

Dictamen núm. 1/2020, relatiu al projecte de decret pel qual es regula el Defensor dels usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears

Atès el que disposa l'article 2, núm. 1, lletra a, incís primer, de la Llei 10/2000, de 30 de novembre, del Consell Econòmic i Social de les Illes Balears i l'article 30 del Decret 67/2010, de 28 de maig, pel qual s'aprova el Reglament que regula l'organització i el funcionament, el Consell Econòmic i Social emet el següent:

DICTAMEN**I. Antecedents**

Primer. El dia 27 de gener de 2020 es registra d'entrada en el Consell Econòmic i Social (CES) la sol·licitud de dictamen de la Conselleria de Salut i Consum relativa al projecte de decret pel qual es regula el Defensor dels usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

Segon. El dia 30 de gener de 2020 s'anuncia l'entrada de la sol·licitud als consellers del CES.

Tercer. L'expedient tramés al CES consta de la següent documentació:

1. Memòria justificativa sobre la proposta d'elaboració d'un decret pel qual es regula el Defensor dels usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.
2. Resolució de la consellera de Salut per la qual s'ordena la tramitació d'una consulta pública prèvia a l'elaboració d'un projecte de decret pel qual es regula el Defensor dels usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

Dictamen núm. 1/2020

<https://vd.caib.es/1581509572205-196771705-6964334112019699605>



3. Certificat emès pel cap del Servei de Participació i Voluntariat, de la Direcció General de Participació i Memòria Democràtica, de la Conselleria de Cultura, Participació i Esports, relatiu al tràmit de consulta pública prèvia.
4. Dil·ligència de la cap del Servei Jurídic de la Conselleria de Salut relativa a les al·legacions i observacions formulades durant el tràmit de consulta pública prèvia.
5. Resolució de la consellera de Salut i Consum per la qual s'inicia el procediment d'elaboració del projecte de decret.
6. Memòria d'anàlisi d'impacte normatiu.
7. Tràmit d'audiència a les conselleries de l'administració autonòmica, per mitjà de les secretaries generals, i justificants de la seva recepció.
8. Sol·licitud d'informe al Consell de Salut de les Illes Balears.
9. Sol·licitud d'informe al Consell de Consum de les Illes Balears.
10. Resolució de la secretària general de la Conselleria de Salut i Consum per la qual se sotmet al tràmit d'informació pública el projecte de decret.
11. Publicació al Butlletí Oficial de les Illes Balears (BOIB núm. 141 de 17 d'octubre) de la resolució de la secretària general de la Conselleria de Salut i Consum per la qual se sotmet al tràmit d'informació pública el projecte de decret.
12. Suggeriments presentats per les següents conselleries:
 - a) Conselleria d'Hisenda i Relacions Exteriors.
 - b) Conselleria de Model Econòmic, Turisme i Treball.
 - c) Conselleria de Afers Socials i Esports.
 - d) Conselleria de Presidència, Cultura i Igualtat.
13. Certificat emès pel cap del Servei de Participació i Voluntariat, de la Direcció General de Participació i Voluntariat, de la Secretaria Autonòmica de Memòria Democràtica i Bon Govern, de la Conselleria d'Administracions Públiques i Modernització, relatiu a la publicació del tràmit d'audiència i informació pública a la pàgina web de participació ciutadana.

Dictamen núm. 1/2020

<https://vd.caib.es/1581509572205-196771705-6964334112019699605>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/hash/1581509572205-196771705-6964334112019699605>

CSV: 1581509572205-196771705-6964334112019699605

14. Certificat emès per la cap del Servei Jurídic de la Conselleria de Salut i Consum, relatiu a les al·legacions presentades de manera telemàtica durant el tràmit d'informació pública.
15. Certificat emès per la secretària del Consell de Salut de les Illes Balears, mitjançant el qual es certifica com aquest organisme ha informat favorablement el projecte de decret.
16. Informe emès pel Consell de Consum de les Illes Balears.
17. Segona versió de la Memòria d'anàlisi d'impacte normatiu.
18. Esborrany del projecte de decret pel qual es regula el Defensor dels usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears (versions castellana i catalana).
19. Sol·licitud del preceptiu informe sobre impacte de gènere a l'institut Balear de la Dona.
20. Ofici de la consellera de Salut i Consum mitjançant el qual sol·licita el dictamen preceptiu al Consell Econòmic i Social de les Illes Balears.

Quart. D'acord amb el procediment aplicable, la Comissió de Treball de l'Àrea Social elabora una proposta de dictamen que és elevada a la Comissió Permanent. Aquest òrgan, aprova finalment el dictamen el dia 11 de febrer de 2020.

II. Contingut del projecte de decret

I. El projecte de decret tramés per a dictamen consta d'una part expositiva, una part dispositiva composta per 19 articles dividits en cinc capítols, una part final formada per una disposició derogatòria i dues disposicions finals.

El preàmbul de la norma comença recordant com l'article 43 de la Constitució espanyola reconeix el dret a la protecció de la salut i atribueix als poders públics la

Dictamen núm. 1/2020

<https://vd.caib.es/1581509572205-196771705-6964334112019699605>



facultat d'organitzar i tutelar la salut pública per mitjà de mesures preventives i de les prestacions i dels serveis necessaris.

En relació a la competència de la Comunitat Autònoma sobre la matèria objecte de regulació, l'article 30.47 de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, aprovat per la Llei orgànica 1/2007, disposa que la comunitat autònoma té la competència exclusiva en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, en el marc de les bases i l'ordenació de l'activitat econòmica general i en el marc de les bases i la coordinació general de la sanitat, en els termes que disposen els articles 38, 131 i els números 11, 13 i 16 de l'apartat 1 de l'article 149 de la Constitució. A continuació, l'article 30.48 de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, atribueix a la comunitat autònoma la competència exclusiva en matèria de promoció de la salut en tots els àmbits, en el marc de les bases i la coordinació general de la sanitat. D'altra banda, l'article 31.4 de l'Estatut atribueix a la comunitat autònoma, en el marc de la legislació bàsica de l'Estat, el desplegament legislatiu i l'execució en matèria de salut i sanitat.

En aquest sentit, l'article 46 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears, estableix que correspon al Govern exercir la potestat reglamentària en les matèries que li són pròpies, mitjançant l'aprovació pel Consell de Govern de disposicions de caràcter general, en els termes que estableix l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears. Seguidament, l'article 47 de la Llei hi afegeix que les disposicions reglamentàries adopten la forma de decret si són aprovades pel Govern.

Quant al marc normatiu en el qual s'insereix la proposta, es fa referència, d'una banda en l'àmbit autonòmic, a la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, a les lleis de pressuposts generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears 9/2011, de 23 de desembre i 13/2017, de 29 de desembre, al Decret 88/2004, de 22 d'octubre, regulador del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears i al Decret

Dictamen núm. 1/2020

<https://vd.caib.es/1581509572205-196771705-6964334112019699605>



4/2012, de 27 de gener, pel qual els procediments tramitats per l'extinta Oficina del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears passen a la Secretaria General del Servei de Salut de les Illes Balears, i de l'altra, en l'àmbit estatal, es fa menció a la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat.

Pel que fa a la justificació del projecte normatiu, a la part expositiva es fa referència a la necessitat que els usuaris del sistema sanitari públic de les Illes Balears comptin amb un òrgan que, actuant amb independència funcional plena, s'encarregui de la defensa dels drets que reconeixen la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, i la resta de normativa aplicable, mitjançant la gestió de queixes i la formulació de propostes encaminades en darrer terme a la millora de l'atenció sanitària pública.

Finalment, i d'acord amb el que preveu l'article 129.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques i l'article 49 de la Llei 1/2019, explica com aquest projecte s'ajusta als principis de necessitat, eficàcia, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència, eficiència, qualitat i simplificació.

II. Pel que fa a la part dispositiva del projecte normatiu, aquest s'estructura en cinc capítols diferents:

El capítol I -Disposicions generals- fixa l'objecte de la norma, que és d'una banda, la regulació del règim jurídic, les incompatibilitats, l'estructura i la situació administrativa del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears, en desplegament del que estableix l'article 23 de la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, i de l'altra, la regulació del procediment de les queixes que es presentin davant el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears. A continuació, es regula la seva naturalesa i finalitats, l'àmbit personal i territorial

Dictamen núm. 1/2020

<https://vd.caib.es/1581509572205-196771705-6964334112019699605>



d'actuació, els principis d'actuació, les funcions i actuacions i el deure de col·laboració dels organismes requerits.

El capítol II -Règim jurídic- es determina la seva designació, que ha de ser nomenat pel Consell de Govern, oït el Consell de Salut, per un període de cinc anys, entre juristes de competència reconeguda o professionals amb experiència en l'administració sanitària, el règim d'incompatibilitats i les causes de cessament.

El capítol III -Estructura i mitjans- regula l'oficina del Defensors dels Usuaris, que estarà dotada d'una estructura administrativa adequada a les necessitats i d'acord amb la relació de llocs de feina que s'aprovi, i els mitjans personals i materials amb els que haurà de comptar el Defensor per a l'exercici de les seves funcions.

El capítol IV -Procediment- regula el procediment de les queixes que es presentin davant el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

El capítol V -Memòria anual- fa referència a la memòria anual que el Defensor ha de presentar al Consell de Salut de les Illes Balears de la seva activitat durant el primer trimestre de l'any següent al que correspongui, la qual s'ha de fer pública.

III. Quant a la part final, aquesta es troba formada per una disposició derogatòria i dues disposicions finals.

Així, la disposició derogatòria única del projecte estableix que queden derogats el Decret 4/2012, de 27 de gener, pel qual els procediments tramitats per l'extinta Oficina del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears passen a la Secretaria General del Servei de Salut de les Illes Balears, que en farà la tramitació administrativa corresponent, i totes les disposicions de rang igual o inferior que s'oposin a aquest Decret.

Dictamen núm. 1/2020

<https://vd.caib.es/1581509572205-196771705-6964334112019699605>



Ja per acabar, respecte a les disposicions finals, la primera faculta la consellera de Salut i Consum per dictar les disposicions que siguin necessàries per al desplegament d'aquest Decret, mentre que la segona fa referència a la seva entrada en vigor.

III. Observacions generals

Primera. La Constitució Espanyola de 1978 reconeix, entre els principis rectors de la política social i econòmica, el dret a la protecció de la salut. De la mateixa manera, ens indica que és competència dels poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de les prestacions i serveis necessaris. La llei establirà els drets i deures de tots al respecte.

El Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears és una figura cabdal per garantir tots els drets de la ciutadania a l'assistència sanitària pública. Des de l'CES, entenem que és necessari que els usuaris del sistema sanitari públic de les Illes Balears comptin amb una figura que, actuant amb independència funcional, s'encarregui de la defensa dels seus drets reconeguts, mitjançant la gestió de les queixes i posterior formulació de propostes, encaminades en darrer terme a la millora de l'atenció sanitària pública. És per aquest motiu, que cal donar a aquesta figura jurídica unes funcions prou clares que ajudin a la millora de la qualitat del Sistema Sanitari Públic. Ja sia en la seva capacitat propositiva, com en la funció de garantir la informació pública i la transparència, en tot el procés i escales del Sistema Sanitari Públic. Les propostes de millora que suggereix el CES en el present dictamen, pretenen aconseguir aquesta finalitat, així com aprofundir i delimitar clarament, els drets dels usuaris quan la seva assistència és derivada a un centre privat concertat.

Segona. Tal i com s'explica a la memòria d'anàlisi d'impacte normatiu adjunta al projecte de decret, la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, va crear i

Dictamen núm. 1/2020

<https://vd.caib.es/1581509572205-196771705-6964334112019699605>



regular la figura del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears com un òrgan adscrit a la conselleria competent en matèria sanitària, encarregat de la defensa dels drets dels usuaris, el qual exerceix les seves funcions amb autonomia funcional plena. Aquesta figura va ser desplegada pel Decret 88/2004, de 22 d'octubre, regulador del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

No obstant això, la disposició final catorzena de la Llei 9/2011, de 23 de desembre, de pressuposts generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears per a l'any 2012, va extingir el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears. Així, la disposició derogatòria única de la Llei 9/2011 va derogar de forma expressa els articles 20,21,22 i 23 de la Llei 5/2003 i el Decret 88/2004.

D'aquesta manera, la disposició transitòria primera de la Llei esmentada, va establir que a partir de la data d'extinció del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balear, els procediments que tramités l'Oficina del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears havien de passar a ser tramitats pels òrgans i les unitats administratives de la Conselleria de Salut, Família i Benestar Social competents en la matèria i que es determinarien mitjançant un decret. Per aquest motiu, es va aprovar el Decret 4/2012, de 27 de gener, pel qual els procediments tramitats per l'extinta Oficina del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears passen a la Secretaria General del Servei de Salut de les Illes Balears, que en farà la tramitació administrativa corresponent.

Finalment, la disposició final desena de la Llei 13/2017, de 29 de desembre, de pressuposts de les Illes Balears, va dotar novament de contingut els articles 20 a 23 de la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears.

Dictamen núm. 1/2020

<https://vd.caib.es/1581509572205-196771705-6964334112019699605>



Tercera. A continuació, volem recordar com aquest Consell en el dictamen 8/2002 relatiu a l'avantprojecte de Llei de Salut de les Illes Balears, va tenir l'ocasió de pronunciar-se sobre el defensor dels usuaris del sistema sanitari públic, i va formular tota una sèrie de recomanacions relatives a delimitar d'una manera més exhaustiva algunes qüestions dedicades a l'organització d'aquesta figura, recomanacions que si bé no es varen incorporar al text de la Llei que finalment es va aprovar, sí que es varen recollir posteriorment en el Decret 88/2004, de 22 d'octubre, i ara, en el projecte de decret objecte de dictamen.

Quarta. Ja per acabar, la consellera de Salut i Consum es troba legitimada per sol·licitar aquest dictamen, amb caràcter preceptiu, d'acord amb el que disposa l'article 2.1.a) de la Llei 10/2000, de 30 de novembre, del Consell Econòmic i Social de les Illes Balears, i l'article 31 del Decret 67/2010, de 28 de maig, pel qual s'aprova el Reglament que regula l'organització i el funcionament.

IV. Observacions particulars

Primera. En general, i pel que fa al procediment, aquest s'ha elaborat amb correcció i s'han seguit tots els tràmits exigits fins al moment de la sol·licitud del dictamen, amb una àmplia fase d'audiència i la possibilitat, mitjançant el tràmit d'informació pública, de la participació de tots aquells que es poguessin considerar interessats, la qual ha servit per a què hi participés l'Oficina de Prevenció i Lluita contra la Corrupció a les Illes Balears.

Així, ha emès informe favorable el Consell de Salut de les Illes Balears, d'acord amb el Decret 44/2004, de 14 de maig, pel qual es regula el règim i el funcionament d'aquest Consell, òrgan en el qual es troben representades les organitzacions sindicals i empresarials que tenen la condició de més representatives a les Illes Balears, els

Dictamen n.ºm. 1/2020

<https://vd.caib.es/1581509572205-196771705-6964334112019699605>



col·legis oficials relacionats amb les ciències de la salut així com les associacions i les federacions de pacients i malalts, i el Consell Balear de Consum, com a òrgan de col·laboració i participació en matèria de consum de les associacions de consumidors i organitzacions empresarials, d'acord amb el Decret 75/2001, de 25 de maig, de creació i regulació d'aquest Consell.

Finalment, es valora positivament que s'hagin considerat individualment les al·legacions presentades, i s'hagin contestat incloent-hi els motius pels quals s'acceptaven o es rebutjaven.

Segona. En relació a la part expositiva de la norma, l'article 47.4 de la Llei 1/2019 exigeix que les disposicions reglamentàries incloguin un preàmbul que expressi la finalitat de les mesures adoptades en la regulació i el marc normatiu en què s'insereix.

Així, com ha indicat el Consell d'Estat (Dictamen 4078/1996, de 5 de desembre), el preàmbul "pot complir una important funció en la motivació de l'exercici d'una potestat discrecional com és la reglamentària, i pot contribuir a més al control judicial dels reglaments que resulta de l'article 106.1 de la Constitució, especialment, des de la perspectiva del principi d'interdicció de l'arbitrarietat dels poders públics consagrat al article 9.3 de la Constitució ". Recentment, el Consell Consultiu de les Illes Balears (Dictamen 78/2019, entre d'altres) ha advertit sobre la necessitat que el preàmbul s'elabori amb rigor, sobretot pel que fa a la finalitat de les mesures que es pretenen regular i al marc normatiu en el qual s'insereix la proposta.

D'aquesta manera, consideram que, en general, el preàmbul compleix amb totes aquestes delimitacions, atès que fixa el seu objecte; delimita la normativa vigent en la matèria; en defineix la finalitat, i justifica la necessitat de la regulació, no obstant això, quan fa referència a l'informe del Consell Econòmic i Social de les Illes Balears, hem

Dictamen núm. 1/2020

<https://vd.caib.es/1581509572205-196771705-6964334112019699605>



d'advertir que l'opinió del CES s'emet mitjançant dictàmens i no informes, d'acord amb el que estableix l'article 2.1.a) de la Llei 10/2000, de 30 de novembre.

Tercera. En relació al contingut del projecte de decret, farem les següents observacions per tal de millorar-ne el text i la seva comprensió:

1. En primer lloc, consideram que el projecte de decret hauria d'incloure expressament al seu àmbit d'actuació els centres sanitaris que disposin d'un conveni o concert, sobretot, en els casos de derivacions de pacients, així com també, si correspon al Servei d'Atenció a l'Usuari resoldre la queixa en primera instància o a un servei equivalent del propi centre.
2. Pel que fa a les persones que poden presentar queixes davant el Defensors dels Usuaris, tot i que l'article 3 del projecte normatiu, de la mateixa manera que l'article 22 de la Llei 5/2003, fa referència a aquelles persones que invoquin un interès legítim, entenem que seria més adequat fer menció a les persones *interessades*. Aquesta proposta té com a fonament en Dret l'article 4.1.a) de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, que confereix la condició d'interessats en el procediment no tan sols als titulars de drets sinó també als que ho siguin *d'interessos legítims*, individuals o col·lectius.
3. Quant a la titulació de l'article 5, per tal d'evitar reiteracions innecessàries recomanem eliminar la referència al Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears i mantenir únicament com a títol *Principis rectors d'actuació*.
4. En relació a les actuacions del Defensor dels Usuaris previstes a l'article 6.2 del projecte, la lletra f) estableix com a una de les seves funcions la de "mantenir

Dictamen núm. 1/2020

<https://vd.caib.es/1581509572205-196771705-6964334112019699605>



una relació directa amb la conselleria competent en matèria de sanitat (...)", hem de tenir en compte que, per tal de facilitar la comprensió i claredat de la norma, i per evitar situacions d'inseguretat jurídica, tal i com ha indicat en diverses ocasions el Consell Consultiu (Dictàmens 66/2014 i 58/2015 entre d'altres), s'ha d'indicar quin és l'òrgan competent d'acord amb l'estructura administrativa actual, que en aquest cas seria la conselleria de Salut i Consum.

5. Pel que fa a les causes de cessament previstes a l'article 10 del projecte de decret, la lletra d) de l'apartat primer d'aquest article estableix que aquest cessament es produirà per "incompatibilitat o incompliment greu dels deures apreciada pel Consell de Govern". En aquest supòsit entenem que la incompatibilitat haurà de ser *sobrevinguda*, atès que la situació d'incompatibilitat *stricto sensu* és tècnicament una causa que impedeix accedir al càrrec, no de cessament. En qualsevol cas, consideram que el cessament per aquesta causa requerirà prèvia audiència a la persona interessada.
6. Respecte als supòsits en els quals pot actuar el Defensor dels Usuaris prevists a l'article 11.1 del projecte, el CES considera que condicionar l'actuació del Defensor a la interposició prèvia d'una queixa davant els Serveis d'Atenció a l'Usuari pot anar en contra de la pròpia naturalesa d'aquest òrgan, concebut com a un òrgan encarregat de la defensa dels drets dels usuaris, ja que pot provocar que l'usuari en qüestió desisteixi de les seves pretensions un cop la seva queixa hagi estat desestimada o haguessin transcorregut els dos mesos sense que hagués obtingut cap resposta. Per aquest motiu, es proposa incorporar al projecte normatiu l'obligació de notificar per part del Servei d'Atenció a l'Usuari al Defensor aquelles queixes que hagin estat presentades en primera instància, per tal de què el Defensor pugui actuar d'ofici si ho considera oportú, sense necessitat que el Servei d'Atenció a l'Usuari resolgui la queixa de

Dictamen núm. 1/2020

<https://vd.caib.es/1581509572205-196771705-6964334112019699605>



manera expressa o transcorri el termini de dos mesos fixat sense que aquesta s'hagi resolt.

7. A continuació, l'article 14 del projecte estableix un termini màxim de 15 dies des de la presentació de la queixa, per a què l'Oficina del Defensor dels Usuaris comuniqui a la persona interessada l'admissió o la inadmissió a tràmit amb les causes que ho justifiquen. En aquest cas, entenem que seria adient especificar que es tracta de dies *hàbils*, d'acord amb el que disposa l'article 30.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre. El mateix podem advertir en relació al termini que figura a l'article 15.2 del projecte.

8. D'altra banda, l'article 15.2 del projecte normatiu disposa que el Defensor dels Usuaris ha de donar compte del contingut substancial de la queixa al responsable del centre, establiment o servei sanitari i li ha de requerir un informe que ha de remetre en el termini màxim de quinze dies, i a continuació, especifica que aquest termini per remetre l'informe es pot ampliar quan concorrin circumstàncies que així ho justifiquin a parer del defensor dels Usuaris.

En relació amb aquesta qüestió, creiem que per raons de seguretat jurídica no s'hauria de deixar únicament en mans del Defensor dels Usuaris l'apreciació d'aquestes circumstàncies que possibilitin l'ampliació d'aquest termini, altrament, entenem que s'haurien d'especificar quines circumstàncies poden donar lloc a aquesta ampliació per tal de reduir el grau de discrecionalitat sobre aquesta decisió.

9. Ja per acabar, en referència al contingut de la memòria anual del Defensor dels Usuaris previst a l'article 19, seria adient incloure també les dades relatives al

Dictamen núm. 1/2020

<https://vd.caib.es/1581509572205-196771705-6964334112019699605>



número de queixes presentades al Servei d'Atenció als Usuaris, així com també, aquelles que s'hagin resolt de manera expressa, si han estat estimades o no, i aquelles que no s'hagin resolt en el termini de dos mesos, ja que d'aquesta manera, es podria tenir constància del número de queixes inicialment presentades al Servei d'Atenció als Usuaris, acaben finalment en el Defensor dels Usuaris.

V. Conclusions

El Consell Econòmic i Social de les Illes Balears ha valorat el projecte de decret pel qual es regula el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears, i sol·licita al Govern que sigui receptiu a les recomanacions formulades en aquest dictamen.

El secretari general

Josep Valero González

Vist i plau

El president

Carles Manera Erbinà

Dictamen núm. 1/2020

<https://vd.caib.es/1581509572205-196771705-6964334112019699605>



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/hash/1581509572205-196771705-6964334112019699605>

CSV: 1581509572205-196771705-6964334112019699605



GOVERN
ILLES
BALEARS



QR de validació

DOCUMENT ELECTRÒNIC

CODI SEGUR DE VERIFICACIÓ

1581509572205-196771705-6964334112019699605

ADREÇA DE VALIDACIÓ DEL DOCUMENT

<https://csv.caib.es/hash/1581509572205-196771705-6964334112019699605>

INFORMACIÓ DELS SIGNANTS

Signant 1: CARLES PAU MANERA ERBINA

Data signatura: 12/02/2020 13:43:02

Signant 2: JOSE VALERO GONZALEZ

Data signatura: 13/02/2020 09:33:20

METADADES ENI DEL DOCUMENT

Nom del document: Dictamen_1_2020.pdf

Pàgines: 15



Adreça de validació:

<https://csv.caib.es/hash/1581509572205-196771705-6964334112019699605>

CSV: 1581509572205-196771705-6964334112019699605