



Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA

CONSEJERÍA DE SALUD

512***Resolución del consejero de Salud por la que se crea la Sede Electrónica del Servicio de Salud de las Islas Baleares***

Hechos y fundamentos de derecho

1. La Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, creó el concepto de *sede electrónica*, justificado por “la necesidad de definir claramente la *sede* administrativa electrónica con la que se establecen las relaciones, promoviendo un régimen de identificación, autenticación, contenido mínimo, protección jurídica, accesibilidad, disponibilidad y responsabilidad” (apartado III del Preámbulo).

2. El artículo 10.1 de la misma Ley define la *sede electrónica* como “aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias”. El apartado 3 del mismo artículo establece que “cada Administración Pública determinará las condiciones e instrumentos de creación de las sedes electrónicas”.

3. Por su parte, la Ley 4/2011, de 31 de marzo, de la buena administración y del buen gobierno de las Islas Baleares, garantiza el cumplimiento de la Ley 11/2007 reconociendo a la ciudadanía el derecho a la información administrativa y las vías de acceso a esta información a través de medios electrónicos, que se constituye como un deber para la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

4. En este sentido, el Decreto 113/2010, de 5 de noviembre, de acceso electrónico a los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, creó la Sede Electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares como instrumento principal para conseguir de manera efectiva y definitiva el acceso electrónico de la ciudadanía a los servicios públicos. Con ello se aportó a esta las garantías de plena certeza y seguridad que solo alcanzaban parcialmente las oficinas virtuales, que hasta el momento han venido canalizando las relaciones electrónicas con la ciudadanía.

5. El artículo 3.2 de este Decreto prevé la posibilidad de que los entes que integran el sector público instrumental de la Comunidad Autónoma puedan establecer sedes electrónicas propias, que deben respetar las normas generales y el contenido mínimo establecido en esa norma.

6. Así pues, con la implantación de la Sede Electrónica del Servicio de Salud de las Islas Baleares se pretende, por una parte, reducir al mínimo la dispersión actual de los servicios que ofrece el Servicio de Salud al objeto de facilitar el acceso a estos y, por otra parte, crear un espacio en que la Administración y los administrados se relacionen en el marco de la gestión administrativa con las garantías necesarias, diferenciando así el concepto de *portal de comunicación* del de *sede electrónica*.

Por todo ello, con el informe favorable de la Dirección General de Innovación y Desarrollo Tecnológico, dicto la siguiente

Resolución

1. Crear la Sede Electrónica del Servicio de Salud de las Islas Baleares, cuyo contenido figura en el anexo de esta resolución.
2. Esta Resolución tiene que publicarse en el *Boletín Oficial de las Islas Baleares* y produce efectos desde el día siguiente a dicha publicación.

Interposición de recursos

Contra esta resolución —que agota la vía administrativa— puede interponerse un recurso de reposición ante el órgano que la dicta, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la fecha de publicación de la resolución, de acuerdo con los artículos 116 y 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, en relación con el artículo 57 de la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de régimen jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.



También puede interponerse directamente un recurso contencioso-administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de las Illes Balears en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la fecha de publicación de la resolución, de acuerdo con los artículos 10 y 46 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa, sin perjuicio de cualquier otro recurso que se considere procedente interponer.

Palma, 13 de enero de 2014

El consejero de Salud

Martí Sansaloni Oliver

Anexo

1. Objeto y ámbito de aplicación

1.1 Esta resolución tiene el objeto de crear la Sede Electrónica del Servicio de Salud de las Islas Baleares, de acuerdo con el artículo 3.2 del Decreto 113/2010, de 5 de noviembre, de acceso electrónico a los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

1.2 El ámbito de esta resolución se extiende exclusivamente al Servicio de Salud de las Islas Baleares, organismo autónomo adscrito a la Consejería de Salud en virtud de la Ley 5/2003, de 4 de abril, de salud de las Islas Baleares.

2. Características de la Sede Electrónica del Servicio de Salud

2.1 El ámbito de aplicación de la Sede Electrónica es el Servicio de Salud, de conformidad con la definición dada en el apartado 1.2.

2.2 Por medio de la Sede Electrónica del Servicio de Salud debe efectuarse todo procedimiento y actuación que requiera la autenticación de los usuarios o de la Administración en sus relaciones con estos por medios electrónicos, así como otros servicios que se decida incluir en la Sede Electrónica por razones de eficacia y calidad en la prestación de servicios a la ciudadanía.

2.3 El URL de la Sede Electrónica es <<https://www.ibsalut.es>>.

2.4 La titularidad de la Sede Electrónica corresponde a la Dirección General del Servicio de Salud.

2.5 La gestión tecnológica de la Sede Electrónica es competencia de la Dirección de Gestión y Presupuestos, que la ejerce mediante la Subdirección de la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicación.

2.6 Son responsables de la gestión, de los contenidos y de los servicios puestos a disposición de los usuarios en la Sede Electrónica las personas titulares de los órganos directivos y de gestión del Servicio de Salud. La responsabilidad se corresponde con las competencias que cada una tenga atribuidas en virtud de la legislación vigente.

2.7 Los canales de acceso a los servicios disponibles en la Sede Electrónica son los siguientes:

- a) Para el acceso electrónico: Internet y la Sede Electrónica que se crea por medio de esta resolución, con las características definidas en este apartado.
- b) Para la atención presencial: las oficinas del Servicio de Salud, de conformidad con las competencias definidas en las normas reguladoras de la organización de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, sin perjuicio de acceder mediante los registros regulados en el artículo 38 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común.
- c) Para la atención telefónica: los servicios de atención e información a los usuarios del Servicio de Salud, en los teléfonos siguientes:

- Cita previa: 902 079 079 / 971 437 079

- Atención al Usuario: 971 175 600

- Soporte del Portal del Paciente: 012





d) Cualquier otro canal que se determine, habiéndolo publicado previamente por medio de la Sede Electrónica del Servicio de Salud.

2.8 La información y los servicios incluidos en la Sede Electrónica del Servicio de Salud deben cumplir los principios de accesibilidad y usabilidad establecidos por la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, en los términos dictados por la normativa vigente en esta materia en cada momento.

2.9 Los contenidos publicados en la Sede Electrónica del Servicio de Salud deben responder a los criterios de seguridad e interoperabilidad derivados de la Ley 11/2007; del Real decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la administración electrónica, y del Real decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la administración electrónica.

3. Contenido y servicios de la Sede Electrónica del Servicio de Salud

3.1 La Sede Electrónica del Servicio de Salud debe respetar las normas generales y el contenido mínimo establecido por el Decreto 113/2010 y por este apartado 3.

3.2 Los servicios electrónicos de la Sede Electrónica del Servicio de Salud son los siguientes:

- a) Actualización de datos personales y de contacto.
- b) Solicitud de cita con las consultas de medicina familiar y enfermería (atención primaria).
- c) Consulta sobre el porcentaje de aportación farmacéutica.
- d) Solicitud de cambio de los profesionales sanitarios asignados (atención primaria).
- e) Anulación de citas hospitalarias.
- f) Solicitud de renovación de la tarjeta sanitaria.
- g) Servicio de información y buscador de centros e instalaciones.
- h) Consulta de los datos de Historia de Salud en el Portal del Paciente.
- i) Formulación de quejas y sugerencias por escrito.
- j) Solicitud de reintegro de gastos o compensaciones por prestación sanitaria.
- k) Plataforma de contratación.

3.3 Estos servicios se pueden ampliar o modificar comunicándolo previamente por medio de la Sede Electrónica.

4. Medios para formular quejas y sugerencias por escrito

4.1 Los medios disponibles para formular quejas y sugerencias por escrito en relación con el contenido, la gestión y los servicios ofrecidos en la Sede Electrónica son los siguientes:

- a) Presentación de los escritos en los registros generales y en los servicios de atención al usuario dirigidos al órgano o a los organismos responsables, de acuerdo con el procedimiento establecido por el Decreto 82/2009, de 13 de noviembre, por el cual se regula la gestión de las quejas y las sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.
- b) Presentación telemática por medio del servicio de formulación de quejas y sugerencias disponible en la Sede Electrónica del Servicio de Salud.

4.2 No se consideran medios válidos para formular sugerencias o quejas los servicios de asesoramiento electrónico a los usuarios para el uso correcto de la Sede Electrónica, sin perjuicio de la obligación de atender los problemas que planteen los usuarios.

5. Sedes electrónicas derivadas de la Sede Electrónica del Servicio de Salud

5.1 La Sede Electrónica del Servicio de Salud cuenta con las siguientes sedes electrónicas derivadas, cada una accesible por medio del URL respectivo:





- a) Sede Electrónica de la Gerencia del Sector Sanitario de Tramuntana (<http://www.ibsalut.es/hcin/>).
- b) Sede Electrónica de la Gerencia del Sector Sanitario de Llevant (<http://fundacion.hospitalmanacor.org>).
- c) Sede Electrónica de la Gerencia del Sector Sanitario de Migjorn (<http://www.hssl.es>).
- d) Sede Electrónica de la Gerencia del Sector Sanitario de Ponent (<http://www.hospitalsonespases.es>).
- e) Sede Electrónica de la Gerencia de Atención de Urgencias 061 (<http://www.ibsalut.es/samu061/>).
- f) Sede Electrónica del Área de Salud de Menorca (<http://www.ibsalut.es/hgmo/>).
- g) Sede Electrónica del Área de Salud de Ibiza y Formentera (<http://www.asef.es>).

5.2 Las sedes electrónicas derivadas de la Sede Electrónica del Servicio de Salud se rigen por lo que dispone esta resolución, salvo en las características, los contenidos y los medios de formulación de quejas y sugerencias que no sean comunes a la Sede Electrónica del Servicio de Salud, que deben publicarse en la sede respectiva.

6. Programa y calendario de trabajo

De conformidad con la disposición final tercera de la Ley 11/2007 y en relación con los servicios prestados en la Sede Electrónica del Servicio de Salud, se aprobarán y se harán públicos por medio de la propia Sede el programa y el calendario de trabajo necesarios para garantizar el ejercicio de los derechos de la ciudadanía a través de medios electrónicos.

7. Puesta en funcionamiento de la Sede Electrónica

La Sede Electrónica que se crea en esta resolución comenzará a operar en el momento en que lo determinen sus titulares respectivos dentro del plazo establecido en la disposición transitoria única de la Ley 4/2011.

