Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura

DOE 21 Enero

LA LEY 2203/2003

La Ley 10/200l, de 28 de junio, de Salud de Extremadura, regula las condiciones del Sistema Sanitario Público de Extremadura e incluye como novedad la creación de un organismo encargado de la defensa de los derechos de los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que desempeñará sus funciones con plena autonomía e independencia.

Por su parte, el Plan de Salud de Extremadura contempla a los usuarios, y a los ciudadanos en general, como los verdaderos protagonistas del sistema sanitario público.

Con el traspaso de las competencias en materia de asistencia sanitaria a la Comunidad Autónoma de Extremadura, comienza una etapa de cambios y nuevos retos centrados en la organización de los servicios sanitarios desde la perspectiva de los ciudadanos.

En este contexto, se procede al desarrollo reglamentario del Capítulo V del Título I de la Ley de Salud de Extremadura, dotando de contenido a la nueva figura creada, que perfecciona las garantías y la protección de los derechos de los ciudadanos en su relación con los servicios sanitarios públicos de Extremadura.

Los principios rectores por los que se regirá la actuación del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura son, como se desarrolla en la norma, la confidencialidad de la identidad del usuario, el carácter contradictorio de la tramitación de los procedimientos, la adecuación de la comunicación al usuario y la transparencia en las actuaciones. Todo ello partiendo del más escrupuloso respeto a la autonomía profesional del personal integrante de los respectivos centros y servicios sanitarios.

Por todo lo expuesto, de conformidad con lo previsto en el artículo 23, h) de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura, oído el Consejo de Estado, el Consejo Extremeño de Consumidores, a propuesta del Consejero de Sanidad y Consumo, y previa deliberación del Consejo de Gobierno de fecha 14 de enero de 2003, se aprueba el presente Decreto.

TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. *Objeto*

El objeto del presente Decreto es regular el régimen jurídico, la estructura organizativa y de funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

Artículo 2. *Definiciones*

A los efectos de lo dispuesto en el presente Decreto, se entenderá por:

a) Servicio de Atención al Usuario: Las unidades administrativas del Servicio Extremeño de Salud que, en dependencia directa de las gerencias de área y bajo la superior coordinación del Director-Gerente, tienen encomendada la labor de recepción y tramitación de las sugerencias y reclamaciones presentadas por los usuarios sobre actuaciones realizadas por el Sistema Sanitario Público de Extremadura, la orientación e información a los mismos, así como las que le resulten reglamentariamente atribuidas.

b) Reclamación: La facultad pública que puede ser ejercida por cualquier usuario,

independientemente de su consideración como interesado, ante cualquier actuación que perciba como irregular o anómala, en el funcionamiento de los servicios sanitarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, o ante cualquier tipo de lesión de los derechos otorgados por la normativa vigente en sus centros, establecimientos y servicios sanitarios.

c) Sugerencia: La iniciativa que puede ser ejercida por cualquier usuario, independientemente de su consideración de interesado, encaminada a mejorar la calidad de la atención y, en general, la eficacia, eficiencia o efectividad de los servicios sanitarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura. Se han de incluir en este concepto las que se deriven de la exposición de quejas por los usuarios de los servicios sanitarios.

Artículo 3. *El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura*

El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura es un órgano encargado de la defensa de los derechos reconocidos en la Ley 10/2001 de Salud de Extremadura, de 28 de junio, y la restante normativa general aplicable, a los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, desempeñando sus funciones con plena autonomía e independencia.

Artículo 4. *Ámbito objetivo y territorial de actuación*

1.- El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura tendrá competencia en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma.

2.- Sus funciones serán llevadas a cabo por el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura en relación con las actividades, servicios y prestaciones desarrollados por organizaciones y personas tanto públicas como privadas, que constituyen el Sistema Sanitario Público y encaminadas a la prestación de atención sanitaria.

Artículo 5. *Ámbito personal de actuación*

1.- Podrá dirigirse al Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, toda persona natural o jurídica que reciba atención sanitaria en los centros y servicios del mismo. No podrá constituir impedimento la capacidad legal del sujeto, el internamiento en centro penitenciario o en general cualquier relación de especial sujeción o dependencia de una administración o poder público.

2.- El Consejo Extremeño de los Consumidores o cada una de las Asociaciones de Consumidores presentes en el mismo, podrán solicitar mediante escrito motivado la intervención del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura para la investigación o esclarecimiento de actos, resoluciones y conductas concretas producidas en el Sistema Sanitario Público de Extremadura, que afecten a un grupo de ciudadanos, en el ámbito de sus competencias.

3.- No podrá presentar reclamación o sugerencia ante el Defensor de los Usuarios del Servicio Público de Salud de Extremadura ninguna autoridad administrativa en asuntos de su competencia.

Artículo 6. *Principios rectores de la actuación del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura*

El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, actuará con sometimiento a los siguientes principios:

1.- Confidencialidad de la identidad y de los restantes datos del usuario, salvo cuando la naturaleza del trámite no lo permita.

2.- Carácter contradictorio de la tramitación de las reclamaciones, con la incorporación al expediente de los establecimientos objeto de las reclamaciones.

3.- Respeto a la autonomía profesional.

4.- Adecuación y adaptación de la comunicación con el usuario, de tal manera que la información directa y el asesoramiento a los usuarios sanitarios se transmita de forma accesible, suficiente y comprensible, con especial atención hacia aquellas personas que por su nivel cultural, edad o disminución física tengan mayores problemas de orientación y desenvolvimiento.

5.- Transparencia en sus actuaciones y participación.

6.- Buena fe y confianza legítima.

Artículo 7. *Funciones*

Son funciones del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura:

1.- Atender y tramitar en su caso, las reclamaciones y sugerencias presentadas directamente ante el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura por los usuarios sanitarios.

2.- Atender y tramitar las reclamaciones y sugerencias que, presentadas ante el Servicio de Atención al Usuario, no hayan sido resueltas en el plazo de dos meses desde su presentación.

3.- Instar el eficaz cumplimiento del deber de información y asesoramiento a los usuarios sanitarios y beneficiarios del Sistema Sanitario Público, de sus derechos y deberes sanitarios, de los servicios y prestaciones sanitarias a las que pueden acceder, así como de los requisitos necesarios para su ejercicio.

4.- Gestionar y custodiar un Registro de reclamaciones y sugerencias de los usuarios sanitarios en coordinación con los Registros que al efecto se constituyan en los Servicios de Atención al Usuario.

5.- Elaborar la Memoria Anual y, como consecuencia de sus conclusiones, formular propuestas de mejora del funcionamiento de los servicios de atención al usuario.

6.- Velar por el desarrollo efectivo de los mecanismos previstos de participación de los ciudadanos en la mejora atención sanitaria.

7.- Cualquier otra que le sea atribuida en el ámbito de la mejora de la calidad de las prestaciones sanitarias y el acceso de los usuarios a las mismas.

Artículo 8. *Deber de colaboración de los organismos requeridos*

Todos los organismos del Sistema Sanitario Público de Extremadura están obligados a auxiliar, con carácter preferente, al Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura en el ejercicio de sus funciones.

TÍTULO II
RÉGIMEN JURÍDICO

Artículo 9. *Nombramiento*

1.- El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, será designado por el Consejo de Gobierno de la Junta de Extremadura a propuesta del Consejo Extremeño de Consumidores, por un periodo de cinco años, pudiendo ser reelegido por una sola vez.

2.- Podrá ser elegido Defensor del Usuario del Sistema Sanitario Público de Extremadura, cualquier ciudadano mayor de edad, que se encuentre en el pleno disfrute de sus derechos civiles y políticas, y con vecindad administrativa en la Comunidad Autónoma de Extremadura.

3.- El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, estará adscrito al departamento de la administración regional que ostente la competencia en materia de protección de los derechos de los consumidores.

Artículo 10. *Cese y sustitución*

1.- El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura cesará por alguna de las siguientes causas:

1) Por renuncia, previa comunicación al Consejo Extremeño de Consumidores.

2) Por expiración del plazo de su nombramiento.

3) Por muerte, por incapacidad o incompatibilidad sobrevenida.

4) Por actuar con notoria negligencia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo.

5) Por haber sido condenado, mediante sentencia firme, por delito doloso.

2.- La vacante en el cargo se declarará por el titular del departamento de la administración regional que ostente la competencia en materia de protección de los derechos de los consumidores en los casos de muerte, renuncia, expiración del plazo del mandato y condena mediante sentencia firme. En los demás casos se decidirá por mayoría de los componentes del Consejo Extremeño de los Consumidores, y previa audiencia del interesado.

3.- Vacante el cargo, se iniciará el procedimiento para el nombramiento del nuevo Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, en plazo no superior a un mes.

Artículo 11. *Incompatibilidades*

1.- La condición de Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura es incompatible con todo mandato representativo, con todo cargo público, y cualquier actividad profesional, mercantil o laboral.

2.- El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura deberá cesar, dentro de los diez días siguientes a su nombramiento y antes de tomar posesión, en toda situación de incompatibilidad que pudiera afectarle, entendiéndose en caso contrario que no acepta el nombramiento.

3.- Si la incompatibilidad fuere sobrevenida una vez haya tomado posesión del cargo, se entenderá que renuncia al mismo en la fecha en que aquélla se hubiere producido.

Artículo 12. *Estructura*

1.- Para el desempeño de sus funciones el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura contará con la Oficina del Defensor de los Usuarios. Esta Oficina estará dotada de una estructura administrativa adecuada a las necesidades y de acuerdo con la relación de puestos de trabajo aprobados por la Consejería competente en materia de protección de los consumidores.

2.- La Dirección-Gerencia del Servicio Extremeño de Salud coordinará la emisión y remisión de los informes solicitados por el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura y garantizará la ejecución de cualquier tipo de actuación, investigación o estudio que le sea encomendada en el ejercicio de sus competencias y funciones atribuidas.

TÍTULO III

PROCEDIMIENTO

Artículo 13. *Disposiciones generales*

1.- Los usuarios sanitarios podrán dirigir sus reclamaciones y sugerencias, bien al Servicio de Atención al Usuario, o al Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura. En el caso de que se dirijan a este último, se presentarán en los lugares y forma que con carácter general establezca en cada momento la legislación reguladora del Procedimiento Administrativo Común.

2.- Las reclamaciones y sugerencias de los usuarios sanitarios que se dirijan al Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, o a los Servicios de Atención al Usuario se recogerán por escrito en el impreso de hojas normalizadas, según el modelo que se determine y que deberán estar a disposición de los usuarios en todos los centros, establecimientos y servicios integrados o vinculados al Sistema Sanitario Público de Extremadura.

3.- El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura velará por el cumplimiento de lo dispuesto en el apartado anterior, mediante las oportunas comprobaciones.

Artículo 14. *Recepción e iniciación*

1.- Todas las reclamaciones y sugerencias presentadas por los usuarios sanitarios, se inscribirán en sus respectivos Registros, enviándose copia de la misma al interesado.

2.- El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura conocerá de las reclamaciones y sugerencias presentadas por los usuarios en los siguientes casos:

a) En primera instancia:

- Las que afecten a más de un Área de Salud.

- Las que sean solicitadas directamente por las asociaciones de consumidores en los términos establecidos en el artº. 5.2.

b) En segunda instancia:

- Todas aquéllas que hayan sido ya atendidas y resueltas por los Servicios de Atención al Usuario.

- Las que, presentadas en los Servicios de Atención al Usuario, no hayan sido atendidas o resueltas dentro de plazo. En estos casos la contestación de la reclamación deberá ser adoptada y notificada en el plazo máximo de dos meses a contar desde que la misma tuvo entrada en la Oficina del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

- Las que se presenten de manera reiterada sobre un mismo centro, servicio, unidad o personal. A estos efectos, se entenderá reiteración cuando se presenten más de tres reclamaciones o sugerencias sobre el mismo objeto por tres usuarios distintos.

k

Artículo 15. *Tramitación*

1.- Todas las reclamaciones y sugerencias recibidas en la Oficina del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, se tramitarán o rechazarán, en el supuesto de no referirse a casos incluidos en al apartado segundo del artículo anterior o resultar manifiestamente infundadas. En este último caso se

hará mediante escrito motivado, informándose al interesado sobre las vías más oportunas para ejercitar su acción, en caso que las hubiera, sin perjuicio de que el interesado pueda utilizar la que considere conveniente.

2.- El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura no entrará en el examen individual de aquellas reclamaciones y sugerencias sobre las que esté pendiente resolución judicial y lo suspenderá si, iniciada su actuación, se interpusiera por persona interesada demanda o recurso ante los Tribunales ordinarios o el Tribunal Constitucional. En cualquier caso velará por que los organismos del Sistema Sanitario Público de Extremadura resuelvan expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

Artículo 16. *Instrucción*

En la tramitación de las reclamaciones y sugerencias desde la Oficina del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura se procederá de la siguiente forma:

1.- La Oficina del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura determinará y comprobará los datos, hechos y circunstancias que figuran en la reclamación.

Se requerirá del centro, establecimiento o servicio sanitario afectado, un informe en el plazo máximo de 10 días, que será firmado por el responsable del centro, establecimiento o servicio sanitario, y trasladado al Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura a través del Director-Gerente del Servicio Extremeño de Salud.

2.- A la vista de los informes anteriores, el Defensor de los Usuarios podrá formular una propuesta de mediación cuando la entidad del asunto así lo permita y sea aceptada por el usuario sanitario que presentó la reclamación. En estos casos podrá concluir la tramitación mediante comunicación verbal, siempre y cuando de las actuaciones y explicaciones proporcionadas por el centro, establecimiento o servicio sanitario, se derive la plena satisfacción para el usuario reclamante, y así se haga constar en el expediente, dando cuenta al órgano competente.

3.- En los casos en que no proceda la mediación, y a la vista de los informes evacuados por el centro o servicio sanitario afectado, la unidad competente completará, en su caso, la instrucción del expediente, pudiéndose incorporar al mismo las pruebas aportadas y admitidas.

4.- Instruido el expediente se concederá trámite de audiencia a los interesados, formulándose posteriormente por el Defensor de los Usuarios la propuesta de contestación o respuesta que se elevará al órgano competente para su adopción definitiva. Se podrá prescindir del trámite de audiencia cuando haya coincidencia sustancial entre lo manifestado por el usuario y por el centro o servicio sanitario afectado.

Artículo 17. *Resolución*

1.- A la vista de los resultados de la instrucción, la resolución podrá contener:

- Una propuesta de adopción de medidas tendentes a la subsanación de las anomalías detectadas.

- Una recomendación con la misma finalidad anterior, en cuyo caso se fijará un plazo, en función de la naturaleza de aquéllas, para que se informe al Defensor de los Usuarios sobre las medidas adoptadas.

- La remisión de lo actuado al órgano competente, a los efectos que procedan, si se aprecian indicios de posibles infracciones del ordenamiento jurídico.

- La solicitud de incoación de expediente sancionador por posible violación de derechos de los usuarios, sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria que se pudiera derivar.

2.- La contestación de la reclamación deberá ser adoptada y notificada en el plazo máximo de tres meses a contar desde la fecha de registro de entrada de aquélla.

Artículo 18. *Notificación*

Desde la oficina del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura se notificará la resolución a los interesados, así como a la Dirección-Gerencia del Servicio Extremeño de Salud.

Artículo 19. *Recursos*

Contra las resoluciones dictadas en los expedientes tramitados al amparo de lo regulado en el presente Decreto no cabe recurso administrativo alguno, sin perjuicio de que los interesados puedan invocar los motivos determinantes de su reclamación para la interposición de los recursos frente a los actos que dieron origen a la misma.

TÍTULO IV
MEMORIA ANUAL

Artículo 20. *Presentación*

1.- El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura dará cuenta anualmente a la Comisión de Política Social de la Asamblea de Extremadura, al Consejo Extremeño de Salud y al Consejo Extremeño de Consumidores, de la gestión realizada presentando una Memoria ante los citados órganos, en el primer trimestre del año siguiente al que corresponda su contenido.

2.- Cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen podrá presentar un informe extraordinario que dirigirá a los órganos citados en el apartado anterior.

3.- Los informes anuales y, en su caso los extraordinarios, serán publicados.

Artículo 21. *Contenido*

El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura en su Memoria Anual dará cuenta del número y tipo de sugerencias y reclamaciones presentadas; de aquéllas que hubiesen sido rechazadas y sus causas, así como de las que fueron objeto de instrucción, especificando la resolución adoptada, así como el grado de cumplimiento de la misma.

DISPOSICIÓN ADICIONAL Única.

No obstante lo dispuesto en el artículo 4 apartado 2, los centros sanitarios de naturaleza y actividad privada que desarrollen sus funciones en la Comunidad Autónoma de Extremadura, podrán adherirse de manera voluntaria al ámbito de aplicación objetiva del presente Decreto. Este consentimiento, deberá ser manifestado de manera fehaciente a la Consejería competente en materia de protección de los consumidores de la Junta de Extremadura.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA Única.

Las disposiciones contenidas en el presente Decreto no serán de aplicación a los expedientes iniciados ni a los hechos acaecidos con anterioridad a su entrada en vigor.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.

Se faculta al Consejero competente en materia de protección de los consumidores para dictar las disposiciones necesarias a fin de cumplir con lo previsto en el presente Decreto.

Segunda.

laleydigital.es

El presente Decreto entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Extremadura.