



Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears

II. Procediment

Secció 1

Disposicions generals/comuns

Secció 2

Queixes

Secció 3

Propostes, suggeriments i recomanacions

Secció 1

Disposicions generals

Lloc de presentació

1. Les queixes, així com les propostes, els suggeriments i les recomanacions, s'han de presentar a l'Oficina del Defensor dels Usuaris.
2. També es poden presentar davant la persona encarregada de qualsevol oficina de registre o d'atenció al ciutadà de l'Administració de la Comunitat Autònoma que, de manera immediata, els remetrà a l'Oficina del Defensor dels Usuaris.

Forma de presentació

1. Les queixes, les propostes, els suggeriments i les recomanacions, es poden presentar:
 - a) Mitjançant qualsevol document en paper.
 - b) Mitjançant el formulari inclòs en la pàgina web del Defensor dels Usuaris.
2. En ambdós supòsits es poden presentar per correu postal, fax, internet o entregar-se personalment a l'Oficina del Defensor.

Òrgan competent

Totes les queixes, les propostes, els suggeriments i les recomanacions s'han d'interposar davant del Defensor dels Usuaris.



Procediment i tramitació

1. Totes les queixes, les propostes, els suggeriments i les recomanacions presentades, s'han d'inscriure en el Registre i se n'ha de remetre còpia segellada a l'interessat.
2. S'ha de comunicar l'interessat, per qualsevol mitjà fefaent, la via que s'ha donat a la seva queixa, suggeriment, proposta o recomanació, en el termini màxim de quinze dies, des de la seva presentació.
3. S'han de rebutjar totes les queixes que no hagin estat prèviament ateses o resoltes en un termini de 15 dies pels Serveis d'Atenció a l'Usuari dels hospitals i centres de salut i/o per l'lbsalut, així com aquelles que resultin manifestament infundades, les que siguin anònimes, o quan s'aprecii mala fe, temeritat o perjudici injustificat a tercers.
4. Les queixes, els suggeriments, les propostes i les recomanacions no tenen la qualificació de recurs administratiu, ni la seva presentació ha d'interrompre o suspendre els terminis prevists en la normativa vigent.

Acabament del procediment: Resposta i notificació

1. En el termini màxim de sis mesos, s'ha de comunicar la resposta o la contestació a l'interessat, sense perjudici que aquest termini pugui ser ampliat per circumstàncies excepcionals de complexitat en la tramitació de l'assumpte, ampliació que ha de ser notificada de manera fefaent a l'interessat.
2. La resposta o la contestació ha de ser igualment notificada al centre, establiment, servei o professional sanitari causant de la queixa, proposta, suggeriment o recomanació.
3. Contra les actuacions del Defensor dels Usuaris, descrites a l'apartat anterior, no hi cap cap recurs administratiu.

Confidencialitat

El Defensor dels Usuaris ha de preservar la identitat de les persones, així com la confidencialitat de les dades aportades per aquest, amb total subjecció a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

Secció 2 Queixes

Tràmit d'admissió

Dins dels primers quinze dies des de la data d'entrada a l'Oficina del Defensor de la queixa, s'ha de notificar a l'interessat si ha estat admesa o inadmesa. En aquest darrer cas, s'han d'exposar les causes o els motius de la inadmissió.



Comprovació dels fets: Al·legacions, inspecció, informes previs 1.

Al·legacions inicials

- 1.1. El Defensor dels Usuaris ha de notificar al centre, a l'establiment, al servei o al professional sanitari implicat, els fets objecte de la queixa, a fi que el responsable remeti, en el termini de quinze dies, totes les al·legacions sobre els fets objecte de la queixa que estimi oportunes.
- 1.2. Així mateix, i dins de l'esmentat termini de quinze dies, s'han de remetre al Defensor dels Usuaris, per part del centre, l'establiment, el servei o el professional sanitari implicat, tota la informació i la documentació que els sigui requerida.

2. Investigació i inspecció

- 2.1. El Defensor dels Usuaris ha de promoure les investigacions i les inspeccions necessàries per a l'esclariment dels fets, objecte de les queixes.
- 2.2. Per a la comprovació dels fets o les situacions que són objecte de les queixes, el Defensor dels Usuaris o persona del propi òrgan en qui delegui les seves funcions, té accés en qualsevol moment, i acreditant la seva identitat, a qualsevol centre, servei o establiment sanitari, així com a tots els fitxers de dades de caràcter personal i historials clínics, en relació amb la queixa i en els termes que disposa la normativa vigent en aquesta matèria.
- 2.3. Igualment, pot acordar-se l'entrevista particular amb qualsevol persona relacionada amb els fets descrits en la queixa, i que hagi tengut coneixement, directament o indirectament, d'aquests.

3. Informes

3.1. Petició

El Defensor dels Usuaris, a la vista de les actuacions practicades i del resultat de l'expedient, pot interessar informe o dictamen al responsable del centre, establiment o servei sanitari, o bé a l'òrgan competent.

3.2. Evacuació

L'informe o dictamen s'ha d'evacuar i remetre's a l'Oficina del Defensor en un termini màxim de quinze dies. Aquest termini pot ser ampliat quan concorrin circumstàncies que així ho justifiquin.

Acabament del procediment 1. Contestació o resposta: Contingut

Una vegada tramitada la queixa, el Defensor dels Usuaris acabarà el procediment mitjançant una contestació o resposta que pot tenir un dels continguts següents:



a) Requeriment al centre, establiment o servei sanitari per a l'adopció de mesures que es considerin necessàries.

Transcorregut un mes des del requeriment, el Defensor dels Usuaris ha de comprovar si s'han adoptat aquestes mesures.

En el supòsit que no s'hagin adoptat, sense intercedir cap causa que ho justifiqui, el Defensor dels Usuaris ha d'elevat informe al titular de la Conselleria de Salut i Consum, a fi que es promoguin les actuacions pertinents.

- b) Remissió al titular de la Conselleria de Salut i Consum de les propostes, els suggeriments o les recomanacions per a l'adopció de mesures encaminades a l'esmena de les anomalies detectades.
- c) Remissió a l'òrgan competent de la proposta d'inici de l'expedient corresponent si s'aprecien indicis de possibles infraccions de l'ordenament jurídic.

2. Notificació

El Defensor dels Usuaris ha d'informar i notificar a l'usuari que ha presentat la queixa del resultat de les seves actuacions.

Secció 3 Propostes, suggeriments i recomanacions

Presentació i contingut

1. Qualsevol usuari sanitari o persona interessada pot presentar una proposta, suggeriment o recomanació davant del Defensor dels Usuaris.
2. Tenen per finalitat proposar la millora de grau de compliment i observança dels drets i deures dels usuaris, el del funcionament dels serveis sanitaris i la cura i l'atenció dels malalts.

Tramitació

El Defensor dels Usuaris ha de procedir a la tramitació de les propostes, dels suggeriments i de les recomanacions presentats pels usuaris, sol·licitant dels òrgans, dependències o establiments administratius o sanitaris, públics o privats, els informes o estudis que estimi oportuns per a l'elaboració de la proposta sobre la viabilitat o no d'aquests.

Contestació i notificació

L'òrgan competent, a la vista de la proposta emesa pel Defensor dels Usuaris, ha de decidir sobre la resposta definitiva que s'ha de notificar a l'usuari interessat, amb els comentaris que es desprenen del seu cas.



G CONSELLERIA
O SALUT
I
B
/

El termini de contestació ha de ser de dos mesos, comptadors des de la data d'entrada en l'Oficina del Defensor dels Usuaris.