

Sección III. Otras disposiciones y actos administrativos

ADMINISTRACIÓN DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA CONSEJERÍA DE SALUD

2207 *Instrucción 1/2019, de 6 de marzo, de la consejera de Salud, sobre el funcionamiento del defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario de las Islas Baleares*

El Capítulo IV del Título I de la Ley 5/2003, de 4 de abril, de Salud de las Islas Baleares, modificado por la Ley 13/2017, de 29 de diciembre, de presupuestos de las Islas Baleares, regula las garantías de los derechos de los usuarios y, especialmente, crea y regula la figura del Defensor de los usuarios del Sistema Sanitario Público de las Islas Baleares, como un órgano adscrito a la consejería competente en materia de salud, encargado de la defensa de los derechos de los usuarios, el cual desarrollará sus funciones con plena autonomía funcional.

El artículo 22 de la Ley 5/2003, establece que el Defensor de los usuarios podrá actuar de oficio o a solicitud de cualquier persona que invoque un interés legítimo y consiste en atender las reclamaciones, quejas o denuncias presentadas dentro del ámbito sanitario, iniciar las investigaciones necesarias para aclararlas, formular sugerencias, propuestas o recomendaciones a la administración y a las entidades privadas con el fin de adecuar sus actuaciones a lo que prevé la ley, mantener entrevistas con las personas de la administración que sean objeto de la denuncia, la reclamación o la queja de los usuarios y emitir informe anualmente en el Consejo de Salud del resultado de sus actuaciones.

Además, en su investigación, el Defensor de los usuarios puede solicitar de las administraciones competentes la información detallada que considere necesaria, con la garantía de la más absoluta reserva y confidencialidad en su actuación.

De acuerdo con el artículo 23 de la Ley 5/2003, se establecerá reglamentariamente el régimen de aplicación en la figura del Defensor de los usuarios.

En este contexto, en tanto no finalicen los trámites de su regulación reglamentaria, para un eficaz funcionamiento del órgano legalmente establecido, se hace necesario dictar esta instrucción, de acuerdo con el artículo 21 de la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de régimen jurídico de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares por razón de la materia y de las tareas que desarrolla.

Por todo ello, dicto la siguiente,

Instrucción

1. Presentación y admisión de las quejas

El procedimiento para llevar a cabo las funciones del Defensor del usuario previstas en la Ley 5/2003, en relación con la atención de las reclamaciones, quejas y denuncias presentadas dentro del ámbito sanitario es el siguiente:

1. Las quejas de los usuarios que no hayan sido resueltas por el Servicio de Salud de las Islas Baleares dentro del plazo establecido o cuando las haya resuelto de manera desfavorable para el reclamante, deben ser remitidas al Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario de las Islas Baleares.
2. Las quejas recibidas por el Defensor de los Usuarios que no hayan sido previamente remitidas al servicio de Salud de las Islas Baleares para su resolución, tienen que ser enviadas para que en el plazo de quince días hábiles se pronuncie sobre ellas.
3. En el plazo máximo de quince días hábiles desde su presentación, se tiene que comunicar al interesado la admisión o la inadmisión de la queja, con las causas que la justifican.

2. Publicación y efectos

Esta Instrucción se tiene que publicar en el Boletín Oficial de las Islas Baleares y tiene efectos desde el día siguiente de haberse publicado.

Palma, 6 de marzo de 2019

La consejera de Salud
Patricia Gómez Picard

