GOIB
CONSELLERIA
SALUT I CONSUM
OFICINA DEFENSOR
USUARIS SISTEMA
SANITARI PÚBLIC
ILLES BALEARS

Memòria de l'Oficina de la Defensora dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears

Any 2022

Pl. d'Espanya, 9
07002 Palma
Tel. 971 17 61 13
salut.caib.es

Índex

1. Introducció..... pàg. 3

2. Organització i funcionament..... pàg. 5

3. Activitat any 2022..... pàg. 7

4. Anàlisi de l'activitat de 2022..... pàg. 20

5. Conclusions..... pàg. 23

6. Projectes per a 2023..... pàg. 24

7. Activitat de la defensora durant 2022..... pàg. 25

8. Propostes, suggeriments i recomanacions de 2022..... pàg. 27

9. Annexos..... pàg. 28

Pl. d'Espanya, 9
07002 Palma
Tel. 971 17 61 13
salut.caib.es

1. Introducció

La Memòria de l'Oficina del Defensor del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears que aquí presentam correspon a l'any 2022.

Destaca en l'activitat d'aquest any l'estabilització del nombre d'expedients oberts respecte a l'any anterior, però amb canvis en les condicions de presentació, de tal forma que han augmentat els expedients que s'han admès a tràmit amb relació als admesos l'any 2021. Això pot suposar que s'han fet més conegudes les funcions i actuacions del Defensor dels Usuaris com a recurs de segona instància després d'una queixa prèvia sense resultats.

Quant als motius de presentació de queixes, han canviat les freqüències pel que fa a l'any 2021 perquè els expedients vinculats a la COVID-19 i la vacunació han quedat desplaçats del primer lloc per les demores en les llistes d'espera. Aquest ha estat un problema important i reconegut en normalitzar-se l'assistència sanitària després dels pitjors períodes de l'any anterior i de l'augment d'infectivitat pel virus al començament de l'any.

La normativa legal 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, 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 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, que 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.
- El Decret 88/2004, de 22 d'octubre, regulador del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears, que desplega la figura creada a la Llei 5/2003.
- 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 derogà el decret anterior i per la qual quedà 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. Durant aquest temps els usuaris no tenien la possibilitat d'una segona instància independent i autònoma que atengués les seves queixes i reclamacions en matèria de salut, i això va suposar la pèrdua d'una via de comunicació i mediació entre els usuaris i l'Administració.

— 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 inicià 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 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.

— Finalment, el Decret 21/2020, de 10 de juliol, regula i 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 en la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, adscrit a la Conselleria de Salut i Consum, i que exerceix les seves funcions amb independència plena i autonomia funcional.

La defensora dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic

Micaela Llull Sarralde

Pl. d'Espanya, 9
07002 Palma
Tel. 971 17 61 13
salut.caib.es

2. Organització i funcionament

L'Oficina del Defensor durant l'any 2022 ha comptat amb una estructura administrativa de suport formada per dues persones: una administrativa cap de negociat i un tècnic superior lloc base. Diverses circumstàncies alienes a la mateixa organització de l'Oficina han fet que enguany es comptàs només amb una persona de suport en determinats períodes de temps.

La seu de l'Oficina s'ha ubicat de manera definitiva a les dependències situades a la planta baixa del Casal d'Entitats Ernest Lluch, en el carrer de la Rosa (Palma), que pertany a la Conselleria de Salut. Els locals es van reformar i adaptar per a aquesta funció 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, especifica les funcions, 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 de les persones usuàries amb independència i autonomia plena en les seves funcions.

Les actuacions del Defensor consisteixen a atendre les reclamacions i queixes que presenten les persones usuàries dins l'àmbit sanitari públic; iniciar les investigacions pertinents per aclarir-les; formular suggeriments, propostes o recomanacions a l'Administració o entitats, d'ofici o a instància de les persones interessades; mantenir entrevistes amb les persones de l'Administració que siguin objecte d'una queixa; formular, si escau, propostes o suggeriments per a reformes en la normativa sanitària, 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 als usuaris 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 admetre a tràmit les queixes i reclamacions que es presenten a l'Oficina del Defensor dels Usuaris és necessari haver presentat abans una queixa al Servei d'Atenció a l'Usuari del Servei de Salut de les Illes Balears i que aquesta s'hagi atès i resolt de manera desfavorable, o bé que no s'hagi atès o resolt 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 corresponent perquè les resolgui, i se n'informa la persona usuària, junt amb la inadmissió provisional a tràmit. Sense entremetre's en l'activitat del Servei d'Atenció a l'Usuari, se'n fa un seguiment fins que el servei adient envia una còpia de la resposta i es dona per solucionada.

COVID-19

La pandèmia, l'any 2022, va tenir una presència diferent que els anys anteriors i va donar lloc a altres tipus de queixes.

Des d'octubre de 2021 fins a març de 2022 es va donar la sisena onada epidemiològica de COVID-19. La va produir la variant òmicron, caracteritzada per ser fàcilment transmissible, encara que amb menys virulència i letalitat, però el mes de març originà el pic d'incidència més alt de tota la pandèmia. Va tenir una continuació amb diferents variants i amb menys nombre d'infeccions fins a l'estiu.

En aquesta situació de presència del virus i vacunació extensa de la població, les mesures per controlar l'epidèmia dictaven que les persones que volien viatjar o inclús anar a un local públic necessitaven el certificat de vacunació per COVID-19 o el certificat de recuperació d'haver passat la malaltia. Aquest darrer va ser origen de queixes i reclamacions perquè, encara que la prova ràpida d'antigen era la més utilitzada per diagnosticar-la, la normativa europea indicava que només es podia donar el certificat de recuperació amb una prova PCR positiva d'onze dies a sis mesos anteriors a la data de petició. Per això va haver-hi moltes persones que se sentien perjudicades per no poder treure-la, ja que el seu diagnòstic havia estat per test ràpid i no per PCR, fet que provocava la presentació de reclamacions per demanar una normalització dels diagnòstics. El febrer del 2022 la Unió Europea va validar el test ràpid d'antigen com a prova per obtenir el certificat de recuperació, sempre que es fes per personal sanitari competent, i el problema va finalitzar.

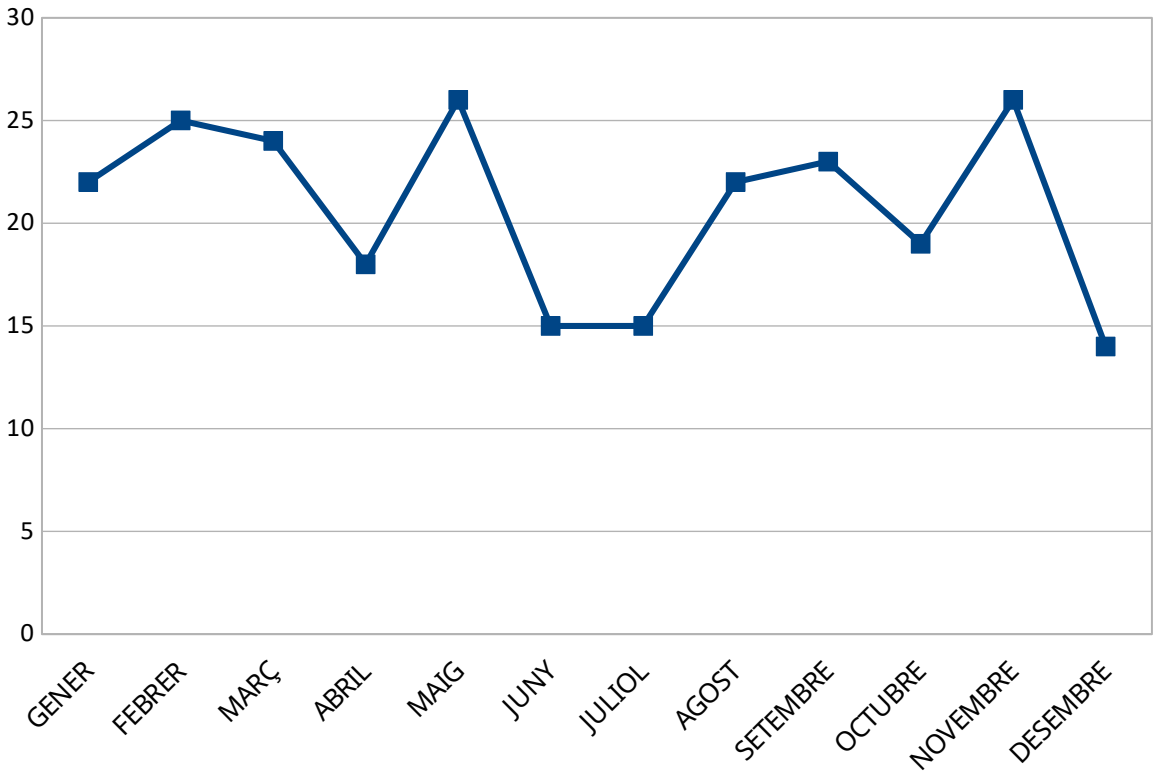
En disminuir la gravetat de les persones que emmalaltien per la infecció i amb un alt índex de vacunació en la població, es van presentar queixes contra les mesures que es mantenien vigents, com ara que els infants duguessin la mascareta a les escoles, els controls de les visites als pacients hospitalitzats o els possibles efectes secundaris de la vacunació.

3. Activitat any 2022

TAULA 1. Distribució de les reclamacions per mes

Reclamacions per mes		%
Gener	22	8,84 %
Febrer	25	10,04 %
Març	24	9,64 %
Abril	18	7,23 %
Maig	26	10,44 %
Juny	15	6,02 %
Juliol	15	6,02 %
Agost	22	8,84 %
Setembre	23	9,24 %
Octubre	19	7,63 %
Novembre	26	10,44 %
Desembre	14	5,62 %
Total	**249**	**100,00 %**

GRÀFIC 1. Reclamacions de 2022 per mes

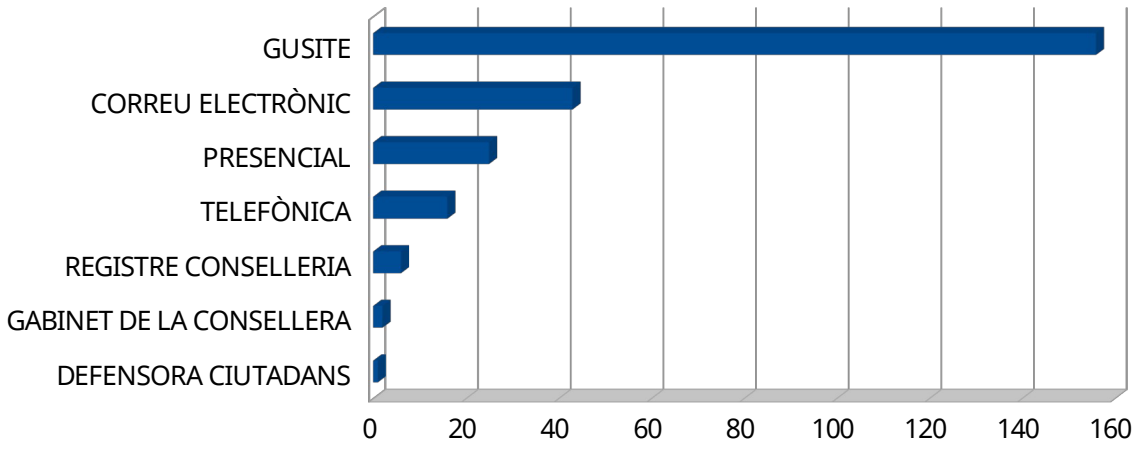


Pl. d'Espanya, 9
07002 Palma
Tel. 971 17 61 13
salut.caib.es

TAULA 2. Vies utilitzades pels usuaris per presentar les reclamacions a l'Oficina durant l'any 2022

Via de presentació de la reclamació		%
GUSITE (formulari a la pàgina web del defensor)	156	62,65 %
Correu electrònic	43	17,27 %
Presencial (diligències)	25	10,04 %
Telefònica (diligències)	16	6,43 %
Registre de la Conselleria	6	2,41 %
Gabinet de la consellera	2	0,80 %
Defensora de la Ciutadania de Palma	1	0,40 %
Total	**249**	**100,00 %**

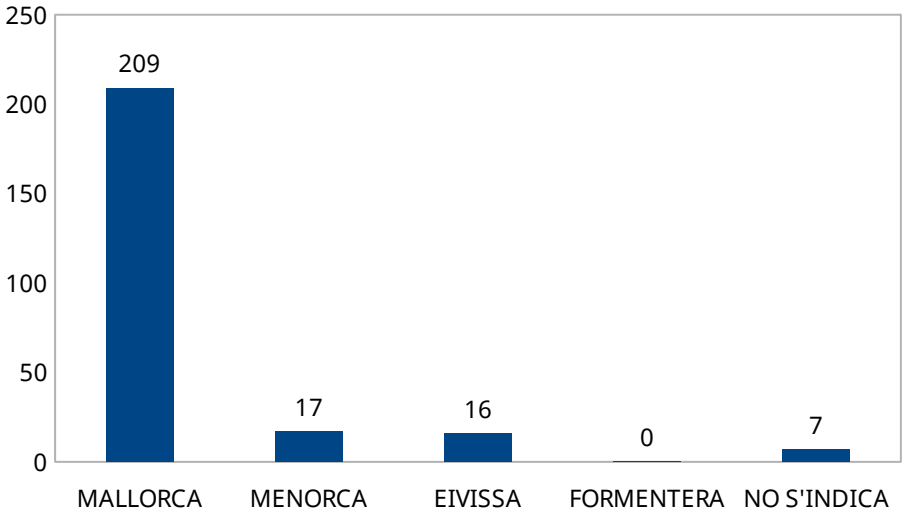
GRÀFIC 2. Via de presentació de les reclamacions



TAULA 3. Distribució de reclamacions per illa

Reclamacions per illa		%
Mallorca	209	83,94 %
Menorca	17	6,83 %
Eivissa	16	6,43 %
Formentera	0	0,00 %
No s'indica	7	2,81 %
Total	**249**	**100,00 %**

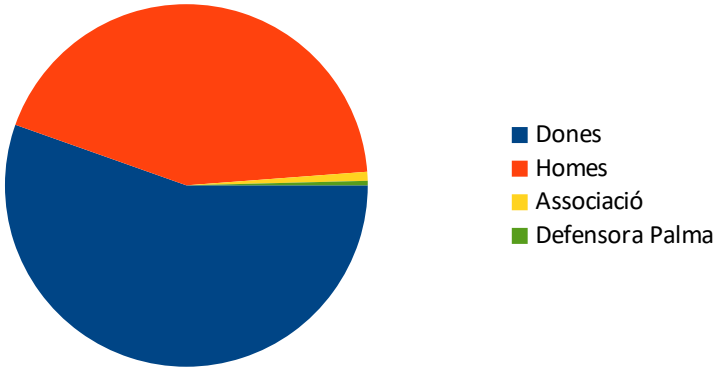
GRÀFIC 3. Distribució de reclamacions per illa



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

Reclamacions per sexe		%
Dones	138	55,42 %
Homes	108	43,37 %
Associació	2	0,80 %
Oficina de la Defensora de Palma	1	0,40 %
Total	**249**	**100,00 %**

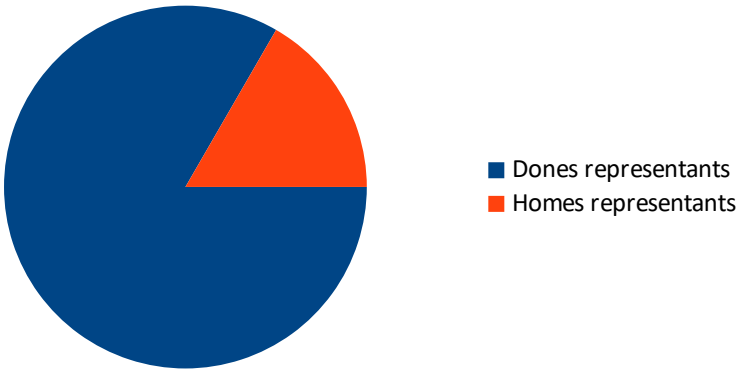
GRÀFIC 4. Expedients oberts desagregats per sexe de la persona reclamant



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

Representants per sexe		%
Dones representants	30	83,33 %
Homes representants	6	16,67 %
Total de representants	**36**	**100,00 %**

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

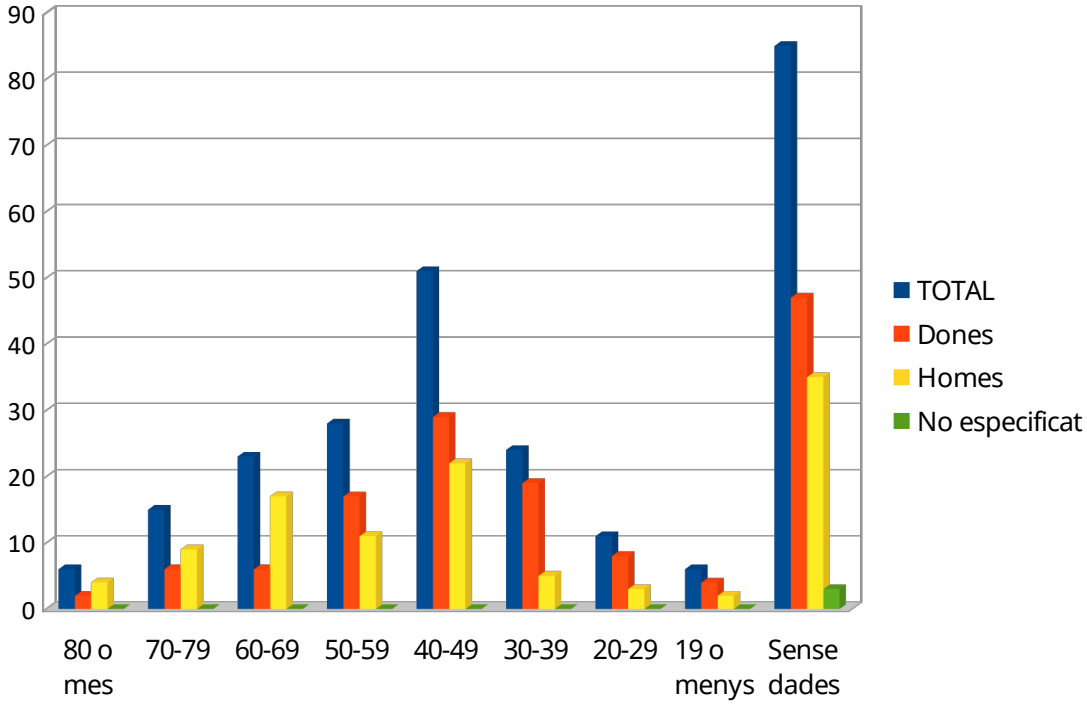


TAULA 6. Expedients oberts desagregats per edat i sexe

Grup d'edat	*Total*	*%*	*Dona*	*%*	*Home*	*%*	*No especificat*	*%*
80 o més	6	2,41 %	2	33,33 %	4	66,67 %		
70-79	15	6,02 %	6	40,00 %	9	60,00 %		
60-69	23	9,24 %	6	26,09 %	17	73,91 %		
50-59	28	11,24 %	17	60,71 %	11	39,29 %		
40-49	51	20,48 %	29	56,86 %	22	43,14 %		
30-39	24	9,64 %	19	79,17 %	5	20,83 %		
20-29	11	4,42 %	8	72,73 %	3	27,27 %		
19 o menys	6	2,41 %	4	66,67 %	2	33,33 %		
Sense dades	85	34,14 %	47	55,29 %	35	41,18 %	3	3,53 %
TOTAL	**249**	**100,00 %**	**138**	**55,42 %**	**108**	**43,37 %**	**3**	**1,20 %**

Pl. d'Espanya, 9
07002 Palma
Tel. 971 17 61 13
salut.caib.es

GRÀFIC 6. Expedients oberts desagregats per edat i sexe



Pl. d'Espanya, 9
07002 Palma
Tel. 971 17 61 13
salut.caib.es

TAULA 7. Motius de les queixes, reclamacions i suggeriments el 2022

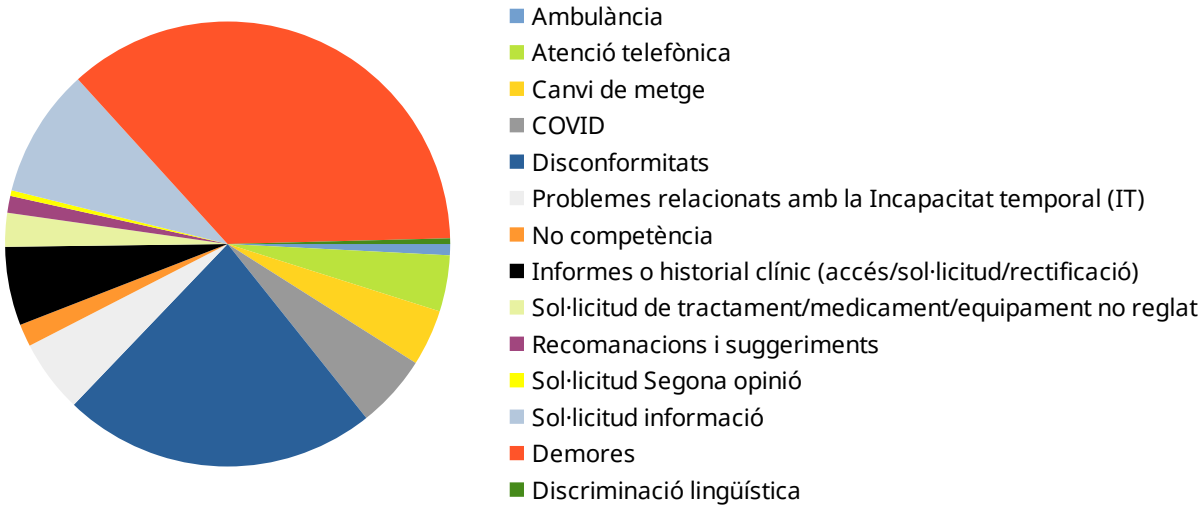
Motiu de la queixa / reclamació		*%*
Ambulància	2	0,80 %
Atenció telefònica	10	4,02 %
Canvi de metge: atenció primària	1	0,40 %
Canvi de metge: especialista	8	3,21 %
Canvi de metge: salut mental	1	0,40 %
Covid: certificat de recuperació	10	4,02 %
Covid: protocols de covid	3	1,20 %
Dades insuficients	1	0,40 %
Demora en atenció a urgències	1	0,40 %
Demora en consulta d'atenció primària	3	1,20 %
Demora en consulta especialitzada	32	12,85 %
Demora en intervenció quirúrgica	38	15,26 %
Demora en l'oficina del Registre de Voluntats Anticipades	1	0,40 %
Demora en realització de prova	14	5,62 %
Desacord amb el funcionament d'atenció primària	1	0,40 %
Desacord amb la coordinació entre comunitats autònomes	2	0,80 %
Disconformitat amb el funcionament del servei	20	8,03 %
Disconformitat amb l'atenció sanitària	22	8,84 %
Disconformitat amb la relació assistencial	14	5,62 %
Discriminació lingüística	1	0,40 %
Informes o historial clínic (accés, sol·licitud, rectificació)	14	5,62 %
No competència	4	1,61 %
Problemes relacionats amb la incapacitat temporal (IT)	13	5,22 %
Recomanacions i suggeriments	3	1,20 %
Sol·licitud de segona opinió	1	0,40 %
Sol·licitud de tractament, medicament o equipament no reglat	6	2,41 %
Sol·licitud d'informació	23	9,24 %
Total	**249**	**100,00 %**

El grup de motius de queixa més nombrós va ser el relacionat amb les demores per intervencions quirúrgiques i per consulta especialitzada. El segon inclou les reclamacions per falta d'acord en l'atenció sanitària, el funcionament del servei o centre i la relació assistencial. El tercer, els motius relacionats amb la COVID-19. Aquests tres grups suposen més del 60 % de les causes de reclamació a l'Oficina.

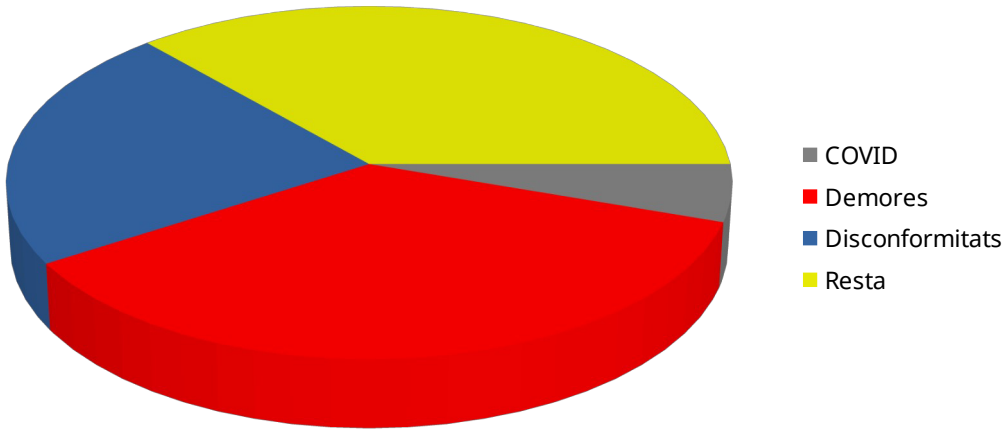
TAULA 8. Principals motius de les queixes i reclamacions el 2022

Motiu de la queixa o reclamació		*%*
Queixes relacionades amb demora — Consulta, quirúrgica, proves	89	35,74 %
Queixes relatives a disconformitat — Funcionament del servei, atenció sanitària o relació assistencial	56	22,49 %
Queixes relacionades amb la covid	13	5,22 %

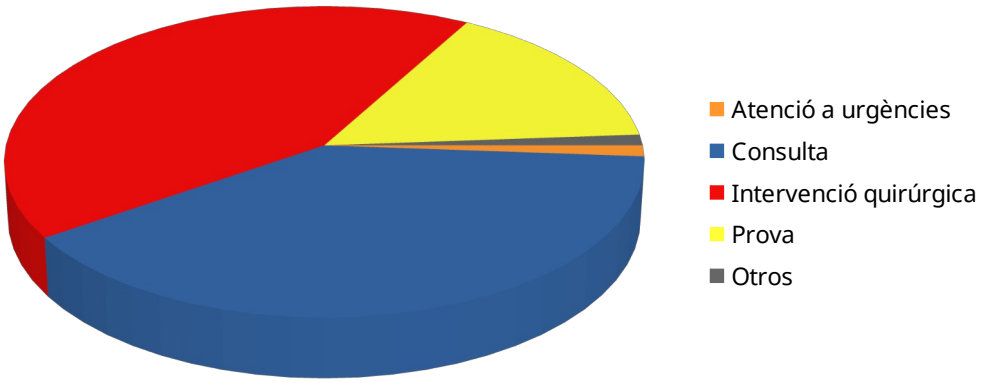
GRÀFIC 7. Categories de queixes i reclamacions



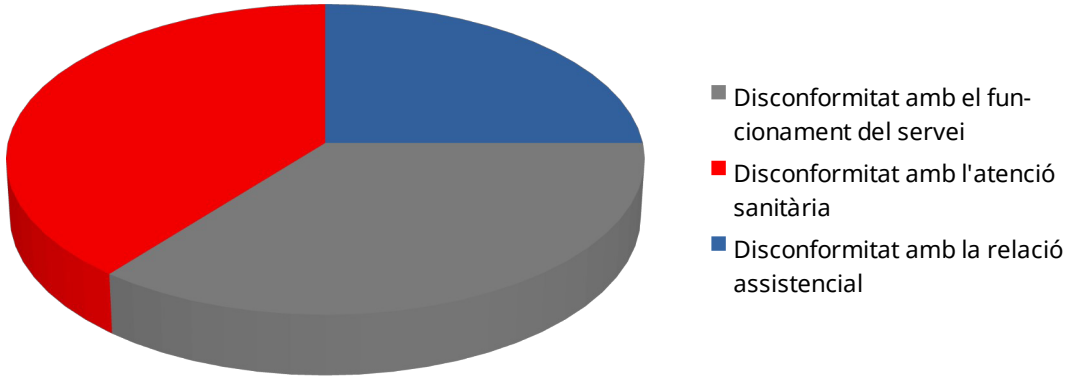
GRÀFIC 8. Principals categories de queixes i reclamacions agrupades



GRÀFIC 9. Desglossament per motius: demores



GRÀFIC 10. Desglossament per motius: disconformitats



Pl. d'Espanya, 9
07002 Palma
Tel. 971 17 61 13
salut.caib.es

TAULA 9. Expedients per centre sanitari o organisme implicat

Centre sanitari / organisme		*%*
061	1	0,40 %
Àrea de Salut Mental de Ponent	1	0,40 %
Arxivada (dades insuficients)	4	1,61 %
Atenció primària	33	13,25 %
Creu Roja	1	0,40 %
Defensora de la Ciutadania de Palma	2	0,80 %
Departament Jurídic de l'IB-Salut	1	0,40 %
DG Salut Pública (Coordinació de l'Estratègia contra el Càncer)	1	0,40 %
Direcció d'Assistència Sanitària	1	0,40 %
Direcció General d'Atenció a la Dependència	2	0,80 %
Direcció General de Prestacions i Farmàcia	2	0,80 %
Gabinet de la consellera	3	1,20 %
Hospital Can Misses	13	5,22 %
Hospital d'Inca	24	9,64 %
Hospital de Manacor	5	2,01 %
Hospital Mateu Orfila	11	4,42 %
Hospital Sant Joan de Déu	5	2,01 %
Hospital Son Llàtzer	38	15,26 %
Hospital Universitari Son Espases	61	24,50 %
IB-Salut	23	9,24 %
Inspecció mèdica	8	3,21 %
INSS	2	0,80 %
Oficina de la Defensora dels Usuaris	2	0,80 %
Responsabilitat Patrimonial	2	0,80 %
Serveis Centrals de l'IB-Salut	3	1,20 %
TOTAL	**249**	**100,00 %**

Els centres amb un nombre més gran de reclamacions a l'Oficina van ser l'Hospital Universitari Son Espases, l'Hospital Son Llàtzer i la Gerència d'Atenció Primària de Mallorca, respectivament. Aquestes tres gerències són les que atenen més població i tenen un nombre més alt de treballadors, tant sanitaris com no sanitaris.

TAULA 10.a i 10.b. Classificació d'expedients

Classificació d'expedients (admissió/inadmissió a tràmit)		*%*
Admesos a tràmit	48	19,28 %
No admesos a tràmit	166	66,67 %
No incoats	35	14,06 %

Classificació d'expedients incoats (reclamació prèvia)		*%*
Amb reclamació prèvia	74	34,58 %
Sense reclamació prèvia	140	65,42 %

Hi ha hagut 35 expedients no incoats, en els quals estan 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. Així i tot, s'ha orientat els usuaris de la manera que s'ha considerat més adequada.

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 l'articulat del Decret 21/2020, 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-hi. 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 podia 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						
N.	*Motiu*	*Centre*	*Data d'entrada a tràmit*	*Resolució*	*Actuacions relacionades*	*Categoria*
1	Locucions en català a més d'en castellà	Hospital Mateu Orfila	10/01/22	04/10/22		Discriminació lingüística
2	Sol·licitud de canvi d'especialista en ORL	Hospital Universitari Son Espases	20/04/22	08/06/22		Canvi de metge: especialista
3	Demora en intervenció quirúrgica per falta de quiròfan adequat	Hospital Universitari Son Espases	18/02/22	05/07/22		Demora en intervenció quirúrgica
4	Situació de les persones tractades per un procés oncològic a Eivissa	Hospital Can Misses	02/03/22	10/08/22		Disconformitat amb l'atenció sanitària
5	Queixa per la qualitat del menjar i la distribució	Hospital Universitari Son Espases	11/03/22	08/06/23	Proposta del propi centre	Disconformitat amb el funcionament del servei
6	Demora en cirurgia ortognàtica	Hospital Universitari Son Espases	10/03/22	05/07/22		Demora en intervenció quirúrgica
7	Canvi traumatòleg	Hospital Universitari Son Espases	14/03/22	17/07/23		Disconformitat amb la relació assistencial
8	Sol·licitud de canvi de professional de salut mental	Hospital Mateu Orfila	18/03/22	10/05/23		Disconformitat amb el funcionament del servei
9	Sol·licitud de consulta per possibles seqüeles quirúrgiques	Hospital Universitari Son Espases	10/06/22	03/08/22		Disconformitat amb l'atenció sanitària
10	Desacord amb l'atenció de l'especialista en ORL	Hospital Universitari Son Espases	22/03/22	04/07/22		Disconformitat amb l'atenció sanitària
11	Anul·lació d'intervenció quirúrgica per problemes amb la notificació de la data	Creu Roja	31/03/22	18/08/22		Demora en intervenció quirúrgica
12	Intervenció quirúrgica per fractura de maluc	Hospital d'Inca	29/03/22	21/02/23		Demora en intervenció quirúrgica
13	Demora en la intervenció quirúrgica per a pròtesis de maluc	Hospital Son Llàtzer	25/05/22	24/10/22		Demora en intervenció quirúrgica
14	Llista d'espera per a cirurgia bariàtrica	Hospital Universitari Son Espases	20/04/22	18/08/22	Suggeri-ment	Demora en intervenció quirúrgica
15	Demora en intervenció per a extracció de material d'osteosíntesi	Hospital d'Inca	29/04/22	04/07/22		Demora en intervenció quirúrgica
16	Diferències de tracte assistencial entre consulta pública i consulta privada	Hospital Universitari Son Espases	20/10/22	Pendent		Disconformitat amb la relació assistencial

17	Relació assistencial a la consulta d'inspecció	Inspecció mèdica	10/06/22	01/08/22		Problemes relacionats amb la incapacitat temporal
18	Demora en intervenció quirúrgica traumatològica	Hospital Son Llàtzer	15/06/22	Sense informe		Demora en intervenció quirúrgica
19	Demora en intervenció quirúrgica cirurgia general	Hospital Universitari Son Espases	06/06/22	18/08/22		Demora en intervenció quirúrgica
20	Demora consulta a la Unitat del Dolor	Hospital d'Inca	08/06/22	06/07/22		Demora en consulta
21	Demora consulta a la Unitat del Dolor	Hospital d'Inca	08/06/22	07/07/22		Demora en consulta
22	Discrepància amb el diagnòstic	Hospital Universitari Son Espases	22/06/22	30/12/23		Sol·licitud de segona opinió
23	Desacord amb l'atenció a urgències	Hospital d'Inca	05/07/22	18/08/22		Disconformitat amb l'atenció sanitària
24	Demora intervenció quirúrgica traumatològica	Hospital Son Llàtzer	07/07/22	16/08/22		Demora en intervenció quirúrgica
25	Desacord amb l'emissió dels certificats de recuperació: antígens *vs*. PCR	IB-Salut	18/07/22	22/12/22		Covid: certificat de recuperació
26	Desacord amb l'atenció a urgències de PAC	Atenció primària	19/12/22	19/07/23		Disconformitat amb la relació assistencial
27	Demora en intervenció quirúrgica traumatològica	Hospital Universitari Son Espases	27/07/22	21/09/22		Demora en intervenció quirúrgica
28	Demora en intervenció quirúrgica digestiva	Hospital Universitari Son Espases	09/08/22	18/08/22		Demora en intervenció quirúrgica
29	Intervenció quirúrgica per fractura de maluc	Hospital Son Llàtzer	08/09/22	19/12/22		Demora en intervenció quirúrgica
30	Demora en consulta cardiologia	Hospital d'Inca	19/09/22	24/10/22		Demora en consulta
31	Demora en intervenció quirúrgica de maluc	Hospital Son Llàtzer	20/10/22	Sense informe		Demora en intervenció quirúrgica
32	Sol·licitud per continuar amb el mateix especialista de Nefrologia a HUSE	Hospital Universitari Son Espases	20/10/22	03/11/23		Canvi de metge: especialista
33	Llista d'espera per a cirurgia bariàtrica	Hospital Universitari Son Espases	31/10/22	14/08/23	Suggeri-ment	Demora en intervenció quirúrgica
34	Sol·licitud d'informes i de canvi de professional	Atenció primària	26/10/22	12/01/24		Informes o historial clínic (accés, sol·licitud, rectificació)
35	Demora en intervenció quirúrgica traumatològica	Hospital Can Misses	08/05/23	19/07/23		Demora en intervenció quirúrgica
36	Demora en intervenció quirúrgica traumatològica	Hospital d'Inca	26/10/22	19/07/23		Demora en intervenció quirúrgica

37	Sol·licitud de canvi de USM abans denegat	Àrea de Salut Mental de Ponent	14/12/22	07/12/23		Canvi de metge: especialista
38	Sol·licitud per continuar amb el mateix especialista de Nefrologia a HUSE	Hospital Universitari Son Espases	08/11/22	13/12/22		Canvi de metge: especialista
39	Demora en intervenció quirúrgica traumatològica	Hospital d'Inca	14/11/22	19/04/23		Demora en intervenció quirúrgica
40	Descoordinació entre les cites de radiologia i oncologia	Hospital Universitari Son Espases	19/12/22	24/08/23	Suggeri-ment	Demora en prova
41	Sol·licitud de consulta per a confirmació diagnòstica	Hospital Son Llàtzer	17/11/22	Sense informe		Demora en consulta
42	Demora en intervenció quirúrgica traumatològica	Hospital d'Inca	19/12/22	19/07/23		Demora en intervenció quirúrgica
43	Desacord amb la resposta a la queixa prèvia	Hospital d'Inca	05/12/22	24/08/23		Disconformitat amb la relació assistencial
44	Llista d'espera per a cirurgia bariàtrica	Hospital Universitari Son Espases	05/12/22	14/08/23	Suggeri-ment	Demora en intervenció quirúrgica
45	Demora per a consulta de l'especialista en endocrinologia	Hospital Son Llàtzer	23/12/22	03/08/23		Demora en consulta
46	Desacord amb l'atenció hospitalària a un familiar	Hospital de Manacor	10/03/23	23/11/23		Disconformitat amb l'atenció sanitària
47	Sol·licitud de canvi d'especialista en cirurgia vascular	Hospital Universitari Son Espases	23/12/22	23/12/22		Canvi de metge: especialista
48	Sol·licita canviar la cita per a la consulta de Unitat del Dolor	Hospital Universitari Son Espases	25/01/23	23/05/23		Disconformitat amb el funcionament del servei

El nombre de sol·licituds admeses a tràmit ha augmentat respecte als anys anteriors. Hi ha 3 sol·licituds d'informe que a hores d'ara no han tingut resposta i que corresponen a l'Hospital Son Llàtzer.

Temps mitjà: en alguns casos (4) les reclamacions s'han resolt en qüestió de dies, en altres casos han superat els 6 mesos (19). La resolució dels expedients de la nostra Oficina està molt influïda per l'arribada dels informes, no només depèn de la dinàmica interna.

4. Anàlisi de l'activitat de 2022

L'activitat de l'Oficina del Defensor durant l'any 2022 s'ha estabilitzat. De fet, s'han obert 249 expedients, el mateix nombre que l'any anterior, encara que amb una distribució diferent, perquè els expedients admesos a tràmit han augmentat un 8,44 % respecte al 2021. També han augmentat els expedients no incoats, que han passat del 9,23 % del total d'expedients oberts al 14,46 %. La causa és que s'han rebut més demandes de consultes i informacions, així com altres qüestions que no eren competència de l'Oficina.

El procediment d'actuació que ha seguit l'Oficina es basa en el Decret 21/2020, de 10 de juliol, en el qual es delimita clarament el camp i el mode d'actuació del defensor o defensora. Les taules 10a i 10b comptabilitzen els expedients incoats i no incoats, els que tenien reclamació prèvia i els que no, i els que s'han admès a tràmit.

La distribució de l'activitat mensual ha seguit una pauta diferent que els anys anteriors. Els mesos amb un nombre més baix d'obertura d'expedients han estat a l'estiu, juny i juliol, i el mes de desembre, mentre que el maig i el novembre se'n van obrir 26 i el febrer 25. La mitjana aritmètica va ser de 21 expedients per mes.

Més de la meitat de les reclamacions les han presentades dones. Un 14,46 % dels expedients s'han obert amb una representació voluntària, de les quals 30 eren dones, d'un total de 36. Pel que fa a l'edat, en recollir les dades hem constatat que aquesta no figura en un terç dels expedients, motiu pel qual no es poden establir conclusions, encara que, dels que sí que hi ha dades d'edat, el grup més nombrós és el de 40 a 49 anys.

A la taula 7 apareix la llista de categories de les queixes que agrupa els diferents motius pels quals s'han presentat. La representació gràfica n'és la número 7.

Més d'un terç corresponen a demores en l'atenció sanitària. Queden representades en la gràfica 9. Com es veu, les demores per a una intervenció quirúrgica han estat les més nombroses, també en les que s'han admès a tràmit. D'aquestes, s'han de destacar les traumatològiques en general. Després, les queixes per la llista d'espera, a vegades molt llarga, per a consulta especialitzada i per a exploracions complementàries, principalment subsidiàries dels serveis de radiologia (TAC, RNM). Ens va arribar una queixa que prioritzava la demora en l'atenció a urgències i una altra per la demora que es produïa a les oficines del Registre de Voluntats Anticipades.

El segon bloc correspon a les queixes presentades per la disconformitat de l'usuari amb algun aspecte de l'atenció que ha rebut o amb el mateix

funcionament del servei o del centre. Han arribat a admetre's a tràmit 12 reclamacions d'aquesta categoria i, encara que no són el primer motiu, la seva importància radica en el fet que poden ser la posició de partida per revisar qüestions susceptibles de millores en el sistema sanitari públic. Sobre aquest punt es poden destacar les que es produeixen arran de la relació directa del pacient amb els professionals sanitaris, no gaires si les comparam amb el nombre total d'actes sanitaris, però molt valorables per a la sensibilitat de l'usuari i, sobretot, quan en la comunicació hi ha hagut una falta d'informació o una mala transmissió d'aquesta, que ha creat en l'usuari o usuària impressions d'incertesa i inseguretat.

Els motius que provenen de la pandèmia de COVID-19 es comenten en el paràgraf específic.

El nombre de reclamacions per l'atenció telefònica, que va ser important l'any 2021, és menor enguany. Després de posar-se en funcionament la central d'atenció telefònica d'Infosalut, hem informat d'aquest número quan reclamaven pels telèfons dels centres de salut sense que després s'hagi formalitzat la demanda inicial.

Quant a altres motius de reclamació, destaquen els que es refereixen a la història clínica, molts dels quals, derivats als serveis de documentació dels centres perquè demanaven informes clínics. Altres informaven de fallades dels accessos al portal del pacient, de dificultats per a l'ús de les eines digitals, d'incoordinació entre els centres i de la falta d'una història clínica unificada i accessible entre les diferents comunitats autònomes. Davant aquestes qüestions hem presentat a la Conselleria dues recomanacions: una sobre la bretxa digital i una altra sobre la història clínica digital per ser compartida entre comunitats autònomes.

Aquest any també hem rebut queixes relacionades amb la incapacitat laboral, que no són competència de l'Oficina del Defensor i que s'han remès a Inspecció mèdica. A vegades el motiu era un desacord amb el diagnòstic. En un cas, una reclamació s'ha admès a tràmit per tractar-se d'un problema de relació assistencial a la consulta d'Inspecció.

Hem rebut escasses peticions de canvi de metge o de centre. Se n'han de destacar dues perquè es tractava de persones grans i amb malalties cròniques que no volien canviar de metge ni de centre, encara que se'ls demanava que fossin ateses en el centre hospitalari d'àrea que els correspon segons la sectorització sanitària, més a prop del seu lloc de residència i centre de salut. En tots dos casos els pacients han continuat el seguiment en el mateix centre.

La informació és una altra tasca de l'Oficina, recollida en la valoració dels expedients i no gaire definida. S'informa i s'orienta els usuaris que es posen en

contacte amb l'Oficina sense tenir la queixa ben formulada o sense conèixer què poden fer o on dirigir-se per trobar una solució a la qüestió que plantegen. En aquests casos responem els dubtes, fins i tot consultant altres instàncies si fa falta, i informam del funcionament de l'Oficina encara que la demanda no doni lloc a una queixa formal.

També hi ha consultes a l'Oficina del Defensor sobre la sanitat privada i les mútues laborals, que no són de la nostra competència. En aquestes situacions, informam i orientam. Així mateix, se suspèn l'actuació de l'Oficina quan s'ha presentat una demanda judicial, no en el cas d'obrir un procediment de responsabilitat patrimonial.

5. Conclusions

El 2022, des de l'Oficina hem pogut veure una normalització progressiva de les queixes dels usuaris en què la covid deixava de ser el primer motiu de demanda per deixar pas a les demores, principalment per intervencions quirúrgiques.

L'entrada digital de les queixes s'ha consolidat. L'ús del formulari de sol·licitud present a la pàgina web del Defensor per presentar les queixes suposa el gruix d'entrada dels expedients a l'Oficina (gairebé un 63 %), seguit de l'enviament de correus electrònics per iniciar la tramitació (entorn del 17 %). Fins i tot la presa de dades a partir de telefonades per a l'obertura d'expedients mitjançant una diligència (6 %) suposa un percentatge no gaire inferior al dels oberts presencialment (10 %). Així mateix, els usuaris empren el telèfon per obtenir informació de forma fàcil, suplementària a la presentació de la queixa escrita.

Hi ha una relació directa de l'Oficina de la Defensora dels Usuaris amb els serveis d'atenció a l'usuari de cada centre sanitari, atesos per persones amb àmplia experiència en aquest camp, amb contacte directe amb els usuaris i capacitat de comunicació, i ben predisposades a facilitar les gestions. La col·laboració d'ambdues instàncies facilita el coneixement de les queixes i això pot contribuir a millorar la qualitat de l'atenció sanitària que s'ofereix als usuaris i la comunicació entre els usuaris i el sistema sanitari públic.

El 2022 s'han registrat quatre agraïments per la gestió de l'Oficina en la resolució dels problemes presentats pels usuaris, cosa que suposa només l'1,61 % del total de reclamacions presentades, però els consideram un reconeixement per continuar la tasca que desenvolupa aquesta Oficina.

La Defensora dels Usuaris, atès que encapçala un organisme de segona instància, gaudeix d'una posició privilegiada per observar les opinions i els sentiments dels usuaris que ja han reclamat davant els serveis de salut públics. La solució dels problemes motiu de les queixes, sense deixar de ser important, es pot arribar a veure com a secundària en una visió de conjunt i amb l'oportunitat de presentar suggeriments i recomanacions a l'Administració o a un centre concret, assenyalant i donant opcions per poder facilitar la presa de decisions per millorar l'atenció als usuaris. Sempre hem de tenir en compte que les queixes que han arribat a l'Oficina de la Defensora dels Usuaris són poques en relació amb el volum total de queixes interposades davant del Servei de Salut. Així i tot, són representatives dels usuaris que no arriben a formular cap queixa i menys per escrit, encara que tenguin el mateix tipus de problemes que els usuaris que han tingut recursos o empenta per presentar-les.

6. Projectes per a 2023

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

S'ha de potenciar la institució del Defensor dels Usuaris davant les associacions de pacients i donar-la a conèixer.

També és necessari 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.

Finalment, convé promocionar el desenvolupament efectiu del Síndic de Greuges de les Illes Balears, figura de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears (art. 27 de l'Estatut de 1983, art. 29 de l'Estatut de 1999 i art. 51 de l'Estatut de 2007) per a la protecció i la defensa dels drets fonamentals i de les llibertats públiques dels ciutadans, així com el control ordinari de l'Administració a l'àmbit de la comunitat autònoma.

7. Activitat de la defensora durant 2022

Data	*Activitat*	*Explicació i notes*
25/02/2022	El dret a ser empadronat i la bona administració. Legalitat, polítiques públiques i bones pràctiques	Jornada en línia
14/03/2022	Reunió amb tècnics del Gabinet de la Conselleria de Salut i Consum	Motius de queixes
18/03/2022 - 19/03/2022	Jornades de Prevenció i promoció de la salut del PAPPS	En línia
23/03/2022	Reunió amb el diputat Antoni Sans	Situació sanitària de Formentera
05/05/2022	Reunió amb la consellera de Salut i Consum	Actualització
06/05/2022	Entrevista IB3 Ràdio	
16/05/2022	Reunió a la Subdirecció d'Assistència i Humanització	Agressions a professionals sanitaris
27/05/2022	Congrés de l'Associació Espanyola contra el Càncer – Inca (AECC)	Assistència
30/05/2022	Jornada del Comitè d'Ètica de les Illes Balears	Mirada ètica sobre la pandèmia i el seu ensenyament (UIB, Saló d'Actes de l'edifici Jovellanos)
23/06/2022	Reunió amb mediadors d'atenció primària i residents d'infermeria comunitària	Donar a conèixer l'Oficina de la Defensora
15/07/2022	Berenar informatiu amb la consellera de Salut i Consum del Govern de les Illes Balears	Assistència
22/07/2022	Trobada per l'aniversari de la Llei d'eutanàsia	Can Campaner
27/07/2022	Reunió amb el cap de servei i tècnic del Servei d'Acreditació, Avaluació i Inspecció	Certificació dels centres sanitaris a les Illes Balears
05/09/2022	Presentació del Pla d'Humanització	Can Campaner
06/09/2022	Reunió amb la defensora de la ciutadania de Palma	Coordinació entre les dues defensories i organització de la propera reunió de síndics de les Illes Balears
22/09/2022	Reunió amb el gerent d'Atenció Primària de Mallorca	Revisió d'expedients no informats
25/09/2022	Escola de Salut Pública de Menorca	Taller d'investigació qualitativa en salut pública
05/10/2022	Prioritats TIC de les administracions públiques a les Balears davant els fons Next Generation	Assistència Cambra de Comerç de Mallorca
06/10/2022	I Congrés Internacional d'Accessibilitat als Sistemes Públics de Salut	En línia

29/10/2022	Reunió del grup de treball semFYC Inequitats en Salut i Salut Internacional	semFYC Madrid
03/11/2022	Xerrades de Salut Pública	Direcció General de Salut Pública
04/11/2022	Reunió amb el coordinador de Salut Mental de les Illes Balears	Revisió d'expedients respecte a salut mental
07/11/2022	Pregunta parlamentària	Queixes rebudes pel Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic el 2022
10/11/2022 - 11/11/2022	Trobada PACAP	Participació en una taula rodona
24/11/2022	Comissió d'Ètica de les Illes Balears (CEAIB)	7a reunió del ple (ordinària)
24/11/2022	Xerrada sobre les induccions del part	Associació Naixença - Inca
30/11/2022	Reunió telefònica amb la coordinadora d'Atenció a l'Usuari de les Illes Balears	Revisió d'expedients
01/12/2022	Taller d'estratègia comunitària	Casal Ernest Lluch
16/12/2022	III Jornades de l'Estratègia de Malalties Neurodegeneratives de les Illes Balears	Hospital Universitari Son Llàtzer

8. Propostes, suggeriments i recomanacions de 2022

- Recomanació sobre els drets dels usuaris respecte a les dades que figuren a les històries clíniques.
- Proposta de millora de l'atenció de les alteracions neurològiques en la població de 6 a 18 anys.
- Proposta per avançar en la interoperabilitat de les històries clíniques i la implantació de la història clínica electrònica.
- Millora de l'atenció de persones amb discapacitat intel·lectual.
- Implementació de mesures per preservar la intimitat a les sales d'espera dels centres sanitaris.
- Recomanació per avançar en la simplificació digital i reduir la bretxa digital.
- Suggeriment referent a l'administració de la vacuna antipneumocòccica.

9. Annexos

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

Sr. Manuel Palomino Chacón
Director general
Servei de Salut de les Illes Balears
C/ de la Reina Esclarmunda, 9
07003 Palma

Benvolgut senyor,

L'Oficina del Defensor dels Usuaris ha gestionat enguany una queixa referent a les dificultats que s'ha trobat una usuària per canviar unes dades incorrectes en el seu historial clínic. Arran d'aquesta queixa hem volgut aprofundir en el tractament que es dona a la gestió dels historials clínics i dels perjudicis que poden suposar per als pacients la introducció de dades incertes o fets no constatats en els seus historials. Així mateix, ens hem adonat de la necessitat d'establir un sistema de control per part dels usuaris de les dades que apareixen en els seus informes i historials clínics.

Tot i que a l'Oficina del Defensor dels Usuaris som conscients de l'existència d'un projecte, el Projecte d'Història Clínica Digital del Sistema Nacional de Salut (HCDSNS), per implantar la història clínica electrònica interoperativa, que haurà de donar als usuaris la possibilitat de gestionar quins continguts de la seva història clínica són visualitzables de manera general i per a quins s'ha de demanar el seu consentiment, també som conscients que la implantació d'aquest HCDSNS i la funcionalitat d'amagar continguts de la història clínica són encara llunyans. El període de desenvolupament i d'implantació de l'HCDSNS s'ha dilatat 15 anys. Tant és així que el Defensor del Poble ha fet diverses recomanacions en aquest sentit.

Així, mentre no s'arribi a aquest historial clínic digital en què el pacient pugui exercir els seus drets d'accés, rectificació i supressió de les dades, les administracions públiques tenen l'obligació d'aplicar les lleis ja existents.

Normativa aplicable
1) L'article 7 de la Llei 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica, remarca el dret al caràcter confidencial de les dades referents a la salut i que ningú no hi pugui accedir sense l'autorització prèvia emparada per la llei. També indica que els centres sanitaris han d'adoptar les mesures oportunes per garantir aquests drets i que han d'elaborar les normes i els procediments protocol·litzats que els garanteixin.

Carrer de la Rosa, 3
07003 Palma
Tel. 971 17 73 83 Ext. 66715/65727
defensalut.caib.es

2) L'article 10 de la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, recull el dret a la intimitat del pacient, que es concreta en el respecte a la confidencialitat de les dades que fan referència a la seva salut i a l'assistència o al tractament. Les persones que no estiguin autoritzades degudament no han de poder accedir a aquestes dades, i s'indica l'obligació dels centres sanitaris d'adoptar les mesures oportunes per garantir el dret a la intimitat, incloent-hi l'elaboració de normes i procediments protocol·litzats per garantir l'accés a les dades dels pacients.

3) L'article 13.*h)* de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, remarca el dret de les persones a la protecció de dades de caràcter personal i, en particular, a la seguretat i confidencialitat de les dades que figuren en els fitxers, sistemes i aplicacions de les administracions públiques.

4) L'article 16 del Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades), disposa que la persona interessada té dret a obtenir sense cap dilació indeguda del responsable del tractament la rectificació de les dades personals inexactes que li concerneixin.

5) Finalment, els articles 13, 14 i 15 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, regulen el dret d'accés, rectificació i supressió, respectivament, i l'article 14 fa una sèrie d'especificacions sobre el dret de rectificació ja reconegut a l'article 16 del Reglament (UE) 2016/679.

Per tot això i a l'efecte de millorar la situació de la gestió de la informació que es registra a les històries clíniques i les dades que apareixen en els informes mèdics a les Illes Balears, us faig les recomanacions següents:

1. Protocol·litzar la introducció de dades per part del personal sanitari amb capacitat d'introduir dades noves en els historials clínics, per tal de no incloure-hi dades incertes de fets no constatats o apreciacions no objectives.

2. Adoptar les mesures oportunes per possibilitar que els pacients puguin exercir el seu dret d'intimitat envers les dades del seu historial clínic i dels informes.

3. Establir un protocol pel qual els pacients puguin fer un ús efectiu del dret de rectificació, cancel·lació i oposició de dades contingudes a la seva història clínica i implementar a la pàgina web del Servei de Salut de les Illes Balears les instruccions per dur-ho a terme.

La defensora

Micaela Llull Sarralde

Firmado por MARIA MICAELA MATILDE LLULL SARRALDE - DNI ***5397** el día 26/08/2022 con un certificado emitido por AC Firmaprofesional - CUALIFICADOS

Carrer de la Rosa, 3
07003 Palma
Tel. 971 17 73 83 Ext. 66715/65727
defensalut.caib.es

GOIB
CONSELLERIA
SALUT I CONSUM
OFICINA DEFENSOR
USUARIS SISTEMA
SANITARI PÚBLIC
ILLES BALEARS

Sra. Patricia Gómez Picard
Consellera de Salut i Consum
Plaça d'Espanya, 9
07002 Palma

Benvolguda senyora,

L'Oficina del Defensor de l'Usuari va rebre la queixa d'una usuària del sistema de salut públic de les Illes Balears en què alertava sobre la situació de discriminació i desemparament que sofreix el col·lectiu concret de nins i nines d'entre 6 i 18 anys afectats per lesions neurològiques agudes, a causa de la manca d'especialistes i tractaments de rehabilitació per a aquestes edats.

Encara que hi ha un servei que facilita la valoració, l'atenció primerenca i la coordinació amb recursos d'altres àrees per a infants menors de 6 anys, no hi ha una secció específica per als nins i nines amb edats entre 6 i 18 anys amb una afectació neurològica que necessita un tractament rehabilitador, destinat a aconseguir la recuperació màxima per a la integració en les activitats i relacions pròpies de la seva edat.

És freqüent que els adults que han de fer rehabilitació neurològica siguin derivats a Sant Joan de Déu, on hi ha personal sanitari i instal·lacions adequades per a aquest tipus de tractament, però que no inclou l'atenció als menors de 18 anys. Així doncs, els infants entre 6 i 18 anys no tenen cap servei específic en el sistema sanitari públic de les Illes Balears per a la seva rehabilitació.

Aquesta mancança és encara més greu si es té en compte que en aquestes edats la capacitat de recuperació neurològica és més elevada que en el cas de la població adulta i que un tractament iniciat precoçment pot millorar molt la qualitat de vida dels afectats i potenciar-ne la capacitat d'autonomia i el desenvolupament personal i social.

A la nostra comunitat autònoma hi ha possibilitats en l'àmbit privat d'obtenir rehabilitació neurològica per a aquest grup d'edat de la població, encara que amb un ventall d'ofertes molt limitat i amb un cost econòmic considerable.

Així doncs, l'accés a una rehabilitació completa, específica, adequada i eficaç per a aquest segment de població queda limitat a les persones amb capacitat econòmica suficient per poder costejar el tractament. En conseqüència, les diferències econòmiques provoquen una situació de desigualtat, que s'afegeix a les desigualtats socials i culturals de la família del pacient.

Carrer de la Rosa, 3
07003 Palma
Tel. 971 17 73 83 ext. 66715/65727
defensalut@caib.es

A més a més, la usuària ha manifestat sentiments de desemparament i inseguretat derivats de la falta d'informació. Ens va dir que amb motiu de conèixer persones d'altres comunitats autònomes amb problemes similars al seu, li comentaren com varen estar orientades des del primer moment d'inici de la situació clínica, cosa que, afirma, no ha passat en el seu cas.

Quan els infants i adolescents pateixen alteracions neurològiques greus, amb freqüència es presenten de manera sobtada per malaltia aguda inesperada o per accident. L'afectació suposa canvis en l'infant i en tot el seu entorn, principalment a la família. És per aquesta situació nova i inesperada que la usuària ha notat a faltar un acompanyament professional, des del terreny del treball social o la infermeria de gestió de casos que li proporcionés, a més d'acompanyament, un coneixement dels recursos disponibles. No obstant això, va remarcar la bona atenció mèdica i sanitària rebuda per part de tots els professionals que han estat implicats en el tractament de l'infant.

Sabent l'interès de la Conselleria de Salut i Consum per millorar els aspectes d'equitat, aprofit aquest cas particular per incidir en la situació del grup d'edat referit i fer les recomanacions següents:

1. Que es cobreixin les mancances de tractament de rehabilitació específica, de manera que la població entre 6 i 18 anys amb necessitats de rehabilitació neurològica quedi coberta dins del sistema sanitari públic.
2. Que es dugui a terme l'organització d'un acompanyament efectiu per part dels professionals adequats (treballadors socials, psicòlegs, educadors socials, infermera gestora de casos) que doni suport i orientació a les famílies d'aquests pacients i els faciliti l'accés real als recursos disponibles.
3. Que s'implementi la coordinació amb altres entitats per al seguiment i la potenciació de la reinserció dels infants amb afectació neurològica en l'àmbit escolar i social.
4. Que es faci un seguiment de la situació de les diverses patologies neurològiques en les diferents franges d'edat, de manera que es puguin dur a terme plans d'actuació adequats a les necessitats de la població balear.

Rebeu una salutació cordial.

La defensora

Micaela Llull Sarralde

Firmado por MARIA MICAELA MATILDE LLULL SARRALDE - DNI ***5397** el día 27/06/2022 con un certificado emitido por AC Firmaprofesional - CUALIFICADOS

Palma, *en la data de la signatura electrònica*

Carrer de la Rosa, 3
07003 Palma
Tel. 971 17 73 83 ext. 66715/65727
defensalut@caib.es

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

Sr. Manuel Palomino Chacón
Director general
Servei de Salut de les Illes Balears
C/ de la Reina Esclarmunda, 9
07003 Palma

Benvolgut senyor,

L'Oficina del Defensor dels Usuaris ha rebut una queixa sobre la falta d'una història clínica compartida entre dos hospitals, un en el nostre territori i l'altre a una altra comunitat autònoma. Les dificultats que implica compartir informació clínica entre els hospitals li han causat perjudicis a la salut i qualitat de vida. La usuària indica que, més enllà del seu cas personal, no vol que torni a passar.

Sabem que hi ha el Projecte d'Història Clínica Digital al servei dels ciutadans i professionals, per garantir l'accés per via telemàtica a les dades de salut que estiguin disponibles en format digital en qualsevol dels serveis de salut que s'integren en l'SNS, però malgrat que en data 8 de juny de 2021 vam demanar un informe sobre l'estat d'elaboració i implementació del projecte en el Servei de Protecció de Dades del Servei de Salut de les Illes Balears, encara no n'hem obtingut resposta.

Quant a la normativa, la disposició addicional tercera de la Llei 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient, estableix que el Ministeri de Sanitat ha de promoure la implantació d'un sistema de compatibilitat que en possibiliti l'ús als centres assistencials d'Espanya que atenguin un mateix pacient, per evitar repetir exploracions i procediments.

L'article 56 de la Llei 16/2003, de 28 de maig, de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut, encarrega al Ministeri aconseguir que interessats i professionals de l'assistència sanitària puguin accedir a la història clínica en els termes estrictament necessaris per garantir la qualitat d'aquesta assistència i la confidencialitat i integritat de la informació, sigui quina sigui l'Administració que la proporcioni.

Carrer de la Rosa, 3
07003 Palma
Tel. 971 17 73 83 Ext. 66715/65727
defensalut.caib.es

El Projecte d'Història Clínica Digital del Sistema Nacional de Salut (HCDSNS) en si es va iniciar a finals de 2007 per donar una resposta realista a l'exigència legislativa i en un termini raonablement breu. L'HCDSNS es pot considerar un dels instruments més importants de cohesió del sistema sanitari públic espanyol. Les Illes Balears van ser una de les comunitats autònomes que s'hi incorporaren des del començament.

El desenvolupament de l'HCDSNS ha estat molt participatiu; s'ha treballat en la integració dels sistemes preexistents en cada comunitat autònoma i s'ha exigit a les CA un esforç molt important per aconseguir la interoperabilitat dels documents i per adaptar els sistemes propis a les exigències de la interoperabilitat, però el període de desenvolupament i d'implantació de l'HCDSNS s'ha dilatat molt en el temps. Tant és així que el Defensor del Poble ha fet diverses recomanacions en aquest sentit[1].

De fet, l'orientació estratègica del sistema HCDSNS, d'acord amb el document de l'Institut d'Informació Sanitària de l'Agència de Qualitat del Sistema Nacional de Salut, no és l'accés de professionals i ciutadans a tots els continguts que hi ha a la història clínica de les comunitats autònomes, sinó només al conjunt de dades que siguin rellevants des del punt de vista clínic perquè resumeixen el que és essencial del contingut de la història clínica del pacient, documents electrònics que contenen les dades autènticament rellevants com a suport d'informació per a l'atenció sanitària d'un persona que demanda assistència puntualment. Aquests documents són els següents:

- Història clínica resumida (HCR, denominada internacionalment Patient Summary).
- Informe d'atenció primària.
- Informe clínic d'urgències.
- Informe clínic d'alta.
- Informe clínic de consulta externa d'especialitats.
- Informe de cures d'infermeria.
- Informe de resultats de proves de laboratori.
- Informe de resultats de proves d'imatge.
- Informe de resultats d'altres proves diagnòstiques.

Tots aquests documents electrònics són informes clínics que es troben a les històries clíniques dels pacients, amb independència del model d'història que cada comunitat ha establert, i el destinatari de la majoria és el pacient mateix, al qual s'entregava físicament. De tots els documents, només la història clínica

1 https://www.defensordelpueblo.es/ [Consuta: 16 juny 2022]. Implantació de la història clínica electrònica interoperativa a tots els nivells assistencials i adequació de les eines informàtiques a les necessitats d'urgències (Queixa 15000966); dret d'accés dels pacients a l'historial clínic (Queixa 15010250); compatibilitat de la implementació de la nova història clínica digital amb les existents als serveis públics de salut (Queixa 15013815).

resumida —conjunt de dades de caire transversal creades amb motiu de la implantació d'aquest sistema HCDSNS i destinat principalment a l'ús dels professionals per saber en la menor extensió possible la informació que és absolutament imprescindible per tractar el pacient— és l'única que s'ha implantat efectivament.

A més a més, aquest sistema HCDSNS, que du 15 anys en marxa, ha estat dissenyat per satisfer les necessitats sanitàries dels pacients que s'han desplaçat temporalment a una altra comunitat autònoma, i no ha donat resposta a les necessitats dels pacients que canvien definitivament la seva residència a una altra CA.

D'altra banda, l'Institut per al Desenvolupament i Integració de la Sanitat (Fundació IDIS) ha presentat recentment a Madrid el Proyecto de Interoperabilidad de la historia clínica digital en la sanidad privada, que suposa una primera passa cap a la integració digital del sistema sanitari. Aquesta iniciativa es materialitzarà en una plataforma a través de la qual el pacient podrà veure la seva història clínica i donar accés als professionals a aquesta informació, amb independència del lloc on es trobi, sempre que aquest centre estigui integrat en la plataforma.

Per tot això i a l'efecte de millorar la situació de les històries clíniques dels usuaris, siguin de la comunitat autònoma que siguin i viatgin i resideixin a la comunitat autònoma que sigui, us faig les recomanacions següents:

1. Concloure la implantació de la història clínica electrònica en tots els nivells assistencials, sota els criteris d'interoperativitat efectiva en el conjunt del Sistema Nacional de Salut i d'eficiència en les inversions.

2. Adoptar les mesures necessàries per al tractament dels suports de les històries clíniques i implementar els processos necessaris que permetin garantir el dret d'accés dels pacients en el termini i la forma que estipula la llei.

3. Emprendre les iniciatives necessàries per avançar cap a la gran interoperabilitat en les històries clíniques, en coordinació amb la resta de comunitats autònomes, per aconseguir que les històries clíniques senceres dels usuaris pertanyin efectivament als usuaris per als quals s'han creat, i permetin que els acompanyin on decideixin viatjar o residir, independentment de la comunitat autònoma.

La defensora

Micaela Llull Sarralde

Firmado por MARIA MICAELA MATILDE LLULL SARRALDE - DNI ***5397** el día 26/08/2022 con un certificado emitido por AC Firmaprofesional - CUALIFICADOS

Carrer de la Rosa, 3
07003 Palma
Tel. 971 17 73 83 Ext. 66715/65727
defensalut.caib.es

GOIB
CONSELLERIA
SALUT I CONSUM
OFICINA DEFENSOR
USUARIS SISTEMA
SANITARI PÚBLIC
ILLES BALEARS

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

Benvolguda senyora,

L'Oficina del Defensor dels Usuaris ha rebut una queixa que fa referència al tracte poc respectuós i adequat donat a una persona amb deficiència intel·lectual severa. Una vegada que el pare de l'usuari ha rebut les disculpes de la institució afectada, ens varen sorgir algunes qüestions respecte de la preparació que el personal sanitari té per a l'atenció d'aquest col·lectiu, com són:

- El personal sanitari compta amb les adequades habilitats de comunicació i emocionals per al tracte de persones amb discapacitat intel·lectual?
- Quina actuació i/o formació del personal sanitari es duu a terme sobre el tracte a persones amb discapacitat?
- Hi ha un protocol d'actuació a seguir en els supòsits en què es tracta amb una persona amb discapacitat intel·lectual?

Partint de l'article 10 de la Constitució espanyola, que exigeix el respecte a la dignitat de les persones, s'extreu fàcilment que totes les persones, i en especial les persones amb discapacitat, han de ser tractades per la resta de persones i pels poders públics amb cura, és a dir, amb l'atenció que requereix la seva situació concreta.

D'altra banda, les persones amb discapacitat són titulars del dret a la pressa de les seves pròpies decisions, dret que ha de ser respectat. Precisament la Llei 8/2021, de 2 de juny, per la que es reforma la legislació civil i processal per al suport de les persones amb discapacitat en l'exercici de la seva capacitat jurídica, fa especial èmfasi a la necessitat de respectar la voluntat, desitjos i preferències de les persones amb discapacitat, disposant tota una xarxa jurídica per aconseguir-ho, entre les quals destaca la figura de la curatela i la dels cuidadors, persones que representen

Carrer de la Rosa, 3
07003 Palma
Tel. 971 17 73 83 ext. 66715/65727
defensalut@caib.es

els interessos d'aquestes persones amb discapacitat quan necessiten ajuda per exercir els seus drets. Aquesta nova regulació tracta d'atendre, no només els assumptes de natura patrimonial, sinó també els aspectes personals, com poden ser els relatius a les decisions sobre les vicissituds de la seva vida ordinària —domicili, salut, comunicacions, etc.—.

A efectes d'evitar situacions de tracte inadequat per a discapacitat intel·lectual, la Defensora dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears fa les següents recomanacions:

1. Que s'incloguin al pla de formació dels professionals sanitaris de la xarxa dels serveis de la sanitat pública cursos o capítols específics per al tractament de persones amb discapacitat intel·lectual.

2. Que es prenguin les mesures adequades per fomentar actituds més favorables per part dels professionals sanitaris cap a les persones amb discapacitat intel·lectual, com poden ser iniciatives de caràcter interdisciplinari i campanyes de sensibilització.

3. Que es respecti el paper decisori de l'acompanyant de les persones amb discapacitat intel·lectual per facilitar la realització de proves, tractaments o intervencions, atès el nivell de confiança i coneixement que tenen amb l'usuari, encara que, en aquest moment, el pare, mare o tutor responsable pot acompanyar a la persona fins a la sala d'exploracions per proves diagnòstiques o el quiròfan, si és el cas.

Palma, en data de la signatura electrònica

La Defensora

Firmado por MARIA MICAELA MATILDE LLULL SARRALDE - DNI 42953972T el día 29/03/2022 con un certificado emitido por AC Firmaprofesional - CUALIFICADOS

Micaela Llull Sarralde

Carrer de la Rosa, 3
07003 Palma
Tel. 971 17 73 83 ext. 66715/65727
defensalut@caib.es

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

Sr. Manuel Palomino Chacón
Director general
Servei de Salut de les Illes Balears
C/ de la Reina Esclarmunda, 9
07003 Palma

Benvolgut senyor,

L'Oficina del Defensor dels Usuaris ha rebut una comunicació de la defensora de la Ciutadania de Palma respecte de la vulneració de dades personals en els centres d'atenció sanitària, atès que a les sales d'espera es crida en veu alta els usuaris per entrar a la consulta. Això suposa que tampoc no es respecta l'autonomia de les persones amb discapacitat auditiva, que no poden sentir quan se les crida i moltes vegades han d'acudir acompanyades a la cita, encara que la discapacitat auditiva no sempre significa una sordera fins al punt de no poder comunicar-se en un espai més privat amb el sanitari que els atén. D'altra banda, les persones amb discapacitat visual han de tenir un protocol d'atenció específica.

Una vegada fetes les investigacions pertinents per conèixer la situació actual en els centres sanitaris de la nostra comunitat, per la informació que ens consta hi ha diverses modalitats per donar el torn a la consulta que s'utilitzen en els hospitals per minimitzar l'extensió de dades personals com ara el nom. Així, hem trobat que en alguns centres es confirma la presència a la cita amb l'especialista a través d'un sistema de màquines dispensadores de tiquets amb una clau que és la que apareix a les pantalles de la sala d'espera quan s'ha de passar a consulta. En altres llocs, hi ha informació a les pantalles amb clau perquè els familiars d'un pacient que han d'operar sàpiguen en quin moment del procés es troba. L'extensió d'aquests sistemes no és generalitzada en els hospitals i en els centres de salut no n'hi ha cap. Així que es continua cridant de viva veu en les consultes de primària i en alguns serveis hospitalaris. Per a l'usuari que ha de solucionar qüestions administratives, de vegades passa alguna cosa semblant excepte en els serveis d'admissió, que donen números consecutius per mantenir l'ordre d'arribada, així com ho fan en moltes de les unitats d'extracció per a les anàlisis.

Consideracions:

1. Les administracions públiques, d'acord amb l'article 3.*a)* i *b)* del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general

Carrer de la Rosa, 3
07003 Palma
Tel. 971 17 73 83 Ext. 66715/65727
defensalut.caib.es

de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, tenen l'obligació no només de fomentar, sinó també de facilitar l'exercici del dret a l'autonomia amb discapacitat.

2. La protecció de les persones físiques en relació amb el tractament de dades personals és un dret fonamental protegit per l'article 18.4 de la Constitució espanyola. L'article 1 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, estableix que el dret fonamental de les persones físiques a la protecció de dades personals s'ha d'exercir d'acord amb el que estableixen el Reglament (UE) 2016/679 i aquesta Llei orgànica.

3. Pel que fa a aquesta situació, l'article 5 de la Llei orgànica 3/2018 indica que els responsables i encarregats del tractament de dades, així com totes les persones que intervenguin en qualsevol fase del tractament, estan subjectes al deure de confidencialitat a què es refereix l'article 5.1.*f)* del Reglament (UE) 2016/679, i aquesta obligació general és complementària dels deures de secret professional de conformitat amb la normativa aplicable.

4. La normativa aplicable, l'article 7.1 de la Llei 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica (LBAP), estableix que tota persona té dret que es respecti el caràcter confidencial de les dades referents a la seva salut, i que ningú no pugui accedir-hi sense l'autorització prèvia emparada en la llei. Auesta Llei és específica del sector sanitari.

5. Encara que l'article 12.1 del Reglament (UE) 2016/679, relatiu a la protecció de les persones físiques quant al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades, indica que quan ho sol·liciti la persona interessada la informació es pot facilitar verbalment (sempre que es demostri la identitat de la persona interessada per altres mitjans), no és aquest el cas. La crida a la consulta de viva veu vulnera la confidencialitat, els pacients no han donat conformitat a ser cridats de viva veu. Com a mínim, s'hauria de donar l'opció als usuaris de limitar el tractament de les seves dades (article 18 del Reglament esmentat), la qual cosa tampoc no es fa.

6. Així mateix, l'article 25.1 del Reglament disposa que el responsable del tractament ha d'aplicar, tant en el moment de determinar els mitjans de tractament com en el moment del tractament mateix, mesures tècniques i organitzatives apropiades, com ara la pseudonimització, concebudes per aplicar de forma efectiva els principis de protecció de dades, com la minimització de dades, i integrar les garanties necessàries al tractament. L'apartat següent del mateix article indica també que el responsable del tractament ha d'aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades amb l'objectiu de garantir que, per defecte, només siguin objecte de tractament les dades personals que siguin necessàries per a cada un dels fins específics del tractament. I continua dient que aquestes mesures han de garantir en particular que, per defecte, les dades personals no siguin accessibles, sense la intervenció de la persona, a un nombre indeterminat de persones físiques.

Les dades del pacient han de ser manejades exclusivament per la clínica, centre sanitari o hospital, i el pacient té sempre el dret a accedir-hi. Per extensió, s'entén que cridar els pacients pel seu nom en una sala d'espera permet saber la identitat de la persona i no respecta aquest dret. Per tot això i a l'efecte de respectar la intimitat dels pacients en el moment que han d'entrar a la consulta en els centres sanitaris de les Illes Balears, us faig les recomanacions següents:

1. Tenir present com mantenir o millorar el respecte a la intimitat dels pacients a les sales d'espera quan es fan renovacions o ampliacions en els centres sanitaris de les Illes Balears.

2. Adoptar les mesures oportunes per preservar la intimitat a les sales d'espera, com per exemple facilitant al pacient un codi lligat al seu nom i la seva cita a la consulta que l'informi sobre el seu torn aprofitant les comunicacions i confirmacions que ja es fan de manera telemàtica (a través de missatges en el mòbil o al correu electrònic).

3. Emprendre les iniciatives necessàries perquè el personal dels centres sanitaris prengui consciència tant del dret a la protecció de dades personals dels pacients com del dret a l'autonomia de les persones amb discapacitat auditiva.

La defensora

Micaela Llull Sarralde

Firmado por MARIA MICAELA MATILDE LLULL SARRALDE - DNI ***5397** el día 26/08/2022 con un certificado emitido por AC Firmaprofesional - CUALIFICADOS

Carrer de la Rosa, 3
07003 Palma
Tel. 971 17 73 83 Ext. 66715/65727
defensalut.caib.es

GOIB
CONSELLERIA
SALUT I CONSUM
OFICINA DEFENSOR
USUARIS SISTEMA
SANITARI PÚBLIC
ILLES BALEARS

Sra. Patricia Gómez Picard
Consellera de Salut i Consum
Plaça d'Espanya, 9
07002 Palma

Benvolguda senyora,

A aquesta Oficina del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears és freqüent que, més enllà de les queixes sobre el propi sistema sanitari públic mateix, hi hagi imbricada en el procés una poderosa sensació d'incomunicació per no poder emprar les vies electròniques oportunes, bé perquè es desconeix com fer-les servir o bé per la manca de mitjans tècnics, o trobar dificultosa la utilització de les pàgines o aplicacions posades a disposició dels usuaris.

Sovint els usuaris es queixen de no haver pogut accedir a la seva informació personal, que la informació proporcionada no ha estat adequada o que, simplement, no hi ha hagut informació.

Hi ha vegades que quan l'usuari arriba a aquesta Oficina ho fa perquè el sistema no ha estat capaç d'atendre les seves necessitats d'informació amb les eines al seu abast. Ens hauríem de demanar per què, si en moltes ocasions aquesta eina o informació ja existeix, no han accedit a ella.

Som conscient, per suposat, que la simplificació dels tràmits digitals no és un assumpte senzill. Fa falta coordinació entre diferents àmbits, s'ha de garantir la seguretat de l'accés a informació personal i mèdica, així com la interoperabilitat i compatibilitat d'arxius i plataformes. Tot això, és evident, constitueix un procés amb compromisos tècnics i econòmics importants.

L'esforç, però, per assolir una administració digital d'accés senzill, oberta i per a tothom ha de fer-se possible, evitant caure en inèrcies excloents que farien créixer una bretxa digital que afecta sobretot les persones més vulnerables i que augmenta les desigualtats a la nostra comunitat. Aquesta transformació de la sanitat pública pot contribuir tant a incrementar la desigualtat com a democratitzar la informació i els serveis segons s'enfoqui.

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

Els estàndards de disseny tenen un impacte en l'accessibilitat per a les persones amb discapacitats i baixa alfabetització digital en salut. La reforma del web del Servei de Salut podria suposar una oportunitat per replantejar la manera en què s'està instaurant la salut digital a la nostra comunitat, per desenvolupar-la i expandir-la, donant les mateixes possibilitats d'aprofitar els avantatges de les noves tecnologies sanitàries digitals a tota la població de manera equitativa.

Així mateix, cal tenir en compte que la digitalització de la informació dels serveis sanitaris pot democratitzar la relació entre la persona i el sanitari, i transformar el paradigma paternalista de l'assistència sanitària en una relació d'igualtat a través de l'accés a la informació i la transparència.

Per totes les circumstàncies exposades, recoman:

1. Que la Conselleria de Salut i Consum incorpori en el web del Servei de Salut i en el Portal de Salut característiques que afavoreixin que la màxima quantitat possible de persones puguin accedir i emprar els procediments digitals ja habilitats, mitjançant menús més senzills i eficients per a l'usuari, cercadors que donin resultats pràctics o altres recursos.

2. Incorporar la perspectiva dels usuaris en la millora de l'accessibilitat i la usabilitat del web del Servei de Salut per tal que respongui a les seves necessitats.

3. Tenir en compte que l'accés a la tecnologia i la capacitat per emprar-la de manera adequada no és ni serà igual per a tota la població i és una obligació de l'Administració tractar d'impedir que aquest accés diferent creï desigualtats noves i més profundes.

4. Mantenir la possibilitat de l'atenció directa i presencial, especialment dirigida a les persones que per qualsevol circumstància tenguin dificultats per accedir digitalment als serveis administratius de la Conselleria de Salut i Consum, i facilitar-los així una intermediació humana per accedir a tràmits i eines que ja estan digitalitzats però que els resulten inaccessibles.

Rebeu una salutació cordial.

Firmado por MARIA MICAELA MATILDE LLULL SARRALDE - DNI ***5397** el día 15/11/2022 con un certificado emitido por AC Firmaprofesional - CUALIFICADOS

Micaela Llull Sarralde
Defensora dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic

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

GOIB
CONSELLERIA
SALUT I CONSUM
OFICINA DEFENSOR
USUARIS SISTEMA
SANITARI PÚBLIC
ILLES BALEARS

Sra. M. Antònia Font Oliver
Directora general de Salut Pública
i Participació
C/ de Jesús, 38 A
07010 Palma

Benvolguda senyora,

L'Oficina del Defensor de l'Usuari del Sistema Sanitari Públic ha rebut una proposta d'un usuari referent a la vacuna antipneumocòccica que vull posar-vos de manifest.

L'usuari diu que no està d'acord amb la instrucció que vàreu dictar el 16 de novembre de 2020 en la qual s'estableix la recomanació d'administrar una dosi de vacuna tipus polisacàrid 23-valent (VPP23) a totes les persones en complir els 65 i els 75 anys. Manifesta que considera que hi ha una discriminació per a la població de més de 65 anys que ha nascut fora d'aquests anys i que fins que no compleixin els 75 no podran ser vacunats.

En la instrucció esmentada s'informa que el programa de vacunació a les Illes Balears ha introduït la vacunació a les persones majors de 65 anys institucionalitzades perquè tenen més risc d'exposició al pneumococ i que la Comissió de Vacunes de 10 de juny de 2020 va decidir incloure en el programa la vacunació amb VPP23 als majors de 65 anys i reforçar la immunitat de les persones institucionalitzades amb vacuna conjugada (VCP13) per la situació pandèmica. Encara que la recomanació és per a les persones majors de 65 anys, es començà a vacunar les nascudes l'any 1945 i l'any 1955. L'any 2021 s'hi afegeixen les nascudes els anys 1956 i 1946.

És clar que hi ha qüestions en un programa de vacunació que involucren diferents departaments de l'administració pública i de l'empresa farmacèutica. Fan referència a la producció suficient de les vacunes, l'adquisició de les dosis tenint en compte la previsió pressupostària, la logística de distribució als centres on es vacunarà, l'adequació del sistema de registre i, fins i tot, l'administració a la població receptora en els centres de salut. Tots aquests factors provoquen que les possibilitats de completar la vacunació pneumocòccica per a les persones majors

Carrer de la Rosa, 3
07003 Palma
Tel. 971 17 73 83
defensalut@caib.es

de 65 anys ha de tenir un caràcter realista que limita la implementació completa del programa en tot el grup de població per fer-ho de forma escalonada.

Tenint en compte les possibles circumstàncies i davant la proposta presentada per l'usuari, us faig el suggeriment següent:

— Adquirir el compromís d'administrar la vacunació antipneumocòccica i aconseguir les vacunes suficients per poder augmentar la cobertura vacunal a les persones nascudes abans de l'any 1955 que amb més de 65 anys no serien vacunades fins que complissin 75 anys d'edat, tenint en compte que la recomanació de vacunació per a majors de 65 anys en l'àmbit estatal es va fer l'any 2004.
— Una vegada que hi hagi una millora en la disponibilitat de dosis vacunals, que es dicti una altra instrucció que amplii les anteriors.

Ben cordialment,

Firmado por MARIA MICAELA MATILDE LLULL SARRALDE - DNI ***5397** el día 22/07/2022 con un certificado emitido por AC Firmaprofesional - CUALIFICADOS

Micaela Llull Sarralde
Defensora de l'Usuari

Palma, *en la data de la signatura electrònica*

Carrer de la Rosa, 3
07003 Palma
Tel. 971 17 73 83
defensalut@caib.es