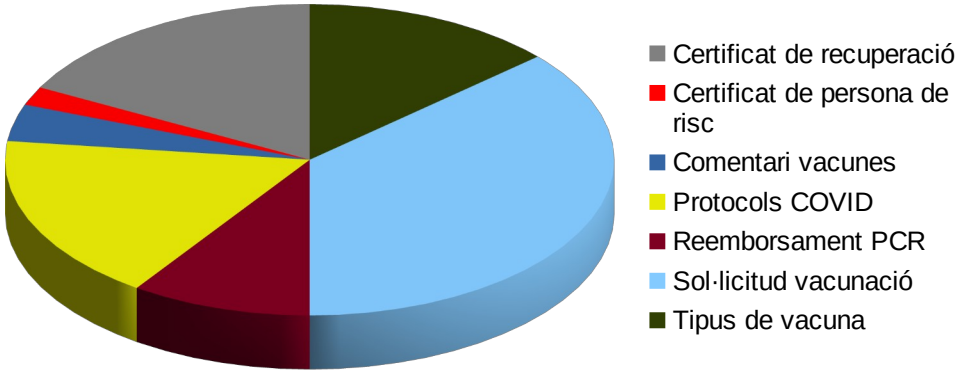
Gràfic 7. Categories de queixes i reclamacions



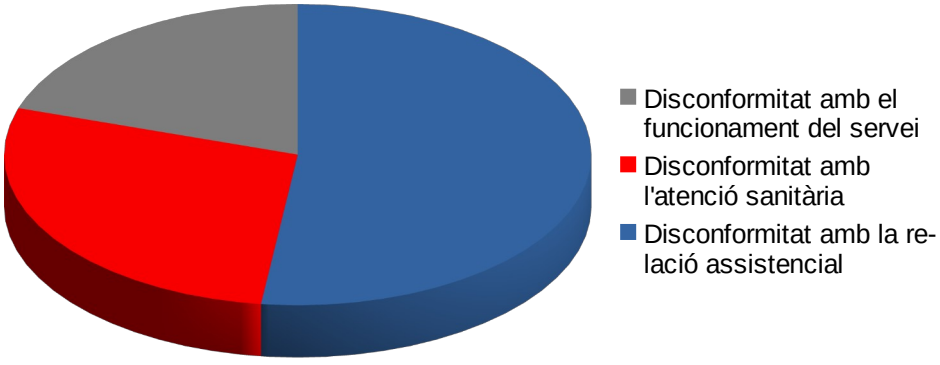
Gràfic 8. Principals categories de queixes i reclamacions agrupades



Gràfic 9. Desglossament per motius: COVID-19



Gràfic 10. Desglossament per motius: disconformitats i desacords



Taula 9. Expedients segons origen del centre sanitari

CENTRE SANITARI		%
061	4	1,61 %
Arxivada (dades insuficients)	5	2,01 %
Atenció primària	51	20,48 %
Conselleria de Salut i Consum	3	1,20 %
Creu Roja	2	0,80 %
Defensora de la ciutadania de l'Ajuntament de Palma	1	0,40 %
Departament Jurídic	2	0,80 %
Direcció d'Assistència Sanitària del Servei de Salut	1	0,40 %
Direcció General de Prestacions i Farmàcia	1	0,40 %
Servei de Salut Ambiental	1	0,40 %
Gabinet de la consellera	3	1,20 %
Direcció General del Servei de Salut	1	0,40 %
Gestionada per l'Oficina del Defensor	8	3,21 %
Hospital Can Misses	7	2,81 %
Hospital d'Inca	8	3,21 %
Hospital de Formentera	1	0,40 %
Hospital de Manacor	5	2,01 %
Hospital Mateu Orfila	11	4,42 %
Hospital Sant Joan de Déu	4	1,61 %
Hospital Universitari Son Llàtzer	16	6,43 %
Hospital Universitari Son Espases	45	18,07 %
Servei de Salut	56	22,49 %
IMAS	1	0,40 %
Inspecció Mèdica	1	0,40 %
Mutua Balear	1	0,40 %
No competència	9	3,61 %
Oficina de Salut Mental de les Illes Balears (OSMIB)	1	0,40 %
TOTAL	**249**	**100,00 %**

El Servei d'Atenció a l'Usuari del Servei de Salut, l'atenció primària i l'Hospital Universitari Son Espases són els centres d'origen amb més nombre de reclamacions que s'han presentat a l'Oficina en primera o en segona instància i, per tant, als quals s'han traslladat, d'una manera o l'altra, perquè les gestionassin. Els tres junts suposen el 60 % dels expedients oberts durant tot l'any 2021.
Com a explicació d'aquests nombres es pot dir que els expedients relacionats amb la vacunació de la COVID-19 es remetien als Serveis Centrals perquè s'hi donàs una resposta. A l'atenció primària s'han concentrat 15 de las 20 queixes basades en els problemes per comunicar-se per telèfon amb un centre sanitari. En el cas de l'Hospital Universitari Son Espases, és el centre sanitari amb més volum de llits i consultes externes.

Hi ha 23 expedients que no s'han incoat perquè es tracta de peticions d'informació, queixes no formalitzades o sol·licituds que no corresponien a l'Oficina del Defensor, encara que se n'orientàs la qüestió plantejada en cada cas.

Taula 10.a) i 10.b) Classificació d'expedients

CLASSIFICACIÓ D'EXPEDIENTS (ADMISSIÓ/INADMISSIÓ A TRÀMIT)		%
Admesos a tràmit	27	10,84 %
No admesos a tràmit	199	79,91 %
No incoats	23	9,23 %

RECLAMACIÓ PRÈVIA DELS EXPEDIENTS INCOATS		%
Amb reclamació prèvia	50	22,12 %
Sense reclamació prèvia	176	77,87 %

En tots els casos en què les reclamacions o queixes no s'han admès a tràmit s'ha notificat a l'usuari el motiu pel qual no s'ha acceptat, basat en els articles del Decret 21/2020 que així ho indiquen i alhora se l'ha informat sobre a quin centre sanitari o entitat s'havia adreçat la seva queixa a través dels serveis d'atenció a l'usuari corresponents, per considerar-lo el més adequat per respondre-la. En la comunicació s'afegia que si en dos mesos no rebia resposta o la contestació era desfavorable i l'usuari no l'acceptava es podien tornar a posar en contacte amb l'Oficina del Defensor. Si es produïa aquesta situació, l'admissió a tràmit es valorava segons les indicacions dictades en el Decret 21/2020.

Taula 11. Expedients admesos a tràmit

ADMESOS A TRÀMIT						
Núm.	Motiu	Centre	Data d'entrada a tràmit	Resolució	Actuacions relacionades	Categoria
1)	Relació amb professional de salut mental	Hospital Universitari Son Espases	23/03/21	26/05/21		Disconformitat amb la relació assistencial
2)	Demora en intervenció quirúrgica de traumatologia	Hospital Universitari Son Espases	12/01/21	22/01/21		Demora quirúrgica
3)	Atenció nocturna a urgències i manca de transport a l'Hospital de Manacor	Hospital de Manacor	16/03/21	22/10/21	Recomanació	Disconformitat amb la relació assistencial
4)	Sol·licitud d'estudis específics digestius	Hospital de Manacor	21/10/21	30/12/21		Segona opinió
5)	Demora intervenció quirúrgica cardíaca	Hospital Universitari Son Espases	28/04/21	14/05/21		Demora quirúrgica
6)	Demora i dificultat per obtenir l'accés a la història clínica	Servei de Salut	30/04/21	03/05/21	Recomanació	Informes o historial clínic
7)	Problemes d'accés telefònic al centre de salut	Atenció primària	21/09/21	18/10/22		Atenció telefònica
8)	Vacunació per COVID-19	Ib-Salut	21/05/21	13/07/21		Covid: sol·licitud vacunació
9)	Demora en la contestació a la petició d'un canvi de centre de salut	Atenció primària	05/08/21	16/11/22		Canvi de metge: atenció primària
10)	Accés a informes mèdics per correu electrònic	Hospital Universitari Son Espases	04/06/21	09/06/21	Recomanació	Informes o historial clínic
11)	Demora de 2 anys per a consulta d'oftalmologia	Hospital Universitari Son Llàtzer	04/06/21	23/06/21		Demora consulta
12)	Falta de comunicació amb el Servei de Neurocirurgia	Hospital Universitari Son Espases	08/06/21	30/11/21	Suggeriment Recomanació	Disconformitat amb l'atenció sanitària
13)	Desacord per inexactitud de dades a l'informe d'urgències	Hospital d'Inca	06/07/21	27/08/21	Suggeriment	Informes o historial clínic
14)	Sol·licitud de tractament amb ozonoteràpia	Hospital Universitari Son Espases	20/09/21	08/06/22		Sol·licitud de tractament/ medicament/ equipament no reglat
15)	Disconformitat amb els canvis freqüents de metge substitut i l'atenció telefònica	Atenció primària	09/11/21	04/11/21		Atenció telefònica

16)	Disconformitat amb l'atenció mèdica al seu pare durant la pandèmia	Atenció primària / 061	29/12/21	03/05/23		Disconformitat amb l'atenció sanitària
17)	Llista d'espera per a intervenció quirúrgica de traumatologia	Hospital Universitari Son Espases	28/10/21	17/03/22		Demora quirúrgica
18)	Problemes amb la dispensació de la medicació	Hospital Sant Joan de Déu	21/09/21	23/09/21		Sol·licitud de tractament/ medicament/ equipament no reglat
19)	Disconformitat amb l'atenció a persona amb discapacitat	Hospital Universitari Son Espases	22/10/21	09/03/22	Recomanació	Desacord amb la relació assistencial
20)	Disconformitat amb l'atenció a urgències	Hospital d'Inca	21/10/21	28/12/21		Disconformitat amb l'atenció sanitària
21)	Disconformitat amb la coordinació hospitalària entre hospitals de diferents comunitats	Hospital Mateu Orfila	29/12/21	29/07/22	Recomanació	Disconformitat amb l'atenció sanitària
22)	Disconformitat amb l'atenció a pacient portador de sonda vesical	Hospital Universitari Son Espases	02/11/21	24/03/22		Disconformitat amb l'atenció sanitària
23)	Denegació vacunació de la grip	Atenció primària	28/01/22	26/10/22		Petició de tractament/medicament / equipament no reglat
24)	Demora per intervenció quirúrgica	Hospital Universitari Son Espases	01/12/21	24/03/22		Demora quirúrgica
25)	Disconformitat amb l'actuació dels professionals al PAC Son Pizà	Atenció primària (Mallorca)	07/12/21	24/01/22		Disconformitat amb la relació assistencial
26)	Demora en intervenció quirúrgica traumatològica	Hospital Universitari Son Espases	28/12/21	07/06/22		Demora quirúrgica
27)	Demora en consulta d'oftalmologia	Hospital Universitari Son Llàtzer	21/12/21	07/01/22		Demora consulta

4. Anàlisi de l'activitat de 2021

Durant l'any 2021, l'activitat de l'Oficina del Defensor ha augmentat, tot i que l'increment ha estat més moderat que l'any anterior. El 2020 es presentaren 235 reclamacions, mentre que en 2021 han estat 249, la qual cosa significa un augment del 6 %.

El procediment d'actuació que ha seguit l'Oficina es basa en el Decret 21/2020, de 10 de juliol, en el qual es delimiten clarament el camp i mode d'actuació del defensor o defensora.

Quant a l'evolució de l'activitat aquest any, juny i juliol han estat els mesos amb més expedients oberts (31 i 38 expedients, respectivament). Aquest elevat nombre està relacionat amb els problemes que van sorgir arran de la vacunació massiva de la població balear. La mitjana de la resta de mesos és de 18 expedients per mes.

L'ús del formulari de sol·licitud accessible a la pàgina web de l'Oficina del Defensor per presentar les queixes suposa el gruix d'entrada dels expedients (gairebé un 68 %), seguit de l'enviament de correus electrònics per donar inici a la tramitació (devers el 15 %). Fins i tot la presa de dades a partir de telefonades per a l'obertura d'ofici d'expedients mitjançant una diligència (8 %) suposa un percentatge superior al dels oberts presencialment (menys del 6 %).

El 2021, el nombre de dones que presenten peticions de queixes o reclamacions torna a ser superior al d'homes; de fet, més de la meitat de les reclamacions han estat presentades per dones. Quant a les persones que han representat l'usuari afectat per una queixa, tres de cada quatre han estat dones, encara que s'ha de dir que el nombre de representants és baix, només 15 persones, que suposen el 6 % del total d'expedients de l'any.

Quant als motius de les sol·licituds, en el gràfic 8 es representen els que han estat més nombrosos. Corresponen a les queixes i reclamacions relacionades amb la COVID-19, seguides per les relacionades amb les llistes d'espera per a les consultes d'especialitats, per a cirurgia o per a proves diagnòstiques, i després les demandes que s'han presentat per disconformitat o desacord de l'usuari amb l'assistència rebuda en un servei en concret. En realitat, la COVID-19 no és aliena als altres dos grups de motius si es mira detingudament.

El desglossament dels expedients oberts a causa de la COVID-19 aquest any 2021 engloba motius com ara les sol·licituds de vacunació d'alguns usuaris perquè consideraven que per la seva situació física o laboral no podien esperar la progressió escalonada de la vacunació massiva, l'obtenció del certificat de recuperació quan la detecció de la COVID-19 es feia a través dels tests ràpids

d'antígens, sense PCR, l'aplicació o la falta de seguiment dels protocols COVID, les peticions per a l'administració d'una vacuna concreta no indicada al grup d'edat específic, i les sol·licituds de reemborsament del cost de PCR fetes en clíniques privades per viatges o motius personals. Una altra qüestió han estat les queixes dels usuaris que patien alguna al·lèrgia i esperaven la consulta telefònica de l'al·lergòloga per saber si es podien vacunar i amb quina vacuna. Aquesta situació es prolongava per manca de professionals suficients de l'especialitat d'al·lergologia. En darrer lloc, han arribat comentaris i un suggeriment respecte de les vacunes i la vacunació.

Les llistes d'espera s'han vist incrementades com a conseqüència de la dedicació sanitària a la pandèmia i la disminució de l'activitat en les consultes i les sales d'operacions. Això ha provocat en alguns casos demores grans, per les quals l'usuari es dirigia a l'Oficina cercant solució. Cal recordar que el volum més important de queixes per llistes d'espera es presenten directament al servei d'atenció a l'usuari del centre de què es tracta, però que a l'Oficina arriben de tots els centres i que l'usuari expressa les circumstàncies per les quals se sent afectat en la seva situació física i personal per la llarga espera.

Encara que la COVID-19 ha estat un factor en els desacords entre professionals i pacients, no és l'únic. Les queixes assenyalen que l'usuari no ha tengut informació suficient per anar al lloc adequat per a proves o cures; en altres casos, no està d'acord sobre com funciona un centre o servei; hi ha hagut dues queixes pel menjar hospitalari o bé en diverses ocasions s'identifiquen problemes de descoordinació i falta d'informació entre centres, que varen donar lloc a una recomanació respecte d'això. Les reclamacions per l'atenció professional alguna vegada són tributàries també d'una reclamació patrimonial a més de la resposta que doni el servei afectat. En el contingut d'aquestes queixes i més en les basades en la relació entre professionals i pacients es delata la importància de la formació en habilitats de comunicació dels professionals sanitaris i no sanitaris.

Durant aquest any pot ser que les millors habilitats, de vegades, no hagin estat suficients perquè les demores en l'atenció, les consultes telefòniques amb disminució de les presencials i la presència constant de la COVID-19 han produït un cansament en els professionals i en els usuaris que en algunes ocasions ha repercutit en la comunicació i la comprensió entre els uns i els altres. Amb això, les relacions assistencials s'han pogut tornar més difícils i arribar a produir-se insatisfaccions, malestars i irritacions, no sempre ben canalitzats.

L'any 2021 s'han consolidat alguns canvis que s'iniciaren arran dels protocols sorgits de l'emergència sanitària per la COVID-19. Un d'aquests canvis ha estat la normalització de les consultes telefòniques, fins i tot quan es van regularitzar les consultes presencials. Aleshores són ben acceptades pels usuaris en general, però

la dificultat per aconseguir el contacte telefònic —sigui perquè el centre no l'agafa o perquè l'usuari no sent o no pot atendre la telefonada del metge— provoca malestar i sensació de frustració que ha pogut dur a la crispació, de vegades dirigida al personal d'admissió de centres i serveis. De fet, ha estat el quart motiu de reclamació, sumant hospitals i centres de salut. Evidencia la necessitat de solucions per augmentar el nombre de línies telefòniques o estructurar l'atenció telefònica de manera que estigui organitzada per facilitar una relació efectiva i satisfactòria entre l'usuari i els professionals.

Aquests quatre motius suposen el 60 % del total i ens aproxima a la repercussió i les conseqüències que ha tingut la pandèmia en els usuaris i, pot ser, en la població general, que ha perdut nivells de confiança en el sistema sanitari públic, alhora que s'estenia un desprestigi dels professionals sanitaris i no sanitaris generalitzat, que tenia poca relació amb els nivells de feina de cada servei o centre i amb les mesures que s'adoptaven quant a la humanització i l'accessibilitat dels serveis.

Pel que fa a altres motius de reclamació inclosos en la taula i el gràfic 7, cal destacar-ne alguns com ara les sol·licituds per accedir a la història clínica o a informes concrets. Encara que no és una activitat de l'Oficina, ens ha plantejat reflexions sobre l'accessibilitat a la història clínica i el dret de rectificació reconeguts en la Llei d'autonomia del pacient, que ens ha duit a preparar una recomanació.

Un altre qüestió es el nombre de queixes relacionades amb les baixes i les altes laborals. En principi, no és un tema competencial de l'Oficina del Defensor i per això s'orientaven al Servei d'Inspecció Mèdica. En altres casos, el problema estava definit en un desacord amb el diagnòstic de l'especialista, origen de la baixa o de l'alta, o bé a queixes per no estar d'acord amb la relació mantinguda durant la consulta en la inspecció mèdica.

Hi ha un 5,2 % de les queixes en les quals se sol·licita un canvi de professional o de centre. Els usuaris que donen raons per canviar d'especialista coincideixen de vegades amb un canvi d'hospital. A l'atenció primària la sol·licitud és en alguns casos al contrari; no volen canviar de metge/metgessa de família quan per circumstàncies no valorables per l'usuari li'l han canviat. Els canvis entre els facultatius del mateix centre habitualment no tenen cap dificultat, però ens ha arribat alguna queixa per denegació de canvi de metge o de centre, per una quota de pacients sobrepassada del facultatiu sol·licitat o un excés de canvis de professional per part de l'usuari.

La informació és una altra tasca de l'Oficina, recollida en la valoració dels expedients, encara que no està especificada en el Decret. S'informa i s'orienta a

les persones que es posen en contacte amb l'Oficina sense tenir la queixa ben definida i no saben què han fer o on adreçar-se per trobar solució al seu problema. En aquests casos, responem els dubtes, fins i tot consultant altres entitats si és necessari, i informam sobre el funcionament de l'Oficina encara que la demanda no doni lloc a una queixa formal.

Així mateix, sense que sigui competència de l'Oficina del Defensor, algun usuari ha demanat assessorament o ha presentat queixes respecte de la sanitat privada de les illes. També hem informat que no teníem competència en qüestions sobre les quals ja havien presentat demanda judicial o hi havia obert un procediment de responsabilitat patrimonial.

Una vegada publicat el Decret 21/2020 els criteris d'admissió quedaven explícits. Seguint aquests criteris, s'han admès a tràmit 27 expedients, un terç dels quals correspon a demores de la llista d'espera. Els altres dos terços corresponen a la resta de les categories que s'han comentat abans i que es representen en el gràfic 7. Hi ha un retard en les resolucions d'alguns expedients que, ocasionalment, ha fet que la tramitació es prolongui a l'any següent, principalment els oberts en els darrers mesos de l'any. En alguns casos, el retard ha estat condicionat per la falta de contestació sobre els fets del centre afectat, per la qual cosa s'ha reiterat la sol·licitud d'informe. Sobre això, cal dir que a la fi tots els centres han donat resposta. En altres ocasions, és per la pròpia dinàmica de l'oficina. Els resultats de la tramitació dels expedients han donat lloc a 2 suggeriments i una recomanació dirigits a centres concrets i 5 recomanacions, tres de les quals estan en procès d'elaboració.

La situació del Defensor dels Usuaris dona una perspectiva àmplia per observar els problemes que tenen els usuaris en les seves relacions amb els serveis sanitaris. Precisament, la missió d'aquesta Oficina és la defensa dels seus drets emparats en la legislació, l'ètica i l'equitat.

5. Conclusions

Aquest 2021, com l'any anterior, ha estat també un any clarament influenciat per la COVID-19. La quantitat de queixes obertes davant l'Oficina ha variat en funció de la situació pandèmica i s'han intensificat-se especialment amb els problemes relacionats amb la vacunació de la població balear. Més que augmentar el nombre d'expedients es podria dir que han canviat les causes dels expedients.

L'entrada telemàtica de les queixes s'ha consolidat, així com la utilització d'eines digitals per a les comunicacions internes i externes, tot respectant les preferències de l'usuari.

Així mateix, es consolida l'ús del telèfon per comunicar-se directament amb l'usuari i obtenir informació suplementària a la presentació de la queixa escrita.

És molt important la relació directa de l'Oficina del Defensor dels Usuaris amb els serveis d'atenció a l'usuari de cada centre sanitari, que estan atesos per persones amb àmplia experiència en aquest camp i ben predisposes a facilitar les gestions dels usuaris. La potenciació i coordinació de l'Oficina amb els servei d'atenció a l'usuari significa una atenció més humanitzada a les persones usuàries i pot suposar una millora del serveis una vegada identificades les mancances.

El Defensor dels Usuaris, com a representant d'una institució de segona instància, té una posició privilegiada per observar les opinions i els sentiments dels usuaris. La solució dels problemes motiu de les queixes, sense deixar de ser important, es pot situar en una visió més àmplia que abasta les persones amb problemes similars que no arriben a presentar una queixa i la reflexió consegüent sobre la necessitat de mesures de solució que es presenten a l'Administració com a suggeriments o recomanacions.

Moltes queixes estan vinculades a aspectes de la vida quotidiana o de l'entorn, o bé a factors socials o mediambientals que superen les competències del Decret de funcions del Defensor i obliguen a recomanar el demorat nomenament del síndic de Greuges de les Illes Balears.

6. Projectes per a 2022

En primer lloc, acabar d'establir un procediment propi, estable i durador per a la gestió dels expedients oberts a l'Oficina, integrant-hi de manera efectiva l'ús de les aplicacions NOTIB i VALIB, així com l'ús correcte dels correus electrònics, les cartes certificades, el formulari de sol·licitud d'obertura d'expedient a la pàgina web del Defensor dels Usuaris i la Carpeta Ciutadana.

Potenciar la institució del Defensor dels Usuaris davant les associacions de pacients i donar-la a conèixer.

Finalment, elaborar 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, atesa la missió de defensa dels drets dels usuaris i millora de la sanitat pública d'aquesta Oficina.

7. Activitat de la defensora durant 2021

— Reunió per videoconferència amb la Comissió d'Ètica de les Illes Balears, 10 de març de 2021.

— Assistència al seminari «Menorca, un laboratori per avançar idees en un món de pandèmies», els dies 29 i 30 d'abril de 2021, Can Victori (Maó).

— Reunió a Can Campaner amb el Grup de Participació a la Prestació d'Ajuda per Morir, 10 de juny de 2021.

— Assistència al Taller d'eutanàsia a l'Hospital Universitari Son Espases, 13 de juliol de 2021.

— Reunió amb la consellera de Salut i Consum al Casal Ernest Lluch per a la inauguració de les dependències de l'Oficina el 2 d'agost de 2021.

— Resposta a la pregunta parlamentària sobre l'activitat del Defensor dels Usuaris durant el 2020 i 2021, contestada l'agost de 2021.

— Revisió del Pla d'Humanització 2021-2026 del Servei de Salut de les Illes Balears, agost 2021.

— Assistència a la I Jornada de l'Estratègia de les Malalties Minoritàries (Curs d'actualització en malalties minoritàries) de les Illes Balears, impartit per Estratègies de Salut de les Illes Balears el 4 i 5 de novembre de 2021.

— Assistència a la II Jornada Salut i Dones (Gènere i altres determinants socials de la salut), impartit per la Comissió de Formació Continuada de les Professions Sanitàries a les Illes Balears el 12 de novembre de 2021.

— Assistència a la «IX Jornada de actualización en medicina tropical y salud global», a Madrid, 25 de novembre de 2021 (noves perspectives de les malalties infeccioses emergents).

— Realització del curs en línia «Introducción a la bioética en la práctica multidisciplinar clínica», impartida per la Fundació Víctor Grifols i Lucas entre els dies 13 de novembre i 23 de desembre de 2021.

8. Propostes, suggeriments i recomanacions de 2021

— Recomanació adreçada al director del Servei de Salut per agilitzar les consultes amb els especialistes en al·lèrgies en relació amb la campanya de vacunació de la població davant la pandèmia de la COVID-19.

— Recomanació adreçada a la consellera de Salut i Consum per implementar un pla de transports adequat a les necessitats de la distribució poblacional dels usuaris en relació amb l'Hospital de Manacor, fent especial èmfasi en la necessitat de preveure el transport públic a la nit, atesa la continuïtat del servei d'urgències i les distàncies als nuclis de població, pels problemes que no haver-n'hi pot suposar per a alguns usuaris.

9. Annexos

1. Recomanació adreçada al director del Servei de Salut en relació amb els especialistes en al·lèrgies per a la campanya de vacunació contra la COVID-19.

2. Recomanació adreçada a la consellera de Salut i Consum per al transport nocturn públic a l'Hospital de Manacor.

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

Sr. Juli Fuster
Director IB- SALUT
Servei de Salut
C/ Reina Esclaramunda, 9
07003 Palma

RECOMANACIÓ

La campanya de vaccinació en un temps rècord i en unes condicions d'epidèmia activa, s'està seguint per l'Administració sanitària de les Illes Balears i per la pròpia població d'una manera exemplar.

No obstant això, des de l'Oficina del Defensor de l'Usuari del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears, hem detectat que, en els casos d'al·lèrgies d'algun tipus, es retarda la vaccinació del col·lectiu afectat per demora en la consulta amb l'especialista en al·lèrgies.

A més, hem detectat una manca d'informació suficient als usuaris afectats.

Atès que en aquest moment s'intenta captar a les persones no vacunades en els seus grups corresponents,

Es recomana:

1- Agilitzar les consultes amb els especialistes en al·lèrgies a qui se'ls hi encomana aquesta tasca.

2- Si és precís, augmentar el nombre d'especialistes en al·lèrgies dedicats a la vaccinació, durant el temps que sigui necessari.

3- Millorar la qualitat de la informació que es proporciona als usuaris afectats.

Micaela Llull Serralde

Defensora dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic

Palma, 30 d'agost de 2021

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

Sra. Patrícia Gómez i Picard
Consellera de Salut i Consum de les Illes Balears
Plaça d'Espanya, 9
07002 Palma

Benvolguda Senyora,

Hem rebut en aquesta Oficina una queixa d'una usuària referent a l'absència de transport nocturn a l'Hospital de Manacor. La situació es va produir quan el seu fill, menor d'edat, i ella varen ser traslladats amb ambulància des del centre de salut del lloc on viuen fins a urgències de l'Hospital de Manacor. Era a la nit quan, una vegada atès el pacient, li varen donar l'alta d'urgències, horari en el qual no hi ha transport públic per tornar al seu poble. Com els usuaris no tenien prevista aquesta situació, no disposaven de recursos per al seu retorn.

A vegades una queixa fa reflexionar sobre problemes més generals i és el que ha succeït en aquesta ocasió.

Els hospitals són centres amb un gran moviment de persones, siguin treballadors o pacients. Per tant, les comunicacions viàries amb transport públic o privat són factors que es contemplen des d'abans de la construcció i tenen rellevància en el funcionament habitual del centre.

Pel que fa als serveis de transport públic que arriben fins a l'Hospital són imprescindibles per donar facilitat d'accés i de sortida als usuaris des dels diferents barris o nuclis de població de l'àrea atesa. És cert que l'horari i la freqüència han d'estar d'acord amb l'afluència de públic, encara que cal tenir en compte que el servei d'urgències roman sempre obert i que el transport sanitari és exclusiu per les situacions urgents o aquelles que estiguin contemplades en la seva guia (Guia sobre la prestació de transport sanitari no urgent. Prescripció i coordinació).

C. de la Rosa, 3
07003 Palma
Tel. 971 17 61 13
defensalut.caib.es

En la societat actual, pensam primer de tot en la utilització del cotxe propi o individual per qualsevol desplaçament, però hi ha persones que no disposen de vehicle o no en poden fer ús per limitacions físiques o per falta de recursos. Per altra banda, es considera que l'ús del transport públic és preferible des del punt de vista mediambiental i econòmic.

És clar que el transport públic dels hospitals no és una competència directa de la Conselleria de Sanitat i Consum. Ni tan sols d'altra entitat o institució en exclusiva, encara que és important per l'atenció global i humanitzada del pacient. Per tant, són fonamentals els criteris que valoren les institucions implicades per atendre les necessitats de la població en els seus desplaçaments.

En aquest cas concret, l'Hospital de Manacor proporciona els serveis de salut de la sanitat pública als nuclis de població que conformen el Sector de Llevant de Mallorca, incloses les urgències. Aquesta activitat suposa uns desplaçaments entre els diferents pobles i l'hospital que no estan prou coberts pel transport públic.

Per altra banda, els principis de l'Hospital de Manacor manifesten el compromís ètic d'oferir una assistència sanitària humanitzada i personalitzada als pacients i als seus acompanyants.

També cal considerar que està prevista una important obra d'ampliació i millora de l'Hospital en els pròxims anys que pot afectar les comunicacions viàries i els transports.

Per totes les circumstàncies exposades, recoman:

1) Presentar les necessitats de transport públic dels usuaris a les institucions i entitats que el gestionin.

2) Introduir en les millores de l'Hospital de Manacor, un pla de transport adient amb les necessitats de la distribució poblacional dels usuaris.

C. de la Rosa, 3
07003 Palma
Tel. 971 17 61 13
defensalut.caib.es

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

3) Preveure la necessitat que l'Hospital disposi de transport públic a la nit, atès la continuïtat del servei d'urgències, la distància als diferents nuclis de població i els problemes que la seva absència pot significar per alguns usuaris.

Confiam que aquestes recomanacions siguin tengudes en compte en els llocs i temps apropiats per poder induir una millora dels serveis públics i de l'atenció a l'usuari de la sanitat pública.

Atentament

Micaela Llull Sarralde
Defensora dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic

Palma, 22 d'octubre del 2021

C. de la Rosa, 3
07003 Palma
Tel. 971 17 61 13
defensalut.caib.es