



Secció III. Altres disposicions i actes administratius

ADMINISTRACIÓ DE LA COMUNITAT AUTÒNOMA CONSELLERIA DE SALUT

512***Resolució del conseller de Salut per la qual es crea la Seu Electrònica del Servei de Salut de les Illes Balears***

Fets i fonaments de dret

1. La Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, va crear el concepte de *seu electrònica*, justificat per "la necessitat de definir clarament la *seu* administrativa electrònica amb què s'estableixen les relacions, i de promoure un règim d'identificació, autenticació, contingut mínim, protecció jurídica, accessibilitat, disponibilitat i responsabilitat" (apartat III del preàmbul).

2. L'article 10.1 de la mateixa Llei defineix la *seu electrònica* com "aquella adreça electrònica disponible per als ciutadans a través de xarxes de telecomunicacions la titularitat, gestió i administració de la qual correspon a una administració pública, òrgan o entitat administrativa en l'exercici de les seves competències". L'apartat 3 del mateix article estableix que "cada administració pública ha de determinar les condicions i instruments de creació de les seus electròniques".

3. Per la seva banda, la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, garanteix el compliment de la Llei 11/2007 reconeixent a la ciutadania el dret a la informació administrativa i les vies d'accés a aquesta informació a través de mitjans electrònics, que es constitueix com un deure per a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

4. En aquest sentit, el Decret 113/2010, de 5 de novembre, d'accés electrònic als serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, va crear la Seu Electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears com a instrument principal per aconseguir de manera efectiva i definitiva l'accés electrònic de la ciutadania als serveis públics. Amb això s'hi varen aportar les garanties de plena certesa i seguretat que les oficines virtuals només assolien parcialment, que fins a hores d'ara han canalitzat les relacions electròniques amb la ciutadania.

5. L'article 3.2 d'aquest Decret preveu la possibilitat que els ens que integren el sector públic instrumental de la Comunitat Autònoma puguin establir seus electròniques pròpies, que han de respectar les normes generals i el contingut mínim establert en aquesta norma.

6. Així doncs, amb la implantació de la Seu Electrònica del Servei de Salut de les Illes Balears es pretén, d'una banda, reduir al mínim la dispersió actual dels serveis que ofereix el Servei de Salut a fi de facilitar-hi l'accés i, d'una altra banda, crear un espai en què l'Administració i els administrats es relacionin en el marc de la gestió administrativa amb les garanties necessàries, diferenciant així el concepte de *portal de comunicació* del de *seu electrònica*.

Per tot això, amb l'informe favorable de la Direcció General d'Innovació i Desenvolupament Tecnològic, dicta la següent

Resolució

1. Crear la Seu Electrònica del Servei de Salut de les Illes Balears, el contingut de la qual figura en l'annex d'aquesta resolució.
2. Aquesta Resolució s'ha de publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* i té efectes a partir de l'endemà de la data de publicació.

Interposició de recursos

Contra aquesta resolució —que exhaureix la via administrativa— es pot interposar un recurs de reposició davant l'òrgan que la dicta, en el termini d'un mes comptador des de l'endemà de la data de publicació de la resolució, d'acord amb els articles 116 i 117 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, en relació amb l'article 57 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

També s'hi pot interposar un recurs contenciós administratiu davant el Tribunal Superior de Justícia de les Illes Balears en el termini de dos mesos comptadors des de l'endemà de la data de publicació de la resolució, d'acord amb els articles 10 i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa, sense perjudici de qualsevol altre recurs que es consideri procedent interposar-hi.



Palma, 13 de gener de 2014

El conseller de Salut
Martí Sansaloni Oliver

Annex

1. Objecte i àmbit d'aplicació

1.1 Aquesta resolució té l'objecte de crear la Seu Electrònica del Servei de Salut de les Illes Balears, d'acord amb l'article 3.2 del Decret 113/2010, de 5 de novembre, d'accés electrònic als serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

1.2 L'àmbit d'aquesta resolució s'estén exclusivament al Servei de Salut de les Illes Balears, organisme autònom adscrit a la Conselleria de Salut, en virtut de la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears.

2. Característiques de la Seu Electrònica del Servei de Salut

2.1 L'àmbit d'aplicació de la Seu Electrònica és el Servei de Salut, de conformitat amb la definició establerta en l'apartat 1.2

2.2 Per mitjà de la Seu Electrònica del Servei de Salut s'ha d'efectuar tot procediment i actuació que requereixi l'autenticació dels usuaris o de l'Administració en les seves relacions amb aquests per mitjans electrònics, i també altres serveis que es decideixi incloure en la Seu Electrònica per raons d'eficàcia i qualitat en la prestació de serveis a la ciutadania.

2.3 L'URL de la Seu Electrònica és <<https://www.ibsalut.es>>.

2.4 La titularitat de la Seu Electrònica correspon a la Direcció General del Servei de Salut.

2.5 La gestió tecnològica de la Seu Electrònica és competència de la Direcció de Gestió i Pressuposts, que l'exerceix mitjançant la Subdirecció de l'Oficina de Tecnologies de la Informació i Comunicació.

2.6 Són responsables de la gestió, dels continguts i dels serveis posats a disposició dels usuaris a la Seu Electrònica les persones titulars dels òrgans directius y de gestió del Servei de Salut. La responsabilitat es correspon amb les competències que cadascuna tengui atribuïdes en virtut de la legislació vigent.

2.7 Els canals d'accés als serveis disponibles a la Seu Electrònica són els següents:

a) Per a l'accés electrònic: Internet i la Seu Electrònica que es crea per mitjà d'aquesta resolució, amb les característiques definides en aquest apartat.

b) Per a l'atenció presencial: les oficines del Servei de Salut, de conformitat amb les competències definides en les normes reguladores de l'organització de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, sense perjudici d'accedir mitjançant els registres que regula l'article 38 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

c) Per a l'atenció telefònica: els serveis d'atenció i informació als usuaris del Servei de Salut, en els telèfons següents:

- Cita prèvia: 902 079 079 / 971 437 079

- Atenció a l'Usuari: 971 175 600

- Suport del Portal del Pacient: 012

d) Qualsevol altre canal que es determini, havent-ho publicat prèviament per mitjà de la Seu Electrònica del Servei de Salut.

2.8 La informació i els serveis inclosos a la Seu Electrònica del Servei de Salut han de complir els principis d'accessibilitat i usabilitat establerts per la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, en els termes dictats per la normativa vigent en aquesta matèria en cada moment.

2.9 Els continguts publicats a la Seu Electrònica del Servei de Salut han de respondre als criteris de seguretat i interoperabilitat derivats de la Llei 11/2007; del Reial decret 3/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional de Seguretat en l'àmbit de





l'administració electrònica, i del Reial decret 4/2010, de 8 de gener, pel qual es regula l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat en l'àmbit de l'administració electrònica.

3. Contingut i serveis de la Seu Electrònica del Servei de Salut

3.1 La Seu Electrònica del Servei de Salut ha de respectar les normes generals i el contingut mínim establert pel Decret 113/2010 i per aquest apartat 3.

3.2 Els serveis electrònics de la Seu Electrònica del Servei de Salut són els següents:

- a) Actualització de dades personals i de contacte.
- b) Sol·licitud de cita amb les consultes de medicina familiar i infermeria (atenció primària).
- c) Consulta sobre el percentatge d'aportació farmacèutica.
- d) Sol·licitud de canvi dels professionals sanitaris assignats (atenció primària).
- e) Anul·lació de cites hospitalàries.
- f) Sol·licitud de renovació de la targeta sanitària.
- g) Servei d'informació i cercador de centres i instal·lacions.
- h) Consulta de les dades d'Història de Salut en el Portal del Pacient.
- i) Formulació de queixes i suggeriments per escrit.
- j) Sol·licitud de reintegrament de despeses o compensacions per prestació sanitària.
- k) Plataforma de Contractació.

3.3 Aquests serveis es poden ampliar o modificar comunicant-ho prèviament per mitjà de la Seu Electrònica.

4. Mitjans per formular queixes i suggeriments per escrit

4.1 Els mitjans disponibles per formular queixes i suggeriments per escrit amb relació al contingut, a la gestió i als serveis oferits a la Seu Electrònica són els següents:

- a) Presentació dels escrits en els registres generals i en els serveis d'atenció a l'usuari dirigits a l'òrgan o als organismes responsables, d'acord amb el procediment establert pel Decret 82/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula la gestió de les queixes i els suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- b) Presentació telemàtica per mitjà del servei de formulació de queixes i suggeriments disponible a la Seu Electrònica del Servei de Salut.

4.2 No es consideren mitjans vàlids per formular suggeriments o queixes els serveis d'assessorament electrònic als usuaris per a l'ús correcte de la Seu Electrònica, sense perjudici de l'obligació d'atendre els problemes que plantegin els usuaris.

5. Seus electròniques derivades de la Seu Electrònica del Servei de Salut

5.1 La Seu Electrònica del Servei de Salut disposa de les següents seus electròniques derivades, cadascuna accessible mitjançant l'URL respectiu:

- a) Seu Electrònica de la Gerència del Sector Sanitari de Tramuntana (<http://www.ibsalut.es/hcin/>).
- b) Seu Electrònica de la Gerència del Sector Sanitari de Llevant (<http://fundacion.hospitalmanacor.org>).
- c) Seu Electrònica de la Gerència del Sector Sanitari de Migjorn (<http://www.hsl.es>).
- d) Seu Electrònica de la Gerència del Sector Sanitari de Ponent (<http://www.hospitalsonespases.es>).





e) Seu Electrònica de la Gerència d'Atenció d'Urgències 061 (<http://www.ibsalut.es/samu061/>).

f) Seu Electrònica de l'Àrea de Salut de Menorca (<http://www.ibsalut.es/hgmo/>).

g) Seu Electrònica de l'Àrea de Salut d'Eivissa i Formentera (<http://www.asef.es>)

5.2 Les seues electròniques derivades de la Seu Electrònica del Servei de Salut es regeixen pel que disposa aquesta resolució, excepte pel que fa a les característiques, als continguts i als mitjans de formulació de queixes i suggeriments que no siguin comuns a la Seu Electrònica del Servei de Salut, que s'han de publicar a la seua respectiva.

6. Programa i calendari de treball

De conformitat amb la disposició final tercera de la Llei 11/2007 i amb relació als serveis prestats a la Seu Electrònica del Servei de Salut, s'aprovaran i es faran públics per mitjà de la mateixa Seu el programa i el calendari de treball necessaris per garantir l'exercici dels drets de la ciutadania a través de mitjans electrònics.

7. Posada en funcionament de la Seu Electrònica

La Seu Electrònica que es crea amb aquesta resolució començarà a operar en el moment en què ho determinin els titulars respectius dins el termini establert en la disposició transitòria única de la Llei 4/2011.

