



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

## Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears

### **I. Procedimiento**

#### Sección 1

Disposiciones generales/comunes

#### Sección 2

Quejas

#### Sección 3

Propuestas, sugerencias y recomendaciones

### **Sección 1**

#### **Disposiciones generales**

#### **Lugar de presentación**

1. Las quejas, así como las propuestas, las sugerencias y las recomendaciones, se tienen que presentar ante la Oficina del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears.
2. También se pueden presentar de acuerdo con lo que establece el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

#### **Forma de presentación**

1. Las quejas, las propuestas, las sugerencias y las recomendaciones, se pueden presentar:
  - a) A través de cualquier documento en papel.
  - b) A través del formulario que se encuentra en la dirección web siguiente:

<http://www.caib.es/sites/defensorpacient/f/277460>

Este formulario también se encuentra incluido en la página web del Defensor de los Usuarios.

Puede presentar su escrito, presencialmente en cualquier oficina de registro o a través del registro electrónico común en la url siguiente:

<https://rec.redsara.es/registro/action/are/acceso.do>

### **Órgano competente**

Todas las quejas, las propuestas, las sugerencias y las recomendaciones se deben interponer ante el Defensor de los Usuarios.

### **Procedimiento y tramitación**

1. Todas las quejas, las propuestas, las sugerencias y las recomendaciones presentadas, se tienen que inscribir en el Registro creado al efecto.
2. Se tiene que comunicar el interesado, por cualquier medio fehaciente, la vía que se ha dado a su queja, sugerencia, propuesta o recomendación, en el plazo máximo de quince días, desde su presentación.
3. Las quejas, las sugerencias, las propuestas y las recomendaciones no tienen la calificación de recurso administrativo, ni su presentación tiene que interrumpir o suspender los plazos previstos en la normativa vigente.

### **Finalización del procedimiento: Respuesta y notificación**

1. En el plazo máximo de seis meses, se tiene que comunicar la respuesta o la contestación al interesado, sin perjuicio que este plazo pueda ser ampliado por circunstancias excepcionales de complejidad en la tramitación del asunto, ampliación que tiene que ser notificada de manera fehaciente al interesado.
2. La respuesta o la contestación tiene que ser igualmente notificada en el 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 se puede interponer ningún recurso administrativo.

### **Confidencialidad**

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

## **Sección 2**

### **Quejas**

#### **Trámite de admisión**

1.1. Dentro de los primeros quince días desde la fecha de entrada a la Oficina del Defensor de la queja, se tiene que notificar al interesado si ha sido admitida o inadmitida. En este último caso, se tienen que exponer las causas o los motivos de la inadmisión.

1.2. El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears inadmitirá a trámite —mediante escrito motivado— las quejas cuando no se refieran a los supuestos incluidos en el artículo 13.1, se aprecie mala fe, falta de fundamento o inexistencia de pretensión, y cuando irroguen un perjuicio al derecho legítimo de terceros o resulten manifiestamente infundadas. En estos casos se informará a la persona interesada de las vías más oportunas para ejercitar su acción, en caso de que las hubiera, sin perjuicio que la persona interesada pueda utilizar la que considere conveniente.

1.3. No obstante lo establecido en el apartado anterior, en el supuesto de que la queja, no haya sido previamente presentada ante el Servicio de Atención al Usuario del Servicio de Salud de las Illes Balears, el defensor de los Usuarios la enviará al Servicio de Atención al Usuario del Servicio de Salud de las Illes Balears para que las resuelva. En ningún caso, el defensor de los Usuarios entrará a examinar las quejas hasta que hayan sido resueltas desfavorablemente por el Servicio de Atención al Usuario del Servicio de Salud o hayan transcurrido dos meses sin que hayan sido atendidas o resueltas por el Servicio de Atención al Usuario del Servicio de Salud.

## **Comprobación de los hechos: Alegaciones, inspección, informes.**

### **Alegaciones iniciales**

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

1.2. Así mismo, y dentro del mencionado plazo de quince días, se tienen que remitir al Defensor de los Usuarios, por parte del centro, el establecimiento, el servicio o el profesional sanitario implicado, toda la información y la documentación que los sea requerida.

### **2. Investigación y inspección**

2.1. El Defensor de los Usuarios tiene que promover las investigaciones y las inspecciones necesarias para el esclarecimiento de los hechos, objeto de las quejas.

2.2. Para la comprobación de los hechos o las situaciones que son 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, en 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, puede mantener entrevistas con las personas de la Administración que sean objeto de la queja de las personas usuarias.

### **3. Informes**

#### **3.1. Petición**

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

#### **3.2. Evacuación**

El informe o dictamen se tiene que evacuar y remitirse a la Oficina del Defensor en un plazo máximo de quince días. Este plazo puede ser ampliado cuando concurren circunstancias que así lo justifiquen y lo solicite el responsable del centro, establecimiento o servicio sanitario que lo debe remitir.

### **Finalización del procedimiento. Contestación o respuesta: Contenido**

Una vez examinada la queja admitida, así como el informe del centro, establecimiento o servicio sanitario a què refiere, el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Islas Baleares puede hacer lo segúnt: :

- a) Requerir en el centro, establecimiento o servicio sanitario para la adopción de medidas que considere necesarias.
- b) Remitir a la consejera de Salud y Consumo propuestas, las sugerencias o recomendaciones para la adopción de medidas encaminadas a la enmienda de las anomalías detectadas.
- c) Remitir al órgano competente la propuesta de iniciación del expediente correspondiente si se aprecian indicios de posibles infracciones del ordenamiento jurídico.

### **2. Notificación**

El Defensor de los Usuarios ha de informar y notificar al usuario que ha presentado la queja del resultdo de sus actuaciones.

### **Sección 3**

#### **Propuestas, sugerencias y recomendaciones**

##### **Presentación y contenido**

1. Cualquier usuario sanitario o persona interesada puede presentar una propuesta, sugerencia o recomendación ante el Defensor de los Usuarios.

2. Tienen por finalidad proponer la mejora de grado de cumplimiento y observancia de los derechos y deberes de los usuarios, el del funcionamiento de los servicios sanitarios y la cura y la atención de los enfermos.

### **Tramitación y contestación**

El Defensor de los Usuarios tiene que proceder a la tramitación de las propuestas, de las sugerencias y de las recomendaciones presentados 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 estos.

El órgano competente, a la vista de la propuesta emitida por el Defensor de los Usuarios, tiene que decidir sobre la respuesta definitiva que se tiene que notificar al usuario interesado, con los comentarios que se desprenden de su caso.