



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

Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears

I. 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 de les Illes Balears.
2. També es poden presentar d'acord amb el que estableix l'article 16.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

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 que es troba a l'adreça web següent:

<http://www.caib.es/sites/defensorpacient/f/277459>

Aquest formulari també es troba inclòs en la pàgina web del Defensor dels Usuaris.

Podeu presentar el vostre escrit, presencialment a qualsevol oficina de registre o a través del registre electrònic comú a la url següent:

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

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 creat a l'efecte.
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. 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 es pot interposar 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

1.1. 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.

1.2. El defensor dels Usuaris ha d'inadmetre a tràmit – mitjançant un escrit motivat – les queixes quan no es refereixin als supòsits inclosos en l'article 13.1 del Decret 21/2020, de 10 de juliol, s'aprecii mala fe, manca de fonament o inexistència de pretensió, i quan irroguin un perjudici al dret legítim de tercers o resultin manifestament infundades. En aquestos casos, s'ha d'informar la persona interessada de les vies més oportunes per exercitar la seva acció, en cas que n'hi hagi, sense perjudici que la persona interessada pugui utilitzar la que consideri convenient.

1.3. No obstant el que estableix l'apartat anterior, en el supòsit que la queixa no hagi estat prèviament presentada davant el Servei d'Atenció a l'Usuari del Servei de Salut de les Illes Balears, el defensor dels Usuaris l'ha de trametre al Servei d'Atenció a l'Usuari del Servei de Salut de les Illes Balears perquè la resolgui. En cap cas, el defensor dels Usuaris ha d'entra a examinar les queixes fins que el Servei d'Atenció a l'Usuari del Servei de Salut les hagi resolt desfavorablement o hagin transcorregut dos mesos sense que el Servei d'Atenció a l'Usuari del Servei de Salut les hagi atès o resolt.

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

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 mantenir entrevistes amb les persones de l'administració que siguin objecte de la queixa de les persones usuàries.

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 i ho sol·liciti el responsable del centre, establiment o servei sanitari que l'ha de remetre.

Acabament del procediment. Contestació o resposta: Contingut

Un cop examinada la queixa admesa, així com l'informe del centre, establiment o servei sanitari a què es refereix, el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears pot fer el següent: :

- a) Requerir al centre, establiment o servei sanitari per a l'adopció de mesures que consideri necessàries.
- b) Remetre a la consellera de Salut i Consum propostes, els suggeriments o recomanacions per a l'adopció de mesures encaminades a l'esmena de les anomalies detectades.
- c) Remetre a l'òrgan competent la proposta d'iniciació 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 i contestació

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.

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.