

# **CARTA DE SERVEIS**

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

Aquesta Carta de Compromisos és el resultat del Programa 9 de Compromisos amb la Ciutadania del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears i està integrada dins del conjunt de Cartes de Ciutadania desenvolupades pel Govern de les Illes Balears.

### **● QUI SOM?**

El Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears és una institució de l'Administració Sanitària de les Illes Balears depenent de la Conselleria competent en matèria de sanitat, que té entre les seves funcions promoure la defensa dels drets i deures dels usuaris del sistema sanitari públic de les Illes Balears.

### **● MISSIÓ DEL DEFENSOR**

La missió del Defensor es contribuir a la millora del nivell dels serveis sanitaris públics i concertats, i defensar els drets que en matèria de sanitat pública tenen els ciutadans de la comunitat autònoma de les Illes Balears, de forma autònoma i independent.

### **● ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:**

1. Informar i assessorar els ciutadans de manera comprensible sobre els seus drets i deures, sobre els serveis i les prestacions que ofereix el sistema sanitari públic i la seva forma d' accés.
2. Atendre i tramitar les queixes i reclamacions que realitzen els usuaris del sistema sanitari públic de les Illes Balears en l'àmbit de competència del Defensor.
3. Analitzar l'adequació dels serveis sanitaris públics i concertats i donar trasllat de disfuncions i possibles millores a la conselleria competent en matèria de salut, mitjançant la formulació de propostes, suggeriments i recomanacions tant d'ofici com a proposta dels ciutadans.
4. Ser el punt de trobada dels usuaris amb el sistema sanitari públic, apropant l'Oficina del Defensor als ciutadans de les Illes Balears per conèixer les seves necessitats i expectatives en matèria de salut.
5. Analitzar la normativa sanitària i elaborar informes dels projectes de disposicions reglamentàries en matèria de salut.

## ● 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.

## ● ENS AVALUAM MITJANÇANT

1.1.1. Nombre de respostes en relació amb la totalitat de consultes rebudes - presencials, telefòniques i telemàtiques.

1.2.1. Disponibilitat de cadascun dels canals de comunicació.

1.2.2. Nombre d'incidències relacionades amb cadascun dels canals de comunicació.

2.1.1. Nombre d'expedients tramitats d'acord al procediment establert, en relació amb la totalitat de les queixes i reclamacions rebudes.

2.2.1. Nombre d'expedients iniciats en un temps inferior a 12 dies hàbils a partir de la data d'entrada al registre de l'Oficina del Defensor, en relació a la totalitat dels expedients rebuts.

2.3.1. Nombre de reclamants informats de l'inici de la seva tramitació en un termini inferior a 12 dies hàbils a partir de la data d'entrada al registre de l'Oficina del Defensor, en relació a la totalitat dels expedients rebuts.

2.4.1. Nombre de reclamants informats en un període de 25 dies de la situació del seu expedient mentre que es troba en tramitació, en relació a la totalitat dels expedients rebuts.

3.1.1. Nombre de suggeriments i recomanacions dels ciutadans tramitats, en relació amb la totalitat de les rebudes.

3.2.1. Nombre d'accions de millora proposades des de l'Oficina del Defensor.

3.3.1. Nombre d'accions de millora avaluades, en relació al total d'accions recomanades pels ciutadans.

3.4.1. Grau de compliment de les accions de millora proposades per l'Oficina del Defensor.

3.5.1. L'índex de satisfacció dels usuaris recollit en les enquestes externes (baròmetre sanitari).

4.1.1. Nombre de visites realitzades a les institucions sanitàries i als serveis d'atenció al pacient en cadascuna de les Illes.

4.2.1. Nombre de grups focals realitzats a cadascuna de les Illes.

4.3.1. Nombre de revisions realitzades a la pàgina web.

5.1.1. Nombre de propostes de les reformes de la normativa sanitària.

5.2.1. Nombre d'informes emesos en relació a la totalitat de les consultes sol·licitades.

## ● QUEJAS Y SUGERENCIAS

Sobre el funcionamiento 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, queixes i agraïments 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: en el nostre número 012 y en el 971 228811
- Presencial: Presencial: en qualsevol de les oficines d'Informació i registre de les conselleries i a l'Oficina del Defensor dels Usuaris, carrer Reina Esclarmunda 1, 3r, 07003 Palma.

## ● DATOS DE CONTACTO DE LA OFICINA:

Adreça: carrer de Reina Esclarmunda, 1-3r - 07003 Palma

Telèfon: 971 22 88 11 Fax: 971 71 84 11

Correu electrònic: [defensalut@caib.es](mailto:defensalut@caib.es)

Pàgina web: [www.defensalut.caib.es](http://www.defensalut.caib.es)

Horari d'atenció al públic: presencial, de dilluns a divendres, de 9.00 a 13.00 h, telefònicament, de lunes a viernes, de 8.00 a 15.00 h, telemàticament 24 h, los 365 días del año.

Aquesta Carta de Serveis, es troba en la pàgina web de la Direcció General de Funció Pública, Administracions Públiques i Qualitat dels Serveis del Govern de les Illes Balears: [www.cartesciutadanes.illesbalears.cat](http://www.cartesciutadanes.illesbalears.cat)

Data d'aprovació: desembre de 2010

Data de revisió: abans de desembre de 2012

Tiratge d'exemplars: 1.500

Cost d'impressió per exemplar: 0,68 €