Conselleria de Salut
Oficina Defensor Usuaris
Sistema Sanitari Públic
Illes Balears

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

ANY 2024

ÍNDEX:

1. INTRODUCCIÓ..... pàg. 3
2. ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT..... pàg. 5
3. ACTIVITAT 2024..... pàg. 7
4. ANÀLISI DE L'ACTIVITAT DE 2024..... pàg. 20
5. CONCLUSIONS..... pàg. 23
6. PROJECTES PER AL 2025..... pàg. 25
7. ACTIVITAT DEL DEFENSOR DURANT EL 2024..... pàg. 26
8. PROPOSTES, SUGGERIMENTS I RECOMANACIONS 2024..... pàg. 29
9. ANNEXOS..... pàg. 30

1. Introducció

La memòria de l'any 2024 que aquí presentam correspon a un any de traspàs de les activitats entre dos defensors, la Sra. Micaela Llull i el Sr. Bernardí Bou. El canvi, realitzat entre el 27 de juliol i el 28 de juliol de 2024 (el nou nomenament es pot trobar al BOIB núm. 99, de 27 de juliol de 2024, fascicle 172, Sec. III, pàg. 34.278), va ser cordial i les activitats de l'Oficina varen continuar normalment.

Durant l'any 2024 hem notat una lleugera davallada del nombre d'expedients presentats davant l'Oficina, encara que el percentatge d'expedients admesos a tràmit s'ha estabilitzat. Observam, així mateix, que s'està evolucionant cap a una ferma digitalització de la presentació de les queixes, en especial si es té en compte que el percentatge de presentació presencial de les queixes s'ha estancat en torn a 1 de cada 5 expedients.

Respecte a la motivació de presentació dels mateixos podem dir que hi ha dos motius que es repeteixen sistemàticament, que són les queixes per demores i les queixes per disconformitats. Entre aquestes dues motivacions acumulen fins a tres quartes parts del total d'expedients.

La figura del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears no té capacitat executiva ni punitiva, el que converteix a l'Oficina en un organisme de mediació i informació.

La instrucció dels expedients de l'Oficina, detallada a l'article 15 del Decret 21/2020, de 10 de juliol, pel que es regula el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears, implica la promoció de les investigacions pertinents per a comprovar els fets i circumstàncies que figuren a les queixes presentades per les persones usuàries i que hagin estat admeses a tràmit.

La negativa o negligència per part de les persones responsables de la remissió dels informes sol·licitats per part del Defensor per esclarir els fets i circumstàncies referits a les queixes són considerades activitats entorpidores de les seves funcions, el que podria dur a la comunicació d'aquesta activitat entorpidora a la consellera de Salut, que haurà d'adoptar totes les mesures necessàries per a remoure els obstacles per l'exercici de les funcions del Defensor. I així mateix també seran objecte de publicació a la memòria anual.

Els principis rectors de l'actuació del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears són: la confidencialitat de la identitat i de la resta de dades de la persona usuària; el caràcter contradictori de la tramitació de les queixes; l'adequació i adaptació de la comunicació amb la persona usuària, de tal

manera que la informació directa i l'assessorament a les persones usuàries es transmeti de forma accessible, suficient i comprensible, amb especial atenció cap a aquelles persones que pel seu nivell cultural, edat o disminució física tinguin majors problemes d'orientació i desenvolupament; transparència en les seves actuacions i participacions; imparcialitat, bona fe i confiança legítima.

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

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

-L'article 9 de la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, que estableix que els poders públics han d'informar als 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.

-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 va extingir l'Oficina del Defensor.

-La Llei 13/2017, de 29 de desembre, de pressuposts generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears per a l'any 2018, que va restablir la figura del Defensor dels Usuaris del Sistema Públic Sanitari 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.

-El Decret 21/2020, de 10 de juliol, que 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 ha d'exercir les seves funcions amb independència plena i autonomia funcional.

2. Organització i funcionament

Durant l'any 2024 l'Oficina va disposar d'una estructura administrativa de suport formada per dues persones: una administrativa cap de negociat i un tècnic superior. Per poder atendre amb millor capacitat de reflexió i resposta a les reclamacions dels usuaris, així com per poder elaborar propostes i recomanacions que tenguin una influència en la qualitat del Servei de Salut, es va demanar l'ampliació de la dotació en recursos humans de l'Oficina amb un tècnic amb formació jurídica. Aquesta petició va ser atesa el 18 d'octubre de 2024, comptant l'Oficina en l'actualitat amb dos tècnics superiors (un d'ells jurídic) i una administrativa cap de negociat.

La ubicació de l'Oficina és a les dependències situades a la planta baixa del Casal d'Entitats Ernest Lluch, en el carrer de la Rosa, pertanyent a la Conselleria de Salut. Els locals varen ser reformats i adaptats per a aquesta funció l'any 2020.

L'actuació amb independència i autonomia plena del Defensor està estipulada en el Decret 21/2020, de 10 de juliol, pel qual es regula el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears i que, per la seva banda, desplega el que estipula la Llei 5/2003 de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears. El decret estableix que el Defensor defensa els drets dels usuaris de la sanitat pública de les Illes Balears i especifica quines són les seves funcions, competències i activitats.

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

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

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

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

El Defensor rep visites presencials dels usuaris que així ho demanen. A través de l'escolta activa i el coneixement directe de les seves preocupacions, malestars i incomprensions pot definir el motiu de queixa, proporcionar informació i reconèixer quins factors afecten a les persones usuàries.

L'Oficina no disposa d'un programa informàtic específic per a la gestió dels expedients ni per l'arxiu dels mateixos. Els expedients es custodien en paper i en una carpeta digital pròpia i exclusiva de l'Oficina. Les persones integrants de l'Oficina tenen signada la confidencialitat de les dades que els permet entrar al sistema QSSI del Servei d'Atenció a l'Usuari de l'IB-Salut quan és adequat segons el cas per compartir informació o dinamitzar gestions.

El procediment que segueix l'Oficina és el que indica el Decret: primer es valora la competència o no de l'Oficina en l'assumpte plantejat per la persona usuària. Si el tema no és competència de l'Oficina es dona trasllat de la queixa a l'organisme apropiat per a resoldre-la i s'informa de la incompetència i del trasllat a l'usuari. Si el tema és competència de l'Oficina es passa a valorar l'admissió o no admissió a tràmit de la queixa. Per admetre a tràmit les queixes és necessari que l'usuari hagi presentat prèviament al Servei d'Atenció a l'Usuari del Servei de Salut de les Illes Balears una queixa en el mateix sentit i que no hagi estat contestada en el termini de dos mesos o bé que la resposta no hagi estat acceptada per l'interessat. Si no s'admet a tràmit es tramet la queixa al centre corresponent per a la seva solució i se'n fa un seguiment fins que el servei corresponent envia la còpia de la contestació donada a l'usuari. Si s'admet, l'Oficina promourà les pertinents investigacions per a comprovar els fets i les circumstàncies, sol·licitant informes i/o contactant al centre, servei o establiment sanitari per tal de resoldre la queixa.

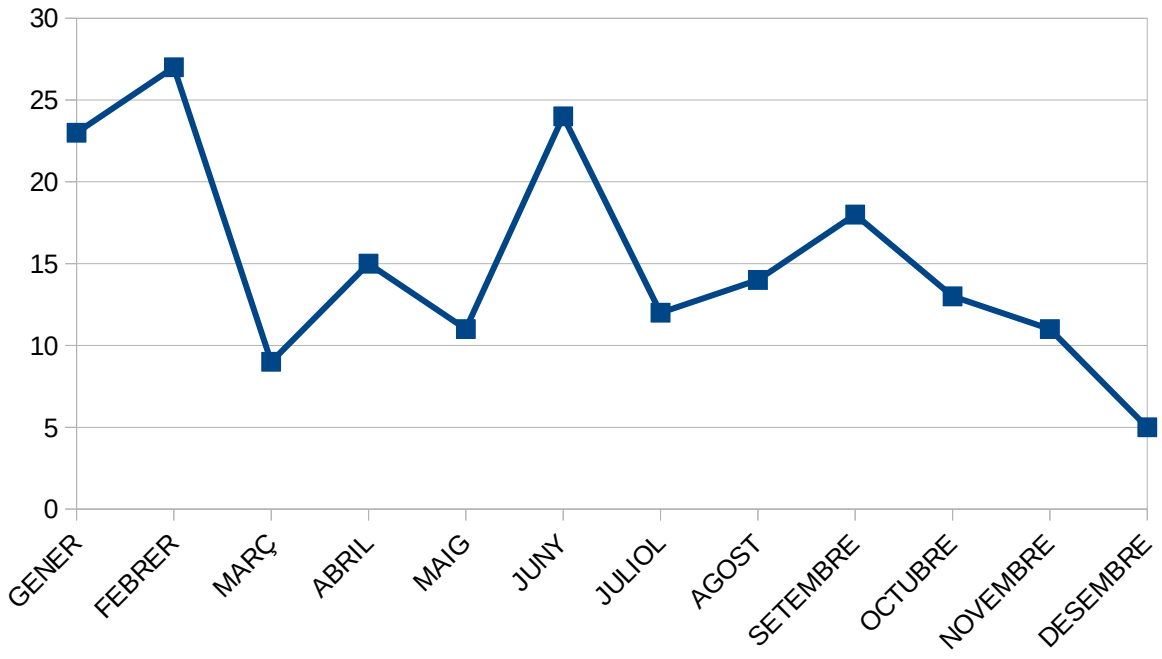
En cap cas la presentació de queixes davant el Defensor dels Usuaris generarà la imposició de taxes per al reclamant.

3. Activitat any 2024

Taula 1. Distribució de les reclamacions per mes

RECLAMACIONS PER MES		%
GENER	23	12,64%
FEBRER	27	14,84%
MARÇ	9	4,95%
ABRIL	15	8,24%
MAIG	11	6,04%
JUNY	24	13,19%
JULIOL	12	6,59%
AGOST	14	7,69%
SETEMBRE	18	9,89%
OCTUBRE	13	7,14%
NOVEMBRE	11	6,04%
DESEMBRE	5	2,75%
TOTAL	**182**	**100,00%**

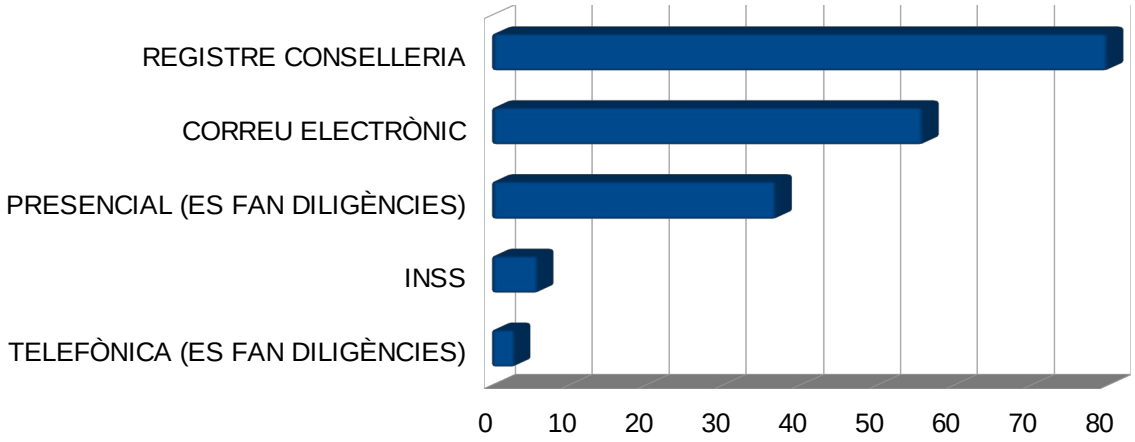
Gràfic 1. Reclamacions de 2024 per mes



Taula 2. Vies utilitzades pels usuaris per presentar les reclamacions a l'Oficina durant l'any 2024

VIA ENTRADA		%
Registre General	80	43,96%
Formulari validat per correu electrònic	56	30,77%
Presencial	37	20,33%
INSS	6	3,30%
Telefònica (Diligencies)	3	1,65%
TOTAL	**182**	**100,00%**

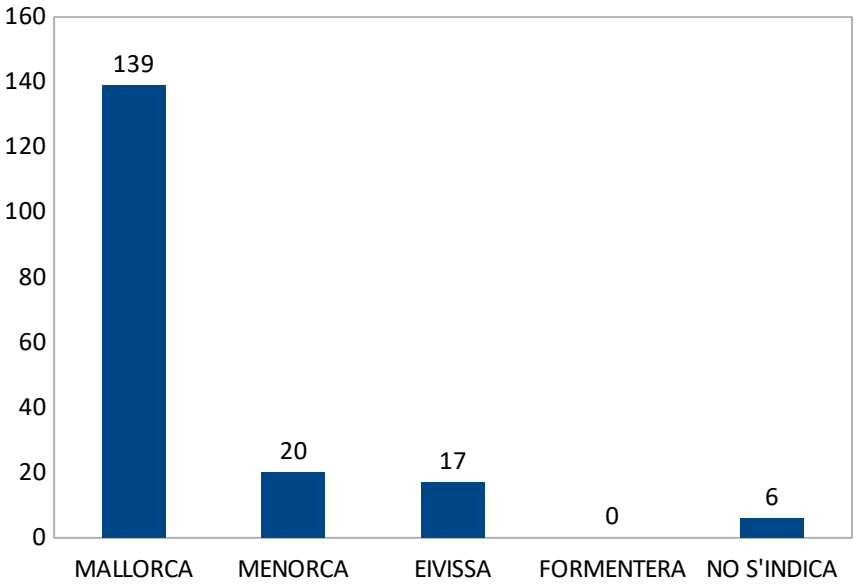
Gràfic 2. Via de presentació de les reclamacions



Taula 3. Distribució de reclamacions per illa

RECLAMACIONS PER ILLA		%
MALLORCA	139	76,37%
MENORCA	20	10,99%
EIVISSA	17	9,34%
FORMENTERA	0	0,00%
NO S'INDICA	6	3,30%
TOTAL	**182**	**100,00%**

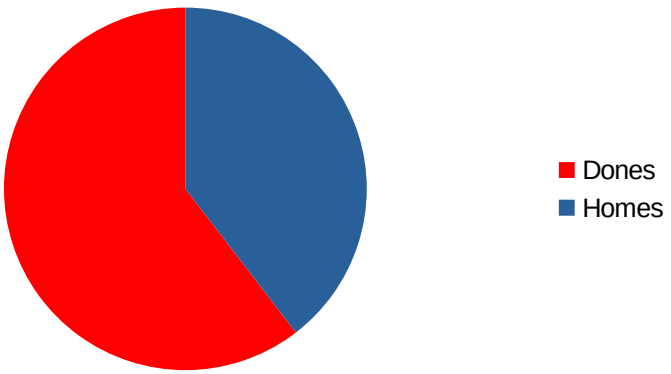
Gràfic 3. Distribució de reclamacions per illa



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

RECLAMACIONS PER SEXE		%
DONES	110	60,44%
HOMES	72	39,56%
TOTAL	**182**	**100,00%**

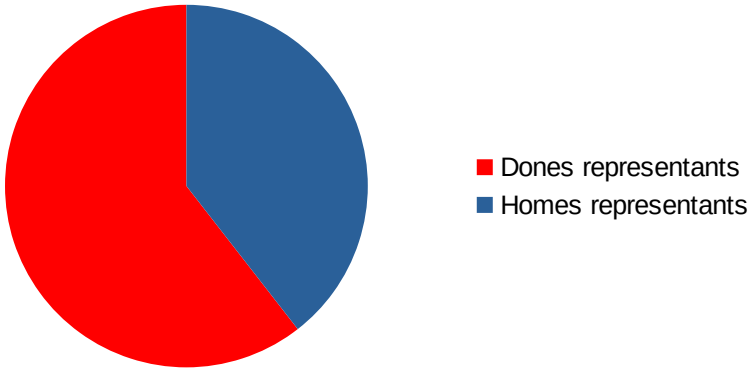
Gràfic 4. Expedients oberts desagregats per sexe de la persona reclamant



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

REPRESENTANTS PER SEXE		%
DONES REPRESENTANTS	23	60,53%
HOMES REPRESENTANTS	15	39,47%
TOTAL REPRESENTANTS	**38**	**100,00%**

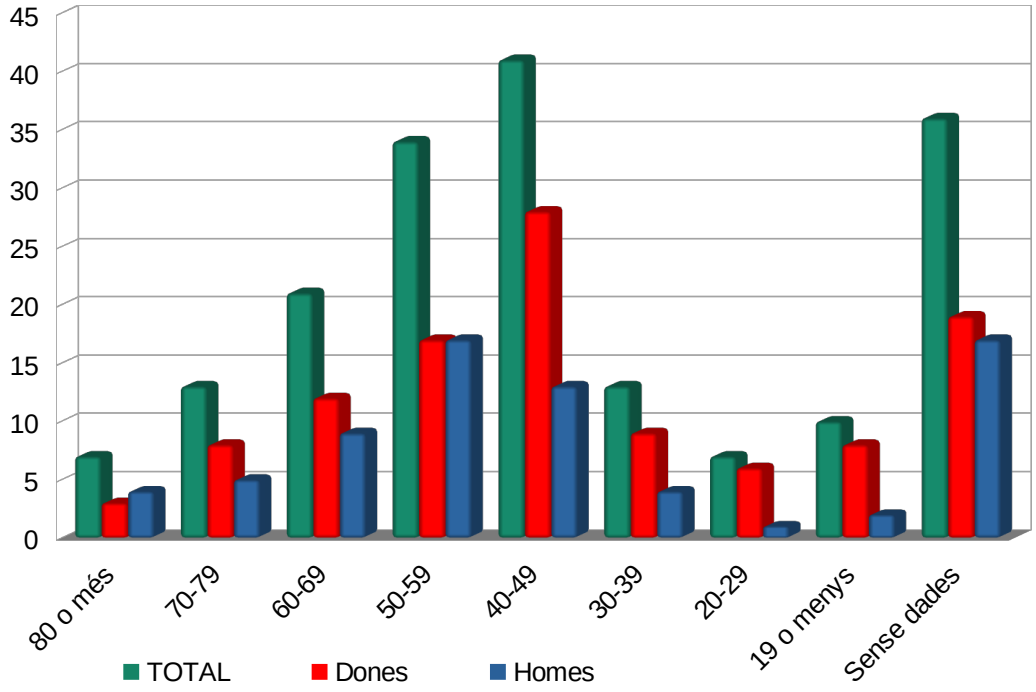
Gràfic 5. Expedients oberts desagregats per sexe de la persona representant



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

GRUP D'EDAT	TOTAL	%	DONA	%	HOME	%
80 o més	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 menys	10	5,49%	8	80,00%	2	20,00%
Sense dades	36	19,78%	19	52,78%	17	47,22%
TOTAL	182	100,00%	110	60,44%	72	39,56%

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



Taula 7. Motius de les queixes/reclamacions/suggeriments al 2024

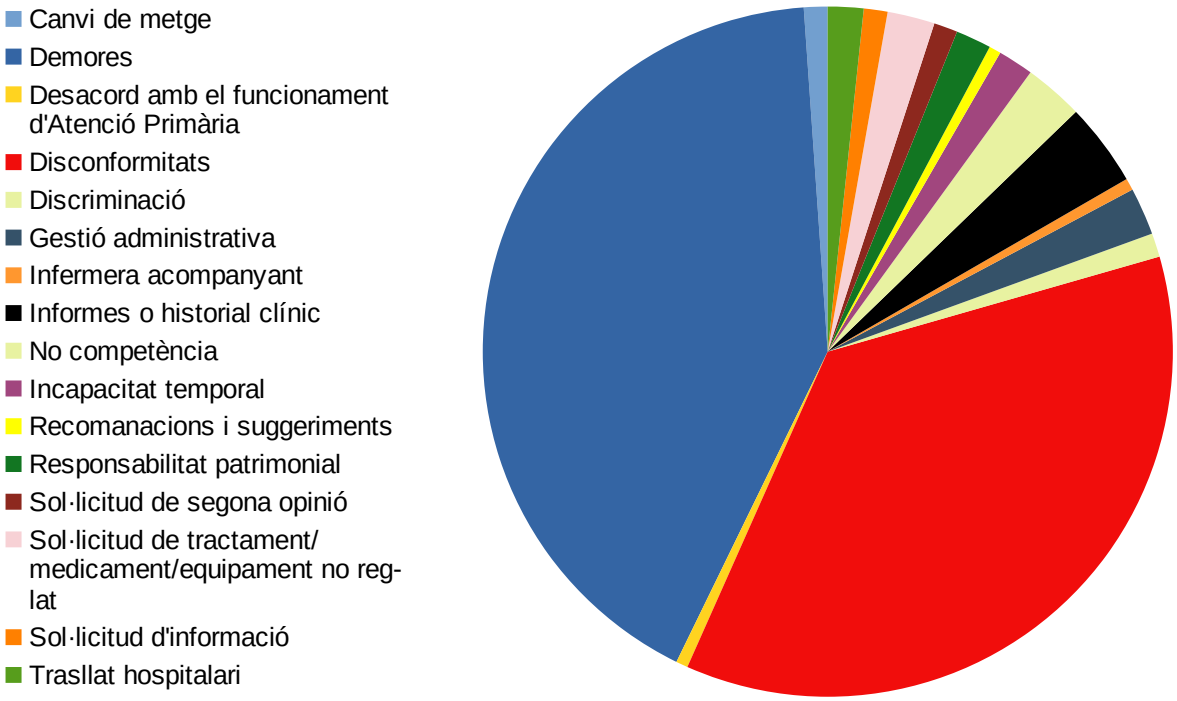
MOTIU DE LA QUEIXA / RECLAMACIÓ		%
CANVI DE METGE: ATENCIÓ PRIMÀRIA	2	1,10%
CONSULTA	2	1,10%
DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA	29	15,93%
DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA	26	14,29%
DEMORA REALITZACIÓ PROVA DIAGNÒSTICA	20	10,99%
DESACORD AMB EL FUNCIONAMENT D'ATENCIÓ PRIMÀRIA	1	0,55%
DISCONFORMITAT AMB EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI	31	17,03%
DISCONFORMITAT AMB L'ATENCIÓ SANITÀRIA	26	14,29%
DISCONFORMITAT AMB LA RELACIÓ ASSISTENCIAL	8	4,40%
DISCRIMINACIÓ LINGÜÍSTICA	2	1,10%
DISCRIMINACIÓ RACIAL	0	0,00%
GESTIÓ ADMINISTRATIVA	4	2,20%
INFERMERA ACOMPANYANT	1	0,55%
INFORMES O HISTORIAL CLÍNIC (ACCÉS, SOL·LICITUD, RECTIFICACIÓ)	7	3,85%
NO COMPETÈNCIA	5	2,75%
PROBLEMES RELACIONATS AMB LA INCAPACITAT TEMPORAL (IT)	3	1,65%

PROTECCIÓ DE DADES	0	0,00%
RECOMANACIONS I SUGGERIMENTS	1	0,55%
RESPONSABILITAT PATRIMONIAL	3	1,65%
SOL·LICITUD DE SEGONA OPINIÓ	2	1,10%
SOL·LICITUD DE TRACTAMENT / MEDICAMENT / EQUIPAMENT NO REGLAT	4	2,20%
SOL·LICITUD INFORMACIÓ	2	1,10%
TRASLLAT HOSPITALARI	3	1,65%
TOTAL	**182**	**100,00%**

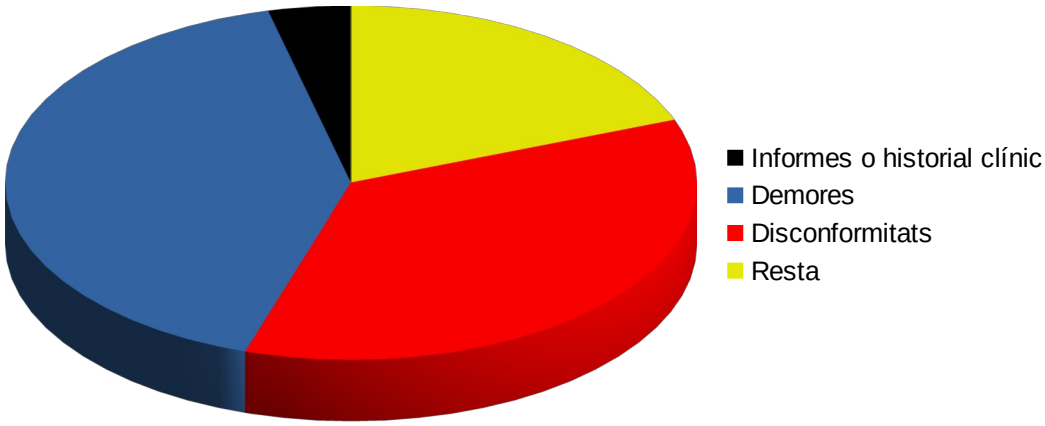
Taula 8. Principals motius de les queixes/reclamacions al 2024

MOTIU DE LA QUEIXA / RECLAMACIÓ		%
QUEIXES RELACIONADES AMB DEMORA — Consulta, quirúrgica, proves diagnòstiques	75	41,21%
QUEIXES RELATIVES A DISCONFORMITAT — Funcionament del servei, atenció sanitària o relació assistencial	65	35,71%
INFORMES O HISTORIAL CLÍNIC (ACCÉS, SOL·LICITUD, RECTIFICACIÓ)	7	3,85%

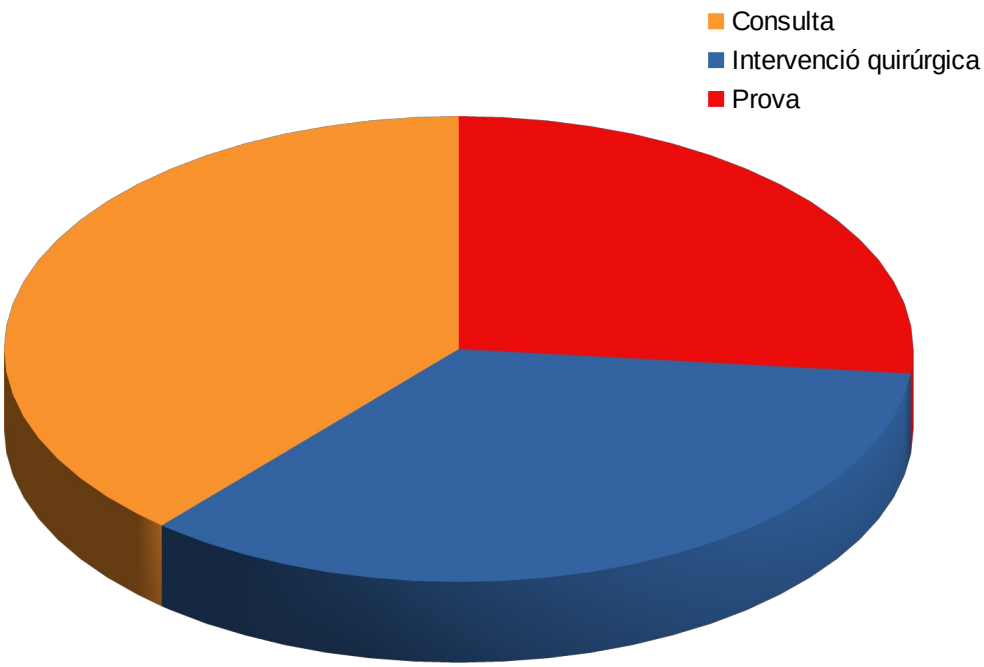
Gràfic 7. Categories de queixes i reclamacions



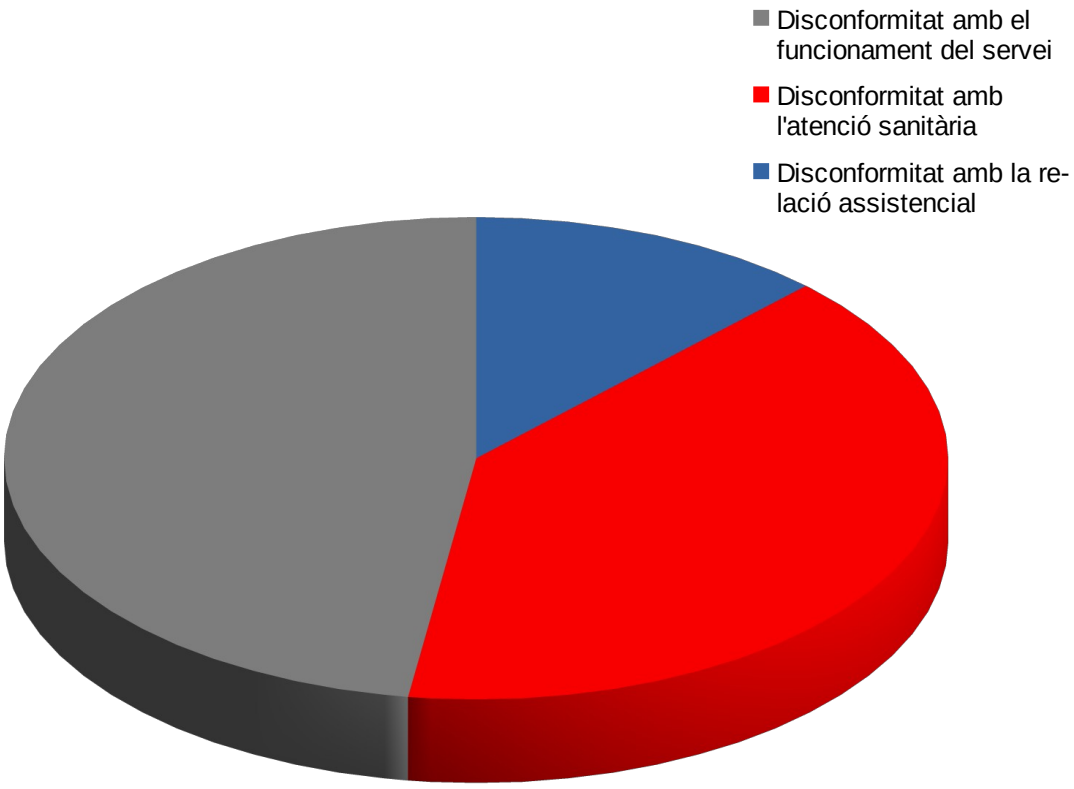
Gràfic 8. Principals categories de queixes i reclamacions agrupades



Gràfic 9. Desglossament per motius: Demores



Gràfic 10. Desglossament per motius: Disconformitats



Taula 9. Expedients per centre sanitari o organisme implicat

CENTRE SANITARI / ORGANISME D'ORIGEN		%
061	1	0,55 %
Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera	7	3,85 %
Àrea de Salut de Menorca	5	2,75 %
Atenció Primària de Mallorca	15	8,24 %
Col·legi Oficial de Psicologia de les Illes Balears	1	0,55 %
Creu Roja	3	1,65 %
Desconegut	4	2,20 %
DG Atenció a la Dependència	1	0,55 %
Hospital Can Misses	10	5,49 %
Hospital d'Inca	10	5,49 %
Hospital de Formentera	0	0,00 %
Hospital de Manacor	5	2,75 %
Hospital Mateu Orfila	14	7,69 %
Hospital Sant Joan de Déu	3	1,65 %
Hospital Son Llàtzer	20	10,99 %
Hospital Universitari Son Espases	61	33,52 %
IB-Salut	10	5,49 %
IMAS	1	0,55 %
Inspecció Mèdica	4	2,20 %
Mútua Balear	1	0,55 %
No competència	1	0,55 %
Oficina de la Defensora de la Ciutadania de Palma	2	1,10 %
Sanitat Privada	1	0,55 %
Servei de Prestacions i Cartera Sanitària	2	1,10 %
TOTAL	**182**	**100,00 %**

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

CLASSIFICACIÓ D'EXPEDIENTS (ADMISSIÓ/INADMISSIÓ/NO INCOATS)		%
ADMESOS A TRÀMIT	55	30,22 %
NO ADMESOS A TRÀMIT	84	46,15 %
NO INCOATS	43	23,63 %
CLASSIFICACIÓ D'EXPEDIENTS INCOATS (RECLAMACIÓ PRÈVIA)		%
AMB RECLAMACIÓ PRÈVIA	86	61,87 %

CLASSIFICACIÓ D'EXPEDIENTS INCOATS (RECLAMACIÓ PRÈVIA)		%
SENSE RECLAMACIÓ PRÈVIA	53	38,13 %

	NÚM.	% SOBRE EL TOTAL D'EXPEDIENTS
INCOATS 2023	190	78,19
INCOATS 2024	139	76,37
DIFERÈNCIA	-51	-1,82

Taula 11. Expedients admesos a tràmit

ADMESOS A TRÀMIT						
NÚM	MOTIU	CENTRE	DATA D'ENTRADA A TRÀMIT	RESOLUCIÓ	ACTUACIONS RELACIONADES	CATEGORIA
1)	Demora IQ neurinoma i implantació pròtesi auditiva	Hospital Universitari Son Espases	09/01/24	05/04/24		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
2)	LEC traumatòleg (seguiment + reconeixement discapacitat)	Hospital Can Misses	14/03/24	10/05/24		DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA
3)	Demora intervenció pròstata	Hospital Universitari Son Llàtzer	29/01/24	26/03/24		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
4)	LEQ reducció d'estómac	Hospital Universitari Son Llàtzer	13/08/24			DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
5)	Síndrome d'Ekbom	Hospital Universitari Son Llàtzer	12/02/24			DISCONFORMITAT AMB LA RELACIÓ ASSISTENCIAL
6)	Demora IQ hemorroides	Hospital Creu Roja	15/02/24	05/03/24		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
7)	Demora resultats biòpsia	Hospital Universitari Son Llàtzer	19/02/24			DEMORA REALITZACIÓ PROVA
8)	LEC Urologia	Hospital Universitari	14/02/24			DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA

		Son Llàtzer				
9)	LE Prova (TAC)	Hospital Universitari Son Espases	20/02/24	24/04/24		DEMORA REALITZACIÓ PROVA
10)	Demora intervenció d'hèrnia umbilical	Hospital Creu Roja	16/08/24	11/09/24		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
11)	Canvi d'especialista, 2ª opinió, tractament de claudicació intermitent	Hospital Universitari Son Espases	14/05/24	21/06/24		SOL·LICITUD DE SEGONA OPINIÓ
12)	LEQ dermatologia (carcinoma)	Hospital Universitari Son Llàtzer	20/02/24			DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
13)	Demora realització prova tumor cervell	Hospital Universitari Son Espases	27/02/24	26/03/24		DEMORA REALITZACIÓ PROVA
14)	LEQ reassignació genital	Serveis Centrals de l'IB-Salut	08/03/24	25/10/24		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
15)	Despeses de trasllats d'Eivissa a HUSE (2ª opinió + IQ ull)	Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera	04/04/24	15/05/24		TRASLLAT HOSPITALARI
16)	LEQ resecció anterior de recte per estenosi d'anastomosi	Hospital de Manacor	19/04/24	18/07/24		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
17)	ISPAS, CAITS + PrEp (VIH)	Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera	03/05/24	08/07/24		DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA
18)	LEC visita successiva amb Reumatologia (control anual)	Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera	30/04/24	20/05/24		DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA
19)	Supressió ambulància	Inspecció Mèdica	08/05/24	26/06/24		TRASLLAT HOSPITALARI
20)	LE Prova (mamografia i ecografia)	Hospital de Manacor	07/05/24	22/05/24		DEMORA REALITZACIÓ PROVA
21)	Disconformitat amb alta de Traumatologia del seu fill	Hospital Universitari Son Espases	11/06/24	26/06/24		DISCONFORMITAT AMB EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI
22)	Demora IQ (recidiva tumor vesical) i falta de contestació escrita a les seves queixes	Hospital Universitari Son Espases	06/06/24	06/06/24		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
23)	Demora IQ cirurgia bariàtrica	Hospital Universitari Son Llàtzer	08/07/24	18/07/24		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
24)	Demora IQ (cirurgia bariàtrica)	Hospital Universitari Son Llàtzer	28/05/24			DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA

25)	Demora en ecografia derivà en retard i gravetat de diagnòstic	Atenció Primària de Mallorca	11/06/24	24/10/24		DISCONFORMITAT AMB EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI
26)	Falta d'atenció psicològica al seu CS	Gerència d'Atenció Primària de Mallorca	06/06/24	14/11/24		CANVI DE METGE: ATENCIÓ PRIMÀRIA
27)	Seqüeles greus de radioteràpia. Responsabilitat Patrimonial	Hospital Universitari Son Espases	03/07/24	11/09/24		DISCONFORMITAT AMB L'ATENCIÓ SANITÀRIA
28)	Llista d'espera traumatològica	Hospital Can Misses	12/06/24	26/06/24	Suggeriment	DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA
29)	Infermera escolar	Hospital Universitari Son Espases	09/07/24	27/09/24		INFERMERA ACOMPANYANT
30)	LE Prova (mamografia i ecografia)	Hospital de Manacor	21/06/24	26/06/24		DEMORA REALITZACIÓ PROVA
31)	LE Nefrologia pediàtrica	Hospital Comarcal d'Inca	26/06/24	11/09/24		DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA
32)	Disconformitat amb la relació assistencial amb doctora a consulta amb cita prèvia i a urgències	Gerència d'Atenció Primària de Mallorca	28/06/24	01/08/24		DISCONFORMITAT AMB LA RELACIÓ ASSISTENCIAL
33)	Llista d'espera de traumatologia (maluc) i de Rehabilitació	Hospital Universitari Son Llàtzer	25/07/24	12/08/24		DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA
34)	Demora ressonància magnètica oberta	Hospital de Manacor	08/08/24	28/08/24		DEMORA REALITZACIÓ PROVA
35)	Disconformitat amb el funcionament de la UDO d'HUSE	Hospital Universitari Son Espases	08/10/24	27/11/24		DISCONFORMITAT AMB EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI
36)	Demora en l'atenció a Urgències	Hospital Can Misses	02/08/24	28/08/24		DISCONFORMITAT AMB EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI
37)	LEQ de fa 6 anys per la seva mà dreta	Hospital Universitari Son Llàtzer	06/08/24			DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
38)	Discrepància amb diagnòstic de TND emès per l'IBSMIA sobre el seu fill	Hospital Universitari Son Espases	16/08/24			DISCONFORMITAT AMB EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI
39)	No li volen fer fecundació in vitro si no baixa de pes	Hospital de Manacor	08/08/24	29/08/24	recomanació	DISCONFORMITAT AMB EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI
40)	LEQ maxilofacial (fill amb discapacitat)	Hospital Universitari Son Espases	12/08/24	11/09/24		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
41)	LE cita amb traumatòleg	Hospital	11/09/24	01/10/24		DEMORA CONSULTA

		Universitari Son Espases				ESPECIALITZADA
42)	Mare va morir sedada sense poder-se acomiadar d'ella	Hospital Universitari Son Espases	16/01/25			DISCONFORMITAT AMB L'ATENCIÓ SANITÀRIA
43)	LE mamografia i ecografia de pit	Hospital Universitari Son Espases	09/09/24	01/10/24		DEMORA REALITZACIÓ PROVA
44)	LE cita otorrino (fill operat de reconstrucció del timpà)	Hospital Can Misses	22/11/24	03/02/25		DISCONFORMITAT AMB EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI
45)	Canvi d'oncòleg	Hospital Universitari Son Espases	17/09/24	30/09/24		DISCONFORMITAT AMB LA RELACIÓ ASSISTENCIAL
46)	Disconformitat amb actuació d'anestesista	Hospital Universitari Son Espases	30/09/24	22/10/24		DISCONFORMITAT AMB EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI
47)	LEQ otorrinolarigologia	Hospital Universitari Son Espases	07/10/24	24/10/24		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
48)	Pendent de cirurgia bariàtrica des del 2018	Hospital Universitari Son Llàtzer	25/10/24			DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
49)	Filla morta sense ser diagnosticada correctament	Àrea de Salut de Menorca	30/10/24			DISCONFORMITAT AMB L'ATENCIÓ SANITÀRIA
50)	Mort d'una usuària que va tenir problemes amb l'atenció a urgències + alimentació dels malalts	Hospital Universitari Son Llàtzer	12/11/24			DISCONFORMITAT AMB L'ATENCIÓ SANITÀRIA
51)	Negativa a atendrer-la a Reproducció Assistida per edat	Hospital Universitari Son Espases	18/11/24	21/01/25		DISCONFORMITAT AMB EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI
52)	LE proves d'urologia	Hospital Universitari Son Llàtzer	27/11/24			DEMORA REALITZACIÓ PROVA
53)	Seqüeles greus de radioteràpia	Hospital Universitari Son Espases	11/12/24	15/01/25		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
54)	Demora atenció Cardiologia i Endocrinologia	Hospital Can Misses	02/01/25			DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA
55)	Demora prova mama	Hospital Universitari Son Espases	03/01/25	03/02/25		DEMORA REALITZACIÓ PROVA

LE = Llista d'espera
LEQ = Llista d'espera quirúrgica
LEC = Llista d'espera consulta
CS= Centre de Salut

4. Anàlisi de l'activitat del 2024

L'activitat de l'Oficina del Defensor durant l'any 2024 ha disminuït en relació al nombre d'expedients gestionats, passant dels 243 de l'any 2023 als 182 del 2024, el que suposa una davallada del 25,1%. No obstant, aquesta disminució ha possibilitat l'increment de l'anàlisi del sistema de salut públic, el que ha repercutit en un major nombre de recomanacions en preparació per a la consellera de Salut. La caiguda del nombre d'expedients mereix una reflexió: hi ha hagut una menor derivació des dels Serveis d'Atenció als Usuaris (SAU)? Falta presència als SAUs de cartells informatius sobre l'Oficina del Defensor? Tal vegada seria necessària una nova campanya de difusió.

Distribució de l'activitat mensual (Taula 1, Gràfic 1). Pauta. El mes amb menor número d'obertura d'expedients ha estat desembre amb 5, mentre que els mesos de gener, febrer i juny es varen obrir 23, 27 i 24 respectivament. La mitjana va ser de 15,2 expedients al mes.

Les vies que l'usuari ha utilitzat per presentar queixes i reclamacions s'exposen i comparen a la taula 2 i el gràfic 2. El Registre electrònic ha guanyat més d'un 18% respecte a l'any anterior i el correu electrònic un 4%. La conclusió seria que, atès el notable increment de la presentació d'aquestes a través de correu electrònic i, sobretot, de Registre electrònic, s'està evolucionant cap a una ferma digitalització de la presentació de les queixes, en especial si es té en compte que el percentatge de presentació presencial de les queixes s'ha estancat en torn a 1 de cada 5 expedients.

En la distribució per les illes de la comunitat (Taula 3, Gràfic 3) Mallorca és la més nombrosa i en 6 casos l'illa no està indicada.

La tendència dels darrers anys d'una major presentació de reclamacions per part de dones també es consolida, tant quan s'auto-representen com quan representen a un altre. Quant a la edat (Taula 6), el grup més nombrós de presentació de reclamacions és el de 40 a 69 anys, amb el de 40 a 49 anys que tot sol passa del 20%. El nombre de reclamacions on no figura l'edat arriba fins a gairebé el 20%, entenem que pel fet que al formulari de reclamació de l'IB-Salut, cada vegada amb més pes a les reclamacions que atén aquesta Oficina, li manca aquest apartat.

Els motius de presentació de queixes i reclamacions són variables en el temps, però es pot constatar una consolidació de les queixes per demores (cites amb els especialistes, per a intervenció quirúrgica i per proves) i per disconformitats (pel funcionament del servei, per l'atenció sanitària rebuda o per la relació assistencial)

en torn al 40 i 35% respectivament, suposant 3 de cada 4 reclamacions presentades al Defensor.

Segons l'anàlisi realitzada, hem detectat carències d'humanització, anomenades a la nostra categorització com reclamacions per relació assistencial. Encara que no són molt nombroses (8, menys del 5% dels expedients), suposen una de les qüestions que més afecten als pacients, que demana més empatia i contacte humà, una humanització de la relació.

Hi ha motius amb poca freqüència però rellevants, i per això els mencionam: una petició d'infermera acompanyat per a un escolar amb discapacitat perquè no la tenia assignada per al començament de curs. També 2 casos de discriminació lingüística, 3 de responsabilitat patrimonial relacionats amb decessos, 3 respecte a incapacitats temporals (encara que si es posen en contacte telefònicament amb l'Oficina lis redirigim, atès que no són competència nostra i només podríem donar-li trasllat) i 7 relacionats amb històries clíniques i informes (que tampoc és de la competència de l'Oficina i donam informació sobre el servei específic).

Hem percebut una tipologia de persones que presenten nombroses queixes, que s'acumulen. Els reclamants tenen una personalitat difícil i/o trastorns mentals i la seva sobre-representació a nivell de presentació de queixes dificulta la labor dels professionals. La resolució de les queixes d'aquestes persones requereix la utilització d'importants recursos i moltes vegades la resolució no lis resulta satisfactòria o provoca la generació de noves queixes.

Les consultes telefòniques han quedat recollides de forma estadística al registre de l'Oficina. El resultat és de 289 telefonades rebudes, amb una duració superior a les 40 hores, amb una duració mitjana en torn als 8 minuts i mig. Els usuaris demanen informació quan no tenen ben definida la queixa o no saben què poden fer davant una situació que troben injusta. En aquest casos responem als dubtes, inclús consultant altres instàncies i orientem sobre ón es poden dirigir per tenir resposta o solució. Aprofitam per informar sobre el funcionament de l'Oficina encara que la demanda no doni lloc a una queixa formal.

A vegades els usuaris nomenen la possible petició d'indemnitzacions econòmiques en l'exposició de la queixa. Com no és competència de l'Oficina, en aquells casos que consideram que la seva pretensió té una base sòlida, s'informa i guia a l'usuari per a que pugui contactar amb el Servei de Reclamació Patrimonial per a iniciar-ne la gestió.
En la taula 9 podem veure que el centre més rellevant en número de reclamacions presentades a l'Oficina és l'Hospital Son Espases, essent l'origen de en torn a 1 de cada 3 reclamacions.

En la llista hi ha altres centres que han originat queixes encara que la competència no era atribuïble al Defensor, com les quatre d'Inspecció Mèdica (dues per altes d'incapacitat temporal, una per la supressió d'un servei d'ambulància per a una usuària i una altra pel tracte rebut i l'alta).

Els expedients admesos a tràmit han davallat un poc percentualment respecte de l'any anterior, però es mantenen a prop del terç de totes les reclamacions rebudes. D'aquesta manera, queda patent el desconeixement del funcionament de l'Oficina del Defensor i també del sistema de queixes de l'IB-Salut. I això tenint en compte que s'han obert 9 expedients d'ofici per la seva especial transcendència o representativitat sobre un problema que afecta a més persones. En aquest casos, s'ha gestionat la solució individual i la intervenció pels mitjans que disposa el Defensor per promoure millores pel col·lectiu afectat pel problema.

Als 43 expedients no incoats 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 hem valorat i revisat cada cas per orientar-ho de la manera que s'ha considerat més adequada.

En els casos en que les reclamacions o queixes no han estat admeses a tràmit s'ha notificat a l'usuari el motiu pel qual no s'ha acceptat, és a dir, per manca de fonament, inexistència de pretensió, mala fe o manifestament infundades, o sense reclamació prèvia en el Servei d'Atenció a l'Usuari. En aquest darrer cas se l'informa de a quin centre sanitari o entitat s'ha remés la seva queixa a través dels serveis d'atenció a l'usuari corresponent, per considerar-lo el més adequat per respondre-la. En la comunicació s'afegeix que si en dos mesos no rep resposta o la contestació és desfavorable i l'usuari no l'accepta es pot tornar a posar en contacte amb l'Oficina del Defensor. Si es produeix aquesta situació i la persona usuària ho reclama se'n valora l'admissió a tràmit segons les indicacions dictades al Decret 21/2020.

A la Taula 11 estan individualitzats els motius de les reclamacions i queixes que han estat admeses a tràmit, el centre afectat, la data d'acceptació i les actuacions que haguin originat a més de la categoria en la qual s'ha inclòs el motiu.

De totes aquestes n'hi ha 14 que no estan tancades atès que les sol·licituds d'informe tramitades per l'Oficina a hores d'ara no han tingut resposta. Corresponen als següents centres: Hospital Son Llàtzer (10), Hospital Universitari Son Espases (2), Àrea de Salut de Menorca (1) i Hospital Can Misses (1).

5. Conclusions

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

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

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

El 2024 s'han registrat 3 agraïments per part dels usuaris, tant cap a la nostra gestió com a la de l'IB-Salut. Els valoram positivament, encara que suposen menys del 2% respecte dels expedients gestionats per aquesta Oficina. A més d'aquests casos als que les persones usuàries s'han molestat en deixar-lo per escrit, sovint hem pogut captar la consideració positiva dels usuaris cap a la sanitat pública, encara que presentin queixes sobre aspectes concrets que els han afectat.

Per una altra banda hem considerat que seria molt aconsellable la realització d'un estudi de qualitat, que pel nombre relativament reduït d'expedients gestionats per l'Oficina, estimam apropiat fer internament, amb una combinació de telefonades i enviament de qüestionaris per a conèixer l'opinió dels usuaris que ens han presentat queixes i identificar els punts susceptibles de millora en la nostra feina.

La posició que ocupa el Defensor dels Usuaris, recepcionant queixes en segona instància, a través de certa reflexió i anàlisi estadística, facilita una visió de conjunt sobre les opinions i sentiments dels usuaris. Així, més enllà de la solució a les queixes concretes, el Defensor disposa de la capacitat de presentació de suggeriments i recomanacions a l'Administració sobre els problemes presentats que afecten a tot el Servei de Salut o a un centre concret, assenyalant les carències detectades per a facilitar la presa de decisions destinades a millorar

l'atenció als usuaris i donar llum als problemes més persistents, els casos més complicats i les motivacions més nombroses.

Per un altre costat, els motius de queixa registrats a l'IB-Salut i a l'Oficina del Defensor coincideixen plenament.

Davant la marcada davallada de queixes registrades a l'Oficina del Defensor pensam que hi diferents qüestions que es plantegen: Per un costat creim que hi ha una part de la davallada causada per l'increment de l'interès dels equips gestors dels hospitals i àrees de salut en aconseguir que els seus serveis d'atenció a l'usuari responguin de manera més ràpida i efectiva als usuaris reclamants; per un altre costat estaria l'efecte del pla de xoc del govern de les Illes Balears per reduir la demora a la sanitat pública (el que provocaria una reducció de les queixes per aquesta causa) i per finalitzar creim que s'ha produït un descens en la quantitat de persones que trobaven l'Oficina com a possible solució de les seves queixes quan tractaven amb els SAUs, ja sigui per la desaparició de la cartelleria associada a la nostra Oficina o pel canvi de personal als equips dels SAUs, desconeixedors de les vies de contacte amb el Defensor.

6. Projectes per a 2025

S'ha d'establir un estudi de qualitat, per conèixer l'opinió dels usuaris i les deficiències que es poden millorar en el funcionament i els procediments de la mateixa Oficina.

Visualitzar i donar a conèixer la institució del Defensor dels Usuaris a les associacions de pacients, usuaris del centres sanitaris i població general a través d'una campanya adequada (cartelleria, tríptics, mitjans de comunicació).

Promoure el coneixement del funcionament de l'Oficina del Defensor entre els usuaris de la sanitat pública de les Illes Balears i també del correcte ús del sistema de queixes de l'IB-Salut (incloent el coneixement dels drets i deures dels usuaris). Aquesta qüestió es planteja des del contacte amb Premsa per a la creació i difusió de cartelleria amb les dades de l'Oficina del Defensor i els drets i deures dels usuaris, amb objectiu que arribi a tots els centres sanitaris de la Comunitat.

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

7. Activitat del Defensor durant 2024

DATA/DATES	ACTIVITAT	EXPLICACIÓ/NOTES
31/01/2024	Reunió de Síndics de Balears	Per aconseguir la figura del Síndic de Greuges
01/02/2024	Reunió amb usuària a les 12h	Expedient 20/2024
15/02/2024	Reunió de Síndics de Balears	A les 10:00h
15/02/2024	Reunió dels Síndics de Balears a la Conselleria de Presidència	Per aconseguir la figura del Síndic de Greuges
22/02/2024	Reunió d'Ètica Assistencial de les Illes Balears	Palma
29/02/2024	Acte institucional commemoratiu del Dia de les Illes Balears	A les 19.00h, a la Llotja de Palma
04/03/2024	Reunió amb la consellera de Salut a les 11h a la seu de la Conselleria de Salut (Plaça Espanya, 9)	Comunicació activitats Defensora i necessitats de l'Oficina per 2024
15/04/2024	Consell de Salut de les Illes Balears	Ponent (presentació de les memòries del 2022 i 2023)
30/04/2024	Reunió amb usuari	
30/04/2024	Reunió amb usuària	
21/05/2024	Reunió amb usuari	Despatx de la Defensora, 10:30h
22/05/2024	Reunió d'Ètica Assistencial de les Illes Balears	Palma
03/07/2024	Presentació de les línies estratègiques del Pacte social i polític per la salut a les 17h a la sala d'actes d'HUSE	Acte de presentació
28/07/2024	Darrer dia en el càrrec de la Dra. Micaela Llull	CANVI DE DEFENSOR
29/07/2024	Primer dia en el càrrec del Dr. Bernardí Bou	CANVI DE DEFENSOR
12/08/2024	Reunió amb el director gerent de l'Hospital de Manacor (Ignasi Casas Ollé)	Presentació del nou Defensor
10/09/2024	Reunió Comitè de Direcció a les 16h al despatx de la consellera de Salut	Projectes legislatura 2023-2027
26/09/2024	Reunió amb director general de l'IB-Salut, Javier Ureña, a les 14:30h al C/ Reina Esclarmunda, 9	Presentació del nou Defensor
01/10/2024	Reunió Comitè de Direcció a les 16h al despatx de la consellera de Salut	
08/10/2024	Reunió amb Defensora de la	Presentació del nou Defensor

	Ciutadania al C/de la Rosa, 3	
15/10/2024	Reunió Comitè d'Ètica a les 11:30h Casal Ernest Lluch	
15/10/2024	Reunió presentació Defensor amb ASEF a les 12h telemàticament	Presentació del nou Defensor
16/10/2024	Assistència a la compareixença al Parlament amb la consellera a les 15h	
16/10/2024	Presentació amb la gerenta i SAU Huse a les 11h	Presentació del nou Defensor
22/10/2024	Presentació amb responsables de SAU, a les 10h a GAPM	Presentació del nou Defensor
28/10/2024	Reunió amb Associació ELA Balears a les 9:30h a la nostra Oficina	Presentació del nou Defensor
29/10/2024	Comitè de Direcció a les 16h al despatx de la consellera	Revisió de les candidatures als Premis Gala de la Salut 2024
29/10/2024	Presentació amb el gerent d'Hospital Comarcal d'Inca a les 9:15h	Presentació del nou Defensor
29/10/2024	Reunió telemàtica de presentació amb gerent i responsable del SAU Àrea de Salut de Menorca, 12h	Presentació del nou Defensor
30/10/2024	Reunió amb Ernesto Baletto (Servicio de Asistencia y Orientación a Víctimas de Discriminación Racial o Étnica) a les 12h, casal Ernest Lluch	Presentació del nou Defensor
06/11/2024	Gala de la Salut 2024 "Som Salut, som compromís", Auditori Illes Balears del Palau de Congressos de Palma, a les 19:30h	Gala de la Salut
12/11/2024	Reunió de presentació amb l'Associació Balear de Parkinson a les 12h en el despatx del Defensor	Presentació del nou Defensor
12/11/2024	Signatura del Pacte per la Salut a les 19:30h (sala d'actes d'HUSE)	Signatura del Pacte per la Salut
12/11/2024	Visita concertada amb l'associació balear contra el parkinson	Presentació del nou Defensor
13/11/2024	Reunió de presentació amb l'Associació de Celíacs de les Illes Balears en el despatx del Defensor	Presentació del nou Defensor
14/11/2024	Reunió Comitè d'Ètica a les 8:30h. Videoconferència	
15/11/2024	Visita concertada amb l'Associació	Presentació del nou Defensor

	balear contra la fibromiàlgia, síndrome de la fatiga crònica i sensibilitat química múltiple	
26/11/2024	Presentació amb la gerenta a les 09:00h a Gerència d'HUSLL	Presentació del nou Defensor
26/11/2024	Stop Racisme: El Dret a l'Accés a la Salut	Edifici Flassaders
02/12/2024	Contacte telefònic amb la Defensora de los Usuarios d'Extremadura	Presentació del nou Defensor
03/12/2024	Visita concertada amb usuari a les 11h al despatx del Defensor	Consulta i revisió del seu cas
09/12/2024	Reunió amb Anna Moilanen, Defensora de la Ciutadania de Palma	
13/12/2024	V Jornada de l'Estratègia de Malalties Neurodegeneratives de les Illes Balears	A l'Hospital Universitari Son Llàtzer

8. Propostes, suggeriments i recomanacions del 2024

— Suggeriment sobre la formació continuada del personal sanitari
— Recomanació sobre fisioteràpia de manteniment per pacients determinats
— Suggeriment pediatra en Es Castell
— Recomanació sobre intervencions per a reassignació genital
— Suggeriment grup de suport dol perinatal
— Suggeriment llista d'espera CAITS
— Suggeriment transparència llista espera proves diagnòstiques
— Recomanació sobre valoració de la Fisioteràpia Sistema Sanitari Públic
— Suggeriment - atenció a les persones amb sensibilitat química múltiple
— Recomanació flexibilització requisits reproducció assistida

Firmado por BERNARDINO LUIS BOU BARBOSA - DNI ***5334** el día 14/04/2025 con un certificado emitido por AC Firmaprofesional - CUALIFICADOS