

Secció I - Comunitat Autònoma Illes Balears

1.- Disposicions generals

CONSELLERIA DE SALUT I CONSUM

Num. 19065

Decret 88/2004, de dia 22 d'octubre, regulador del Defensor dels Usuaris del sistema sanitari públic de les Illes Balears.

L'article 43 de la Constitució espanyola de 1978 reconeix el dret a la protecció de la salut, així com estableix el mandat als poders públics d'organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i de les prestacions i serveis necessaris. La llei estableix els drets i els deures de tots al respecte. Així mateix, els poders públics han de fomentar l'educació sanitària, l'educació física i l'esport, i han de facilitar l'adequada utilització de l'oci.

L'article 51 estableix que els poders públics han de garantir la defensa dels consumidors i usuaris, i protegir, mitjançant procediments eficaços, la seguretat, la salut i els legítims interessos econòmics d'aquests. També, els poders públics han de promoure la informació i l'educació dels consumidors i usuaris.

L'article 9 de la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, que té caràcter de legislació bàsica, estableix que els poders públics han d'informar els usuaris dels serveis del sistema sanitari públic, o vinculats a aquest, dels seus drets i deures. A l'article 10.12 afirma que tots tenen el dret a utilitzar les vies de reclamació i de proposta de suggeriments en els terminis prevists i que en ambdós casos ha de rebre resposta per escrit en els terminis que reglamentàriament s'estableixin.

El capítol IV del títol I de la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, està dedicat als drets dels usuaris dels serveis sanitaris públics, i especialment crea i regula la figura del Defensor dels Usuaris del sistema sanitari públic de les Illes Balears com a òrgan adscrit a la conselleria competent en matèria de sanitat, encarregat de la defensa dels drets d'aquells, el qual ha de desenvolupar les seves funcions amb plena autonomia funcional.

Per la seva banda, el Pla de salut de les Illes Balears, orientat al ciutadà com a centre del Sistema de Salut de les Illes Balears, planteja garantir els drets d'aquests reflectits a la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, en l'àmbit sanitari, mitjançant la creació de mecanismes de reclamació i compensació àgils, juntament amb la reducció de les càrregues burocràtiques innecessàries.

El Decret 9/2003, de 7 de febrer, pel qual es regulen les queixes i les iniciatives presentades a l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears, estableix el règim de les queixes i les iniciatives amb l'objectiu de facilitar-ne la presentació per qualsevol canal de comunicació i en qualsevol suport, i d'assegurar-ne el coneixement pels òrgans de direcció, així com una resposta adequada i ràpida. En desenvolupament del present Decret, l'Ordre del conseller d'Interior, de 10 d'abril de 2003, per la qual es regula la tramitació i el model de les queixes i les iniciatives sobre el funcionament dels serveis i de les unitats de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears defineix els procediments que han de seguir les iniciatives i les queixes dins l'organització i els processos per a la seva tramitació.

És necessari que els usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears comptin amb un òrgan que, actuant amb plena independència funcional, s'encarregui de la defensa dels drets reconeguts a la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears i a la resta de normativa aplicable, mitjançant la gestió de queixes i la formulació de propostes encaminades en darrer terme a la millora de l'atenció sanitària pública.

En aquest context, es procedeix al desenvolupament reglamentari de la secció segona del capítol IV del títol I de la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, així com regular les incompatibilitats, la situació administrativa i el règim jurídic del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

Per tot això, a proposta del titular de la conselleria competent en matèria de sanitat, d'acord amb el Consell Consultiu de les Illes Balears, i havent-ho considerat el Consell de Govern, en sessió de dia 22 d'octubre de 2004

DECRET

TÍTOL I DISPOSICIONS GENERALS

Article 1 Objecte

El present Decret té per objecte regular el règim jurídic, les incompatibilitats, l'estructura i la situació administrativa del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears, en desenvolupament de l'establert

en l'article 23 de la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears.

Article 2 Normativa aplicable

El Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears s'ha de regir per l'establert a la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, al Decret 9/2003, de 7 de febrer, pel qual es regulen les queixes i les iniciatives presentades a l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears, a l'Ordre del conseller d'Interior, de 10 d'abril de 2003, per la qual es regula la tramitació i el model de les queixes i les iniciatives sobre el funcionament dels serveis i les unitats de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears, a la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears, a la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, al present Decret i per les seves pròpies normes de funcionament intern.

Article 3 Naturalesa i finalitats

1. El Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears és l'òrgan de l'administració sanitària de les Illes Balears encarregat de la defensa dels drets reconeguts a la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears i a la resta de normativa general aplicable.

2. El Defensor dels Usuaris, adscrit a la conselleria competent en matèria sanitària, ha de desenvolupar les seves funcions amb plena independència i autonomia funcional i anualment ha de donar compte de les seves actuacions al Consell de Salut de les Illes Balears.

3. Correspon al Defensor dels Usuaris tramitar i contestar les queixes que hagin estat admeses. També li pertany la formulació, d'ofici o a instància dels interessats, de propostes, suggeriments o recomanacions en qüestions relatives als drets dels usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears citats a l'apartat primer del present article.

Article 4 Àmbit personal d'actuació.

Tots els usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears que invoquin un interès legítim relatiu a situacions de lesió dels drets que en matèria de sanitat pública tinguin els ciutadans, recollits a la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears i en la normativa esmentada a l'article 2 del present Decret poden presentar queixes davant el Defensor dels Usuaris.

Article 5 Àmbit territorial d'actuació

El Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears té competència en l'àmbit territorial de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

Article 6 Funcions i actuacions

1. Correspon al Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears:

a) La tramitació i contestació de les queixes que presentin els usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

b) La formulació de propostes, suggeriments o recomanacions, d'ofici o a instància de l'interessat, en qüestions relatives als drets dels usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears citats a l'article 4.

2. Les actuacions del Defensor dels Usuaris, encaminades a dur a terme les seves funcions, són les següents:

a) Atendre les queixes presentades pels usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

b) Iniciar les investigacions corresponents per esclarir-les.

c) Formular suggeriments, propostes o recomanacions a l'administració i a les entitats privades a fi d'adequar-ne les actuacions al que preveu la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears.

d) Mantenir entrevistes amb les persones de l'administració que siguin objecte de la queixa dels usuaris.

e) Emetre informe anualment al Consell de Salut del resultat de les seves actuacions.

f) Informar els projectes de disposicions reglamentàries de la comunitat

autònoma de les Illes Balears que regulin matèries de la seva competència.

g) Elaborar els informes que li siguin sol·licitats per l'administració sanitària en l'àmbit de les seves competències.

h) Mantenir una relació directa amb la conselleria competent en matèria de sanitat i altres institucions superiors en l'àmbit autonòmic, a l'objecte de traslladar les disfuncions i possibles millores a realitzar en el Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

i) Requerir de qualsevol organisme o centre, establiment o servei sanitari de l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears tota classe d'informació en l'àmbit de les seves respectives competències.

j) Formular, en el seu cas, propostes o suggeriments per a les reformes de la normativa sanitària que resultin necessàries.

k) Informar sobre qualsevol altra circumstància que consideri rellevant en l'àmbit de les seves competències.

l) Realitzar totes les actuacions que redundin en un millor coneixement per als ciutadans dels seus drets com a pacients a través de l'elaboració de materials divulgatius i informatius sobre la matèria o qualsevol altre mecanisme que ho asseguri.

m) Qualsevol altra relacionada amb la defensa dels drets citats a l'article 4 del present Decret.

TÍTOL II RÈGIM JURÍDIC

Article 7

Designació

El Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears serà designat pel Consell de Govern, a proposta del titular de la conselleria competent en matèria de sanitat i oït el Consell de Salut, per un període de cinc anys entre juristes de reconeguda competència o professionals amb experiència en l'administració sanitària.

Article 8

Incompatibilitats

1. L'exercici del càrrec de Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears és incompatible amb qualsevol mandat representatiu o càrrec polític, amb la permanència al servei actiu de qualsevol administració pública, amb el desenvolupament de qualssevol funcions en partits polítics, sindicats, organitzacions empresarials, col·legis professionals, associacions o fundacions amb fins sanitaris i amb l'ocupació al servei d'aquesta, amb l'exercici de les carreres judicial i fiscal i amb qualsevol altra activitat professional, mercantil o laboral.

2. El desenvolupament de les funcions de Defensor dels Usuaris s'ha de dur a terme en règim de dedicació exclusiva i al seu titular li ha de ser aplicable la normativa vigent en matèria d'incompatibilitats d'alts càrrecs de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

Article 9

Prerrogatives

1. El Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears no respon de les accions dutes a terme, conforme a la normativa vigent, en l'exercici de les seves funcions.

2. El Defensor dels Usuaris gaudeix dels honors i del tractament que li correspon per raó del seu càrrec.

Article 10

Cessament

1. El Defensor del Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears cessarà per qualsevol de les causes següents:

- Acabament del seu mandat.
- Renúncia acceptada pel Consell de Govern.
- Mort o incapacitat sobrevinguda.
- Incompatibilitat o incompliment greu dels deures del càrrec apreciat pel Consell de Govern.
- Per haver estat, en virtut de sentència ferma, condemnat per delictes dolós.

2. Un cop que hagi quedat vacant el càrrec, s'ha d'iniciar el procediment per al nomenament del nou Defensor dels Usuaris en un termini no superior a un mes, comptador a partir de l'endemà a la data en què es produeixi la vacant.

TÍTOL III ESTRUCTURA DEL DEFENSOR DELS USUARIS DEL SISTEMA SANITARI PÚBLIC DE LES ILLES BALEARS

Article 11

Oficina del Defensor dels Usuaris

Pel desenvolupament de les seves funcions, el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears compta amb l'Oficina del Defensor dels Usuaris. Aquesta Oficina està dotada d'una estructura administrativa adequada a les necessitats i d'acord amb la relació de llocs de treball aprovada a l'efecte.

TÍTOL IV PROCEDIMENT

Article 12

Presentació, admissió i registre de les queixes

1. Les queixes dels usuaris que no hagin estat resoltes pel Servei de Salut de les Illes Balears en el termini establert o quan les hagi resolt de manera desfavorable per al reclamant, han de ser remeses al Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

Les queixes rebudes pel Defensor dels Usuaris que no hagin estat prèviament remeses al Servei de Salut de les Illes Balears per a la seva resolució, hi han de ser enviades perquè en un termini de quinze dies hàbils es pronunciï sobre aquestes.

2. Les queixes interposades davant el Defensor dels Usuaris no tenen la consideració de recurs administratiu, per la qual cosa la seva formulació no ha d'interrompre els terminis establerts en la legislació vigent en aquesta matèria.

En cap cas la presentació de queixes davant el Defensor dels Usuaris ha de generar la imposició de taxes pel reclamant.

3. El Defensor dels Usuaris ha de preservar la identitat de les persones, així com la confidencialitat de les dades aportades per aquestes, amb total subjecció a la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.

4. El Defensor dels Usuaris no ha d'entrar en l'examen de les queixes sobre les quals estigui pendent resolució judicial i ha de suspendre la seva actuació si, un cop iniciada, s'interposa per l'interessat demanda o recurs davant qualsevol Tribunal.

5. El Defensor dels Usuaris ha de rebutjar, mitjançant escrit motivat, les queixes presentades quan no observin els supòsits prevists a aquest article o siguin anònimes, s'apreciï mala fe, manca de fonament o inexistència de pretensió, i quan irroguin un perjudici al legítim dret de tercers o resultin manifestament infoses. En aquests casos, haurà d'informar l'interessat de les vies més oportunes per exercitar la seva acció.

6. Les queixes que es rebin en relació amb el sistema sanitari públic d'altres comunitats autònomes s'hi han de remetre.

7. En un termini màxim de quinze dies des de la seva presentació s'ha de comunicar a l'interessat l'admissió o la inadmissió de la queixa, amb les causes que la justifiquen.

8. De totes les queixes presentades davant el Defensor dels Usuaris s'ha de deixar constància en un Registre creat a tal efecte, que ha d'incloure com a mínim les dades de l'interessat, l'objecte de la queixa i la data de la seva presentació.

Article 13

Instrucció i obligació de col·laboració

1. Tots els centres, establiments i serveis sanitaris de l'àmbit territorial de la comunitat autònoma de les Illes Balears tenen l'obligació de col·laborar amb el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears en les seves investigacions i inspeccions, i facilitar en un termini màxim de quinze dies la informació que els sigui requerida per aquest, actuant en tot cas respectant els drets dels pacients.

2. En cas de resistència, negativa o obstrucció a les investigacions o requeriments d'informació sol·licitats pel Defensor dels Usuaris, aquest ha de posar la citada circumstància en coneixement del titular de la conselleria competent en matèria de sanitat, qui ha d'adoptar totes les mesures necessàries per remoure els obstacles que impedeixen al Defensor dels Usuaris exercitar adequadament les seves funcions. Aquests supòsits també han de ser objecte de publicació a la memòria anual.

3. El Defensor dels Usuaris ha de promoure les investigacions pertinents, tant d'ofici com a instància de part, per comprovar els fets i les circumstàncies que figuren en les queixes presentades pels usuaris i que hagin estat admeses.

Per a la comprovació dels fets o situacions que constin a les queixes presentades, el Defensor dels Usuaris o persona del propi òrgan en qui delegui les

seves funcions, té accés, en qualsevol moment i acreditant la seva identitat, a qualsevol centre, servei o establiment sanitari, així com a tots els fitxers de dades de caràcter personal i historials clínics en relació amb la queixa i en els termes que disposa la normativa vigent en aquesta matèria.

4. En tot cas, ha de donar compte del contingut substancial de la queixa al responsable del centre, establiment o servei sanitari o òrgan competent perquè en un termini màxim de quinze dies remeti al Defensor dels Usuaris l'informe oportú. Aquest termini pot ser ampliat quan concorrin circumstàncies que així ho justifiquin segons criteri del Defensor dels Usuaris.

5. La negativa o negligència per part dels responsables en l'enviament de l'informe sol·licitat ha de ser considerada pel Defensor dels Usuaris com a actitud entorpidora de les seves funcions, per la qual cosa ha de posar aquest fet en coneixement del titular de la conselleria competent en matèria de sanitat, així com publicar-ho a la memòria anual.

6. Les investigacions del Defensor dels Usuaris i el personal depenent d'aquest, així com els tràmits procedimentals, s'han de verificar dins la més absoluta reserva, sense perjudici de les consideracions que el Defensor dels Usuaris estimi oportú incloure en els seus informes. S'han de disposar mesures especials de protecció en relació amb els documents classificats com a confidencials.

Article 14

Acabament del procediment

1. Un cop examinada la queixa admesa, així com l'informe del centre, establiment o servei sanitari a què es refereix aquesta, el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears pot:

a) Requerir al centre, establiment o servei sanitari l'adopció de les mesures que consideri necessàries.

Transcorregut un mes des del requeriment, el Defensor dels Usuaris ha de fer els reconeixements necessaris per comprovar si s'han adoptat les mesures adients, i pot en cas contrari i quan no hi hagi causa que justifiqui la no adopció d'aquestes, informar d'aquesta circumstància al titular de la conselleria competent en matèria de sanitat perquè promogui les actuacions pertinents.

b) Remetre al titular de la conselleria competent en matèria de sanitat propostes, suggeriments o recomanacions per a l'adopció de mesures encaminades a l'esmena de les anomalies detectades.

Els suggeriments s'han d'emetre en relació amb supòsits concrets d'un centre sanitari o dependència d'aquest. Les recomanacions tenen caràcter general i es refereixen al funcionament d'un o diversos serveis sanitaris que es prescin a l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

c) Remetre a l'òrgan competent la proposta d'iniciació de l'expedient corresponent si s'aprecien indicis de possibles infraccions de l'ordenament jurídic.

2. El Defensor dels Usuaris informará l'usuari que hagi presentat la queixa del resultat de les seves actuacions.

3. Contra les actuacions del Defensor dels Usuaris descrites a l'apartat anterior no es pot interposar cap recurs administratiu.

TÍTOL V MEMÒRIA ANUAL

Article 15

Presentació

El Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears ha de presentar al Consell de Salut de les Illes Balears una memòria anual de la seva activitat durant el primer trimestre de l'any següent al que correspongui aquesta, la qual s'ha de fer pública.

Article 16

Contingut

La memòria anual que emet el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears ha de tenir el següent contingut mínim:

a) El nombre total de les queixes presentades durant l'any.

b) El nombre total de les queixes rebutjades i la causa de la seva rebutja.

c) El nombre total de les queixes efectivament tramitades, especificant la contestació adoptada i el grau de compliment d'aquesta.

TÍTOL VI MITJANS PERSONALS I MATERIALS

Article 17

Mitjans personals i materials

1. El Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears ha de comptar amb els mitjans personals i materials necessaris per exercir les seves funcions.

2. El Defensor dels Usuaris ha de disposar d'una secció específica a la pàgina web de la Conselleria de Salut i Consum de les Illes Balears on s'ha d'oferir informació sobre la seva organització i funcionament.

3. S'ha d'elaborar una carta de serveis del Defensor dels Usuaris que s'ha de distribuir entre els ciutadans a l'objecte de donar-ne a conèixer la labor.

TÍTOL VII REGIM ECONÒMIC

Article 18

Pressupost

La dotació econòmica necessària per al funcionament de la institució ha de constituir un centre de cost específic dins la conselleria competent en matèria de sanitat.

Article 19

Indemnitzacions

Les despeses que, com a conseqüència del requeriment, s'ocasionin a les persones que compareguin a informar al Defensor dels Usuaris, poden ser abonades a aquestes persones un cop degudament justificades, amb càrrec al pressupost del Defensor dels Usuaris.

Disposició final primera

Habilitació del desenvolupament

Es faculta el titular de la conselleria competent en matèria de sanitat per dictar totes les normes que resultin necessàries en ordre al desenvolupament i execució del present Decret.

Disposició final segona

Entrada en vigor

El present Decret entra en vigor l'endemà d'haver-se publicat en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.

Palma, 22 d'octubre de 2004

EL PRESIDENT
Jaume Matas Palou

La consellera de Salut i Consum

Aina Maria Castillo Ferrer

— o —

2.- Autoritats i personal (oposicions i concursos)

UNIVERSITAT DE LES ILLES BALEARS

Num. 19156

Convocatòria per cobrir places de personal docent i investigador de les categories previstes a la LOU per al curs 2004-2005.

Resolució del Rector de la Universitat de les Illes Balears per la qual surten a concurs les places de personal docent i investigador que s'indiquen a continuació.

Departament de Ciències Matemàtiques i Informàtica
Un associat (6 h). Àrea de coneixement: Ciències de la Computació i Intel·ligència Artificial. Perfil: Enginyeria del software I.

Departament de Dret Públic
Un associat (6 h). Àrea de coneixement: Dret Penal. Perfil: Dret penal.

Departament d'Economia Aplicada
Un associat (4 h). Àrea de coneixement: Economia Aplicada. Perfil: