

## **Decreto 88/2004, de día 22 de octubre, Regulator del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears**

**BOIB 30 Octubre**

### **LA LEY 9385/2004**

El artículo 43 de la Constitución española de 1978 reconoce el derecho a la protección de la salud, así como establece el mandato a los poderes públicos de organizar y tutelar la salud pública a través de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La ley establecerá los derechos y deberes de todos al respecto. Asimismo, los poderes públicos deberán fomentar la educación sanitaria, la educación física y el deporte, y facilitarán la adecuada utilización del ocio.

El artículo 51 establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos de los mismos. Asimismo los poderes públicos promoverán la información y educación de los consumidores y usuarios.

El artículo 9 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, que tiene carácter de legislación básica, establece que los poderes públicos deberán informar a los usuarios de los servicios del sistema sanitario público, o vinculados a él, de sus derechos y deberes. En el artículo 10.12 afirma que todos tienen el derecho a utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias en los términos previstos y que en ambos casos deberá recibir respuesta por escrito en los términos que reglamentariamente se establezcan.

El capítulo IV del Título I de la Ley 5/2003, de 4 de abril, de Salud de las Illes Balears, está dedicado a los derechos de los usuarios de los servicios sanitarios públicos, y especialmente crea y regula la figura del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears como un órgano adscrito a la Consejería competente en materia de sanidad, encargado de la defensa de los derechos de aquéllos, el cual desarrollará sus funciones con plena autonomía funcional.

Por su parte, el Plan de Salud de las Illes Balears, orientado al ciudadano como centro del Sistema de Salud de las Illes Balears, plantea garantizar los derechos de los mismos contemplados en la Ley 5/2003, de 4 de abril, de Salud de las Illes Balears en el ámbito sanitario, mediante la creación de mecanismos de reclamación y compensación ágiles, juntamente con la reducción de las cargas burocráticas innecesarias.

El Decreto 9/2003, de 7 de febrero, por el cual se regulan las quejas y las iniciativas presentadas a la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears establece el régimen de las quejas y las iniciativas con el objetivo de facilitar su presentación por cualquier canal de comunicación y en cualquier soporte, y asegurar su conocimiento por los órganos de dirección, así como una respuesta adecuada y rápida. En desarrollo del presente Decreto, la Orden del Consejero de Interior, de 10 de abril de 2003, por la cual se regula la tramitación y el modelo de las quejas e iniciativas sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears define los procedimientos que deben seguir las iniciativas y las quejas dentro de la organización y los procesos para su tramitación.

Es necesario que los usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears cuenten con un órgano que, actuando con plena independencia funcional, se encargue de la defensa de los derechos reconocidos en la Ley 5/2003, de 4 de abril, de Salud de las Illes Balears y en el resto de normativa aplicable, mediante la gestión de quejas y la formulación de propuestas encaminadas en último término a la mejora de la atención sanitaria pública.

En este contexto, se procede al desarrollo reglamentario de la Sección Segunda del Capítulo IV del Título I de la Ley 5/2003, de 4 de abril, de Salud de las Illes Balears, así como a regular las incompatibilidades, situación administrativa y régimen jurídico del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears.

Por todo ello, a propuesta del titular de la Consejería competente en materia de sanidad, de acuerdo con el

Consejo Consultivo de las Illes Balears, previa deliberación del Consejo de Gobierno en reunión de día 22 de octubre,

DECRETO

## **TÍTULO I**

### **Disposiciones generales**

#### **Artículo 1. Objeto**

El presente Decreto tiene por objeto regular el régimen jurídico, las incompatibilidades, la estructura y la situación administrativa del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears, en desarrollo de lo establecido en el artículo 23 de la Ley 5/2003, de 4 de abril, de Salud de las Illes Balears.

#### **Artículo 2. Normativa aplicable**

El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears se regirá por lo establecido en la Ley 5/2003, de 4 de abril, de Salud de las Illes Balears, en el Decreto 9/2003, de 7 de febrero, por el cual se regulan las quejas e iniciativas presentadas en la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears, en la Orden del Consejero de Interior, de 10 de abril de 2003, por la cual se regula la tramitación y el modelo de las quejas e iniciativas sobre el funcionamiento de los servicios y unidades de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears, en la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de régimen jurídico de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears, en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en el presente Decreto y por sus propias normas de funcionamiento interno.

#### **Artículo 3. Naturaleza y finalidades**

- 1.** El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears es el órgano de la administración sanitaria de las Illes Balears encargado de la defensa de los derechos reconocidos en la Ley 5/2003, de 4 de abril, de Salud de las Illes Balears y en el resto de normativa general aplicable.
- 2.** El Defensor de los Usuarios, adscrito a la Consejería competente en materia sanitaria, desarrollará sus funciones con plena independencia y autonomía funcional y anualmente dará cuenta de sus actuaciones al Consejo de Salud de las Illes Balears.
- 3.** Corresponde al Defensor de los Usuarios tramitar y contestar las quejas que se hayan admitido. También le corresponde la formulación, de oficio o a instancia de los interesados, de propuestas, sugerencias o recomendaciones en cuestiones relativas a los derechos de los usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears citados en el apartado primero del presente artículo.

#### **Artículo 4. Ámbito personal de actuación**

Todos los usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears que invoquen un interés legítimo relativo a situaciones de lesión de los derechos que en materia de sanidad pública tienen los ciudadanos, recogidos en la Ley 5/2003, de 4 de abril, de Salud de las Illes Balears y en la normativa citada en el artículo 2 del presente Decreto, pueden presentar quejas ante el Defensor de los Usuarios.

#### **Artículo 5. Ámbito territorial de actuación**

El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears tiene competencia en el ámbito territorial de la comunidad autónoma de las Illes Balears.

#### **Artículo 6. Funciones y actuaciones**

- 1.** Corresponde al Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears:

- a)** La tramitación y contestación de las quejas que presenten los usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears.

**b)** La formulación de propuestas, sugerencias o recomendaciones, de oficio o a instancia del interesado, en cuestiones relativas a los derechos de los usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears citados en el artículo 4.

**2.** Las actuaciones del Defensor de los Usuarios, encaminadas a llevar a cabo sus funciones, son las siguientes:

**a)** Atender las quejas presentadas por los usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears.

**b)** Iniciar las investigaciones correspondientes para aclararlas.

**c)** Formular sugerencias, propuestas o recomendaciones a la Administración y a las entidades privadas a fin de adecuar sus actuaciones a lo previsto en la Ley 5/2003, de 4 de abril, de Salud de las Illes Balears.

**d)** Mantener entrevistas con las personas de la Administración que sean objeto de la queja de los usuarios.

**e)** Emitir informe anualmente al Consejo de Salud del resultado de sus actuaciones.

**f)** Informar los proyectos de disposiciones reglamentarias de la comunidad autónoma de las Illes Balears que regulen materias de su competencia.

**g)** Elaborar los informes que le sean solicitados por la administración sanitaria en el ámbito de sus competencias.

**h)** Mantener una relación directa con la Consejería competente en materia de sanidad y demás instituciones superiores en el ámbito autonómico, con el objeto de trasladar sus disfunciones y posibles mejoras a realizar en el Sistema Sanitario Público de las Illes Balears.

**i)** Requerir de cualquier organismo o centro, establecimiento o servicio sanitario del ámbito de la comunidad autónoma de las Illes Balears toda clase de información en el ámbito de sus respectivas competencias.

**j)** Formular, en su caso, propuestas o sugerencias para las reformas de la normativa sanitaria que resulten necesarias.

**k)** Informar sobre cualquier otra circunstancia que considere relevante en el ámbito de sus competencias.

**l)** Realizar cuantas actuaciones redunden en un mejor conocimiento por los ciudadanos de sus derechos como pacientes a través de la elaboración de materiales divulgativos y informativos sobre la materia o cualquier otro mecanismo que lo asegure.

**m)** Cualquier otra relacionada con la defensa de los derechos citados en el artículo 4 del presente Decreto

## **TÍTULO II**

### **Régimen jurídico**

### **Artículo 7. Designación**

El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears será designado por el Consejo de Gobierno, a propuesta del titular de la Consejería competente en materia de sanidad y oído el Consejo de Salud, por un período de cinco años entre juristas de reconocida competencia o profesionales con experiencia en la administración sanitaria.

### **Artículo 8. Incompatibilidades**

**1.** El ejercicio del cargo de Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears es incompatible con cualquier mandato representativo o cargo político, con la permanencia en el servicio activo de cualquier Administración pública, con el desarrollo de cualesquiera funciones en partidos políticos, sindicatos, organizaciones empresariales, colegios profesionales, asociaciones o fundaciones con fines sanitarios y con la ocupación al servicio de la misma, con el ejercicio de las carreras judicial y fiscal y con cualquier otra actividad profesional, mercantil o laboral.

**2.** El desarrollo de las funciones del Defensor de los Usuarios se llevará a cabo en régimen de dedicación exclusiva y a su titular le será aplicable la normativa vigente en materia de incompatibilidades de altos cargos de la comunidad autónoma de las Illes Balears.

### **Artículo 9. Prerrogativas**

**1.** El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears no responde por las acciones llevadas a cabo, conforme a la normativa vigente, en el ejercicio de sus funciones.

**2.** El Defensor de los Usuarios goza de los honores y tratamiento que le corresponde por razón de su cargo.

### **Artículo 10. Cese**

**1.** El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears cesará por cualquiera de las causas siguientes:

- a)** Finalización de su mandato.
- b)** Renuncia aceptada por el Consejo de Gobierno.
- c)** Muerte o incapacidad sobrevenida.
- d)** Incompatibilidad o incumplimiento grave de sus deberes del cargo apreciada por el Consejo de Gobierno.
- e)** Por haber sido, en virtud de sentencia firme, condenado por delito doloso.

**2.** Una vez haya quedado vacante el cargo, se iniciará el procedimiento para el nombramiento del nuevo Defensor de los Usuarios en un plazo no superior a un mes, contado a partir del día siguiente a la fecha en que se produce la vacante.

## **TÍTULO III**

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

#### **Artículo 11. Oficina del Defensor de los Usuarios**

Para el desarrollo de sus funciones, el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears cuenta con la Oficina del Defensor de los Usuarios. Esta Oficina está dotada de una estructura administrativa adecuada a las necesidades y de acuerdo con la relación de puestos de trabajo aprobada a estos efectos.

**[laleydigital.es](http://laleydigital.es)**

## **TÍTULO IV**

### **Procedimiento**

#### **Artículo 12. *Presentación, admisión y registro de las quejas***

**1.** Las quejas de los usuarios que no hayan sido resueltas por el Servicio de Salud de las Illes Balears en el plazo establecido o cuando los haya resuelto de forma desfavorable para el reclamante, serán remitidas al Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears.

Las quejas recibidas por el Defensor de los Usuarios que no hayan sido previamente remitidas al Servicio de Salud de las Illes Balears para su resolución, serán enviadas al mismo para que en un plazo de quince días hábiles se pronuncie sobre las mismas.

**2.** Las quejas interpuestas ante el Defensor de los Usuarios no tienen la consideración de recurso administrativo, por lo cual su formulación no interrumpirá los plazos establecidos en la legislación vigente en esta materia.

En ningún caso la presentación de quejas ante el Defensor de los Usuarios generará la imposición de tasas para el reclamante.

**3.** El Defensor de los Usuarios preservará la identidad de las personas, así como la confidencialidad de los datos aportados por éste, con total sujeción a la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

**4.** El Defensor de los Usuarios no entrará en el examen de las quejas sobre las cuales esté pendiente resolución judicial y suspenderá su actuación si, una vez iniciada, se interpusiera por el interesado demanda o recurso ante cualquier Tribunal.

**5.** El Defensor de los Usuarios rechazará, mediante escrito motivado, las quejas presentadas cuando no observen los supuestos previstos en este artículo o sean anónimas, se aprecie mala fe, falta de fundamento o inexistencia de pretensión, y cuando irroque un perjuicio al legítimo derecho de tercero o resulten manifiestamente infundadas. En estos casos deberá informar al interesado de las vías más oportunas para ejercitar su acción.

**6.** Las quejas que se reciban en relación con el sistema sanitario público de otras comunidades autónomas se remitirán a éstas.

**7.** En un plazo máximo de quince días desde su presentación se comunicará al interesado la admisión o la inadmisión, con las causas que la justifican, de la queja.

**8.** De todas las quejas presentadas ante el Defensor de los Usuarios se dejará constancia en un Registro creado a tal efecto, que incluirá como mínimo los datos del interesado, el objeto de la queja y la fecha de su presentación.

#### **Artículo 13. *Instrucción y obligación de colaboración***

**1.** Todos los centros, establecimientos y servicios sanitarios del ámbito territorial de la comunidad autónoma de las Illes Balears tienen la obligación de colaborar con el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears en sus investigaciones e inspecciones y facilitar en un plazo máximo de quince días la información que les sea requerida por éste, actuando en todo caso con respeto a los derechos de los pacientes.

**2.** En caso de resistencia, negativa u obstrucción a las investigaciones o requerimientos de información solicitados por el Defensor de los Usuarios, éste pondrá la citada circunstancia en conocimiento del titular de la Consejería competente en materia de sanidad, el cual adoptará todas las medidas necesarias para remover los obstáculos que impiden al Defensor de los Usuarios ejercitar adecuadamente sus funciones. Estos supuestos también serán objeto de publicación en la memoria anual.

**3.** El Defensor de los Usuarios promoverá las investigaciones pertinentes, tanto de oficio como a instancia de parte, para comprobar los hechos y circunstancias que figuren en las quejas presentadas por los usuarios y que hayan sido admitidas.

Para la comprobación de los hechos o situaciones que consten en las quejas presentadas, el Defensor de los Usuarios o persona del propio órgano en quien delegue sus funciones, tiene acceso, en cualquier momento y

acreditando su identidad, a cualquier centro, servicio o establecimiento sanitario, así como a todos los ficheros de datos de carácter personal y historiales clínicos en relación con la queja y en los términos que dispone la normativa vigente en esta materia.

**4.** En todo caso dará cuenta del contenido sustancial de la queja al responsable del centro, establecimiento o servicio sanitario u órgano competente para que en un plazo máximo de quince días remita al Defensor de los Usuarios el informe oportuno. Este plazo podrá ser ampliado cuando concurren circunstancias que así lo justifiquen según criterio del Defensor de los Usuarios.

**5.** La negativa o negligencia por parte de los responsables del envío del informe solicitado será considerada por el Defensor de los Usuarios como una actitud entorpecedora de sus funciones, por lo cual pondrá este hecho en conocimiento del titular de la Consejería competente en materia de sanidad, así como su publicación en la memoria anual.

**6.** Las investigaciones del Defensor de los Usuarios y el personal que dependa del mismo, así como los trámites procedimentales, se verificarán dentro de la más absoluta reserva, sin perjuicio de las consideraciones que el Defensor de los Usuarios estime oportuno incluir en sus informes. Se dispondrán medidas especiales de protección en relación con los documentos clasificados como confidenciales.

#### **Artículo 14. Finalización del procedimiento**

**1.** Una vez examinada la queja admitida, así como el informe del centro, establecimiento o servicio sanitario al cual se refiere la misma, el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears puede:

**a)** Requerir al centro, establecimiento o servicio sanitario la adopción de las medidas que considere necesarias.

Transcurrido un mes desde el requerimiento, el Defensor de los Usuarios realizará los reconocimientos necesarios para comprobar si se han adoptado las medidas oportunas, pudiendo en caso contrario y cuando no haya causa que justifique la no adopción de las mismas, informar de esta circunstancia al titular de la Consejería competente en materia de sanidad para que promueva las actuaciones pertinentes.

**b)** Remitir al titular de la Consejería competente en materia de sanidad propuestas, sugerencias o recomendaciones para la adopción de medidas encaminadas a la subsanación de las anomalías detectadas.

Las sugerencias se emitirán en relación con supuestos concretos de un centro sanitario o dependencia del mismo. Las recomendaciones tienen carácter general y se refieren al funcionamiento de uno o varios servicios sanitarios que se presten en el ámbito de la comunidad autónoma de las Illes Balears.

**c)** Remitir al órgano competente la propuesta de inicio del expediente correspondiente si se aprecian indicios de posibles infracciones del ordenamiento jurídico.

**2.** El Defensor de los Usuarios informará al usuario que haya presentado la queja del resultado de sus actuaciones.

**3.** Contra las actuaciones del Defensor de los Usuarios descritas en el apartado anterior no se puede interponer ningún recurso administrativo.

### **TÍTULO V**

#### **Memoria anual**

#### **Artículo 15. Presentación**

El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears remitirá al Consejo de Salud de las Illes Balears una memoria anual de su actividad durante el primer trimestre del año siguiente al que ésta corresponda, la cual debe hacerse pública.

**Artículo 16. Contenido**

La memoria anual que emite el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears tendrá el siguiente contenido mínimo:

- a) El número total de las quejas presentadas durante el año.
- b) El número total de las quejas rechazadas y la causa de su rechazo.
- c) El número total de las quejas efectivamente tramitadas, especificando la contestación adoptada y el grado de cumplimiento de la misma.

## **TÍTULO VI**

### **Medios personales y materiales**

**Artículo 17. Medios personales y materiales**

1. El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears contará con los medios personales y materiales necesarios para ejercer sus funciones.
2. El Defensor de los Usuarios dispondrá de una sección específica en la página web de la Consejería de Salud y Consumo de las Illes Balears en la que se ofrecerá información sobre su organización y funcionamiento.
3. Se elaborará una carta de servicios del Defensor de los Usuarios que se distribuirá entre los ciudadanos con el objeto de dar a conocer su labor.

## **TÍTULO VII**

### **Régimen económico**

**Artículo 18. Presupuesto**

La dotación económica necesaria para el funcionamiento de la institución constituirá un centro de coste específico dentro de la Consejería competente en materia de sanidad.

**Artículo 19. Indemnizaciones**

Los gastos que, como consecuencia del requerimiento, se ocasionen a las personas que comparezcan a informar al Defensor de los Usuarios, podrán ser abonadas a éstas una vez debidamente justificadas, con cargo al presupuesto del Defensor de los Usuarios.

## **DISPOSICIONES FINALES**

**Disposición final primera. Habilitación del desarrollo**

Se faculta al titular de la consejería competente en materia de sanidad para dictar cuantas normas resulten precisas en orden al desarrollo y ejecución del presente Decreto.

**Disposición final segunda. Entrada en vigor**

El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de las Illes Balears.