



Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Islas Baleares

II.- PROCEDIMIENTO

Sección 1ª

Disposiciones Generales/Comunes

Sección 2ª

Quejas

Sección 3ª

Propuestas, sugerencias y recomendaciones

SECCION 1ª

DISPOSICIONES GENERALES

Lugar de presentación

- 1.- Las quejas, así como las propuestas, sugerencias y recomendaciones, se presentarán en la Oficina del Defensor de los Usuarios.
- 2.- También podrán presentarse ante la persona encargada de cualquier oficina de registro o de atención al ciudadano de la administración de la Comunidad Autónoma, que de forma inmediata las remitirá a la Oficina del Defensor de los Usuarios.

Forma de presentación

- 1.-Las quejas, propuestas, sugerencias y recomendaciones, se pueden presentar:
 - a) Mediante cualquier documento en papel.
 - b) Mediante el formulario incluido en la pagina web del Defensor del Usuario.



2.- En ambos supuestos, se podrán presentar por correo postal, fax, internet o entregarse personalmente en la Oficina del Defensor.

Organo competente

Todas la quejas, propuestas, sugerencias y recomendaciones se interpondrán ante el Defensor de los Usuarios.

Procedimiento y tramitación

1.- Todas las quejas, sugerencias, propuestas y recomendaciones presentadas, se inscribirán en el Registro, remitiéndose copia sellada al interesado.

2.- Se comunicará al interesado, por cualquier medio fehaciente, el cauce dado a su queja, sugerencia, propuesta o recomendación, en el plazo máximo de quince días desde su presentación.

3.- Se rechazarán todas las quejas que no hayan sido previamente atendidas o resueltas en un plazo de 15 días por los Servicios de Atención al Usuario de los Hospitales y Centros de Salud y/o por el IBSALUT, así como las que resulten manifiestamente infundadas, las que sean anónimas, o cuando se aprecie mala fe, temeridad o perjuicio injustificado a tercero.

4.- Las quejas, sugerencias, propuestas y recomendaciones no tienen la calificación de recurso administrativo, ni su presentación interrumpirá o suspenderá los plazos previstos en la normativa vigente.

Finalización del procedimiento: Respuesta y notificación.

1.- En el plazo máximo de seis meses se comunicará la respuesta o contestación al interesado, sin perjuicio de que dicho plazo pudiera ser ampliado por circunstancias excepcionales de complejidad en la tramitación del asunto, ampliación que será notificada fehacientemente al interesado.

2.- La respuesta o contestación será igualmente notificada al centro, establecimiento, servicio o profesional sanitario causante de la queja, propuesta, sugerencia o recomendación.

3.- Contra las actuaciones del Defensor de los Usuarios descritas en el apartado anterior no cabe recurso administrativo alguno.



Confidencialidad

El Defensor de los Usuarios preservará la identidad de las personas, así como la confidencialidad de los datos aportados por éste, con total sujeción a la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

SECCION 2ª

QUEJAS

Trámite de admisión.

Dentro de los primeros quince días desde la fecha de entrada en la Oficina del Defensor de la queja, se notificará al interesado si ha sido admitida o inadmitida. En este último caso, se expondrán las causas y motivos de la inadmisión.

Comprobación de hechos: alegaciones, inspección, informes previos.

1.- Alegaciones iniciales.

1.1.-El Defensor de los Usuarios, notificará al centro, establecimiento, servicio o profesional sanitario implicado, los hechos objeto de la queja, a fin de que el responsable remita, en el plazo de quince días, cuantas alegaciones sobre los hechos objeto de la queja estime oportunas.

1. 2.- Asimismo y dentro del antedicho plazo de quince días, se remitirán al Defensor de los Usuarios, por parte del centro, establecimiento, servicio o profesional sanitario implicado, toda la información y documentación que les sea requerida.

2.- Investigación e inspección.

2. 1.-El Defensor de los Usuarios, promoverá las investigaciones e inspecciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos objeto de las quejas.

2.2.- Para la comprobación de los hechos o situaciones que sean objeto de las quejas, el Defensor de los Usuarios o persona del propio órgano en quien delegue sus funciones, tiene acceso en cualquier momento, y acreditando su



identidad, a cualquier centro, servicio o establecimiento sanitario, así como a todos los ficheros de datos de carácter personal e historiales clínicos en relación con la queja y en los términos que dispone la normativa vigente en esta materia.

2.3.- Igualmente podrá acordarse la entrevista particular con cualquier persona relacionada con los hechos descritos en la queja, y que haya tenido conocimiento, directa o indirectamente, de los mismos

3.- Informes

3.1.- Petición.

El Defensor de los Usuarios, a la vista de las actuaciones practicadas, y del resultado del expediente, podrá interesar informe o dictamen al responsable del centro, establecimiento o servicio sanitario, o bien al órgano competente.

3.2.- Evacuación.

El informe o dictamen deberá evacuarse y remitirse a la Oficina del Defensor en un plazo máximo de quince días. Este plazo podrá ser ampliado, cuando concurren circunstancias que así lo justifiquen.

Finalización del procedimiento.

1.- Contestación o respuesta: Contenido

Una vez tramitada la queja, el Defensor de los Usuarios finalizará el procedimiento mediante una contestación o respuesta que podrá tener uno de los siguientes contenidos:

A) Requerimiento al centro, establecimiento o servicios sanitarios para la adopción de medidas que se consideren necesarias.

Transcurrido un mes desde el requerimiento, el Defensor de los Usuarios comprobará si se han adoptado dichas medidas.

En el supuesto de que no se hubieran adoptado, sin mediar causa que lo justifique, el Defensor de los Usuarios elevará informe al titular de la Consejería de Salud a fin de que se promuevan las actuaciones pertinentes.



- B) Remisión al titular de la Consejería de Salud de propuestas sugerencias o recomendaciones para la adopción de medidas encaminadas a la subsanación de las anomalías detectadas.
- C) Remisión al órgano competente de la propuesta de inicio del expediente correspondiente si se apreciaran indicios de posibles infracciones del ordenamiento jurídico

2.- Notificación.

El Defensor de los Usuarios informará y notificará al usuario que ha presentado la queja del resultado de sus actuaciones.

SECCION 3ª

PROPUESTAS, SUGERENCIAS Y RECOMENDACIONES

Presentación y contenido

- 1.- Cualquier usuario sanitario o persona interesada, podrá presentar propuesta, sugerencias o recomendaciones, ante el Defensor del Usuario.
- 2.- Tendrán por finalidad proponer la mejora del grado de cumplimiento y observancia de los derechos y deberes de los usuarios, el del funcionamiento de los servicios sanitarios y el cuidado y atención de los enfermos.

Tramitación

El Defensor de los Usuarios procederá a la tramitación de las propuestas, sugerencias y recomendaciones presentadas por los usuarios, solicitando de los órganos, dependencias o establecimientos administrativos o sanitarios, públicos o privados, los informes o estudios que estime oportunos para la elaboración de la propuesta sobre la viabilidad o no de aquéllas.



Contestación y notificación

El órgano competente, a la vista de la propuesta emitida por Defensor de los Usuarios, decidirá sobre la respuesta definitiva que se notificará al usuario interesado, con los comentarios que se desprendan de su caso.

El plazo de contestación será de dos meses desde la fecha de entrada en la Oficina del Defensor de los Usuarios.