



Conselleria de Salut

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 2023



ÍNDEX:

1. INTRODUCCIÓ.....	pàg. 3
2. ORGANITZACIÓ I FUNCIONAMENT.....	pàg. 6
3. ACTIVITAT 2023.....	pàg. 8
4. ANÀLISI DE L'ACTIVITAT DE 2023.....	pàg. 24
5. CONCLUSIONS.....	pàg. 28
6. PROJECTES PER AL 2024.....	pàg. 30
7. ACTIVITAT DE LA DEFENSORA DURANT EL 2023.....	pàg. 31
8. PROPOSTES, SUGGERIMENTS I RECOMANACIONS 2023.....	pàg. 33
9. ANNEXOS.....	pàg. 34



1. Introducció

La presentació de la memòria anual, com aquesta que correspon a l'any 2023, sempre suposa una reflexió sobre el que s'ha fet i viscut en l'Oficina de la Defensora dels Usuaris i un repte per a poder exposar-ho clarament i donar comptes davant del Consell de Salut de les Illes Balears i els usuaris que puguin estar-ne interessats.

Si volem definir l'activitat de l'Oficina durant l'any, podem dir que el nombre d'expedients oberts s'ha estabilitzat, amb una lleugera baixada respecte a l'any anterior. No obstant això, han augmentat els expedients admesos a tràmit en un 15%, seguint el patró ascendent dels anys anteriors, que reforça el possible coneixement per part de l'usuari del paper de la Defensora com una institució on recórrer en una segona instància.

Una altra característica ha estat que han canviat els motius de presentació de queixes més freqüents. La confirmació que la població de les illes Balears ha superat la pandèmia del COVID-19 es plasma en què no s'ha obert cap expedient per motius relacionats, ni tan sols en els mesos anteriors a la declaració de la fi de la pandèmia per la OMS, el 5 de maig. En canvi, han augmentat les queixes per les demores en les llistes d'espera i els motius basats en el desacord amb l'atenció assistencial, be sigui per divergència de criteris sobre l'orientació diagnòstica i terapèutica, el funcionament del centre o el malestar originat per la relació amb un professional.

Igualment, s'han produït canvis durant l'any 2023 respecte a la via d'entrada de les queixes. Actualment, l'Oficina rep les queixes dels usuaris a través del Registre General o bé presencialment, perquè l'usuari la du personalment. Fins el mes d'abril, que es va eliminar, el medi de comunicació més utilitzat era la bústia de correu electrònic de la l'Oficina comunicada amb la pàgina web. Es tractava d'un mitjà directe i ràpid que va donar problemes d'identificació, per la qual cosa es va clausurar.

La figura del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears segueix l'esquema del Defensor del Poble. Sense tenir capacitat executiva ni punitiva, els valors que representa són l'equitat per tractar les queixes i reclamacions de la mateixa manera; el respecte i la imparcialitat; l'escolta atenta i la capacitat de comunicar-se amb l'usuari amb un llenguatge clar i proper per a reconèixer-ne les peticions i les mancances; la prudència i el sentit comú; a més de la garantia de privacitat i confidencialitat; tot això, amb l'aval de transparència en les accions i activitats.



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 els usuaris dels serveis del sistema sanitari públic, o vinculats a aquests, dels seus drets i deures. L'article 10.12 disposa que tots els ciutadans 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 s'estableixin reglamentàriament.

- 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.

- Entre 2012 i 2017 no hi va haver Oficina del Defensor. Va desaparèixer, així, la possibilitat d'una segona instància independent i autònoma per atendre les queixes i reclamacions en matèria de salut i es perdé una via de comunicació i mediació entre els usuaris i l'Administració.

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

Firmado por MARIA MICAELA MATILDE LLULL SARRALDE
- DNI ***5397** el día 19/04/2024 con un
certificado emitido por AC Firmaprofesional -
CUALIFICADOS



2. Organització i funcionament

Durant l'any 2023, l'Oficina del Defensor ha disposat 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 les reclamacions dels usuaris i elaborar propostes i recomanacions que tinguin una influència en la qualitat del Servei de Salut és necessari l'ampliació de la dotació en recursos humans de l'Oficina amb un tècnic jurídic. Encara que s'ha comptat amb la col·laboració de l'assessoria jurídica de la Conselleria de Salut, quan han estat requerits, no ha estat suficient per les característiques i possibilitats de treball de l'Oficina.

La seu de l'Oficina està ubicada a les dependències situades a la planta baixa del Casal d'Entitats Ernest Lluch, en el carrer de la Rosa, que pertany a la Conselleria de Salut. Els locals varen ser reformats i adaptats 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, desplega el que estipula la Llei 5/2003 de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears i estableix que el Defensor o Defensora és l'encarregat de la defensa dels drets dels usuaris i actua amb independència i autonomia plena. En la mateixa norma s'especifica quines són les funcions, les competències i activitats del Defensor.

Les funcions del Defensor són la tramitació i contestació de les queixes de les persones usuàries del sistema sanitari públic així com la formulació de 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.

El Decret esmentat desenvolupa les atribucions i regula el règim jurídic, les incompatibilitats, l'estructura i la situació administrativa del Defensor dels Usuaris. També estableix el procediment d'actuació que s'ha de seguir davant les queixes presentades al Defensor.

El Defensor o Defensora ha d'actuar atenent les queixes i reclamacions presentades per les persones usuàries del sistema sanitari públic, iniciant les investigacions pertinents per a aclarir-les; per això, sol·licita un informe a l'entitat origen de la reclamació sobre els fets i, si és necessari, manté entrevistes amb les persones de l'Administració que siguin objecte de denúncia o reclamació. La finalització del procediment es produeix quan s'informa de les conclusions a l'usuari i al Centre corresponent i, si n'és el cas, presentant suggeriments, propostes o recomanacions a l'Administració o entitats, amb la intenció que es millori l'atenció als usuaris en determinants aspectes. Anualment, ha de presentar un informe al Consell de Salut de les Illes Balears sobre el resultat de les seves



actuacions.

El Decret també estableix que l'àmbit d'actuació del Defensor és el territori de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

Un dels propòsits d'aquesta Defensora ha estat facilitar la comunicació amb els usuaris i la presentació dels problemes, queixes i suggeriments a l'Oficina. Per això disposam d'una pàgina web de l'Oficina del Defensor, fàcilment accessible per qualsevol cercador o a través del web de la Conselleria de Salut, del qual en forma part. La pàgina conté la ubicació i dades de contacte de l'Oficina, els drets i deures dels usuaris de la sanitat pública, les memòries anuals, altres documents relacionats i el formulari perquè la persona interessada es pugui posar en contacte, fer una consulta o presentar una queixa. Hem estat atents a la seva actualització perquè sigui accessible i segura, valorant en tot moment no crear una bretxa digital que perjudiqui els usuaris amb més dificultats. L'usuari pot entregar el formulari personalment en la Oficina, en qualsevol registre de la Comunitat o enviar-lo signat des d'un correu electrònic o per correu postal. La web també té un enllaç amb el Registre digital que enviarà l'escrit a l'Oficina. Ocasionalment, s'ha acceptat rebre la reclamació per telèfon per la situació de l'usuari. La Defensora rep visites presencials dels usuaris que així ho demanen. L'escolta i el coneixement directe de les preocupacions, malestars i incomprendions que sent l'usuari suposa definir el motiu de queixa, proporcionar informació i reconèixer factors dels determinants socials de la salut que afecten les persones.

L'Oficina no disposa d'un programa informàtic específic per a l'arxiu d'expedients. L'arxiu està custodiat 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 se segueix tal com indica el Decret. Una vegada arriba una queixa i se la considera dins les competències de l'oficina, se'n valora l'admissió o no admissió a tràmit. Per admetre a tràmit les queixes i reclamacions presentades a l'Oficina del Defensor dels Usuaris és necessari que l'usuari l'hagi presentat prèviament al Servei d'Atenció a l'Usuari del Servei de Salut de les Illes Balears i que no hagi estat contestada en el termini de dos mesos, o bé que la resposta hagi estat desfavorable sense l'acceptació de l'interessat. No obstant això, les queixes i reclamacions que arriben a l'Oficina sense reclamació prèvia es trameten al centre corresponent perquè les solucioni i se'n fa un seguiment fins que el servei corresponent envia la còpia de la contestació donada a l'usuari.

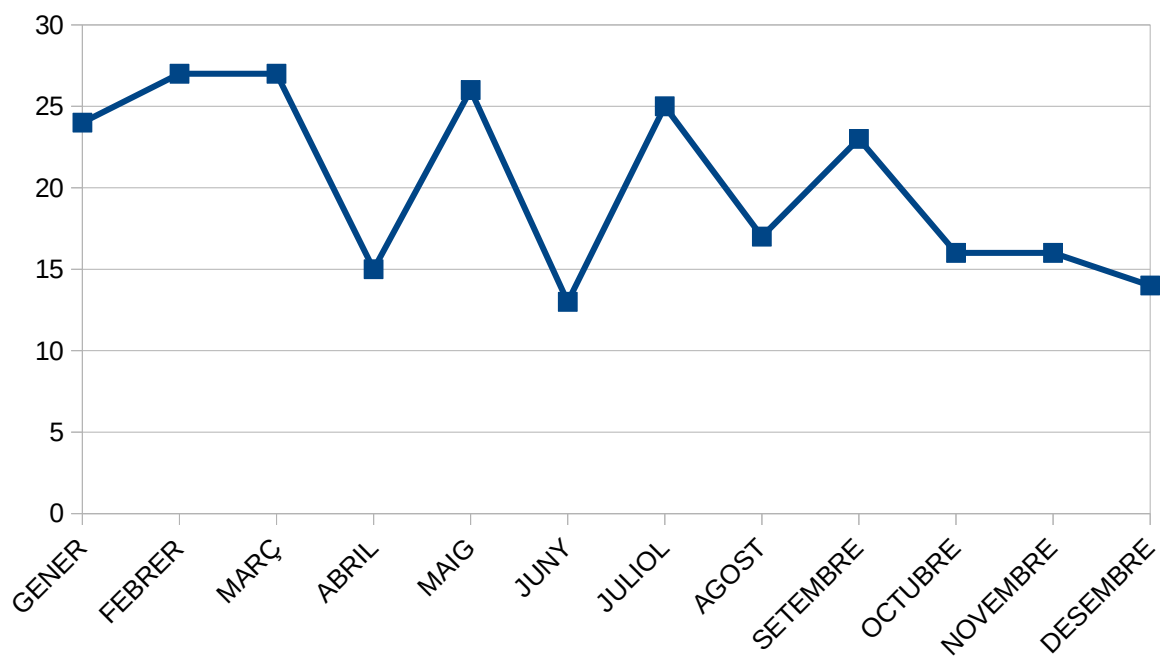


3. Activitat any 2023

Taula 1. Distribució de les reclamacions per mes

RECLAMACIONS PER MES		%
GENER	24	9,88%
FEBRER	27	11,11%
MARÇ	27	11,11%
ABRIL	15	6,17%
MAIG	26	10,70%
JUNY	13	5,35%
JULIOL	25	10,29%
AGOST	17	7,00%
SETEMBRE	23	9,47%
OCTUBRE	16	6,58%
NOVEMBRE	16	6,58%
DESEMBRE	14	5,76%
TOTAL	243	100,00%

Gràfic 1. Reclamacions de 2023 per mes

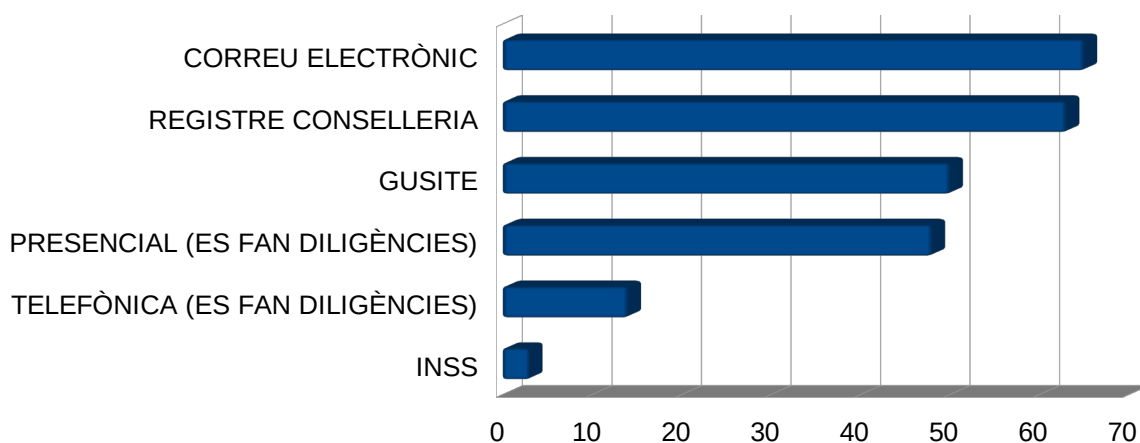




Taula 2. Vies utilitzades pels usuaris per presentar les reclamacions a l'Oficina durant l'any 2023

VIA ENTRADA		%
Formulari validat per correu electrònic	65	25,93%
Registre General	63	25,93%
GUSITE (bústia Oficina)	50	20,58%
Presencial	48	19,75%
Telefònica (Diligències)	14	5,76%
INSS	3	1,23%
TOTAL	243	100,00%

Gràfic 2. Via de presentació de les reclamacions

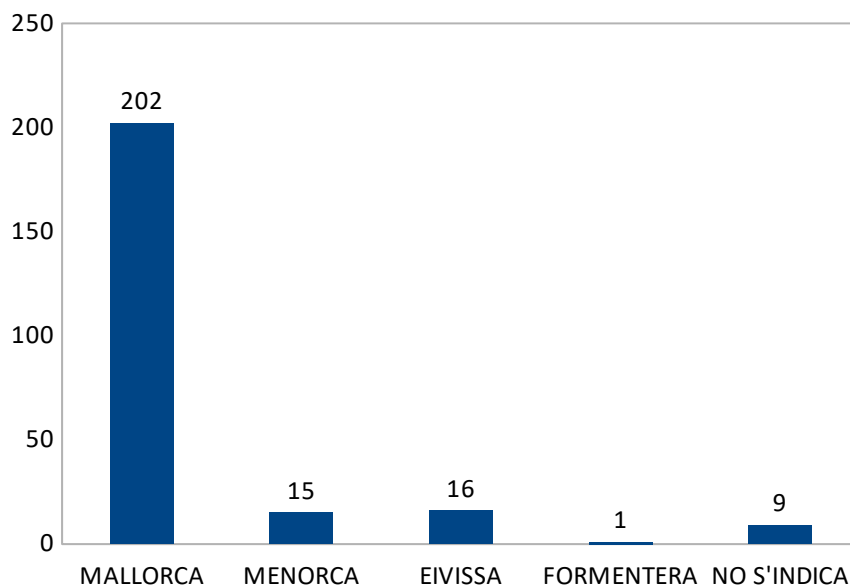


Taula 3. Distribució de reclamacions per illa

RECLAMACIONS PER ILLA		%
MALLORCA	202	83,13%
MENORCA	15	6,17%
EIVISSA	16	6,58%
FORMENTERA	1	0,41%
NO S'INDICA	9	3,70%
TOTAL	243	100,00%



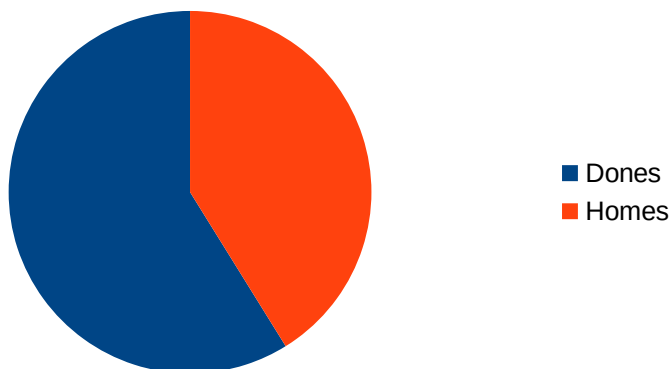
Gràfic 3. Distribució de reclamacions per illa



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

RECLAMACIONS PER SEXE		%
DONES	143	58,85%
HOMES	100	41,15%
TOTAL	243	100,00%

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

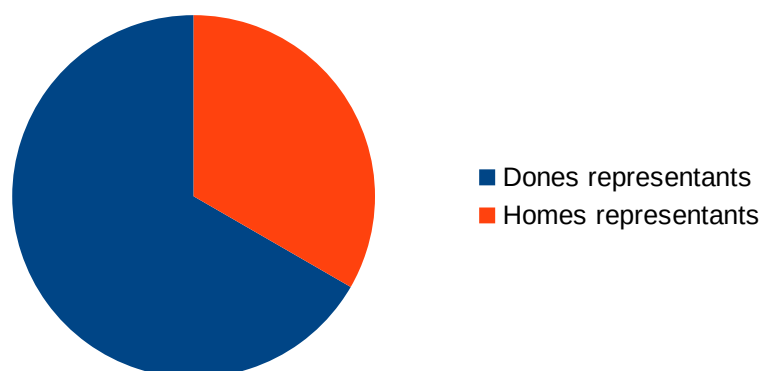




Taula 5. Expedients oberts desagregats per sexe de la persona representant

REPRESENTANTS PER SEXE		%
DONES REPRESENTANTS	34	66,67%
HOMES REPRESENTANTS	17	33,33%
TOTAL REPRESENTANTS	51	100,00%

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

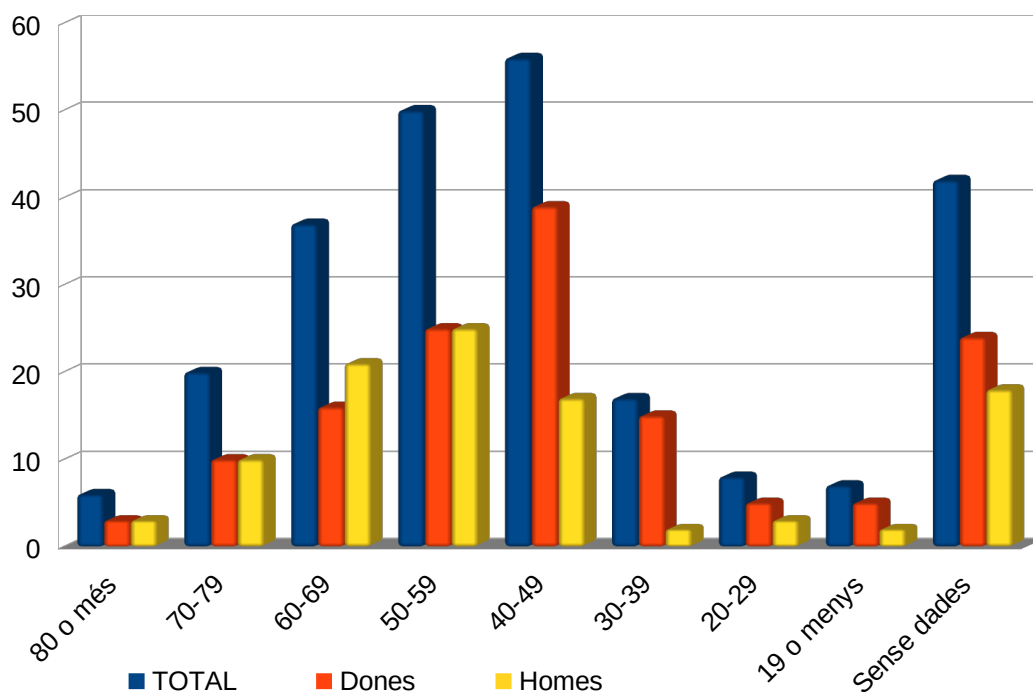


Taula 6. Expedients oberts desagregats per edat i sexe de l'usuari

GRUP D'EDAT	TOTAL	%	DONA	%	HOME	%
80 o més	6	2,47%	3	50,00%	3	50,00%
70-79	20	8,23%	10	50,00%	10	50,00%
60-69	37	15,23%	16	43,24%	21	56,76%
50-59	50	20,58%	25	50,00%	25	50,00%
40-49	56	23,05%	39	69,64%	17	30,36%
30-39	19	7,82%	16	84,21%	3	15,79%
20-29	8	3,29%	5	62,50%	3	37,50%
19 o menys	7	2,88%	5	71,43%	2	28,57%
Sense dades	40	16,46%	23	57,50%	17	42,50%
TOTAL	243	100,00%	142	58,44%	101	41,56%



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



Taula 7. Motius de les queixes/reclamacions/suggestiments el 2023

MOTIU DE LA QUEIXA / RECLAMACIÓ		%
ATENCIÓ TELEFÒNICA	1	0,41%
CANVI D'HOSPITAL	1	0,41%
CANVI DE METGE: ATENCIÓ PRIMÀRIA	1	0,41%
CANVI DE METGE: ESPECIALISTA	6	2,47%
DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA	43	17,70%
DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA	41	16,87%
DEMORA REALITZACIÓ PROVA DIAGNÒSTICA	15	6,17%
DESACORD AMB EL FUNCIONAMENT D'ATENCIÓ PRIMÀRIA	1	0,41%
DISCONFORMITAT AMB EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI	44	18,11%
DISCONFORMITAT AMB L'ATENCIÓ SANITÀRIA	24	9,88%
DISCONFORMITAT AMB LA RELACIÓ ASSISTENCIAL	17	7,00%
DISCRIMINACIÓ LINGÜÍSTICA	1	0,41%
DISCRIMINACIÓ RACIAL	1	0,41%
GESTIÓ ADMINISTRATIVA	1	0,41%
INFERMERA ACOMPANYANT	1	0,41%



INFORMES O HISTORIAL CLÍNIC (ACCÉS, SOL·LICITUD, RECTIFICACIÓ)	6	2,47%
MOTIU NO VALORABLE	1	0,41%
NO COMPETÈNCIA	5	2,06%
PROBLEMES RELACIONATS AMB LA INCAPACITAT TEMPORAL (IT)	14	5,76%
PROTECCIÓ DE DADES	1	0,41%
RECOMANACIONS I SUGGERIMENTS	1	0,41%
SOL·LICITUD DE SEGONA OPINIÓ	1	0,41%
SOL·LICITUD DE TRACTAMENT / MEDICAMENT / EQUIPAMENT NO REGLAT	2	0,82%
SOL·LICITUD INFORMACIÓ	10	4,12%
TRASLLAT HOSPITALARI	1	0,41%
VACUNES	3	1,23%
TOTAL	243	100,00%

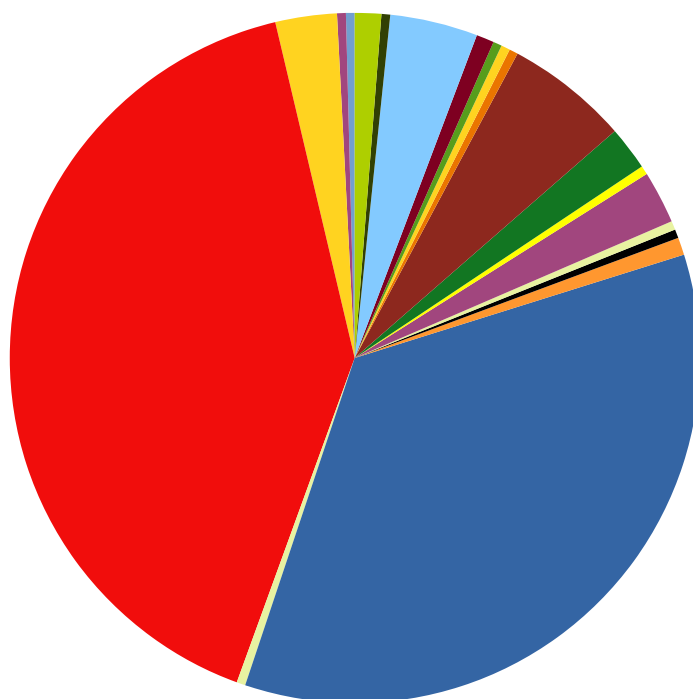
Taula 8. Principals motius de les queixes/reclamacions el 2023

MOTIU DE LA QUEIXA / RECLAMACIÓ		%
QUEIXES RELACIONADES AMB DEMORA – Consulta, quirúrgica, proves diagnòstiques	99	40,74%
QUEIXES RELATIVES A DISCONFORMITAT – Funcionament del servei, atenció sanitària o relació assistencial	85	34,98%
PROBLEMES RELACIONATS AMB LA INCAPACITAT TEMPORAL (IT)	14	5,76%

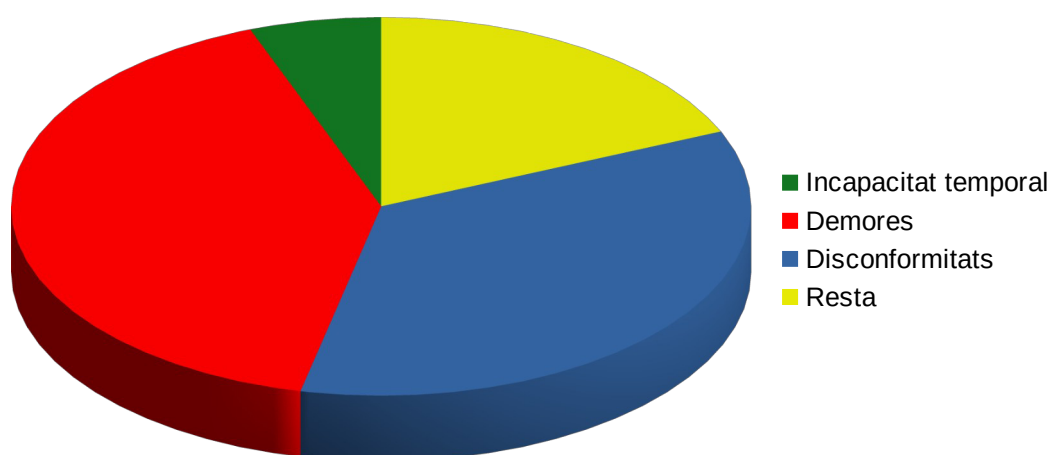


Gràfic 7. Categories de queixes i reclamacions

- Atenció telefònica
- Canvi d'hospital
- Canvi de metge
- Demores
- Desacord amb el funcionament d'Atenció Primària
- Disconformitats
- Discriminació
- Gestió administrativa
- Infermera acompanyant
- Informes o historial clínic
- Motiu no valorable
- No competència
- Incapacitat temporal
- Protecció de dades
- Recomanacions i suggeriments
- Sol·licitud de segona opinió
- Sol·licitud de tractament/medicament/equipament no reglat
- Sol·licitud d'informació
- Trasl·lat hospitalari
- Vacunes

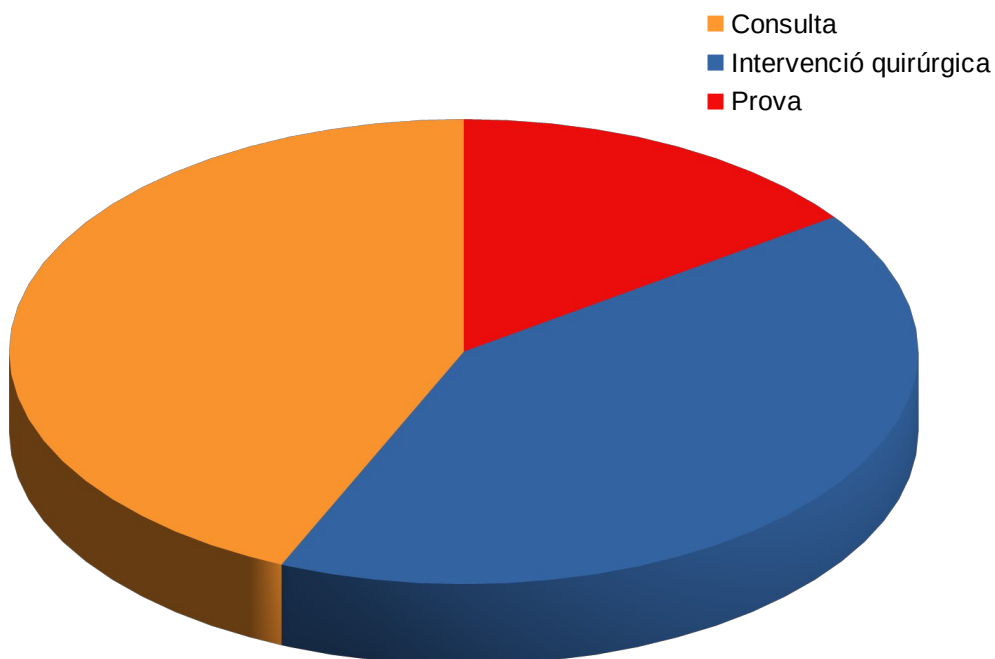


Gràfic 8. Principals categories de queixes i reclamacions agrupades

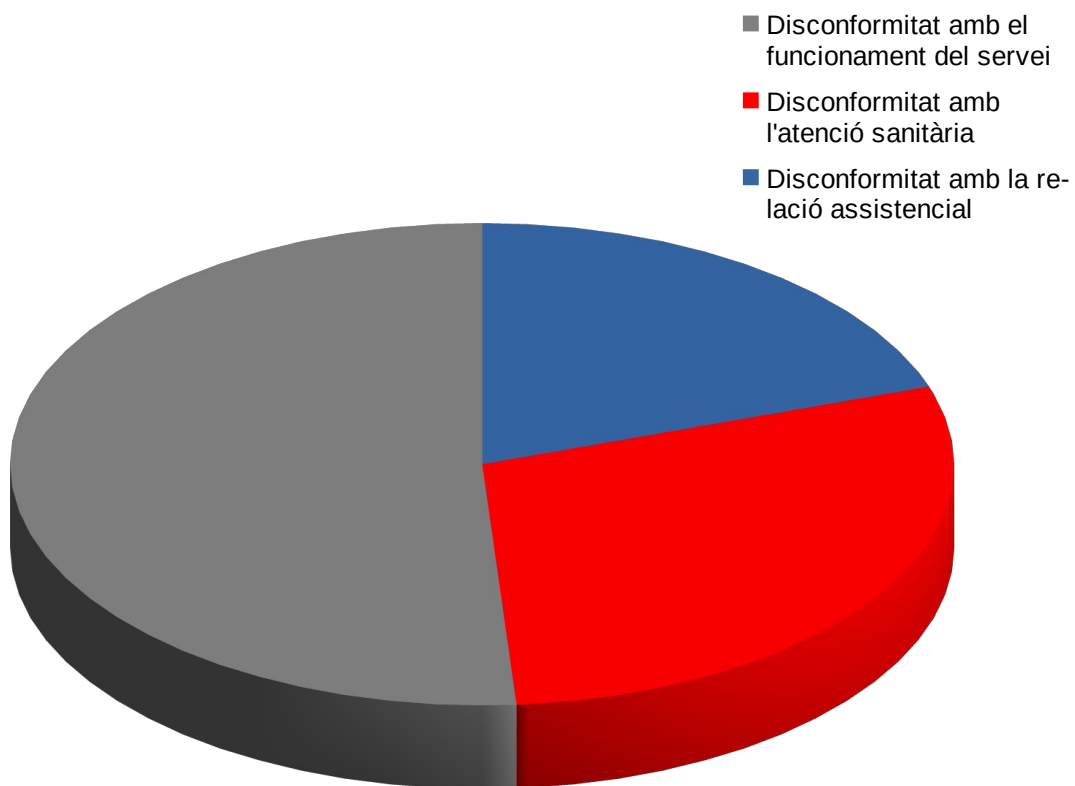




Gràfic 9. Desglossament per motius: Demores



Gràfic 10. Desglossament per motius: Disconformitats





Taula 9. Expedients per centre sanitari o organisme implicat

CENTRE SANITARI / ORGANISME D'ORIGEN		%
061	1	0,41 %
Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera	7	2,88 %
Àrea de Salut de Menorca	1	0,41 %
Atenció Primària de Mallorca	33	13,58 %
Centre penitenciari de Palma	2	0,82 %
Reclamació Patrimonial	1	0,41 %
Creu Roja	3	1,23 %
Desconegut	2	0,82 %
DG Salut Pública	3	1,23 %
Fundació d'Atenció i Suport a la Dependència i Promoció d'Autonomia	1	0,41 %
Hospital Can Misses	6	2,47 %
Hospital d'Inca	19	7,82 %
Hospital de Formentera	1	0,41 %
Hospital de Manacor	9	3,70 %
Hospital Joan March	1	0,41 %
Hospital Mateu Orfila	13	5,35 %
Hospital Sant Joan de Déu	13	5,35 %
Hospital Son Llätzer	28	11,52 %
Hospital Universitari Son Espases	74	30,45 %
IB-Salut	9	3,70 %
Inspecció Mèdica	12	4,94 %
INSS	3	1,23 %
Oficina de la Defensora de Palma	1	0,41 %
TOTAL	243	100,00 %

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

CLASSIFICACIÓ D'EXPEDIENTS (ADMISSIÓ/INADMISSIÓ/NO INCOATS)	%	
ADMESOS A TRÀMIT	86	35,39 %
NO ADMESOS A TRÀMIT	104	42,80 %
NO INCOATS	53	21,81 %



CLASSIFICACIÓ D'EXPEDIENTS INCOATS (RECLAMACIÓ PRÈVIA)		%
AMB RECLAMACIÓ PRÈVIA	120	63,16 %
SENSE RECLAMACIÓ PRÈVIA	70	36,84 %

	NÚM.	% SOBRE EL TOTAL D'EXPEDIENTS	% SOBRE INCOATS
INCOATS 2022	74	29,72%	+48%
INCOATS 2023	190	78,19%	+156,76%
DIFERÈNCIA	+116	+48,47%	

Taula 11. Expedients admesos a tràmit

ADMESOS A TRÀMIT						
NÚM	MOTIU	CENTRE	DATA D'ENTRADA A TRÀMIT	RESOLUCIÓ	ACTUACIONS RELACIONADES	CATEGORIA
1)	Demora LEC traumatologia	Hospital Son Llàtzer	12/01/23	Reiteració sol·licitud d'informe 20/02/24		DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA
2)	Atenció pediàtrica d'urgències al PAC al CS Binissaleu	Atenció Primària de Mallorca	12/01/23	11/07/23		DISCONFORMITAT AMB EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI
3)	Demora LEQ maluc	Hospital Universitari Son Espases	12/01/23	14/03/23		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
4)	Demora LEQ bariàtrica	Hospital Universitari Son Espases	12/01/23	05/04/23	Suggestiment	DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
5)	Canvi d'especialista	Hospital Sant Joan de Déu	27/01/23	27/01/23		CANVI DE METGE: ESPECIALISTA
6)	Llista d'espera rehabilitació	Hospital Comarcal d'Inca	25/01/23	02/02/23		DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA
7)	Demora LEQ bariàtrica	Hospital Universitari Son Espases	27/01/23	12/04/23	Suggestiment	DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
8)	Disconformitat amb la informació tramesa per Salut al diari sobre la vacuna per l'herpes zòster	Direcció General de Salut Pública	27/01/23	Reiteració sol·licitud d'informe 20/02/24		VACUNES
9)	Sol·licita ampliar la informació a la història clínica	Hospital Son Llàtzer	27/01/23	09/11/23		INFORMES O HISTORIAL CLÍNIC



10)	Demora LEC rehabilitació	Hospital Comarcal d'Inca	03/02/23	05/04/23		DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA
11)	Sol·licitud atenció cap a l'obesitat	Hospital Universitari Son Espases	15/02/23	05/04/23	Suggestiment	DISCONFORMITAT AMB EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI
12)	Descoordinació entre proves d'imatge i les consultes d'oncologia	Hospital Universitari Son Espases	30/03/23	09/08/23	Suggestiment	DEMORA REALITZACIÓ PROVA
13)	Demora LEC traumatologia	Hospital Sant Joan de Déu	17/02/23	23/03/23		DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA
14)	Demora LEC traumatologia	Hospital Universitari Son Espases	17/02/23	09/08/23		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
15)	Disconformitat amb el resultat d'operació de cataractes	Hospital Son Llàtzer	15/03/23	01/09/23		DISCONFORMITAT AMB EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI
16)	Demores consecutives cita consulta neurologia	Hospital Comarcal d'Inca	08/03/23	05/09/23		DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA
17)	Incoordinació i falta de complementació entre serveis	Hospital Universitari Son Espases	23/06/23	15/09/23	Suggestiment	DISCONFORMITAT AMB EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI
18)	Demora LEC rehabilitació	Hospital Comarcal d'Inca	13/03/23	14/04/23		DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA
19)	Demora LEC rehabilitació	Hospital Comarcal d'Inca	15/03/23	22/03/23		DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA
20)	Demora resultats servei externalitzat de foto-dermatologia	Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera	30/03/23	28/12/23		DISCONFORMITAT AMB EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI
21)	Error a l'orientació diagnòstica d'urgències al CS Canal Salat	Àrea de Salut de Menorca	15/06/23	05/09/23	S'ha sol·licitat el resultat de l'informe Resa	DISCONFORMITAT AMB L'ATENCIÓ SANITÀRIA
22)	Demora LEQ trauma per canvi de centre	Hospital Universitari Son Espases	23/03/23	09/08/23		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
23)	Advertència sobre comportament de metge	Atenció Primària de Mallorca	12/07/23	08/03/24		DISCONFORMITAT AMB LA RELACIÓ ASSISTENCIAL



24)	Demora LEQ traumatològica	Hospital Son Llàtzer	05/04/23	Reiteració sol·licitud d'informe 20/02/24		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
25)	LEC traumatòleg	Hospital Son Llàtzer	12/04/23	Reiteració sol·licitud d'informe 20/02/24		DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA
26)	LEC traumatòleg	Hospital Son Llàtzer	12/04/23	Reiteració sol·licitud d'informe 20/02/24		DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA
27)	No rep trucada per a cita telefònica del CS Es Blanquer	Atenció Primària de Mallorca	20/04/23	07/11/23		DISCONFORMITAT AMB EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI
28)	Denuncia per no protecció de dades	Hospital Mateu Orfila	08/05/23	09/08/23		PROTECCIÓ DE DADES
29)	LEQ toràcica	Hospital Universitari Son Espases	08/05/23	07/12/23		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
30)	Descoordinació entre cita TAC i consulta oncologia	Hospital Universitari Son Espases	08/05/23	11/09/23	Suggeriment	DEMORA REALITZACIÓ PROVA
31)	Desacord amb resultat cirurgia traumatològica	Hospital Comarcal d'Inca	08/05/23	01/09/23		DISCONFORMITAT AMB LA RELACIÓ ASSISTENCIAL
32)	Discrepància tracte infermer a CS	Atenció Primària de Mallorca	08/05/23	26/03/24		DISCONFORMITAT AMB LA RELACIÓ ASSISTENCIAL
33)	Demora histerosalpingografia	Hospital Universitari Son Espases	08/05/23	11/08/23		DEMORA REALITZACIÓ PROVA
34)	Paralització d'intervencions de reassignació de sexe	Serveis Centrals de l'IB-Salut	29/05/23	09/08/23		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
35)	Demora ressonància magnètica	Hospital Universitari Son Espases	29/05/23	11/08/23		DEMORA REALITZACIÓ PROVA
36)	LEQ urològica	Hospital Universitari Son Espases	09/06/23	11/09/23		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
37)	Demora LEC rehabilitació i infiltració articular	Hospital Comarcal d'Inca	09/06/23	05/09/23	Recomanació	DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA
38)	Sol·licita rectificació de la seva historia clínica	Hospital Universitari Son Espases	24/05/23	13/09/23		DISCONFORMITAT AMB EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI



39)	Demora LEQ bariàtrica	Hospital Universitari Son Espases	06/07/23	21/11/23	Suggeriment	DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
40)	Demora LEQ a HUSE per a resident a Menorca	Hospital Universitari Son Espases	19/06/23	14/11/23		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
40)	Demora LEQ a HUSE per a resident a Menorca	Hospital Universitari Son Espases	19/06/23	14/11/23		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
41)	Infermera d'acompanyament escolar	Serveis Centrals de l'IB-Salut	30/05/23	11/03/24		INFERMERA ACOMPANYANT
42)	Demora espirometria	Hospital Universitari Son Espases	02/08/23	04/12/23		DEMORA REALITZACIÓ PROVA
43)	LEQ extracció de material osteosíntesi	Hospital Comarcal d'Inca	06/07/23	11/12/23		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
44)	Disconformitat amb l'obligatorietat de dur mascareta a l'hospital	Hospital Universitari Son Espases	28/06/23	15/09/23		DISCONFORMITAT AMB LA RELACIÓ ASSISTENCIAL
45)	Discrepàncies sobre l'atenció especialitzada	Hospital Universitari Son Espases	28/11/23	Sol·licitud d'informe 29/11/23		DISCONFORMITAT AMB L'ATENCIÓ SANITÀRIA
46)	Discrepàncies en l'atenció a un infant trans	Hospital Universitari Son Espases	23/06/23	04/12/23		DISCONFORMITAT AMB L'ATENCIÓ SANITÀRIA
47)	Demora ressonància magnètica	Hospital Universitari Son Espases	28/06/23	08/09/23		DEMORA REALITZACIÓ PROVA
48)	Demora LEQ maluc	Hospital Son Llàtzer	28/06/23	11/09/23		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
49)	Canvi de metge d'atenció primària	Gerència d'Atenció Primària de Mallorca	10/07/23	11/04/24		DISCONFORMITAT AMB LA RELACIÓ ASSISTENCIAL
50)	Demora LEQ hèrnia inguinal	Hospital Universitari Son Espases	26/07/23	12/12/23		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
51)	Demora estudi marxa i cirurgia trauma a un menor	Hospital Universitari Son Espases	28/07/23	15/09/23		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
52)	Discrepància en alta hospitalària	Hospital Universitari Son Espases	02/08/23	29/02/24		DISCONFORMITAT AMB L'ATENCIÓ SANITÀRIA
53)	Disconformitat amb atenció i tracte per operació traumatològica	Hospital Sant Joan de Déu	06/09/23	09/10/23		DISCONFORMITAT AMB L'ATENCIÓ SANITÀRIA



54)	Demora en LEQ	Hospital Universitari Son Espases	06/09/23	07/12/23		DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA
55)	Atenció fibromiàlgia	Hospital Son Llàtzer	05/12/23	05/03/24	Recomanació	DISCONFORMITAT AMB L'ATENCIÓ SANITÀRIA
56)	Prescripció d'una cadira de rodes basculant	Hospital Sant Joan de Déu	28/08/23	05/12/23		DISCONFORMITAT AMB EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI
57)	Complicacions derivades de la col·locació d'un DIU	Hospital Son Llàtzer	28/08/23	05/12/23		DISCONFORMITAT AMB L'ATENCIÓ SANITÀRIA
58)	Demora trasllat entre hospitals	Hospital Sant Joan de Déu	24/08/23	24/08/23		DISCONFORMITAT AMB EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI
59)	Fisioteràpia de manteniment	Hospital Sant Joan de Déu	31/08/23	28/02/24	Recomanació	DISCONFORMITAT AMB L'ATENCIÓ SANITÀRIA
60)	Freqüència d'atenció continuada a la Unitat del Dolor	Hospital Mateu Orfila	31/08/23	28/12/23		DISCONFORMITAT AMB EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI
61)	Demora LEQ traumatològica	Hospital Comarcal d'Inca	31/08/23	17/11/23		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
62)	Demora LEQ maluc	Hospital Universitari Son Espases	04/09/23	07/12/23		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
63)	No derivació a reumatologia	Atenció Primària de Mallorca	06/09/23	18/03/24		DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA
64)	Demora LEQ maluc	Hospital Son Llàtzer	08/09/23	Reiteració sol·licitud d'informe 20/02/24		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
65)	Canvi de centre de salut	Gerència d'Atenció Primària de Mallorca	21/12/23	05/03/24		CANVI DE METGE: ATENCIÓ PRIMÀRIA
66)	Demora LEQ amigdalectomia	Hospital Son Llàtzer	14/09/23	Reiteració sol·licitud d'informe 20/02/24		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
67)	Demora ressonància magnètica	Hospital Universitari Son Espases	15/09/23	30/10/23		DEMORA REALITZACIÓ PROVA
68)	Demora consulta seguiment pneumologia	Hospital Can Misses	15/09/23	18/01/24		DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA



69)	Demora LEQ maluc	Hospital Son Llàtzer	02/10/23	Reiteració sol·licitud d'informe 20/02/24		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
70)	Discrepància amb tractament específic a la Unitat del Dolor	Hospital Universitari Son Espases	30/10/23	12/12/23		DISCONFORMITAT AMB L'ATENCIÓ SANITÀRIA
71)	Discrepància per l'actuació d'infermer	Atenció Primària de Mallorca	21/12/23	29/02/24		DISCONFORMITAT AMB L'ATENCIÓ SANITÀRIA
72)	Demora ressonància magnètica i descoordinació entre hospitals	Hospital de Manacor	04/10/23	03/11/23		DEMORA REALITZACIÓ PROVA
73)	Sol·licita FreeStyle3	Serveis Centrals de l'IB-Salut	11/10/23	12/12/23		SOL·LICITUD DE TRACTAMENT / MEDICAMENT / EQUIPAMENT NO REGLAT
74)	Demora LEC oftalmologia	Hospital Son Llàtzer	27/10/23	12/12/23		DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA
75)	Sol·licita cita a Son Llàtzer per neuropediatria des d'àrea Manacor	Hospital Son Llàtzer	30/10/23	Reiteració sol·licitud d'informe 20/02/24		DISCONFORMITAT AMB EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI
76)	Demora LEC traumatologia (necrosi de maluc)	Hospital Son Llàtzer	06/11/23	Reiteració Sol·licitud d'informe 20/02/24		DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA
77)	Disconformitat amb atenció sanitària per decés usuària	Hospital de Manacor	13/11/23	08/04/24		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA
78)	Queixa pel tracte del traumatòleg	Hospital Universitari Son Espases	23/11/23	18/03/24		DISCONFORMITAT AMB LA RELACIÓ ASSISTENCIAL
79)	Queixa pel tracte del metge de capçalera i substituta	Atenció Primària de Mallorca	20/02/24	Sol·licitud d'informe 20/02/24		DISCONFORMITAT AMB LA RELACIÓ ASSISTENCIAL
80)	Sol·licitud de canvi de centre de salut	Atenció Primària de Mallorca	23/11/23	Pendent recepció informe 04/04/24		DISCONFORMITAT AMB EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI
81)	Consum de tabac a l'entrada d'un hospital	Hospital Comarcal d'Inca	01/12/23	22/01/24	Recomanació	DISCONFORMITAT AMB EL FUNCIONAMENT DEL SERVEI
82)	Demora LEQ hèrnia umbilical	Hospital de Manacor	12/12/23	12/04/24		DEMORA INTERVENCIÓ QUIRÚRGICA



83)	Dificultat comunicació amb el servei de neurologia	Hospital Universitari Son Espases	28/12/23	26/03/24		DISCONFORMITAT AMB L'ATENCIÓ SANITÀRIA
84)	Sol·licitud de revisió d'informació sobre IQ realitzada i segona opinió	Hospital Universitari Son Espases	21/12/23	18/03/24		DISCONFORMITAT AMB L'ATENCIÓ SANITÀRIA
85)	Demora LEC Unitat del Dolor	Hospital Son Llätzer	04/01/24	Sol·licitud d'informe 20/02/24		DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA
86)	Asincronia entre TAC i consulta traumatologia	Hospital Son Llätzer	03/01/24	Sol·licitud d'informe 20/02/24	Suggestiment	DEMORA CONSULTA ESPECIALITZADA

LE = Llista d'espera

LEQ = Llista d'espera quirúrgica

LEC = Llista d'espera consulta

CS= Centre de Salut



4. Anàlisi de l'activitat del 2023

L'activitat de l'Oficina del Defensor, durant l'any 2023, s'ha estabilitzat. S'han obert 243 expedients, nombre lleugerament inferior (2,41%) al de l'any anterior. Els expedients admesos a tràmit han augmentat notablement, atès que l'any 2021 varen ser el 19,28% del nombre total d'expedients oberts i l'any 2023 varen suposar-ne un 34,98%. Això argumenta a favor que la Defensora dels usuaris es consolida com un organisme de segona instància per acollir les queixes i reclamacions que no han trobat resposta o solució en altres instàncies del Sistema Públic de Salut.

La distribució de l'activitat mensual (Taula 1, Gràfic 1) ha seguit una pauta diferent a l'any anterior. El mes amb menor nombre d'obertura d'expedients va ser juny, amb 13, mentre que els mesos de febrer i març se'n varen obrir 27. La mitjana va ser de 20 expedients al mes.

La Taula 2 i el Gràfic 2 exposen i comparen les vies que l'usuari ha utilitzat per presentar queixes i reclamacions. Fins abril i els anys anteriors, la forma més freqüent era a través de la bustia electrònica de l'Oficina. Des que es va clausurar hi ha més sol·licituds que arriben pel Registre General, presencial o per correu electrònic amb el formulari accessible en la web.

En la distribució per les illes de la Comunitat (Taula 3, Gràfic 3), Mallorca és la més nombrosa i en 9 casos l'illa no està indicada.

Com l'any anterior, en el 2023 les dones han presentat més de la meitat de les reclamacions. Un 21% dels expedients s'han obert amb una representació voluntària, que en més de la meitat dels casos eren dones: 34 d'un total de 51. Quant a l'edat (Taula 6), la desconexem en 40 casos, és a dir, 1 de cada 6 usuaris no varen incloure la data de naixement en emplenar el formulari. Les dades d'edat dels usuaris que la varen incloure, corresponen el 58,85% a persones entre 40 i 69 anys, mentre que, als extrems de la taula, els menors de 20 anys i els majors de 79 estan gairebé igualats en el menor nombre d'expedients oberts.

Aquest 2023 hem aprofundit a reagrupar els motius de queixes i reclamacions (Taula 7) en categories que ens permeten una comparació amb els anys anteriors. D'aquesta manera, per exemple, contrastam la davallada progressiva de queixes relacionades amb la COVID-19, fins desaparèixer durant aquest any, i l'absència de reclamacions per demores a les consultes d'Atenció Primària o per falta de coordinació entre comunitats autònomes.

Els motius de presentació de queixes i reclamacions són variables. Els més freqüents són les demores en les llistes d'espera (Gràfic 8), a vegades prou



importants per acudir a l'Oficina a una segona reclamació. El gràfic 9 representa visualment que les proves diagnòstiques són menys nombroses que l'espera per cirurgia i per consulta especialitzada. La prova diagnòstica moltes vegades es tracta d'una prova d'imatge, necessària per a un diagnòstic o el control d'una malaltia. Per aquesta raó vàrem fer un suggeriment per a millorar la coordinació entre serveis, sobretot en persones amb processos oncològics, al centre en el qual havíem detectat el problema.

El següent és la disconformitat de la persona usuària amb l'atenció rebuda. El desacord és, en més de la meitat del casos, pel funcionament del servei. Han quedat incloses en aquesta categoria dues reclamacions per demores per a ser atesos en urgències hospitalàries, en què consideraven que havia un problema organitzatiu, i també una de salut mental. En el Gràfic 10 pot apreciar-se la comparança entre les categories de disconformitat. La quarta part d'aquest grup està en desacord amb l'atenció, pot ser pel diagnòstic, pel tractament o per l'atenció d'Infermeria. El grup que queda manifesta dificultats en el tracte amb un professional sanitari, fins i tot a vegades parlen de mal tracte, per falta d'empatia, nerviosisme, contestacions inadequades o falta d'informació. Reconeixem que el nombre és reduït, comparat amb el nombre d'actes d'atenció en tots els centres. També és una de les coses que més afecta al pacient, que demana més empatia i contacte humà, en definitiva, una humanització de la relació.

Els números ens han donat una sorpresa, perquè el tercer motiu en freqüència i causa de preocupació dels pacients són les reclamacions relacionades amb les altes i baixes per incapacitat laboral (Gràfic 8), per a les quals la Defensora no té competència i que remetem a Inspecció Mèdica.

Hi ha motius amb poca freqüència però rellevants, i per això els mencionam: es va presentar una queixa per discriminació racial en un centre de salut i una altra per discriminació lingüística en un hospital. També remarcam que es va presentar una petició d'infermera acompanyant per a un escolar amb discapacitat perquè no la tenia assignada per al començament de curs, i una altra sol·licitud de fisioteràpia de manteniment per a una persona jove amb discapacitat. Fins i tot, la incidència dels determinants de la salut i la vulnerabilitat són una causa més per conèixer i vetlar pels drets dels usuaris dins el sistema sanitari públic.

Una queixa sense un motiu clar, enviada a l'abril, ens va fer sospitar de la seva procedència i veracitat. Una vegada que es va comprovar que es tractava d'una suplantació d'identitat, vàrem avisar l'assessoria jurídica de la Conselleria de Salut i el Servei d'Informàtica, que no va poder rastrejar-ne l'origen perquè havia arribat a la bústia de correu electrònic de l'Oficina. Es va clausurar la bústia per aquest motiu i es va adaptar la pàgina web a mesures més elevades de seguretat digital; vàrem intentar, però, que això no significués perdre la facilitat de contacte de



l'usuari.

La informació és una altra tasca de l'Oficina que queda recollida en la valoració dels expedients, però que no està expressada en el Decret 21/2020. 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 els dubtes, fins i tot consultant altres instàncies i orientam sobre on 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.

Sovint, els usuaris esmenten la possible petició d'indemnitzacions econòmiques en l'exposició de la queixa. Com que no és competència de l'Oficina, en aquells casos en què consideram que la pretensió té una base sòlida, s'informa i guia l'usuari perquè pugui contactar amb el Servei de Reclamació Patrimonial per a iniciar-ne la gestió.

També és freqüent que un usuari presenti una queixa en què demana informes o còpia de la història clínica pels seus interessos. No és de la competència de l'Oficina i donam informació sobre el servei específic.

En la taula 9 podem veure que el centre més rellevant en nombre de reclamacions presentades a l'Oficina és l'Hospital Son Espases. De fet, és el centre de tercer nivell amb un alt grau de especialització i d'atenció sanitària per a un gran nombre de persones, a més de ser el que disposa de més recursos humans.

En la llista hi ha altres centres que han originat queixes, encara que la competència no era atribuïble a la Defensora, com és el cas de les dues queixes per l'atenció sanitària enviades des del centre penitenciari de Palma, que varen ser dirigides a l'organisme competent. S'informà prèviament a l'usuari d'aquesta circumstància.

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

Com hem dit abans, respecte a l'any 2022, han augmentat els expedients admesos a tràmit un 16% i ara suposen un terç dels expedients. Les dades són a la Taula 10.a. De la mateixa forma, han augmentat un 65% els expedients incoats amb reclamació prèvia (Taula 10b), que passen de 74 l'any 2022 a 120 l'any 2023.

S'han obert set expedients d'ofici per la seva transcendència especial 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 la Defensora per promoure millores pel col·lectiu afectat pel problema.



Als 53 expedients no incoats hi 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-lo de la manera que s'ha considerat més adequada.

En els casos en què les reclamacions o queixes no s'han admès a tràmit, s'ha notificat l'usuari el motiu pel qual no s'ha acceptat, és a dir, per manca de fonament, inexistència de pretensió, mala fe o ser manifestament infundades o sense reclamació prèvia en el Servei d'Atenció a l'Usuari. En aquest darrer cas, se l'informa a quin centre sanitari o entitat s'ha remés la seva queixa a través del servei 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 s'han admès a tràmit, el centre afectat, la data d'acceptació, la data de resolució, les actuacions que haguin originat i la categoria en la qual s'ha inclòs el motiu.

De totes aquestes, n'hi ha 15 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 centres següents: Hospital Son Llàtzer (11), Atenció Primària de Mallorca (2), Hospital Universitari Son Espases (1) i Direcció General de Salut Pública (1). La Consellera de Salut ha estat degudament informada d'aquest fet.



5. Conclusions

En aquest any, que ha coincidit amb el final de la pandèmia, s'ha normalitzat el funcionament dels centres del Servei de Salut d'Ib-Salut. La presència de la COVID-19 amb menor incidència i gravetat junt a altres malalties infeccioses víriques, complica l'atenció a urgències en moments puntuals de l'any. Així i tot, el 2023 no hi ha hagut cap queixa relacionada amb la COVID-19.

Durant l'any 2023 s'ha consolidat l'ús pels usuaris de les tecnologies digitals per a la presentació de les queixes de totes les formes que hi ha a l'abast. Al mateix temps, constatarem la recuperació de la presentació presencial.

Sense tenir-ne dades exactes, hem pogut constatar que rebem més trucades telefòniques. Gran part d'aquestes telefonades són prèvies a la presentació d'una queixa i suposen un temps de l'activitat diària de certa importància que volem registrar. Encara que no es considera un mitjà vàlid o consolidat per a la presentació de queixes formals, és una eina valuosa per la rapidesa i facilitat per a obtenir informació suplementària a la presentació de la queixa escrita.

Es manté la relació directa de l'Oficina de la Defensora dels Usuaris amb els serveis d'atenció a l'usuari de cada centre sanitari, des d'on se'ns ofereix la informació adient per a la gestió dels nostres expedients. Habitualment, s'hi estableix una col·laboració cordial i eficient.

El 2023 s'han registrat 4 agraïments per part dels usuaris, tant cap a la nostra gestió com a la de l'IB-Salut, i ambdues simultàniament. La valoració que en feim és positiva, encara que suposen un nombre petit en relació amb la quantitat d'expedients gestionats per aquesta Oficina. A més d'aquests casos fets per escrit, hem pogut captar una consideració positiva dels usuaris cap a la sanitat pública, encara que presentin queixes sobre aspectes concrets que els han afectat.

No obstant, és molt aconsellable fer un estudi de qualitat sobre l'activitat de l'Oficina i l'opinió dels usuaris que ens han presentat queixes per identificar els punts que són susceptibles de millorar en la nostra pròpia feina.

La posició que ocupa la Defensora dels Usuaris com receptora de queixes en una segona instància i amb sensibilitat per a les condicions de salut de la població facilita una visió de conjunt que permet observar les opinions i sentiments dels usuaris. La solució a cada queixa concreta és important i en ocasions no és factible o no es dona la resposta desitjada. En qualsevol cas, la Defensora disposa de l'oportunitat de valorar la presentació de suggeriments i recomanacions a l'Administració sobre els problemes presentats que afecten tot el Servei de Salut o un centre concret, assenyalant-ne les carències detectades per a facilitar la presa de decisions destinades a millorar l'atenció als usuaris. Aquesta valoració es fa a



partir de les queixes que han arribat a l'Oficina —molt poques en relació amb el volum total de queixes interposades davant el Servei de Salut— i són significatives d'aquelles que han arribat a l'IB-Salut i no s'han arribat a resoldre i representatives dels problemes més persistents, els casos més complicats i les motivacions més nombroses.

Hi ha moltes qüestions plantejades com queixes al servei públic de salut a les quals se sumen altres condicions, aparentment d'altres camps, que afecten la salut i les possibilitats en les quals una persona pot ser atesa. Es fa necessari una persona que integri aquestes àrees diferents i conflueixi en la defensa dels drets del ciutadà de les Illes Balears amb sentit de justícia i equitat, respecte, imparcialitat, equilibri i coneixement. M'estic referint al fet que falta la figura del Síndic de Greuges de les Illes Balears. Per això es necessita donar compliment a la llei i promoure la seva importància per a una societat democràtica i oberta. Aquesta és la petició que els síndics i síndiques de les Illes Balears hem presentat a diferents entitats públiques i polítiques durant l'any 2023.



6. Projectes per a 2024

Trobam que s'ha d'implementar un registre de les trucades dels usuaris a l'Oficina per a valorar-ne la rellevància i la càrrega de treball que suposen.

També cal refermar el sistema d'arxiu digital i d'arxiu definitiu dels expedients i consolidar una estadística interanual que permeti la comparació efectiva de les tipologies, origen i natura dels problemes que duen a la presentació de queixes davant l'Oficina.

A més, 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 l'Oficina.

Igualment, és necessari visualitzar i donar a conèixer la institució del Defensor dels Usuaris a les associacions de pacients, usuaris del centres sanitaris i població en general amb una campanya adequada.

Caldria també fer una presentació en els centres del Defensor o Defensora per poder exposar els valors, funcionament i activitats de la institució del Defensor dels Usuaris i l'Oficina.

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



7. Activitat de la Defensora durant 2023

DATA/DATES	ACTIVITAT	EXPLICACIÓ/NOTES
26/01/2023 a 09/03/2023	La Salut Pública del Nostre Futur. Cicle de xerrades en salut pública a les Illes Balears	Conselleria de Salut i Consum – Direcció General de Salut Pública i Participació
08/02/2023	Reunió amb la Defensora de la Ciutadania de Palma	Despatx de la Defensora dels Usuaris
10/02/2023	Grup de treball del Comitè d'Ètica Assistencial de les Illes Balears (CEAIB)	Resposta a consulta a la CEAIB
24/02/2023	Trobada de sindicatures	Organitzada per la Defensora de la ciutadania de Palma, celebrada a una sala del Casal Ernest Lluch
08/03/2023	Reunió del Comitè d'Ètica Assistencial de les Illes Balears (CEAIB)	8a reunió del ple
28/04/2023	Reunió de la delegació de síndics i síndiques de les Illes Balears amb l'honorable Sr. Vicenç Tomàs, President del Parlament	Lliurament del manifest de la II Trobada de síndics i síndiques de les Illes Balears
10/05/2023	Reunió amb grup MES de la delegació de sindicatures de les Illes Balears	Petició nomenament Síndic /a Greuges IB
11/05/2023	Reunió amb grup PSIB de la delegació de sindicatures de les Illes Balears	Petició nomenament Síndic /a Greuges IB
12/05/2023	Reunió amb grup EL PI de la delegació de sindicatures de les Illes Balears	Petició nomenament Síndic /a Greuges IB
12/05/2023	Reunió amb grup VOX de la delegació de sindicatures de les Illes Balears	Petició nomenament Síndic /a Greuges IB
17/05/2023	Reunió amb grup PP de la delegació de sindicatures de les Illes Balears	Petició nomenament Síndic /a Greuges IB
18/05/2023	Reunió amb grup UNIDAS PODEMOS de la delegació de sindicatures de les Illes Balears	Petició nomenament Síndic /a Greuges IB
18/05/2023	Reunió amb grup MES de la delegació de sindicatures de les Illes Balears	Petició nomenament Síndic /a Greuges IB
22/06/2023	Reunió amb Sra Patricia Gómez Picard, consellera de Salut i Consum	Acomiadament. Final de legislatura
22/06/2023	Reunió amb la Plataforma per la Llengua Catalana	Tractament d'expedients de pacients amb problemes de llengua
24/07/2023	Reunió amb la Sra. Manuela García Romero, consellera de Salut	Presentació. Inici de legislatura



18/09/2023 a 20/09/2023	Curs C6. Investigación cualitativa en salud pública: enfoques para el análisis y aplicación práctica (segunda edición)	Assistència
25/09/2023 a 27/09/2023	Curs C9. Racismo y salud pública	Assistència
14/11/2023	Reunió amb el Sr. Francisco González Martínez, cap de departament de Coordinació Autonòmica d'Atenció a l'Usuari	Presentació
17/11/2023	Reunió del Comitè d'Ètica Assistencial de les Illes Balears (CEAIB)	9ª reunió del ple
	Pla Estratègic d'Atenció Primària del Servei de Salut de les Illes Balears 2022-2026	Revisora
	Pla Estratègic de la Gerència d'Atenció Primària del Servei de Salut de les Illes Balears 2022-2025	Revisora
	Pla Estratègic d'Atenció Primària del Servei de Salut de les Illes Balears 2022-2026: salut comunitària	Revisora
	Pla d'Humanització en l'Àmbit de la Salut 2022-2027	Revisora



8. Propostes, suggeriments i recomanacions del 2023

- Recomanació referent a l'acreditació de centres assistencials privats
- Recomanació d'infiltracions ràpides
- Recomanació de no fumar al voltant dels centres sanitaris
- Suggeriment referent a la coordinació de cites d'exploració complementària i cites de control oncològic (Son Espases)
- Suggeriments sobre la implementació d'una unitat d'obesitat mòrbida a Son Espases
- Recomanació sobre fisioteràpia de manteniment per pacients determinats



9. Annexos



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

Document: recomanació
Emissor: A04038953

Benvolguda senyora,

A l'Oficina de la Defensora dels Usuaris ens han sorgit algunes qüestions respecte de la derivació prevista de pacients de la sanitat pública de les Illes Balears cap a centres de la sanitat privada per a la descongestió gradual de les llistes d'espera, tant de consultes especialitzades com quirúrgiques.

La legislació vigent dona suport a la possibilitat de la col·laboració de la sanitat privada amb la pública, però s'estableixen una sèrie de paràmetres que s'han de respectar.

Així, l'article 29 de la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, estableix que els centres i els establiments sanitaris, siguin quins siguin el nivell i la categoria o titular, necessiten l'autorització administrativa prèvia per a la instal·lació i el funcionament. En l'article 90 estableix que les administracions públiques sanitàries, en l'àmbit de les competències respectives, poden establir concerts per a la prestació de serveis sanitaris, però determina que són les administracions públiques les que han de fixar els requisits i les condicions mínimes, bàsiques i comunes, aplicables als concerts esmentats, com també que els centres sanitaris susceptibles de ser concertats han de ser homologats prèviament per part de les administracions públiques.

D'altra banda, l'article 2 de la Llei 16/2003, de 28 de maig, de cohesió i qualitat del sistema nacional de salut, indica que s'ha de procurar un alt nivell de qualitat pel que fa a la prestació de l'atenció integral a la salut. A l'article 59 consagra el principi que la millora de la qualitat del sistema sanitari en conjunt ha de presidir les actuacions de les institucions sanitàries públiques i privades. En els articles 28.1 i 29 disposa també que les comunitats autònomes han de garantir la qualitat de les prestacions, i que aquestes garanties de qualitat són aplicables a tots els

centres, públics i privats, i és responsabilitat de les administracions públiques sanitàries vetlar perquè es compleixin.

L'article 26 de la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, estableix que el sistema sanitari públic de les Illes Balears té per finalitats primordials, entre d'altres, la prestació d'una atenció integral de la salut per procurar alts nivells de qualitat degudament controlats i avaluats. L'article 34 afegeix que l'administració sanitària ha de vetlar perquè els serveis i centres assistencials compleixen aquests programes.

L'article 16 del Decret 46/2012, d'1 de juny, pel qual es regula el marc de qualitat dels centres, serveis i establiments sanitaris, es crea la Comissió Autònoma d'Accreditació dels Centres Sanitaris de les Illes Balears i s'aprova el programa d'acreditació d'hospitals, crea un òrgan col·legiat amb funcions d'assessorament i proposta en relació amb l'acreditació sanitària.

Amb aquestes consideracions legals prèvies es vol parlar esment en els aspectes ètics, humans i assistencials pels quals els pacients atesos en un servei de titularitat privada han de gaudir del mateix nivell de qualitat que en un servei públic.

La derivació de pacients a centres sanitaris privats no acreditats pot suposar una situació d'iniquitat respecte dels pacients que romanen en centres sanitaris públics, perquè aquests centres compleixen els criteris de qualitat que estableix el Servei d'Avaluació, Accreditació i Inspecció, pels quals han obtingut un nivell d'acreditació que no ha estat ni sol·licitat ni reconegut a alguns centres privats.

L'acreditació de centres d'acord amb un diagnòstic de la qualitat assistencial és fonamental per mantenir els principis de transparència i saber que la resposta del servei compleix un criteri d'eficiència, adequació, seguretat clínica, efectivitat i satisfacció de l'usuari.

Així mateix, es considera que les línies d'actuació respecte d'aquesta derivació de pacients haurien de valorar també els principis ètics d'autonomia i beneficència. És a dir, que l'usuari tingui capacitat de decisió sobre el lloc on se'l tractarà i que sàpiga que disposarà de les garanties suficients basades en la qualitat que s'ha acreditat a l'establiment.

A més a més, es considera que l'atenció integral a la salut ha d'assolir els màxims nivells de qualitat i per aquesta raó els centres de sanitat privada als quals es derivin els pacients des de la sanitat pública han de tenir, com a mínim, la mateixa acreditació que els centres públics amb el més alt nivell de transparència i equitat efectiu.

Per tot això i a l'efecte de conservar la qualitat del servei acreditada a la sanitat pública quan els pacients s'han de derivar a la sanitat privada, faig les recomanacions següents:

1. Que no es faci la derivació de pacients de la sanitat pública a la privada sense que aquesta darrera compti amb l'acreditació oportuna.
2. Que s'insti als ens de la sanitat privada susceptibles de rebre la derivació de pacients des de la sanitat pública i que no tinguin l'acreditació oportuna que iniciïn el procés per sol·licitar-la al més aviat possible, atesa la complexitat del procés d'acreditació. Es tracta que els diferents centres privats disposin de l'acreditació en el moment de rebre els pacients derivats.
3. Que en la baremació dels mèrits en els procediments de contractació per a la formalització de concerts que tramiti el Servei de Salut de les Illes Balears es tenguin especialment en compte l'obtenció dels diferents nivells de qualitat que preveu el Decret 46/2012.

La defensora dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic

Micaela Llull Sarralde

Firmado por MARIA MICAELA MATILDE LLULL
SARRALDE - DNI ***5397** el día 24/01/2023
con un certificado emitido por AC
Firmaprofesional - CUALIFICADOS



Sra. Manuela García Romero
Consellera de Salut i Consum
Plaça d'Espanya, 9
07002 Palma

Document: recomanació
DIR3: A04038953

Assumpte: recomanació infiltracions ràpides

L'Oficina del Defensor dels Usuaris ha rebut el suggeriment d'un usuari relatiu a la demora per una infiltració de genoll. El temps d'espera li ha suposat que el dolor i la limitació funcional es prolongassin fins que se li va administrar el tractament proposat.

En el cas concret, l'usuari va ser visitat pel metge de família, el qual li va demanar una radiografia del genoll. Amb els resultats, el va derivar al Servei de Traumatologia. En aquest Servei el van visitar sense demora valorable i li van indicar la infiltració del genoll. És en aquest moment en què es va produir una demora de sis mesos fins a la consulta de durada escassa en què li aplicaren la infiltració, amb la qual va notar una millora clara. L'usuari havia reclamat abans per la dilatada espera. També indica que en una altra ocasió el metge de família li havia administrat una infiltració a l'espatlla, amb bons resultats i sense demores.

En el Reial decret 1030/2006, de 15 de setembre, pel qual s'estableix la cartera de serveis comuns del sistema nacional de salut i el procediment per a la seva actualització, s'inclouen les infiltracions entre els procediments diagnòstics i terapèutics que es poden prescriure i dur a terme, si escau, des de l'atenció primària en coordinació amb l'atenció especialitzada, d'acord amb la prioritització i els protocols de cada servei de salut.

La infiltració té la finalitat de reduir o calmar el mal i és un mètode mínimament invasiu, sense cirurgia, que consisteix en la injecció d'un medicament o substància directament a la zona afectada. Els medicaments infiltrats, d'eficàcia clínica provada, poden alleugerir el malestar dels pacients i ajudar a fer que recuperin o millorin la seva qualitat de vida. La infiltració evita els efectes sistèmics adversos dels fàrmacs administrats per via oral o intramuscular. És un procediment senzill,

sense cirurgia i amb escasses complicacions. No requereix una analítica prèvia o dejuni i possibilita l'alta immediata.

Una tècnica amb aquestes característiques permet alleujar ràpidament i sense costos excessius el dolor i la limitació funcional produïda per algunes patologies concretes, a més de millorar la qualitat de vida i la mobilitat del pacient, encara que puguin ser necessaris altres tipus de tractaments posteriors. En moltes ocasions, la infiltració es pot fer en el centre de salut mateix, una vegada que s'ha fet el diagnòstic i la indicació adequada, i sempre que aquesta prestació consti en la cartera de serveis del centre. La qualificació del metge de família que l'administra amb la preparació i l'equipament adequat pot resoldre el problema de manera ràpida i efectiva.

No obstant això, quan es considera que cal derivar el pacient a l'especialista, les llistes d'espera i moltes vegades les proves d'imatge prèvies produeixen un retard important en la consulta especialitzada i en l'aplicació del tractament. Tot allargament del temps repercuteix en el benestar del pacient en forma de dolor i limitació que es podrien evitar. També cal considerar que, de vegades, aquesta situació prolonga la incapacitat laboral temporal del pacient i produeix perjudicis socials i econòmics.

Per tot això, i amb vista a millorar l'efectivitat de l'atenció per als casos en què l'aplicació del tractament d'una infiltració és l'indicat i disminuir els temps d'espera per aplicar-los, faig les recomanacions següents:

1. Que es revisi el protocol per a l'administració d'infiltracions tant a l'atenció primària com a l'atenció especialitzada.
2. Que es millori el sistema de derivació entre l'atenció primària i l'atenció especialitzada per evitar que el tractament amb infiltracions es dilati innecessàriament en el temps.
3. Que, si es considera oportú, s'implementi el protocol revisat en els hospitals i centres d'atenció primària de la nostra comunitat.

Palma, en la data de la signatura electrònica

La defensora dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic

Micaela Llull Sarralde

Firmado por MARIA MICAELA
MATILDE LLULL SARRALDE - DNI
***5397** el día 11/07/2023
con un certificado emitido
por AC Firmaprofesional -
CUALIFICADOS



Sra. Manuela Garcia Romero
Consellera de Salut i Consum
Plaça d'Espanya, 9
07002 Palma

Document: recomanació
DIR3: A04038953

Assumpte: recomanació de no fumar al voltant dels centres sanitaris

L'Oficina del Defensor dels Usuaris ha rebut una queixa referent a la relaxació de l'aplicació de la normativa de no fumar al voltant d'un dels hospitals de la nostra comunitat. Aquesta queixa és, sens dubte, representativa d'un sentiment molt més ampli per part dels usuaris.

Els efectes nocius del tabac sobre la salut són, actualment, inqüestionables. Des del punt de vista de la salut totes les mesures destinades a disminuir aquest impacte són, per tant, desitjables. Així, tant les mesures per disminuir el consum del tabac com les destinades a minvar l'exposició passiva al fum del tabac són positives. Alguns estudis mostren que evitar l'exposició al fum del tabac i les mesures legislatives destinades a disminuir l'exposició passiva estan relacionades amb millores comprovables de variables de salut com són els ingressos hospitalaris per asma en la població infantil.

La Llei 28/2005, de 26 de desembre, de mesures sanitàries davant del tabaquisme i reguladora de la venda, el subministrament, el consum i la publicitat dels productes del tabac, va suposar una fita important en la política de l'Estat per a la lluita contra el tabaquisme, tant pel que fa a la prohibició de fumar en llocs públics com per les mesures encaminades a potenciar la deshabituació del tabac i a tractar d'erradicar, a mitjà i llarg termini, l'hàbit de fumar. Era una llei en defensa dels drets a la salut individual i pública, i del dret de tots els ciutadans a respirar aire net i salubre, lliure de pol·lució per substàncies nocives.

Aquesta norma va ser modificada substancialment per la Llei 42/2010, de 30 de desembre, que va ampliar la prohibició de fumar en els espais sensibles al consum del tabac, com ara els hospitals, els col·legis o els parcs, on se suposa la presència de persones amb alteracions de salut o de menors, la qual cosa

satisfieia les demandes dels ciutadans, d'acord amb el que corroboraven les enquestes oficials del moment.

Transcorreguts més de 10 anys des de l'aplicació de la Llei 42/2010, el col·lectiu de fumadors ha assumit amb notable naturalitat la prohibició de fumar en bars, cafeteries i locals d'oci nocturn, però continuen fumant al voltant dels llocs esmentats abans amb una certa impunitat. En els hospitals, la presència constant de fumadors a les portes, dins del recinte delimitat per la prohibició expressa de cartells ben visibles, és contínua. Fins i tot, els treballadors dels complexos sanitaris surten a fumar amb freqüència i exerceixen el seu hàbit sense gaire zel per al compliment de la norma.

Cal tenir en compte que durant la pandèmia de la COVID-19 es va prohibir fumar a les terrasses i fins i tot al carrer quan no es podia mantenir una distància mínima de dos metres o s'estava en moviment. Encara que el Govern de les Illes Balears va eliminar totes les mesures contra la COVID-19 en matèria de cabudes i horaris, ha mantingut la prohibició de fumar a les terrasses¹ en espera d'una nova llei antitabac del Govern central, molt més restrictiva, que continuï amb l'oposició temporal al tabac d'acord amb les recomanacions de les societats científiques.

L'article 22 de la Llei 28/2005, de 26 de desembre, disposa que els òrgans competents de les comunitats autònomes han d'exercir les funcions de control i inspecció, d'ofici o a instància de part, així com la instrucció d'expedients sancionadors i la imposició de sancions.

Amb la Llei 42/2010, fumar on està prohibit es considera infracció lleu. L'acumulació de tres infraccions lleus es considera falta greu. Aquesta Llei estipula que les infraccions lleus se sancionen amb multa des de 30 fins a 600 € i les greus, amb multa des de 601 fins a 10.000 €.

Així doncs, les comunitats autònomes són les responsables de vigilar el compliment de la Llei 42/2010, establerta dins del Conveni marc per al control del tabac, a més de tenir la competència per al desplegament normatiu de la Llei. La llei, però, no pot ser modificada en sentits menys restrictius, sinó només al contrari, atès que es tracta d'una llei de bases.

Per tot això, i a l'efecte de millorar l'aplicació de la Llei 42/2010 a l'entorn dels centres sanitaris, faig les recomanacions següents:

1. Que es faci una campanya de renovació de la senyalització de prohibició del tabac al voltant dels centres sanitaris i d'instal·lació de cartells

1-Acord del Consell de Govern de 25 d'abril de 2022 pel qual s'adapta el Pla de Mesures Front a la COVID-19 als termes del Reial decret 286/2022, de 19 d'abril, pel qual es modifica l'obligatorietat de l'ús de mascaretes durant la situació de crisi sanitària ocasionada per la COVID-19, i se'n modifiquen alguns extrems.

informatius sobre la il·legalitat de fumar en aquest entorn, les multes a les quals s'arrisquen i la falta de civisme que suposa per a les persones no fumadores.

2. Que s'intensifiquin les inspeccions i els controls al voltant dels centres sanitaris, siguin d'ofici o per la intervenció del centre sanitari mateix quan tengui constància del problema per consolidar el costum de no fumar als voltants dels centres sanitaris.
3. Que, si és necessari, l'organisme competent dicti una instrucció específica per eliminar el consum de tabac al voltant dels centres sanitaris, de manera que no només no es perjudiqui la salut dels pacients sinó també es fomentin la salut i prevenció del tabaquisme en totes les persones que visiten aquests centres.

Palma, en la data de la signatura electrònica

La defensora dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic

Micaela Llull Sarralde

Firmado por MARIA MICAELA MATILDE
LLULL SARRALDE - DNI ***5397** el día
10/07/2023 con un certificado emitido
por AC Firmaprofesional -
CUALIFICADOS



Sr. Josep Pomar Reynés
Gerent de l'Hospital Universitari Son Espases
Carretera de Valldemossa, 79
07120 Palma

Document: suggeriment
DIR3: A04038953

Assumpte: suggeriment coordinació de cites

Arran de la recepció de reclamacions sobre la demora referent a la realització de les exploracions complementàries sol·licitades pel Servei d'Oncologia per al seguiment dels pacients amb processos oncològics, l'Oficina del Defensor dels Usuaris s'ha interessat per l'existència d'un protocol sobre aquest tema i la seva aplicació dins l'hospital que dirigeix.

El càncer és un dels problemes més grans de salut pública de la nostra societat. Cada any es diagnostiquen prop de 280.000 casos a Espanya i la incidència segueix una tendència creixent¹. El 2021 varen morir 110.496 persones a Espanya de càncer², 2.348 a les Balears³. Els avanços científics en les tècniques diagnòstiques i terapèutiques han suposat un augment progressiu de les taxes de supervivència. Això significa que es pot considerar que cada vegada hi ha més pacients que han estat diagnosticats de càncer i que, com en altres malalties cròniques, requereixen un seguiment mèdic per saber precoçment si hi ha una recaiguda o una recidiva tumoral.

Som conscient que hi ha un augment de les demandes d'atenció sanitària en aquest període posterior a la pandèmia que condiciona un sobreesforç continuat per a tot el personal de l'hospital. Malgrat aquesta circumstància, es pot entendre que per un pacient en seguiment per càncer no disposar dels resultats de les proves necessàries quan ha d'acudir a una visita concertada per a una revisió és un motiu d'ansietat i temor que, a més, suposa una limitació per a una pràctica mèdica adequada i el compliment dels protocols de seguiment reconeguts.

D'altra banda, a través d'una reclamació, hem pogut detectar la manca d'informació directa entre el Servei de Radiologia i el servei que havia demanat

1 Las cifras del cáncer en España 2023. Sociedad Española de Oncología Médica (SEOM).

2 Fallecidos por cáncer en España. Infografía de l'INE. https://www.ine.es/infografias/infografia_fallecidos_cancer.pdf.

3 IBESTAT <https://ibestat.caib.es>. [consulta: 26 de maig de 2023]

una prova d'imatge per al seguiment d'un pacient amb un procés oncològic ja diagnosticat i tractat, que presentava, segon l'informe, una recidiva tumoral.

Per tot això, i a l'efecte de millorar l'atenció a les persones amb processos oncològics, us suggeresc el següent:

1. Elaborar i aplicar un protocol que faciliti la coordinació entre les cites d'exploració complementàries i les cites de control del Servei d'Oncologia.
2. Millorar la comunicació entre el Servei de Radiologia i el Servei d'Oncologia principalment quan hi ha alteracions en les proves d'imatge que orienten cap a una valoració preferent.
3. Trametre el protocol esmentat perquè els altres centres hospitalaris el puguin aplicar.

Palma, en la data de la signatura electrònica

La defensora dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic

Micaela Llull Sarralde

Firmado por MARIA MICAELA MATILDE
LLULL SARRALDE – DNI ***5397** el
día 11/07/2023 con un certificado
emitido por AC Firmaprofesional –
CUALIFICADOS



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

Sra. Cristina Granados Ulecia
Gerent Hospital Universitari Son Espases
Carretera de Valldemossa, 79
07120 Palma

Document: ofici
Emissor: MLLS/itm

Assumpte: suggeriments sobre la implementació d'una unitat d'obesitat mòrbida a Son Espases

L'Oficina de la Defensora dels Usuaris ha tramitat enguany quatre casos de pacients amb necessitat de cirurgia bariàtrica al vostre hospital que es referien a llargues demores, sense data aproximada per a la intervenció. En tots dos casos la resposta ha inclòs la data de la intervenció, mentre que en els altres dos la resposta per part vostra als usuaris els informava d'una considerable llista d'espera per a cirurgia bariàtrica, i esmentava que s'estava treballant en un pla per gestionar el procés de tractament de l'obesitat mòrbida des d'una Unitat Funcional per millorar l'atenció d'aquests pacients.

En la resposta de 10 d'agost de 2023 a la sol·licitud d'un informe per resoldre un dels expedients relacionats, es va informar que hi havia 336 persones en llista d'espera per a cirurgia bariàtrica, considerada no estructural, l'ordre de prioritat de les quals no està relacionat amb el temps d'espera, sinó que es determina en un comitè sobre la base del risc cardiovascular i de la valoració d'altres riscos que poden afectar el pacient, i que existeix un comitè que a partir del mes de setembre de 2023 iniciaria un procés d'acreditació per convertir-se en Unitat d'Obesitat Mòrbida. Coincidint amb aquest procés, augmentaria la capacitat quirúrgica dels vostres professionals mitjançant l'habilitació d'un quiròfan a un centre concertat, la qual cosa permetria millorar la resposta a aquests processos.

Així doncs, la nostra Oficina està interessada en la implementació de la Unitat d'Obesitat Mòrbida dins l'Hospital Universitari Son Espases, que ja es projectava a la memòria de l'any 2021 del Servei d'Endocrinologia com a «Unitat d'Obesitat i Cirurgia Bariàtrica». Consideram que la Unitat d'Obesitat Mòrbida pot significar un benefici en el tractament i el seguiment dels pacients, millorant la seva atenció integral per part dels diferents professionals i obrint camí com a hospital de referència respecte de les teràpies d'aquesta malaltia, rellevant com a problema de salut, d'alta prevalença i en expansió.

Per tot això, i a l'efecte d'incrementar l'efectivitat de l'atenció de les persones amb obesitat mòrbida, us suggeresc el següent:

1. Que s'implementi la Unitat d'Obesitat Mòrbida, accelerant-ne l'acreditació en la mesura possible.
2. Que s'orienti l'esmentada unitat com de referència per a la resta d'hospitals de les Illes Balears, informant del calendari d'implantació, objectius plantejats i beneficis potencials, vertebrant-la de forma sòlida i indicant clarament els recursos amb què comptarà, així com la dependència orgànica d'aquesta dins l'hospital.

Palma, en data de la signatura electrònica

La defensora dels usuaris

Firmado por MARIA MICAELA MATILDE LLULL SARRALDE –
DNI ***5397** el día 17/11/2023 con un certificado
emitido por AC Firmaprofesional – CUALIFICADOS

Micaela Llull Sarralde



Sra. Manuela García Romero
Consellera de Salut
Plaça d'Espanya, 9
07002 Palma

Document: Recomanació
Emissor: MLLS/itm

Assumpte: recomanació sobre fisioteràpia de manteniment per a pacients determinats

Benvolguda senyora,

L'Oficina de la Defensora ha pogut indagar i conèixer la situació dels pacients amb discapacitat física important i atesos en el domicili a través de la queixa presentada per una mare, representant d'un usuari que sol·licitava fisioteràpia de manteniment.

L'usuari presenta una discapacitat molt greu, per una miopatia no freqüent i congènita. Durant uns anys ha tingut accés a sessions de fisioteràpia ambulatories en un centre sanitari, acompanyat pels seus familiars, que en són també els cuidadors. Després de la interrupció per la pandèmia, el tractament no s'ha tornat a prescriure i s'ha desestimat la petició que s'havia fet per a continuar-lo.

Les raons es basen en el fet que la rehabilitació ha d'anar dirigida a un objectiu terapèutic. L'objectiu és la recuperació d'una funció o d'una activitat, perduda o disminuïda a causa d'un traumatisme o d'una malaltia. Una vegada s'ha arribat a aquesta recuperació, la persona pacient pot desenvolupar les seves capacitats per si mateixa i la rehabilitació es dona per finalitzada. En altres casos, quan la milloria és escassa o nul·la, es pot valorar si el pacient ha de continuar amb una fisioteràpia de manteniment, amb la finalitat de millorar la qualitat de vida i evitar els símptomes i mancances en la mobilitat que es van manifestant progressivament amb la pròpia malaltia.

La teràpia de manteniment a la qual m'estic referint aniria dirigida a pacients crònics complexos amb afectació neuromuscular i, concretament, amb miopaties congènites. Fins i tot especificant més, es tractaria de pacients atesos al seu propi domicili pels familiars, i dels quals moltes vegades la mare és la cuidadora principal. Hi ha molts d'estudis que n'analitzen l'impacte en les famílies amb persones amb discapacitat, i en particular les afectacions de la mobilitat. La qualitat de vida dels pacients i de les famílies es pot veure reduïda i, si tenim en compte la dimensió de gènere, la



sobrecàrrega en les cures informals continua recaient en les dones. A més, considerant els determinants socials de la salut, sabem que hi ha grups poblacionals particularment vulnerables, per als quals la continuïtat en la intervenció sanitària suposa un benestar físic, psicològic i social imprescindible. En el cas de les malalties rares i altres malalties cròniques degeneratives, si bé s'han emprès esforços importants des de l'atenció primerenca per a una intervenció precoç, una vegada els infants creixen, les intervencions sanitàries públiques disponibles finalitzen, justament quan les limitacions són més severes i tendeixen a empitjorar la qualitat de vida.

És per aquesta raó que, si no hi ha una continuïtat o sostenibilitat en l'atenció, les famílies tendeixen a cercar opcions fora del sistema sanitari públic, de tal manera que serveis com la fisioteràpia, crucials en aquestes situacions, s'han de pagar de forma privada. Amb tot, el cost que això suposa és un desavantatge per a aquelles famílies amb menys recursos, i crea una desigualtat injusta. És llavors quan el sistema sanitari no es pot denominar ni considerar equitatiu.

En la cartera de serveis del Servei de Salut no hi està inclosa la fisioteràpia de manteniment. I això es produeix tot i que la seva efectivitat i seguretat està avalada pels estudis científics. Com s'ha indicat, els serveis de rehabilitació dels centres hospitalaris no poden acollir un pacient durant un temps llarg si no hi ha un empitjorament, amb un objectiu de millora. Es deriva aquest tipus d'atenció a l'àrea social, ja sigui per institucions concertades o per associacions de pacients amb determinats tipus de malalties. El problema aquí és que només les persones amb diagnòstics determinats que són objecte d'aquestes associacions tenen accés a aquests tractaments de manteniment. Però, si considerem la Classificació Internacional del Funcionament, de la Discapacitat i de la Salut (CIF), altres afectacions amb impactes en el funcionament i autonomia similars poden quedar sense ser ateses. De nou, aquests pacients i famílies queden a les portes d'una continuïtat terapèutica i es crea una discriminació en l'accés al que podria considerar-se una fisioteràpia de manteniment.

Per altra banda, l'Atenció Primària ha de garantir la globalitat i la continuïtat de l'atenció al llarg de tota la vida del pacient, actuar com a gestor i coordinador de casos i regulador de fluxos, atenent el manteniment i recuperació de la salut. Per tant, l'atenció sanitària no només ha d'atendre els processos aguts i les demandes urgents, sinó també les situacions de cronicitat, de dependència o l'etapa final de la vida.

Atès l'increment del nombre d'infants i adolescents en situació de cronicitat i complexitat, el Servei de Salut va articular el Pla d'Atenció a les Persones amb Malalties Cròniques 2016-2021¹, un pla d'actuació basat en la necessitat de millorar l'atenció de les persones que pateixen malalties cròniques. El pla presentava un desafiament per a tots els nivells assistencials i alguna de les accions que s'havien de dur a terme implicaven una manera diferent d'actuar, un canvi de model. Els canvis

1- <https://www.ibsalut.es/servei/que-es-ibsalut/plans-i-estrategies/2170-pla-atencio-a-les-persones-amb-malalties-croniques-2016-2021-el-repte-del-sistema-sanitari>



centraven l'atenció en la prevenció, les necessitats de la població i la planificació de les actuacions.

El Pla estratègic d'Atenció Primària dels Serveis de les Illes Balears 2022-2026² inclou indicacions sobre evitar el declivi funcional dels pacients, disminuir-ne el nombre d'ingressos i visites a urgències, dissenyar rutes assistencials específiques, assegurar la continuïtat assistencial i facilitar una atenció domiciliària adequada.

Per tant, hi ha una intenció i recursos per atendre adequadament la població amb malalties cròniques complexes tant d'adults com d'infants. Concretant sobre les miopaties congènites, són malalties de baixa prevalença que afecten moltes vegades des de la primera infància o el naixement per a les quals no hi ha cura establerta que no siguin les cures mantingudes, evitar empitjoraments i preservar certa qualitat de vida.

En aquest casos, la fisioteràpia de manteniment pot prevenir o endarrerir l'anquilosament, les rigideses i, sobretot, les descompensacions agudes, preservant l'estat de salut general del malalt. A més a més, la fisioteràpia que requereix un pacient en les condicions d'immobilitat absoluta pot ser menys costosa que l'atenció requerida quan hi ha una agudització dels símptomes i se'n fa necessari un ingrès hospitalari.

Per tot això i a l'efecte de millorar l'atenció als malalts crònics amb malalties neuromusculars, faig les recomanacions següents:

1. Que es valori establir un programa per a realitzar fisioteràpia de manteniment per als malalts crònics amb malalties neuromusculars congènites.
2. Que s'integri a la cartera de serveis del Servei de Salut de les Illes Balears la fisioteràpia de manteniment per als malalts crònics amb malalties neuromusculars congènites.

Palma, en la data de la signatura electrònica

La defensora dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic

Firmado por MARIA MICAELA MATILDE LLULL
SARRALDE – DNI ***5397** el día 18/04/2024 con
un certificado emitido por AC Firmaprofesional
– CUALIFICADOS

Micaela Llull Sarralde

2- <https://www.ibsalut.es/servei/serveis/prestacions-sanitaries/serveis-d-atencio-primaria/4038-pla-estrategic-d-atencio-primaria-del-servei-de-salut-de-les-illes-balears-2022-2026>