



Conselleria de Salut
Oficina Defensor Usuaris
Sistema Sanitari Públic
Illes Balears

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

AÑO 2024



ÍNDICE:

1. INTRODUCCIÓN.....	pág. 3
2. ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO.....	pág. 6
3. ACTIVIDAD 2024.....	pág. 8
4. ANÁLISIS DE LA ACTIVIDAD DE 2024.....	pág. 22
5. CONCLUSIONES.....	pág. 26
6. PROYECTOS PARA EL 2025.....	pág. 29
7. ACTIVIDAD DEL DEFENSOR DURANTE EL 2024.....	pág. 29
8. PROPUESTAS, SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES 2024.....	pág. 32
9. ANEXOS.....	pág. 33



1. Introducció

La memoria del año 2024 que aquí presentamos corresponde a un año de traspaso de las actividades entre dos defensores, la Sra. Micaela Lull y el Sr. Bernardí Bou. El cambio, realizado entre el 27 de julio y el 28 de julio de 2024 (el nuevo nombramiento se puede encontrar en el BOIB núm. 99, de 27 de julio de 2024, fascículo 172, Sec. III, pág. 34.278), fue cordial y las actividades de la Oficina continuaron normalmente.

Durante el año 2024 hemos notado un ligero descenso del número de expedientes presentados ante la Oficina, aunque el porcentaje de expedientes admitidos a trámite se ha estabilizado. Así mismo, observamos que se está evolucionando hacia una firme digitalización de la presentación de las quejas, en especial si se tiene en cuenta que el porcentaje de presentación presencial de las quejas se ha estancado en torno a 1 de cada 5 expedientes.

Respecto a la motivación de la presentación de los mismos podemos decir que hay dos motivos que se repiten sistemáticamente, que son las quejas por demoras y la quejas por disconformidades. Entre estas dos motivaciones acumulan hasta tres cuartas partes del total de expedientes.

La figura del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears no tiene capacidad ejecutiva ni punitiva, lo que convierte a la Oficina en un organismo de mediación e información.

La instrucción de los expedientes de la Oficina, detallada en el artículo 15 del Decreto 21/2020, de 10 de julio, por el que se regula el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears, implica la promoción de las investigaciones pertinentes para comprobar los hechos y circunstancias que figuran en las quejas presentadas por las personas usuarias y que hayan sido admitidas a trámite.

La negativa o negligencia por parte de las personas responsables de la remisión de los informes solicitados por parte del Defensor para aclarar los hechos y circunstancias referidas a las quejas son consideradas actividades entorpecedoras de sus funciones, lo que podría llevar a la comunicación de esta actividad entorpecedora a la Consejera de Salud, que deberá adoptar todas las medidas necesarias para eliminar los obstáculos para el ejercicio de las funciones del Defensor. Y así mismo también serán objeto de publicación en la memoria anual.

Los principios rectores de la actuación del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears son: la confidencialidad de la identidad y del



resto de datos de la persona usuaria; el carácter contradictorio de la tramitación de las quejas; la adecuación y adaptación de la comunicación con la persona usuaria, de tal manera que la información directa y el asesoramiento a las personas usuarias se transmita de forma accesible, suficiente y comprensible, con especial atención hacia aquellas personas que por su nivel cultural, edad o disminución física tengan mayores problemas de orientación y desarrollo; transparencia en sus actuaciones y participaciones; imparcialidad, buena fe y confianza legítima.

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

- El artículo 43 de la Constitución española de 1978, que reconoce el derecho a la protección de la salud.
- El artículo 9 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, general de sanidad, que establece que los poderes públicos deben informar a los usuarios de los servicios del sistema sanitario público, o vinculados a estos, de sus derechos y deberes.
- El artículo 10.12 dispone que todos tienen el derecho a utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias en los términos previstos y que, en ambos casos, deben recibir respuesta por escrito en los términos que reglamentariamente se establezcan.
- La Ley 5/2003, de 4 de abril, de salud de las Illes Balears, que crea el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears, adscrito a la consejería competente en materia de salud, como el órgano encargado de la defensa de los derechos de los usuarios, el cual ha de desarrollar sus funciones con plena autonomía funcional.
- El Decreto 88/2004, de 22 de octubre, regulador del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears.
- La disposición transitoria primera de la Ley 9/2011, de 23 de diciembre, de presupuestos generales de la comunidad autónoma de las Illes Balears para el año 2012, que derogó el decreto anterior y extinguió la Oficina del Defensor.
- La Ley 13/2017, de 29 de diciembre, de presupuestos generales de la comunidad autónoma de las Illes Balears para el año 2018, que restableció la figura del Defensor de los Usuarios del Sistema Público Sanitario de las Illes Balears, e inició una nueva época de la Oficina del Defensor.
- La Instrucción 1/2019 sobre las funciones y los procedimientos que hacen referencia al Defensor y a la Oficina sirvieron como guía hasta la publicación del Decreto 21/2020, de 10 de julio, por el que se regula el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears.
- El Decreto 21/2020, de 10 de julio, que reconoce el Defensor de los



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



2. Organización y funcionamiento

Durante el año 2024 la Oficina dispuso de una estructura administrativa de soporte formada por dos personas: una administrativa jefa de negociado y un técnico superior. Para poder atender con mejor capacidad de reflexión y respuesta a las reclamaciones de los usuarios, así como para poder elaborar propuestas y recomendaciones que tengan una influencia en la calidad del Servicio de Salud, se solicitó la ampliación de la dotación en recursos humanos de la Oficina con un técnico con formación jurídica. Esta petición fue atendida el 18 de octubre de 2024, contando la Oficina en la actualidad con dos técnicos superiores (uno de ellos jurídico) y una administrativa jefa de negociado.

La ubicación de la Oficina está en las dependencias situadas en la planta baja del Casal de Entidades Ernest Lluch, en la calle de la Rosa, perteneciente a la Consejería de Salud. Los locales fueron reformados y adaptados para esta función el año 2020.

La actuación con independencia y autonomía plena del Defensor está estipulada en el Decreto 21/2020, de 10 de julio, por el que se regula el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears y que, por su parte, despliega lo que estipula la Ley 5/2003 de 4 de abril, de salud de las Illes Balears. El decreto establece que el Defensor defiende los derechos de los usuarios de la sanidad pública de las Illes Balears y especifica cuáles son sus funciones, competencias y actividades.

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

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

El Defensor o Defensora debe atender las quejas y reclamaciones presentadas por las personas usuarias del sistema sanitario público e iniciar las investigaciones pertinentes para aclararlas —para lo que solicitará informe a la entidad origen de la reclamación—. En la finalización del procedimiento informa de las conclusiones al usuario y al centro correspondiente. Después, si se da el caso, presentará las sugerencias, propuestas o recomendaciones a la Administración o entidades adecuadas, con el objetivo de mejorar la atención a los usuarios por parte del IB-



Salut. Anualmente debe presentar un informe al Consejo de Salud de las Illes Balears sobre el resultado de sus actuaciones.

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

El Defensor recibe visitas presenciales de los usuarios que así lo piden. A través de la escucha activa y el conocimiento directo de sus preocupaciones, malestares e incomprensiones puede definir el motivo de queja, proporcionar información y reconocer qué factores afectan a las personas usuarias.

La Oficina no dispone de un programa informático específico para la gestión de los expedientes ni para el archivo de los mismos. Los expedientes se custodian en papel y en una carpeta digital propia y exclusiva de la Oficina. Las personas integrantes de la Oficina tienen firmada la confidencialidad de los datos que les permite entrar en el sistema QSSI del Servicio de Atención al Usuario del IB-Salut cuando es adecuado según el caso para compartir información o dinamizar gestiones.

El procedimiento que sigue la Oficina es el que indica el Decreto: primero se valora la competencia o no de la Oficina en el asunto planteado por la persona usuaria. Si el tema no es competencia de la Oficina se da traslado de la queja al organismo apropiado para resolverla y se informa de la incompetencia y del traslado al usuario. Si el tema es competencia de la Oficina se pasa a valorar la admisión o no admisión a trámite de la queja. Para admitir a trámite las quejas es necesario que el usuario haya presentado previamente al Servicio de Atención al Usuario del Servicio de Salud de las Illes Balears una queja en el mismo sentido y que no haya sido contestada en el plazo de dos meses o bien que la respuesta no haya sido aceptada por el interesado. Si no se admite a trámite se transmite la queja al centro correspondiente para su solución y se hace un seguimiento hasta que el servicio correspondiente envía la copia de la contestación dada al usuario. Si se admite, la Oficina promoverá las pertinentes investigaciones para comprobar los hechos y las circunstancias, solicitando informes y/o contactando al centro, servicio o establecimiento sanitario para resolver la queja.

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



3. Actividad año 2024

Tabla 1. Distribución de las reclamaciones por mes

RECLAMACIONES POR MES		%
ENERO	23	12,64%
FEBRERO	27	14,84%
MARZO	9	4,95%
ABRIL	15	8,24%
MAYO	11	6,04%
JUNIO	24	13,19%
JULIO	12	6,59%
AGOSTO	14	7,69%
SEPTIEMBRE	18	9,89%
OCTUBRE	13	7,14%
NOVIEMBRE	11	6,04%
DICIEMBRE	5	2,75%
TOTAL	182	100,00%

Gráfico 1. Reclamaciones de 2024 por mes

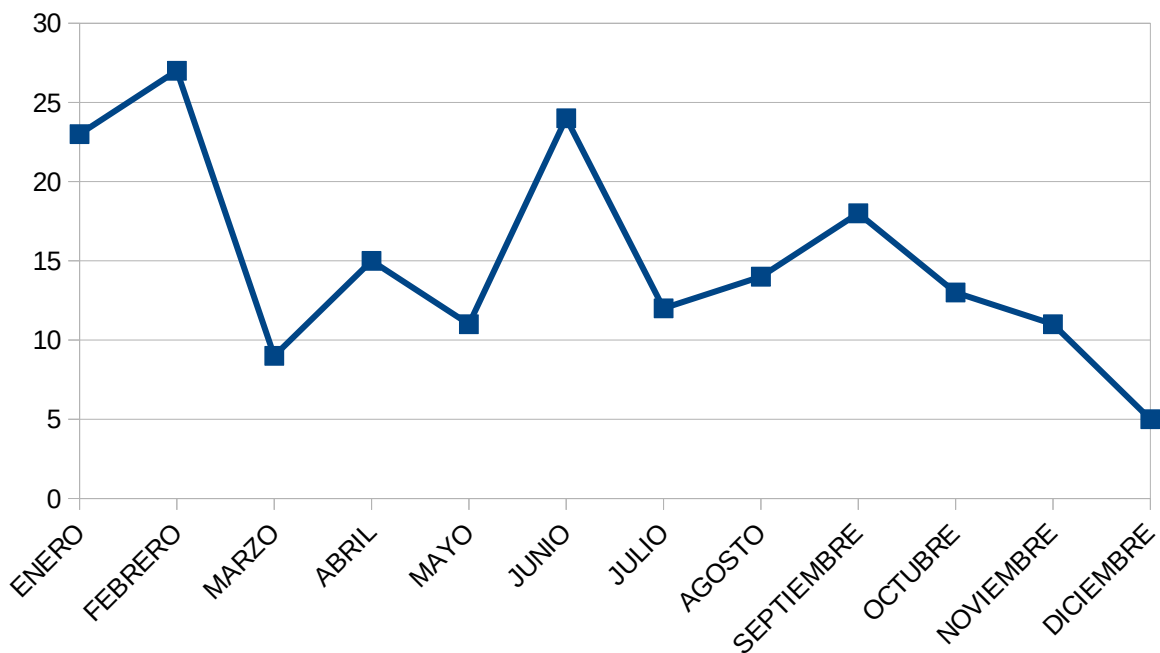




Tabla 2. Vías utilizadas por los usuarios para presentar las reclamaciones a la Oficina durante el año 2024

VÍA DE ENTRADA		%
Registro General	80	43,96%
Formulario validado por correo electrónico	56	30,77%
Presencial	37	20,33%
INSS	6	3,30%
Telefónica (Diligencias)	3	1,65%
TOTAL	182	100,00%

Gráfico 2. Vía de presentación de las reclamaciones

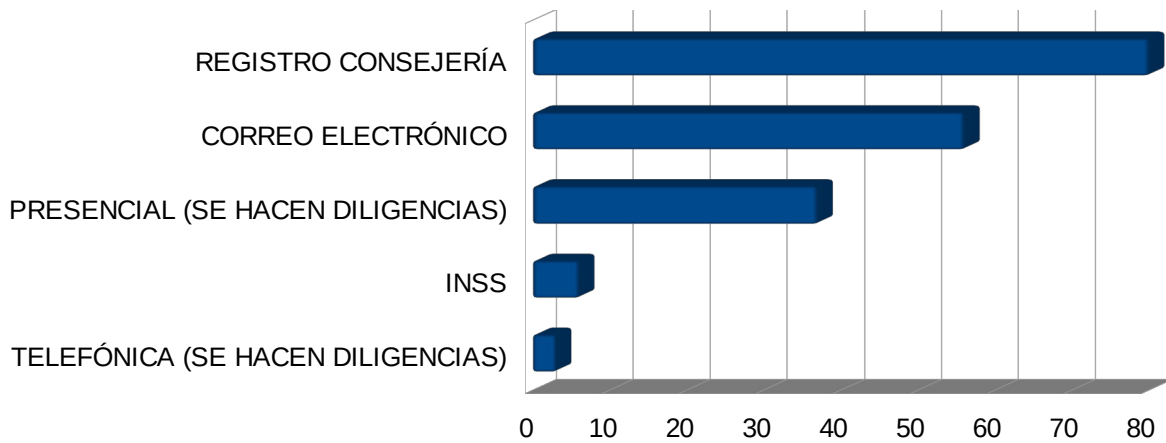


Tabla 3. Distribución de reclamaciones por isla

RECLAMACIONES POR ISLA		%
MALLORCA	139	76,37%
MENORCA	20	10,99%
IBIZA	17	9,34%
FORMENTERA	0	0,00%
NO SE INDICA	6	3,30%
TOTAL	182	100,00%



Gráfico 3. Distribución de reclamaciones por isla

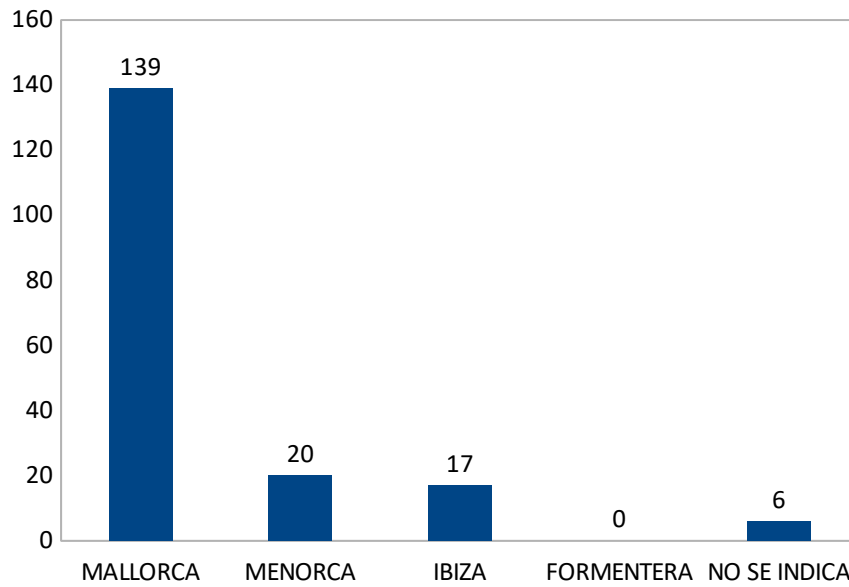


Tabla 4. Expedientes abiertos desagregados por sexo de la persona reclamante

RECLAMACIONES POR SEXO		%
MUJERES	110	60,44%
HOMBRES	72	39,56%
TOTAL	182	100,00%

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

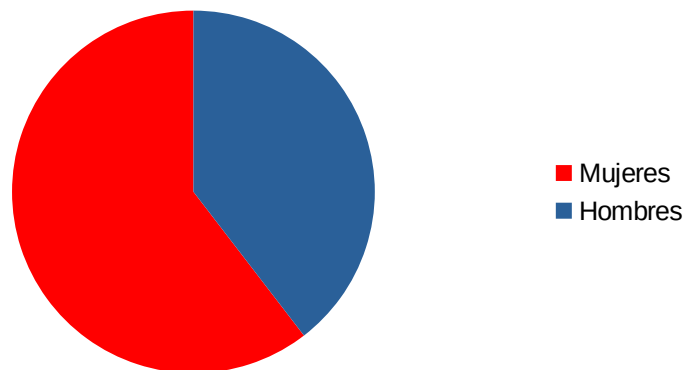




Tabla 5. Expedientes abiertos desagregados por sexo de la persona representante

REPRESENTANTES POR SEXO		%	
MUJERES REPRESENTANTES	23	60,53%	
HOMBRES REPRESENTANTES	15	39,47%	
TOTAL REPRESENTANTES	38	100,00%	

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

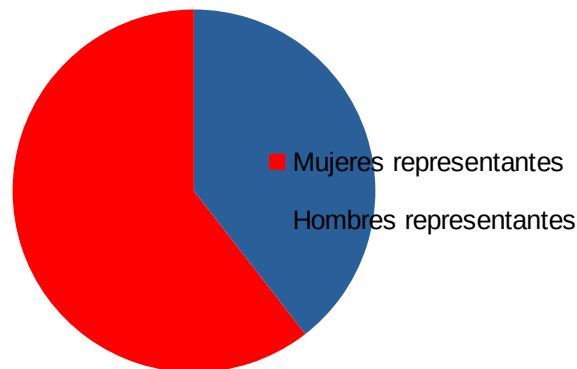


Tabla 6. Expedientes abiertos desagregados por edad y sexo del usuario

GRUPO DE EDAD	TOTAL	%	MUJER	%	HOMBRE	%
80 o más	7	3,85%	3	42,86%	4	57,14%
70-79	13	7,14%	8	61,54%	5	38,46%
60-69	21	11,54%	12	57,14%	9	42,86%
50-59	34	18,68%	17	50,00%	17	50,00%
40-49	41	22,53%	28	68,29%	13	31,71%
30-39	13	7,14%	9	69,23%	4	30,77%
20-29	7	3,85%	6	85,71%	1	14,29%
19 o menos	10	5,49%	8	80,00%	2	20,00%
Sin datos	36	19,78%	19	52,78%	17	47,22%
TOTAL	182	100,00%	110	60,44%	72	39,56%



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

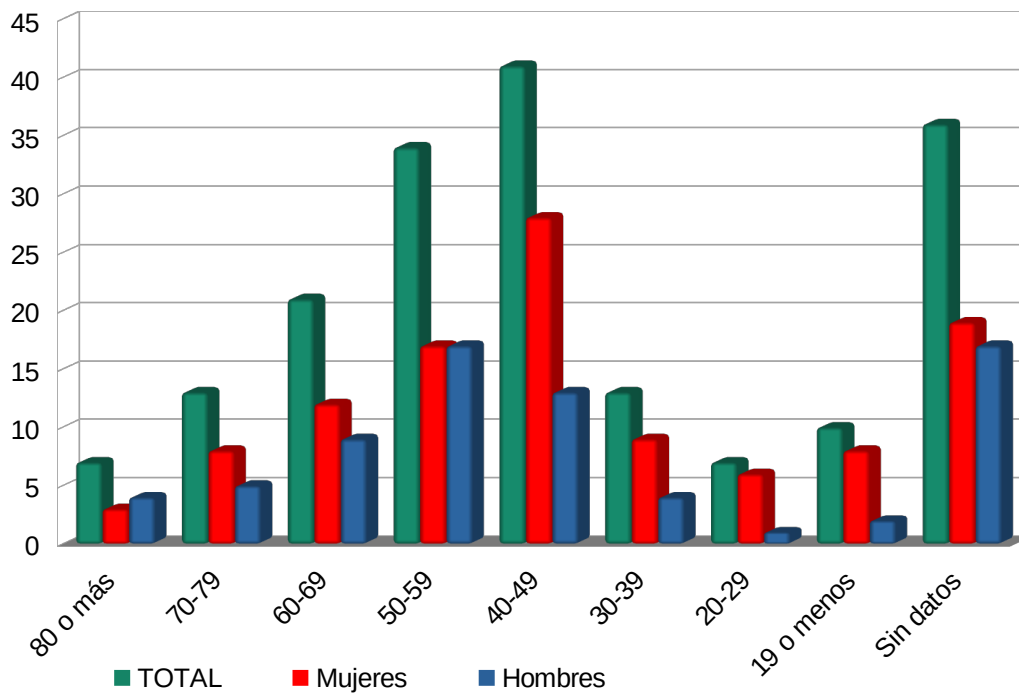


Tabla 7. Motivos de las quejas/reclamaciones/sugerencias en 2024

MOTIVO DE LA QUEJA / RECLAMACIÓN		%
CAMBIO DE MÉDICO: ATENCIÓN PRIMARIA	2	1,10%
CONSULTA	2	1,10%
DEMORA CONSULTA ESPECIALIZADA	29	15,93%
DEMORA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA	26	14,29%
DEMORA REALIZACIÓN PRUEBA DIAGNÓSTICA	20	10,99%
DESACUERDO CON EL FUNCIONAMIENTO DE ATENCIÓN PRIMARIA	1	0,55%
DISCONFORMIDAD CON EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	31	17,03%
DISCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN SANITARIA	26	14,29%
DISCONFORMIDAD CON LA RELACIÓN ASISTENCIAL	8	4,40%
DISCRIMINACIÓN LINGÜÍSTICA	2	1,10%
DISCRIMINACIÓN RACIAL	0	0,00%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	4	2,20%
ENFERMERA ACOMPAÑANTE	1	0,55%
INFORMES O HISTORIAL CLÍNICO (ACCESO, SOLICITUD, RECTIFICACIÓN)	7	3,85%
NO COMPETENCIA	5	2,75%
PROBLEMAS RELACIONADOS CON LA INCAPACIDAD TEMPORAL (IT)	3	1,65%



PROTECCIÓN DE DATOS	0	0,00%
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS	1	0,55%
RESPONSABILIDAD PATRIMONIAL	3	1,65%
SOLICITUD DE SEGUNDA OPINIÓN	2	1,10%
SOLICITUD DE TRATAMIENTO / MEDICAMENTO / EQUIPAMIENTO NO REGLADO	4	2,20%
SOLICITUD INFORMACIÓN	2	1,10%
TRASLADO HOSPITALARIO	3	1,65%
TOTAL	182	100,00%

Tabla 8. Principales motivos de las quejas/reclamaciones en 2024

MOTIVO DE LA QUEJA / RECLAMACIÓN		%
QUEJAS RELACIONADAS CON DEMORA – Consulta, quirúrgica, pruebas diagnósticas	75	41,21%
QUEJAS RELATIVAS A DISCONFORMIDAD – Funcionamiento del servicio, atención sanitaria o relación asistencial	65	35,71%
INFORMES O HISTORIAL CLÍNICO (ACCESO, SOLICITUD, RECTIFICACIÓN)	7	3,85%



Gráfico 7. Categorías de quejas y reclamaciones

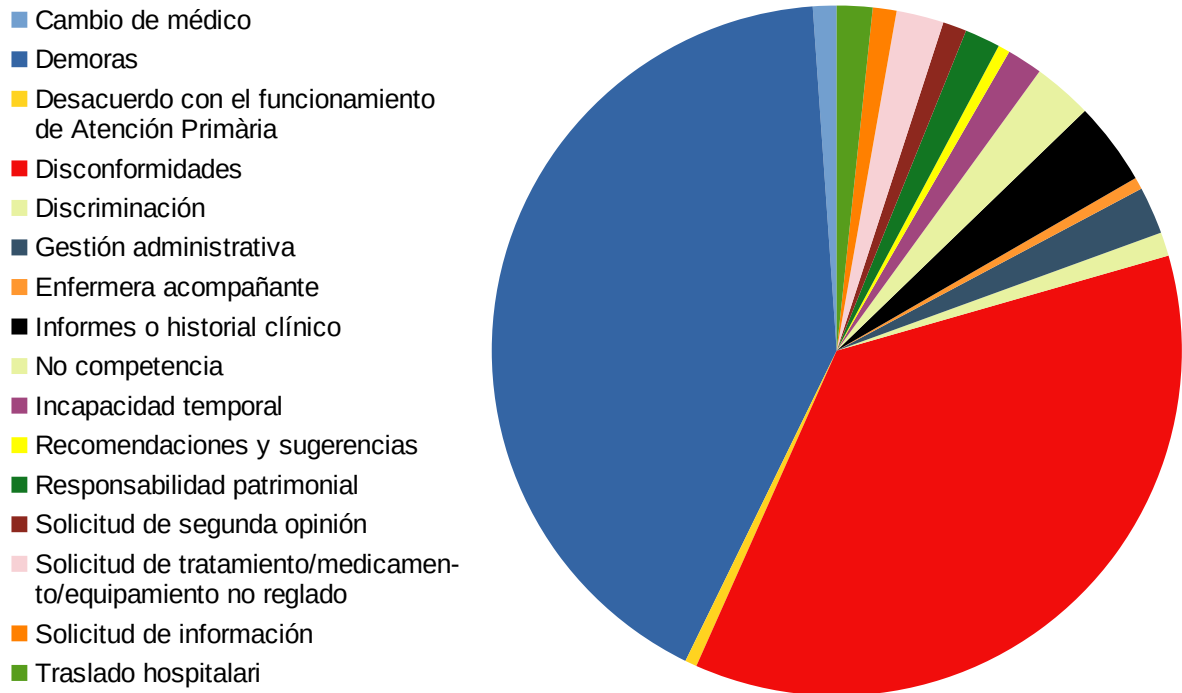


Gráfico 8. Principales categorías de quejas y reclamaciones agrupadas

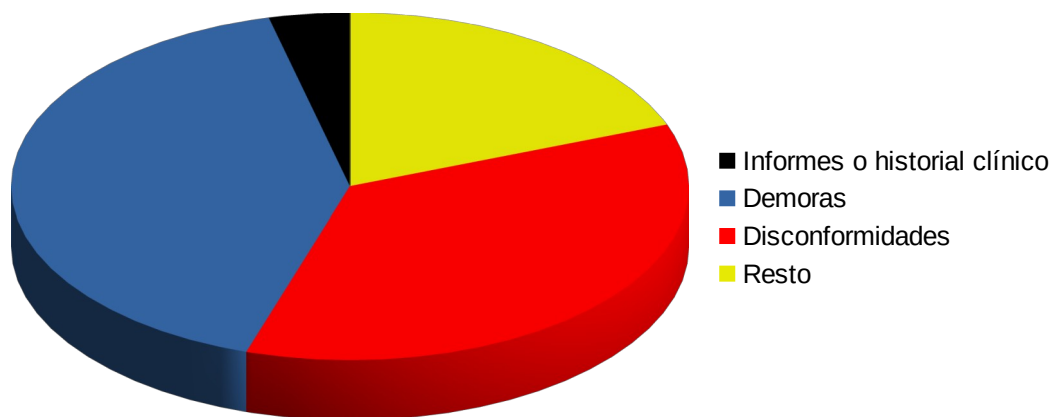




Gráfico 9. Desglose por motivos: Demoras

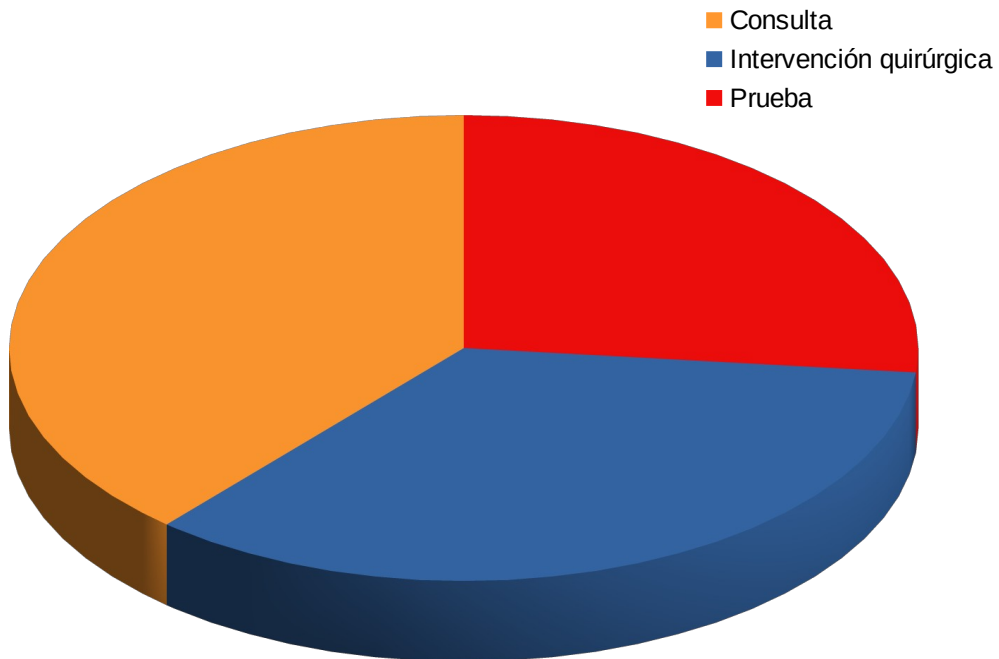


Gráfico 10. Desglose por motivos: Disconformidades

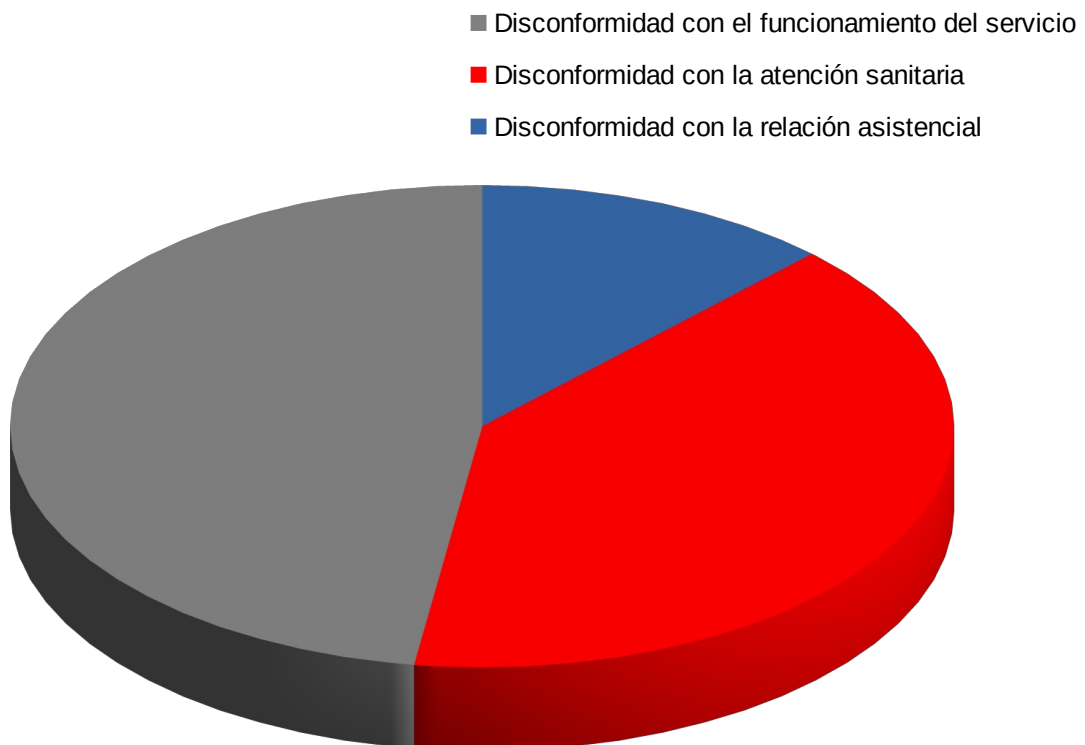




Tabla 9. Expedientes por centro sanitario u organismo implicado

CENTRO SANITARIO / ORGANISMO DE ORIGEN		<u>%</u>
061	1	0,55 %
Área de Salud de Ibiza y Formentera	7	3,85 %
Área de Salud de Menorca	5	2,75 %
Atención Primaria de Mallorca	15	8,24 %
Colegio Oficial de Psicología de las Illes Balears	1	0,55 %
Cruz Roja	3	1,65 %
Desconocido	4	2,20 %
DG Atención a la Dependencia	1	0,55 %
Hospital Can Misses	10	5,49 %
Hospital de Inca	10	5,49 %
Hospital de Formentera	0	0,00 %
Hospital de Manacor	5	2,75 %
Hospital Mateu Orfila	14	7,69 %
Hospital San Juan de Dios	3	1,65 %
Hospital Son Llàtzer	20	10,99 %
Hospital Universitario Son Espases	61	33,52 %
IB-Salut	10	5,49 %
IMAS	1	0,55 %
Inspección Médica	4	2,20 %
Mutua Balear	1	0,55 %
No competencia	1	0,55 %
Oficina de la Defensora de la Ciudadanía de Palma	2	1,10 %
Sanidad Privada	1	0,55 %
Servicio de Prestaciones y Cartera Sanitaria	2	1,10 %
TOTAL	182	100,00 %

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

CLASIFICACIÓN DE EXPEDIENTES (ADMISIÓN/INADMISIÓN/NO INCOADOS)		<u>%</u>
ADMITIDOS A TRAMITE	55	30,22 %
NO ADMITIDOS A TRÁMITE	84	46,15 %
NO INCOADOS	43	23,63 %
CLASIFICACIÓN DE EXPEDIENTES INCOADOS (RECLAMACIÓN PREVIA)		<u>%</u>
CON RECLAMACIÓN PREVIA	86	61,87 %
SIN RECLAMACIÓN PREVIA	53	38,13 %



	Nº	% SOBRE EL TOTAL DE EXPEDIENTES
INCOADOS 2023	190	78,19
INCOADOS 2024	139	76,37
DIFERENCIA	-51	-1,82

Tabla 11. Expedientes admitidos a trámite

ADMITIDOS A TRÁMITE						
Nº	MOTIVO	CENTRO	FECHA DE ENTRADA A TRÁMITE	RESOLUCIÓN	ACTUACIONES RELACIONADAS	CATEGORÍA
1)	Demora IQ neurinoma e implantación prótesis auditiva	Hospital Universitario Son Espases	09/01/24	05/04/24		DEMORA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA
2)	LEC traumatólogo (seguimiento + reconocimiento discapacidad)	Hospital Can Misses	14/03/24	10/05/24		DEMORA CONSULTA ESPECIALIZADA
3)	Demora intervención próstata	Hospital Universitario Son Llätzer	29/01/24	26/03/24		DEMORA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA
4)	LEQ reducción de estómago	Hospital Universitario Son Llätzer	13/08/24			DEMORA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA
5)	Síndrome de Ekbom	Hospital Universitario Son Llätzer	12/02/24			DISCONFORMIDAD CON LA RELACIÓN ASISTENCIAL
6)	Demora IQ hemorroides	Hospital Cruz Roja	15/02/24	05/03/24		DEMORA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA
7)	Demora resultados biopsia	Hospital Universitario Son Llätzer	19/02/24			DEMORA REALIZACIÓN PRUEBA
8)	LEC Urología	Hospital Universitario Son Llätzer	14/02/24			DEMORA CONSULTA ESPECIALIZADA
9)	LE Prueba (TAC)	Hospital	20/02/24	24/04/24		DEMORA REALIZACIÓN



		Universitario Son Espases				PRUEBA
10)	Demora intervención de hernia umbilical	Hospital Cruz Roja	16/08/24	11/09/24		DEMORA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA
11)	Cambio de especialista, 2ª opinión, tratamiento de claudicación intermitente	Hospital Universitario Son Espases	14/05/24	21/06/24		SOLICITUD DE SEGUNDA OPINIÓN
12)	LEQ dermatología (carcinoma)	Hospital Universitario Son Llätzer	20/02/24			DEMORA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA
13)	Demora realización prueba tumor cerebro	Hospital Universitario Son Espases	27/02/24	26/03/24		DEMORA REALIZACIÓN PRUEBA
14)	LEQ reasignación genital	Servicios Centrales del IB-Salut	08/03/24	25/10/24		DEMORA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA
15)	Gastos de traslados de Ibiza a HUSE (2ª opinión + IQ ojo)	Área de Salud de Ibiza y Formentera	04/04/24	15/05/24		TRASLADO HOSPITALARIO
16)	LEQ resección anterior de recto por estenosis de anastomosis	Hospital de Manacor	19/04/24	18/07/24		DEMORA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA
17)	ISPAS, CAITS + PrEp (VIH)	Área de Salud de Ibiza y Formentera	03/05/24	08/07/24		DEMORA CONSULTA ESPECIALIZADA
18)	LEC visita sucesiva CON Reumatología (control anual)	Área de Salud de Ibiza y Formentera	30/04/24	20/05/24		DEMORA CONSULTA ESPECIALIZADA
19)	Supresión ambulancia	Inspección Médica	08/05/24	26/06/24		TRASLADO HOSPITALARIO
20)	LE Prueba (mamografía y ecografía)	Hospital de Manacor	07/05/24	22/05/24		DEMORA REALIZACIÓN PRUEBA
21)	Disconformidad con alta de traumatología de su hijo	Hospital Universitario Son Espases	11/06/24	26/06/24		DISCONFORMIDAD CON EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO
22)	Demora IQ (recidiva tumor vesical) y falta de contestación escrita a sus quejas	Hospital Universitario Son Espases	06/06/24	06/06/24		DEMORA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA
23)	Demora IQ cirugía bariátrica	Hospital Universitario Son Llätzer	08/07/24	18/07/24		DEMORA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA
24)	Demora IQ (cirugía bariátrica)	Hospital Universitario Son Llätzer	28/05/24			DEMORA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA



25)	Demora en ecografía derivó en retraso y gravedad de diagnóstico	Atención Primaria de Mallorca	11/06/24	24/10/24		DISCONFORMIDAD CON EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO
26)	Falta de atención psicológica en su CS	Gerencia de Atención Primaria de Mallorca	06/06/24	14/11/24		CAMBIO DE MÉDICO: ATENCIÓN PRIMARIA
27)	Secuelas graves de radioterapia. Responsabilidad Patrimonial	Hospital Universitario Son Espases	03/07/24	11/09/24		DISCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN SANITARIA
28)	Lista de espera traumatológica	Hospital Can Misses	12/06/24	26/06/24	Sugerencia	DEMORA CONSULTA ESPECIALIZADA
29)	Enfermera escolar	Hospital Universitario Son Espases	09/07/24	27/09/24		ENFERMERA ACOMPAÑANTE
30)	LE Prueba (mamografía y ecografía)	Hospital de Manacor	21/06/24	26/06/24		DEMORA REALIZACIÓN PRUEBA
31)	LE Nefrología pediátrica	Hospital Comarcal de Inca	26/06/24	11/09/24		DEMORA CONSULTA ESPECIALIZADA
32)	Disconformidad con la relación asistencial con doctora en consulta concita previa y en urgencias	Gerencia de Atención Primaria de Mallorca	28/06/24	01/08/24		DISCONFORMIDAD CON LA RELACIÓN ASISTENCIAL
33)	Lista de espera de traumatología (cadera) y de Rehabilitación	Hospital Universitario Son Llätzer	25/07/24	12/08/24		DEMORA CONSULTA ESPECIALIZADA
34)	Demora resonancia magnética abierta	Hospital de Manacor	08/08/24	28/08/24		DEMORA REALIZACIÓN PRUEBA
35)	Disconformidad con el funcionamiento de la UDO de HUSE	Hospital Universitario Son Espases	08/10/24	27/11/24		DISCONFORMIDAD CON EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO
36)	Demora en la atención en Urgencias	Hospital Can Misses	02/08/24	28/08/24		DISCONFORMIDAD CON EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO
37)	LEQ de hace 6 años por su mano derecha	Hospital Universitario Son Llätzer	06/08/24			DEMORA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA
38)	Discrepancia con diagnóstico de TND emitido por el IBSMIA sobre su hijo	Hospital Universitario Son Espases	16/08/24			DISCONFORMIDAD CON EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO
39)	No le quieren hacer fecundación in vitro si no baja de peso	Hospital de Manacor	08/08/24	29/08/24	Recomendación	DISCONFORMIDAD CON EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO



40)	LEQ maxilofacial (hijo con discapacidad)	Hospital Universitario Son Espases	12/08/24	11/09/24		DEMORA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA
41)	LE cita con traumatólogo	Hospital Universitario Son Espases	11/09/24	01/10/24		DEMORA CONSULTA ESPECIALIZADA
42)	Madre murió sedada sin poderse despedir de ella	Hospital Universitario Son Espases	16/01/25			DISCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN SANITARIA
43)	LE mamografía y ecografía de pecho	Hospital Universitario Son Espases	09/09/24	01/10/24		DEMORA REALIZACIÓN PRUEBA
44)	LE cita otorrino (hijo operado de reconstrucción del tímpano)	Hospital Can Misses	22/11/24	03/02/25		DISCONFORMIDAD CON EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO
45)	Cambio de oncólogo	Hospital Universitario Son Espases	17/09/24	30/09/24		DISCONFORMIDAD CON LA RELACIÓN ASISTENCIAL
46)	Disconformidad con actuación de anestesista	Hospital Universitario Son Espases	30/09/24	22/10/24		DISCONFORMIDAD CON EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO
47)	LEQ otorrinolaringología	Hospital Universitario Son Espases	07/10/24	24/10/24		DEMORA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA
48)	Pendiente de cirugía bariátrica desde el 2018	Hospital Universitario Son Llätzer	25/10/24			DEMORA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA
49)	Hija muerta sin ser diagnosticada correctamente	Área de Salud de Menorca	30/10/24			DISCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN SANITARIA
50)	Muerte de una usuaria que tuvo problemas con la atención en urgencias + alimentación de los enfermos	Hospital Universitario Son Llätzer	12/11/24			DISCONFORMIDAD CON LA ATENCIÓN SANITARIA
51)	Negativa a atenderla en Reproducción Asistida por edad	Hospital Universitario Son Espases	18/11/24	21/01/25		DISCONFORMIDAD CON EL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO
52)	LE pruebas de urología	Hospital Universitario Son Llätzer	27/11/24			DEMORA REALIZACIÓN PRUEBA
53)	Secuelas graves de radioterapia	Hospital Universitario Son Espases	11/12/24	15/01/25		DEMORA INTERVENCIÓN QUIRÚRGICA
54)	Demora atención Cardiología i Endocrinología	Hospital Can Misses	02/01/25			DEMORA CONSULTA ESPECIALIZADA



55)	Demora prueba mama	Hospital Universitario Son Espases	03/01/25	03/02/25		DEMORA REALIZACIÓN PRUEBA
-----	--------------------	--	----------	----------	--	------------------------------

LE = Lista de espera

LEQ = Lista de espera quirúrgica

LEC = Lista de espera consulta

CS= Centro de Salud



4. Análisis de la actividad del 2024

La actividad de la Oficina del Defensor durante el año 2024 ha disminuido en relación al número de expedientes gestionados, pasando de los 243 del año 2023 a los 182 del 2024, lo que supone un descenso del 25,1%. No obstante, esta disminución ha posibilitado el incremento del análisis del sistema de salud público, lo que ha repercutido en un mayor número de recomendaciones en preparación para la Consejera de Salud. La caída del número de expedientes merece una reflexión: ¿ha habido una menor derivación desde los Servicios de Atención a los Usuarios (SAU)? ¿Falta presencia en los SAUs de carteles informativos sobre la Oficina del Defensor? Tal vez sería necesaria una nueva campaña de difusión.

Distribución de la actividad mensual (Tabla 1, Gráfico 1). Pauta. El mes con menor número de apertura de expedientes ha sido diciembre, con 5, mientras que los meses de enero, febrero y junio se abrieron 23, 27 y 24 respectivamente. La media fue de 15,2 expedientes al mes.

Las vías que el usuario ha utilizado para presentar quejas y reclamaciones se expone y comparan en la Tabla 2 y el Gráfico 2. El Registro electrónico ha ganado más de un 18% respecto al año anterior y el correo electrónico un 4%. La conclusión sería que, dado el notable incremento de la presentación de estas a través de correo electrónico y, sobre todo, de Registro electrónico, se está evolucionando hacia una firme digitalización de la presentación de las quejas, en especial si se tiene en cuenta que el porcentaje de presentación presencial de las quejas se ha estancado en torno al 1 de cada 5 expedientes.

En la distribución por las islas de la comunidad (Tabla 3, Gráfico 3) Mallorca es la más numerosa y en 6 casos la isla no está indicada.

La tendencia de los últimos años de una mayor presentación de reclamaciones por parte de mujeres también se consolida, tanto cuando se auto-representan como cuando representan a otros. En cuanto a la edad (Tabla 6), el grupo más numeroso de presentación de reclamaciones es el de 40 a 69 años, con el de 40 a 49 años que supera el 20% él solo. El número de reclamaciones donde no figura la edad llega hasta casi el 20%, entendemos que por el hecho de que el formulario de reclamación del IB-Salut, cada vez con más peso en las reclamaciones que atiende esta Oficina, le falta este apartado.

Los motivos de presentación de quejas y reclamaciones son variables en el tiempo, pero se puede constatar una consolidación de las quejas por demoras (citas con los especialistas, para intervención quirúrgica y para pruebas) y por



disconformidades (por el funcionamiento del servicio, por la atención sanitaria recibida o por la relación asistencial) en torno al 40 y 35% respectivamente, suponiendo 3 de cada 4 reclamaciones presentadas al Defensor.

Según el análisis realizado, hemos detectado carencias de humanización, llamadas en nuestra categorización como reclamaciones por relación asistencial. Aunque no son muy numerosas (8, menos del 5% de los expedientes), suponen una de las cuestiones que más afectan a los pacientes, que piden más empatía y contacto humano, una humanización de la relación.

Hay motivos con poca frecuencia pero relevantes, y por esto los mencionamos: una petición de enfermera acompañante para un escolar con discapacidad porque no la tenía asignada para el comienzo de curso. También 2 casos de discriminación lingüística, 3 de responsabilidad patrimonial relacionados con decesos, 3 respecto a incapacidades temporales (aunque si se ponen en contacto telefónicamente con la Oficina les redirigimos, dado que no son competencia nuestra y sólo podríamos darles traslado) y 7 relacionados con historias clínicas e informes (que tampoco es de la competencia de la Oficina y damos información sobre el servicio específico).

Hemos percibido una tipología de personas que presentan numerosas quejas, que se acumulan. Los reclamantes tienen una personalidad difícil y/o trastornos mentales y su sobre-representación a nivel de presentación de quejas dificulta la labor de los profesionales. La resolución de las quejas de estas personas requiere la utilización de importantes recursos y muchas veces la resolución no les resulta satisfactoria o provoca la generación de nuevas quejas.

Las consultas telefónicas han quedado recogidas de forma estadística en el registro de la Oficina. El resultado es de 289 llamadas telefónicas recibidas, con una duración superior a las 40 horas, con una duración media en torno a los 8 minutos y medio. Los usuarios piden información cuando no tienen bien definida la queja o no saben qué pueden hacer ante una situación que encuentran injusta. En estos casos respondemos a las dudas, incluso consultando otras instancias y orientamos sobre dónde se pueden dirigir para tener respuesta o solución. Aprovechamos para informar sobre el funcionamiento de la Oficina aunque la demanda no de lugar a una queja formal.

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



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

En la lista han otros centros que han originado quejas aunque la competencia no era atribuible al Defensor, como las cuatro de Inspección Médica (dos por altas de incapacidad temporal, una por la supresión de un servicio de ambulancia para una usuaria y otra por el trato recibido y el alta).

Los expedientes admitidos a trámite han bajado un poco porcentualmente respecto del año anterior, pero se mantiene cerca del tercio de todas las reclamaciones recibidas. De esta manera, queda patente el desconocimiento del funcionamiento de la Oficina del Defensor y también del sistema de quejas del IB-Salut. Y esto teniendo en cuenta que se han abierto 9 expedientes de oficio por su especial trascendencia o representatividad sobre un problema que afecta a más personas. En estos casos, se ha gestionado la solución individual y la intervención por los medios de que dispone el Defensor para promover mejoras para el colectivo afectado por el problema.

En los 43 expedientes no incoados están incluidas las peticiones de información, las quejas que no han quedado formalizadas y las solicitudes que no eran competencia de la Oficina del Defensor. De todas maneras hemos valorado y revisado cada caso para orientarlo de la manera que se ha considerado más adecuada.

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

En la Tabla 11 están individualizados los motivos de las reclamaciones y quejas que han sido admitidas a trámite, el centro afectado, la fecha de aceptación y las actuaciones que hayan originado además de la categoría en la cual se ha incluido el motivo.



De todas estas hay 14 que no están cerradas debido a que las solicitudes de informe tramitadas por la Oficina, a día de hoy, no han tenido respuesta. Corresponden a los siguientes centros: Hospital Son Llàtzer (10), Hospital Universitario Son Espases (2), Área de Salud de Menorca (1) y Hospital Can Misses (1).



5. Conclusiones

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

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

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

En 2024 se han registrado 3 agradecimientos por parte de los usuarios, tanto hacia nuestra gestión como a la del IB-Salut. Los valoramos positivamente, aunque suponen menos del 2% respecto de los expedientes gestionados por esta oficina. Además de estos casos en los que las personas usuarias se han molestado en dejarlo por escrito, a menudo hemos podido captar la consideración positiva de los usuarios hacia la sanidad pública, aunque presenten quejas sobre aspectos concretos que les han afectado.

Por otro lado hemos considerado que sería muy aconsejable la realización de un estudio de calidad, que por el número relativamente reducido de expedientes gestionados por la Oficina, estimamos apropiado hacer internamente, con una combinación de llamadas telefónicas y envío de cuestionarios para conocer la opinión de los usuarios que nos han presentado quejas e identificar los puntos susceptibles de mejora en nuestro trabajo.

La posición que ocupa el Defensor de los Usuarios, recepcionando quejas en segunda instancia, a través de cierta reflexión y análisis estadístico, facilita una visión de conjunto sobre las opiniones y sentimientos de los usuarios. Así, más allá de la solución a las quejas concretas, el Defensor dispone de la capacidad de presentación de sugerencias y recomendaciones a la Administración sobre los



problemas presentados que afectan a todo el Servicio de Saludo o a un centro concreto, señalando las carencias detectadas para facilitar la toma de decisiones destinadas a mejorar la atención a los usuarios y dar luz a los problemas más persistentes, los casos más complicados y las motivaciones más numerosas.

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

Ante el marcado descenso de quejas registrada en la Oficina del Defensor pensamos que hay diferentes cuestiones que se plantean: Por un lado creemos que hay una parte de la bajada causada por el incremento del interés de los equipos gestores de los hospitales y áreas de salud en conseguir que sus servicios de atención al usuario respondan de manera más rápida y efectiva a los usuarios reclamantes; por otro lado estaría el efecto del plan de choque del Gobierno de las Illes Balears para reducir la demora en la sanidad pública (lo que provocaría una reducción de las quejas por esta causa) y para finalizar creemos que se ha producido un descenso en la cantidad de personas que encontraban la Oficina como posible solución de sus quejas cuando trataban con los SAUs, ya sea por la desaparición de la cartelería asociada a nuestra Oficina o por el cambio de personal en los equipos de los SAUs, desconocedores de las vías de contacto con el Defensor.



6. Proyectos para 2025

Se debe realizar un estudio de calidad, para conocer la opinión de los usuarios y las deficiencias que se pueden mejorar en el funcionamiento y los procedimientos de la misma Oficina.

Visualizar y dar a conocer la institución del Defensor de los Usuarios a las asociaciones de pacientes, usuarios de los centros sanitarios y población general a través de una campaña adecuada (cartelería, trípticos, medios de comunicación).

Promover el conocimiento del funcionamiento de la Oficina del Defensor entre los usuarios de la sanidad pública de las Illes Balears y también del correcto uso del sistema de quejas del IB-Salut (incluyendo el conocimiento de los derechos y deberes de los usuarios). Esta cuestión se plantea desde el contacto con Prensa para la creación y difusión de cartelería con los datos de la Oficina del Defensor y los derechos y deberes de los usuarios, con objetivo que llegue a todos los centros sanitarios de la Comunidad.

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



7. Actividad del Defensor durante 2024

DATA/DATES	ACTIVIDAD	EXPLICACIÓN/NOTES
31/01/2024	Reunión de Síndics de Balears	Para conseguir la figura del Síndic de Greuges
01/02/2024	Reunión con usuaria a las 12h	Expediente 20/2024
15/02/2024	Reunión de Síndics de Balears	A les 10:00h
15/02/2024	Reunión de los Síndics de Balears en la Consejería de Presidencia	Para conseguir la figura del Síndic de Greuges
22/02/2024	Reunión de Ética Asistencial de las Illes Balears	Palma
29/02/2024	Acto institucional conmemorativo del Día de las Illes Balears	A las 19.00h, en la Lonja de Palma
04/03/2024	Reunión con la Consejera de Salud a las 11h en la sede de la Consejería de Salud (Plaça Espanya, 9)	Comunicación actividades Defensora y necesidades de la Oficina para 2024
15/04/2024	Consejo de Salud de las Illes Balears	Ponente (presentación de las memorias del 2022 y 2023)
30/04/2024	Reunión con usuario	
30/04/2024	Reunión con usuaria	
21/05/2024	Reunión con usuario	Despacho de la Defensora, 10:30h
22/05/2024	Reunión de Ética Asistencial de las Illes Balears	Palma
03/07/2024	Presentación de las líneas estratégicas del Pacto social y político para la salud a las 17h en la sala de actos de HUSE	Acto de presentación
28/07/2024	Último día en el cargo de la Dra. Micaela Lull	CAMBIO DE DEFENSOR
29/07/2024	Primer día en el cargo del Dr. Bernardí Bou	CAMBIO DE DEFENSOR
12/08/2024	Reunión con el director gerente del Hospital de Manacor (Ignasi Casas Ollé)	Presentación del nuevo Defensor
10/09/2024	Reunión Comité de Dirección a las 16h en el despacho de la Consejera de Salud	Proyectos legislatura 2023-2027
26/09/2024	Reunión con el Director general del IB-Salut, Javier Ureña, a las 14:30h en C/Reina Esclarmunda, 9	Presentación del nuevo Defensor
01/10/2024	Reunión Comité de Direcció a las 16h en el despacho de la Consejera	



	de Salud	
08/10/2024	Reunión con Defensora de la Ciudadanía en C/de la Rosa, 3	Presentación del nuevo Defensor
15/10/2024	Reunión Comité de Ética a las 11:30h Casal Ernest Lluch	
15/10/2024	Reunión presentación Defensor con ASEF a las 12h telemáticamente	Presentación del nuevo Defensor
16/10/2024	Asistencia a la comparecencia en el Parlamento con la Consejera a las 15h	
16/10/2024	Presentación con la Gerenta y SAU HUSE a las 11h	Presentación del nuevo Defensor
22/10/2024	Presentación con responsables de SAU, a las 10h en GAPM	Presentación del nuevo Defensor
28/10/2024	Reunión con Asociación ELA Balears a las 9:30h en nuestra Oficina	Presentación del nuevo Defensor
29/10/2024	Comité de Dirección a las 16h en el despacho de la Consejera	Revisión de las candidaturas a los Premios Gala de la Salud 2024
29/10/2024	Presentación con el Gerente del Hospital Comarcal de Inca a las 9:15h	Presentación del nuevo Defensor
29/10/2024	Reunión telemática de presentación con Gerente y Responsable del SAU Área de Salud de Menorca, 12h	Presentación del nuevo Defensor
30/10/2024	Reunión con Ernesto Baletto (Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica) a las 12h, casal Ernest Lluch	Presentación del nuevo Defensor
06/11/2024	Gala de la Salud 2024 "Som Salut, som compromís", Auditorio Illes Balears del Palacio de Congresos de Palma, a las 19:30h	Gala de la Salud
12/11/2024	Reunión de presentación con la Asociación Balear de Parkinson a las 12h en el despacho del Defensor	Presentación del nuevo Defensor
12/11/2024	Firma del Pacto por la Salud a las 19:30h (sala de actos de HUSE)	Firma del Pacto por la Salud
12/11/2024	Visita concertada con la asociación balear contra el Parkinson	Presentación del nuevo Defensor
13/11/2024	Reunión de presentación con la Asociación de Celíacos de las Illes Balears en el despacho del Defensor	Presentación del nuevo Defensor



14/11/2024	Reunió Comité de Ética a las 8:30h. Videoconferencia	
15/11/2024	Visita concertada con la Asociación balear contra la fibromialgia, síndrome de la fatiga crónica y sensibilidad química múltiple	Presentación del nuevo Defensor
26/11/2024	Presentación con la Gerenta a las 09:00h en Gerencia del HSLL	Presentación del nuevo Defensor
26/11/2024	Stop Racisme: El Dret a l'Accés a la Salut	Edificio Flassaders
02/12/2024	Contacto telefónico con la Defensora de los Usuarios de Extremadura	Presentación del nuevo Defensor
03/12/2024	Visita concertada con usuario a las 11h en el despacho del Defensor	Consulta y revisión de su caso
09/12/2024	Reunió con Anna Moilanen, Defensora de la Ciudadanía de Palma	
13/12/2024	V Jornada de la Estrategia de Enfermedades Neurodegenerativas de las Illes Balears	Hospital Universitario Son Llàtzer



8. Propuestas, sugerencias y recomendaciones del 2024

- Sugerencia sobre la formación continuada del personal sanitario
- Recomendación sobre fisioterapia de mantenimiento para pacientes determinados
- Sugerencia pediatra en Es Castell
- Recomendación sobre intervenciones para reasignación genital
- Sugerencia grupo de apoyo duelo perinatal
- Sugerencia lista de espera CAITS
- Sugerencia transparencia lista de espera pruebas diagnósticas
- Recomendación sobre valoración de la Fisioterapia Sistema Sanitari Públic
- Sugerencia - atención a las personas con sensibilidad química múltiple
- Recomendación flexibilización requisitos reproducción asistida



9. Anexos