

## I. DISPOSICIONES GENERALES

Consejería de Sanidad y Consumo

◀**1046 DECRETO 147/2001, de 9 de julio, por el que se modifica el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, que regula la estructura y el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario.**

Mediante el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, por el que se regulan la estructura y el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario, se dio cumplimiento al mandato contenido en el artículo 12.6 de la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias, en el cual se prevé la existencia en la Administración canaria de una unidad específica que, con la indicada denominación, se encargase de atender las solicitudes y reclamaciones de los usuarios de los servicios sanitarios. En virtud del señalado Decreto 94/1999, de 25 de mayo, se determinaron normativamente las áreas de actuación de la Oficina, así como las reglas mínimas de actuación que rigen su funcionamiento.

Tras dos años de vigencia de la estructura y normas de funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios, la experiencia adquirida aconseja revisar las previsiones, fundamentalmente organizativas, que estableció la citada norma. Asimismo, el incremento constante de la utilización que los usuarios de los servicios sanitarios hacen del derecho a formular iniciativas y reclamaciones acerca del funcionamiento del Sistema Canario de la Salud, demanda una necesaria reforma del procedimiento de respuesta y de los órganos encargados de efectuar la misma.

El presente Decreto, manteniendo la estructura central de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios dependiente de la Consejería competente en materia de sanidad, descentraliza la canalización y respuesta de las iniciativas de los usuarios y del mecanismo de respuesta, acercando la misma a los servicios que directamente presta la asistencia sanitaria pública, sin perjuicio de mantener el ulterior control por parte de aquélla.

La respuesta a las reclamaciones y a las solicitudes de información que formulen los usuarios sanitarios se realizará por los órganos prestadores de los servicios, en el caso de que éstos tengan carácter público, sin perjuicio de la posibilidad de formulación de discrepancia ante el titular de la Consejería competente en materia de sanidad en el caso de disconformidad del usuario con la inicial contestación. No obstante, se mantienen residenciadas en la unidad central de la Oficina aquellas reclamaciones de especial importancia o de incidencia sobre diferentes órganos prestadores del servicio sanitario.

Asimismo, se incorporan como principios rectores de la actuación de la Oficina los recogidos en la legislación reguladora del régimen jurídico de las Administraciones Públicas.

En su virtud, a propuesta conjunta de los Consejeros de Presidencia e Innovación Tecnológica y de Sanidad y Consumo, y previa deliberación del Gobierno en su reunión del día 9 de julio de 2001,

## DISPONGO:

Artículo primero.- Se modifican los artículos 3, 5, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 14, 15, 16, 17 y 20 del Decreto 94/1999, de 25 de mayo, por el que se regulan la estructura y el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario, que quedan redactados de la siguiente forma:

### 1. "Artículo 3.- Principios rectores de la actuación de la Oficina.

Tanto la Oficina como las unidades que dependen funcionalmente de ella, en la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas o sugerencias reguladas en este Decreto, actuarán con sometimiento a los siguientes principios:

1. Confidencialidad de la identidad y de los restantes datos del usuario sanitario, 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 informes de las unidades, servicios, centros y establecimientos objeto de la reclamación y, en su caso, de sus superiores jerárquicos.
3. Respeto a la autonomía profesional.
4. Adecuación y adaptación del mensaje al 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."

### 2. "Artículo 5.- Funciones.

Corresponde a la Oficina, directamente o a través de sus unidades funcionales dependientes, en cada una de las citadas áreas, el desempeño de las siguientes funciones:

#### 1. Área de reclamaciones:

- a) Atender, tramitar y elevar al órgano competente la propuesta de contestación de las reclamaciones presentadas por los usuarios sanitarios.

- b) Gestionar y custodiar un Registro de reclamaciones de los usuarios sanitarios, en coordinación con los registros que al efecto se constituyan en las unidades funcionales dependientes.
- c) Elaborar estadísticas sobre las reclamaciones presentadas, clasificándolas de acuerdo con criterios geográficos, materiales, sectoriales o cualquier otro que estime pertinente.
- d) Apoyar y asesorar a los órganos y unidades competentes en sus relaciones con todas aquellas entidades públicas y privadas, para la investigación y contestación de las reclamaciones presentadas por los usuarios sanitarios.
- e) Emitir los informes que sobre esta materia le encomiende el Consejero competente en materia de sanidad.
- f) Comunicar al órgano competente del Servicio Canario de la Salud la posible comisión de hechos o conductas que supongan desconocimiento e incumplimiento de los derechos de los usuarios sanitarios reconocidos por la normativa sanitaria, a los efectos de la iniciación de los procedimientos disciplinarios o sancionadores que procedan.
- g) Cualesquiera otras funciones que el Consejero competente en materia de sanidad le encomiende dentro del ámbito de este área.

## 2. Área de solicitudes:

- a) Atender, tramitar, responder y proponer, en su caso, al órgano competente, la respuesta de las solicitudes presentadas por los usuarios sanitarios, pacientes o familiares.
- b) Gestionar y custodiar un Registro de solicitudes presentadas por los usuarios sanitarios, en coordinación con los registros que al efecto se constituyan en las unidades funcionales dependientes.
- c) Cualesquiera otras que el titular de la Consejería competente en materia de sanidad le encomiende dentro de este área.

## 3. Área de iniciativas y sugerencias:

- a) Atender, valorar y tramitar las iniciativas y sugerencias presentadas por los usuarios sanitarios para un mejor funcionamiento de los servicios y eficaz cumplimiento de sus derechos, recabando para ello de cualquier entidad, organismo, centro o servicio público o privado los informes y estudios de viabilidad, así como las propuestas o alternativas que dichas iniciativas y sugerencias pudieran dar lugar.
- b) Gestionar, guardar y custodiar un Registro de iniciativas y sugerencias, en coordinación con los registros que al efecto se constituyan en las unidades funcionales dependientes.
- c) Cualesquiera otras que se le encomiende dentro del área.

## 4. Área de información:

- a) Velar por el eficaz cumplimiento del deber de información y asesoramiento a los usuarios sanitarios y beneficiarios del Sistema Canario de la Salud, 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.
- b) Emitir los informes que sobre la materia objeto de su ámbito de actuación le encomiende el titular del Departamento competente en materia de sanidad, por haberlo requerido alguna entidad y organismo público o privado del sector sanitario.
- c) Recabar de las entidades y organismos públicos y privados del sector sanitario, cualquier tipo de información que considere oportuna para un mejor cumplimiento de sus funciones.
- d) Divulgar y difundir información sobre determinados procesos sanitarios que a juicio del titular del Departamento competente en materia de sanidad, resulten ser de interés para los usuarios sanitarios en general.
- e) Analizar, confeccionar, difundir y comunicar los resultados de las encuestas dirigidas a los usuarios.
- f) Elaborar la Memoria Anual de la Oficina.
- g) Elaborar los resúmenes mensuales de actuación.
- h) Elaborar y difundir la Carta de los Derechos y Deberes de los Usuarios Sanitarios.
- i) Cualquier otra que dentro del ámbito del área se le encomiende."

### 3. "Artículo 6.- Ámbito de actuación.

1. Las funciones enumeradas en el artículo anterior serán llevadas a cabo por la Oficina y sus unidades funcionalmente dependientes en relación con las actividades, servicios y prestaciones desarrollados por organizaciones y personas públicas y privadas que constituyen el Sistema Canario de la Salud, dirigidas a la promoción y protección de la salud, prevención de la enfermedad y prestación asistencial sanitaria en caso de pérdida de salud.

2. Las solicitudes, reclamaciones, iniciativas y sugerencias relativas al funcionamiento e información de los servicios administrativos no sanitarios, las reclamaciones de contenido patrimonial, las previas a la vía judicial, los recursos administrativos y demás pretensiones no subsumibles en ninguno de los supuestos del artículo 4, seguirán rigiéndose por su normativa específica y serán remitidas por la unidad receptora al órgano competente."

### 4. "Artículo 8.- Órganos competentes.

1. Corresponde al titular del órgano del que dependa la Oficina la contestación de las reclamaciones y respuesta de las solicitudes, iniciativas y sugerencias siguientes:

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

- Las que por su complejidad exijan una especial labor investigadora, de información o estudio.
- Las que se refieran a varios centros, servicios o establecimientos sanitarios.
- Las que se refieran a las actuaciones realizadas en centros o servicios de carácter privado no concertado.
- Las disconformidades de los usuarios en relación con las contestaciones y respuestas de las reclamaciones y solicitudes recibidas en el primer nivel de actuación.
- Las que sean reiteradas por los usuarios con motivo de la falta de respuesta en plazo de las formuladas en el primer nivel.
- Las que por su importancia, gravedad o trascendencia acuerde el titular de la Consejería competente en materia de sanidad.

2. Corresponde a los Directores de las Áreas de Salud, Gerentes de Atención Primaria, Gerentes de Servicios Sanitarios y a los Directores Gerentes de los Centros Hospitalarios, en un primer nivel de actuación, la contestación de las reclamaciones y respuesta de las solicitudes, iniciativas y sugerencias planteadas en sus respectivas áreas materiales de actuación y no incluidas en el apartado anterior y las que específicamente les encomiende el Consejero competente en materia de sanidad.

3. El ejercicio de las competencias establecidas en los apartados anteriores podrá ser delegado en otros órganos, en los términos previstos en la legislación vigente."

#### 5. "Artículo 9.- Jefe de la Oficina.

1. El Jefe de la Oficina será nombrado por el Consejero competente en materia de sanidad, entre el personal que reúna los requisitos que se establezcan en la relación de puestos de trabajo de la Consejería competente en materia de sanidad.

2. Corresponde al Jefe de la Oficina la elaboración de las propuestas de contestación de las reclamaciones y solicitudes y de las respuestas a las iniciativas y sugerencias que correspondan al titular del órgano del que dependa la Oficina, de conformidad con lo dispuesto en el apartado 1 del artículo anterior, así como la tramitación de los asuntos que de conformidad con los criterios establecidos en el presente Decreto le correspondan.

3. El Jefe de la Oficina ejercerá las funciones de inspección de las obligaciones previstas en el presente Decreto y, específicamente, la coordinación, supervisión y control de la tramitación de los expedientes que correspondan a las unidades funcionalmente dependientes, pudiendo a tal efecto recabar la información y dictar las instrucciones y órdenes de servicio que resulten necesarias."

#### 6. "Artículo 10.- Estructura.

1. Para el desempeño de sus funciones la Oficina contará con la estructura administrativa adecuada, de acuerdo con la relación de puestos de trabajo de la Consejería competente en materia de sanidad que se apruebe.

2. A los efectos de los expedientes y funciones previstas en este Decreto, dependerán funcionalmente de la Oficina:

- Los Servicios de Atención al Usuario o Unidades equivalentes a los mismos existentes en los establecimientos integrados o adscritos en la Red Hospitalaria de Utilización Pública.

- Los Servicios análogos a los anteriores que existan o puedan crearse en las Gerencias de Atención Primaria y en las Gerencias de Servicios Sanitarios.

- Las Unidades Insulares de la Oficina que se creen y se integren en la estructura orgánica de las Direcciones de las Áreas de Salud, así como las unidades de éstas destinadas al cumplimiento de las obligaciones contenidas en este Decreto en su área material de actividad.

3. Las unidades señaladas en el apartado anterior elaborarán las propuestas de contestaciones y respuestas que deban asumir los Directores de Áreas de Salud, Gerentes de Atención Primaria, Gerentes de Servicios Sanitarios y los Directores Gerentes de los Hospitales, de conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 8 del presente Decreto. Además, coordinarán la emisión y remisión de los informes solicitados por la Oficina y garantizarán la ejecución de cualquier tipo de actuación, investigación o estudio que les encomiende la Oficina para la contestación final de las reclamaciones y solicitudes y la respuesta a las iniciativas o sugerencias presentadas en cualquier nivel de actuación."

7. "Artículo 12.- Recepción e iniciación.

1. Las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias presentadas por los usuarios sanitarios en cualquiera de los lugares previstos en el artículo anterior serán cursadas sin dilación a la Oficina o a las unidades adscritas funcionalmente.

2. La unidad receptora, cuando así lo solicite el usuario, procederá a remitir al interesado la copia a él destinada del modelo normalizado en la que figurará en sitio visible la fecha y el número de registro de entrada en cualquiera de los registros de la Consejería competente en materia de sanidad.

Si la reclamación, solicitud, iniciativa o sugerencia se hubiera formulado en modelo distinto al normalizado, se remitirá una copia autenticada del escrito presentado en la que, de manera legible, figurará el número y fecha del registro de entrada.

3. Simultáneamente a su recepción, se inscribirán las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en sus correspondientes registros y se determinará si la tramitación corresponde a la Oficina o a alguna de las unidades a que se refiere el artículo 10.2, en cuyo caso se remitirá la copia del escrito de presentación y, en su caso, la documentación aportada por el usuario."

#### 8. "Artículo 13.- Tramitación.

1. Las reclamaciones, solicitudes, iniciativas o sugerencias en materia sanitaria que deban ser objeto de contestación o respuesta por el titular del órgano del que dependa la Oficina, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 8, apartado 1, del presente Decreto, serán tramitadas por la Oficina central.

2. Corresponde a las Unidades Insulares de la Oficina y a los Servicios de Atención al Usuario o unidades equivalentes de las Direcciones de Área, Gerencias de Atención Primaria, Gerencias de Servicios Sanitarios y de los centros hospitalarios la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas o sugerencias sanitarias que deban ser objeto de contestación o respuesta por parte de los órganos establecidos en el artículo 8, apartado 2, del presente Decreto en función de sus respectivas áreas materiales de actuación."

#### 9. "Artículo 14.- Recursos y discrepancias.

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 queja para la interposición de los recursos frente a los actos que dieron origen a la misma.

En los casos de reclamaciones y solicitudes, cuya resolución no corresponda al titular del órgano del que dependa la Oficina, se podrá plantear ante el mismo por los usuarios un escrito de discrepancia con la contestación o respuesta recibida en el primer nivel de actuación. Asimismo y para tales casos, en el supuesto de no recibir respuesta en el plazo establecido, podrán reiterar la misma ante el titular del órgano del que dependa la Oficina."

#### 10. "Artículo 15.- Instrucción.

1. En la tramitación de las reclamaciones se procederá de la siguiente forma:

- La unidad competente determinará y comprobará los datos, hechos y circunstancias que figuran en la reclamación.

- A su solicitud, el centro, establecimiento o servicio sanitario afectado emitirá un informe en el plazo máximo de veinte días. El informe será firmado por el responsable máximo titular del centro, establecimiento o del servicio, en el caso de centros hospitalarios.

2. A la vista de los informes anteriores, la unidad competente 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, servicio o establecimiento y por las Unidades Insulares en su caso, se derive la plena satisfacción para el usuario reclamante, así se haga constar en el expediente y 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, establecimiento o servicio sanitario afectado, la unidad competente completará, en su caso, la instrucción del expediente, pudiéndose incorporar al mismo las pruebas que se estimen de interés o que se hayan solicitado y admitido.

4. Instruido el expediente se concederá trámite de audiencia a los interesados, formulándose posteriormente por la Oficina o las unidades funcionalmente dependientes 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."

#### 11. "Artículo 16.- Contestación.

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

- Una orden de adopción de medidas tendentes a la subsanación de la anomalía o anomalías detectadas.
- Una recomendación con la misma finalidad anterior, en cuyo caso se fijará un plazo, en función de la naturaleza de aquélla, para que se informe a la Oficina convincentemente 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 incoación de expediente sancionador por posible violación de derechos o incumplimiento de deberes de los usuarios, sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria del personal autor.

2. La contestación de la reclamación deberá ser adoptada y notificada en el plazo máximo de dos meses a contar desde la fecha de entrada en cualquiera de los registros de la Consejería competente en materia de sanidad.

3. La contestación contendrá la posibilidad del usuario de efectuar discrepancia ante el titular del órgano del que dependa la Oficina, dentro del mes siguiente a su notificación.

4. En los casos en los que se plantee discrepancia o se reitere la reclamación por no recibir respuesta en plazo, la contestación deberá ser adoptada por el titular del órgano del que dependa la Oficina y notificada en el plazo máximo de dos meses desde que tenga su entrada en cualquiera de los registros dependientes de dicho órgano."

#### 12. "Artículo 17.- Notificación.

Las unidades de tramitación notificarán la contestación a los interesados, así como a los órganos del Servicio Canario de la Salud que ejerzan competencia directa en el asunto objeto de la reclamación.



La notificación podrá ser sustituida por una comunicación verbal cuando se haya aceptado por el usuario reclamante la fórmula de la mediación."

13. "Artículo 20.- Respuesta.

1. En el supuesto de que por la naturaleza de la solicitud el contenido de la respuesta sea reglado, el Jefe de la unidad de tramitación podrá resolver el expediente.

En los restantes casos, la respuesta del órgano competente se adoptará previa propuesta directa de la unidad de tramitación que corresponda.

2. El plazo de respuesta de las solicitudes será de un mes a contar desde la fecha de entrada en cualquiera de los registros de la Consejería competente en materia de sanidad.

3. La respuesta contendrá la posibilidad del usuario de efectuar discrepancia ante el titular del órgano del que dependa la Oficina, dentro del mes siguiente a su notificación.

4. En los casos en los que se plantee discrepancia ante el titular del órgano del que dependa la Oficina, o se reitere la solicitud por no recibir respuesta en plazo, la contestación deberá ser adoptada por el titular del órgano del que dependa la Oficina y notificada en el plazo máximo de un mes desde que tenga su entrada en cualquiera de los registros dependientes de dicho órgano."

Artículo segundo.- Se añade una Sección 5ª, en el capítulo III, al Decreto 94/1999, de 25 de mayo, por el que se regulan la estructura y el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario, con la denominación y artículos que se establecen a continuación:

"Sección 5ª

Memoria anual y resúmenes

mensuales de actividad

**Artículo 24.- Memoria anual.**

Corresponde a la Oficina central la elaboración de la Memoria anual de actividades de la unidad.

El contenido de la Memoria, su estructura, los criterios de homogeneización de los datos y el procedimiento y plazo de elaboración serán regulados por Orden departamental de sanidad.

**Artículo 25.- Resúmenes mensuales de actividad.**

Los datos estadísticos contenidos en la Memoria tendrán como antecedente necesario los resúmenes mensuales de actividad elaborados por las unidades funcionalmente dependientes de la Oficina.

Tanto la Oficina central como las unidades adscritas funcionalmente elaborarán unos resúmenes mensuales de actividad cuyo contenido será regulado por Orden departamental de sanidad."

## DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.- Usuarios de los servicios sanitarios.

El término paciente contenido en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, por el que se regulan la estructura y el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario, en el resto de las normas reglamentarias dictadas por el Gobierno de Canarias y de inferior rango, así como en las denominaciones de unidades de prestación de servicios sanitarios, se entenderá sustituido por el de usuario.

Segunda.- Medios materiales y personales.

La aplicación de las disposiciones establecidas en el presente Decreto no supondrá incremento alguno del gasto público y se llevará a efecto con los medios de personal y materiales existentes en los diferentes órganos de la Administración sanitaria de la Comunidad Autónoma de Canarias.

## DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Única.- A los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor del presente Decreto no les será de aplicación el mismo, rigiéndose por la normativa anterior.

## DISPOSICIÓN FINAL

Única.- Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor el día 1 de octubre de 2001.

Dado en Las Palmas de Gran Canaria, a 9 de julio de 2001.

EL PRESIDENTE

DEL GOBIERNO,

Román Rodríguez Rodríguez.

EL CONSEJERO DE

SANIDAD Y CONSUMO,

José Rafael Díaz Martínez.

EL CONSEJERO DE PRESIDENCIA

E INNOVACIÓN TECNOLÓGICA,

Julio Bonis Álvarez.