



# Carta de Serveis

## Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears

### ENS COMPROMETEM A:

**1.1.** Respondre el 100% de les consultes - presencials, telefòniques o telemàtiques- que formulin els ciutadans al defensor.

**1.2.** Mantenir la comunicació amb cadascun dels usuaris segons les seves preferències: presencial de dilluns a divendres de 9.00 a 13.00 h, telefònicament, de dilluns a divendres, de 8.00 a 15.00 h, telemàticament 24 h. els 365 dies de l'any.

**2.1.** Atendre i tramitar el 100% de les queixes i reclamacions d'acord al procediment establert.

**2.2.** Iniciar la tramitació de l'expedient de les queixes i reclamacions dels usuaris en un temps inferior a 12 dies hàbils des de la data d'entrada al registre de l'oficina del Defensor, com a mínim en el 75% dels expedients.

**2.3.** Informar els reclamants de l'inici de la tramitació del seu expedient en un termini inferior a 12 dies hàbils, com a mínim en el 75% dels expedients.

**2.4.** Informar almenys cada 25 dies de la situació de l'expedient mentre es troba en tramitació, com a mínim en el 75% dels expedients.

**3.1.** Tramitar el 100% dels suggeriments i de les recomanacions de les possibles millores dels serveis sanitaris, fets pels ciutadans durant l'any.

**3.2.** Proposar almenys dues accions de millora del sistema sanitari públic a l'any, amb prioritat per als col·lectius més vulnerables.

**3.3.** Avaluar almenys el 30% de les accions de millora dutes a terme segons les recomanacions fetes pels ciutadans.

**3.4.** Avaluar els resultats de les accions de millora proposades per l'Oficina del Defensor.

**3.5.** Millorar la satisfacció dels usuaris dels serveis sanitaris públics i concertats en un 10% respecte a l'any anterior.

**4.1.** Realitzar almenys una visita anual a les institucions sanitàries públiques i concertades a cadascuna de les Illes.

**4.2.** Realitzar com a mínim un grup focal a l'any amb les associacions de pacients i usuaris, a cadascuna de les Illes.

**4.3.** Mantenir actualitzada la pàgina web: [www.defensalut.caib.es](http://www.defensalut.caib.es), realitzant almenys una revisió cada 15 dies.

**5.1.** Proposar les reformes adients de la normativa sanitària per adaptar-la a les necessitats dels ciutadans, quan se'n detecti un inadequat funcionament.

**5.2.** Emetre informes en el 100% de les consultes sol·licitades, durant el desenvolupament dels projectes de disposicions reglamentàries en matèria de salut.



Aquesta Carta de Serveis està inclosa a la pàgina web de la Direcció General de Funció Pública, Administracions Públiques i Qualitat dels Serveis del Govern de les Illes Balears: <http://cartesciutadanes.illesbalears.cat>.

**QUEIXES I SUGGERIMENTS:** Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i especialment sobre els compromisos recollits en aquesta Carta ens podeu fer arribar suggeriments i queixes per via:

- Telemàtica: mitjançant les pàgines web: [www.illesbalears.cat](http://www.illesbalears.cat), [www.defensalut.caib.es](http://www.defensalut.caib.es) i l'adreça electrònica: [defensalut@caib.es](mailto:defensalut@caib.es)

- Telefònica: al nostre número 012 i al 971 228811

- Presencial: en qualsevol de les Oficines d'Informació i Registre de les conselleries i a l'oficina del Defensor dels Usuaris al carrer Reina Esclaramunda 1, 3r. 07003 Palma.