



OFICINA DE DEFENSA DE LOS
DERECHOS DE LOS USUARIOS
SANITARIOS y tramitación de las
reclamaciones, solicitudes, iniciativas
y sugerencias en el ámbito sanitario

**Oficina de Defensa de los Derechos de
los Usuarios Sanitarios y tramitación de
las reclamaciones, solicitudes, iniciativas
y sugerencias en el ámbito sanitario**

Edición

Consejería de Sanidad

Coordinación

Oficina de Defensa de los Derechos
de los Usuarios Sanitarios

Diseño y maquetación

Metrópolis Comunicación

Depósito Legal

xxxxxxx

DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO DE LA SANIDAD

Uno de los objetivos prioritarios asumidos por la Consejería de Sanidad, como entidad de servicio público, es garantizar una prestación asistencial eficaz, diligente y humana a toda la ciudadanía residente en nuestra Comunidad Autónoma. En esa tarea están comprometidos los miles de profesionales que conforman el sistema sanitario público de Canarias, tanto desde la Atención Primaria como desde la Especializada. No obstante, también somos conscientes que, dada la complejidad, amplitud y sensibilidad del vasto universo que representa un sistema público como el sanitario, se pueden producir alteraciones o disfunciones en el normal desarrollo de estas prestaciones a los usuarios.

Es por ello que esta Consejería dispone de una serie de herramientas legalmente establecidas, que permiten garantizar los derechos de aquellos usuarios que consideran no haber recibido la prestación que merecen. Conocer los derechos del ciudadano, pero también sus obligaciones como usuario de un servicio público, es condición indispensable para el correcto funcionamiento de cualquier administración pública.

Contar con la documentación precisa para estar bien informado sobre los servicios a los que puede tener acceso el usuario y los requisitos para su uso, así como recibir información sobre su proceso, diagnóstico, pronóstico, alternativas de tratamiento y, sobre todo, tener conocimiento de todas las vías de reclamación y sugerencias a las que tiene derecho, constituyen para la Administración Sanitaria Canaria un valor importante tanto para el ciudadano como para la propia institución como fórmula para conocer la realidad del ámbito sanitario en las Islas.

Estas son las razones que han llevado a la Consejería de Sanidad a reeditar la Guía de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios (ODDUS) y tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el marco sanitario, en el que se incluye el decreto 94/1999 de 25 de mayo, que contiene la regulación sobre la estructura y funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Usuarios Sanitarios.

Este documento, de fácil manejo para los usuarios, también contiene la Orden de 20 de septiembre de 2001, por la que se desarrolla el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, en el que se incluye el modelo de impresos y de hojas de reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario.

Desde esta Consejería velamos por la defensa de los derechos y deberes de pacientes y usuarios de la sanidad canaria, por lo que se continúa dotando de un instrumento importante que no es otro que la reclamación y defensa de tales derechos ante los servicios prestados, con el objetivo de conseguir una sanidad mejor y de mayor calidad para todos.

María del Mar Julios

Consejera de Sanidad del Gobierno de Canarias

DECRETO 94/1999, de 25 de mayo, por el que se 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. (BOC número 78 - Miércoles 16 de Junio de 1999)¹

La Ley 14/1986, de 26 de abril, General de Sanidad, regula los derechos y obligaciones del ciudadano con respecto a las distintas administraciones públicas sanitarias y entre los primeros cabe citar el derecho del ciudadano a la información sobre los servicios sanitarios a que puede acceder y los requisitos necesarios para su uso, a la información sobre su proceso, incluyendo diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento, así como el derecho a utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias.

A partir de la citada Ley General de Sanidad, para los Hospitales gestionados por el Insalud, se crean por el Real Decreto 521/1987, de 15 de abril, los Servicios de Atención al Paciente adscritos a las Gerencias de los Hospitales que desde entonces vienen cumpliendo, con las funciones de atención al paciente o a sus parientes próximos, representantes o acompañantes, de información a los mismos sobre

la organización del hospital, servicios disponibles, horarios de funcionamiento y de visitas y otras actividades que puedan ayudarles, facilitarles y mejorar su estancia en el mismo, así como de tramitación y propuesta de resolución al Director Gerente de las reclamaciones, quejas y sugerencias de los usuarios.

Por su parte, la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias, dedica el Capítulo II de su Título Primero a la regulación de los derechos y deberes de los ciudadanos españoles en el marco del Sistema Canario de la Salud, así como de los medios que garantizan la plena efectividad de dichos derechos y deberes.

En relación con este último aspecto de garantía de la efectividad de los derechos y deberes, el artículo 12.4 de la referida Ley 11/1994, señala que los servicios, centros y establecimientos sanitarios públicos y privados, deberán disponer y, en su caso, tener permanentemente a disposición de los usuarios:

- a) Información accesible, suficiente y comprensible sobre los derechos y deberes de los usuarios.
- b) Formularios de sugerencias y reclamaciones.
- c) Personal y locales bien identificados para la atención de la información, reclamaciones y sugerencias del público.

¹ El presente texto recoge las modificaciones introducidas por el Decreto 147/2001, de 9 de julio (BOC nº. 88, de 18.07.2001). La exposición de motivos de dicho Decreto es del siguiente tenor literal:

“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 radicadas 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,”

Con ello la Ley de Ordenación Sanitaria Canaria amplía a la esfera sanitaria privada los derechos y deberes de los usuarios sanitarios, así como la aplicación de los medios e instrumentos que garantizan su cumplimiento.

Por otra parte, y con el fin de asegurar la aplicación de estos medios de garantía que la norma otorga a todos los ciudadanos españoles dentro del Sistema Canario de la Salud, el apartado 6 del mencionado artículo 12 de la Ley 11/1994, dispone expresamente que en la Administración canaria habrá una unidad administrativa específica denominada Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios, con dependencia orgánica y funcional de la Consejería competente en materia de sanidad y, que esta unidad estará específicamente encargada de atender solicitudes y reclamaciones de los usuarios de los servicios sanitarios públicos y privados.

La creación de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios, con el fin de servir de apoyo y asistencia directa y permanente al Consejo competente en materia de sanidad en su función de velar y garantizar el cumplimiento y efectividad de los derechos y deberes reconocidos a los usuarios sanitarios del Sistema Canario de la Salud, se ha instrumentado en el Decreto 198/1997, de 24 de julio (B.O.C. nº 109, de 20.8.97), por el que se modifica parcialmente la relación de puestos de trabajo de la Consejería de Sanidad y Consumo.

Mediante el presente Decreto se determinan normativamente las áreas de actuación de la Oficina, así como las reglas mínimas de actuación que han de regir en su funcionamiento, configurando la unidad como un centro impulsor del mandato legal contemplado en el artículo 12.6 de la Ley 11/1994.

En su virtud, a propuesta conjunta de las Consejerías de Presidencia y Relaciones Institucionales y de Sanidad y Consumo, informados el Consejo de Dirección del Servicio Canario de la Salud y el Consejo Canario de la Salud, y previa deliberación del Gobierno en su reunión del día 25 de mayo de 1999.

DISPONGO:

CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.- Objeto.

El objeto del presente Decreto es regular la estructura y el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las solicitudes, reclamaciones, iniciativas y sugerencias de los usuarios del Sistema Canario de la Salud.

Artículo 2.- La Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios.

Con categoría administrativa de Servicio y dependencia orgánica y funcional de la Consejería competente en materia de sanidad, la Oficina de Defensa de los Derechos de Usuarios Sanitarios es la unidad responsable del cumplimiento con efectividad del régimen de los derechos reconocidos a los usuarios del Sistema Canario de la Salud por la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias.

Artículo 3.- Principios rectores de la actuación de la Oficina.²

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.

2. Este artículo se transcribe con la redacción dada por el Decreto 147/2001, de 9 de julio.

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.

Artículo 4.- Áreas funcionales de actuación.

Dentro del Sistema Canario de la Salud, la actuación administrativa de la Oficina abarca las siguientes áreas funcionales:

1. Reclamaciones, que constituyen las quejas de los usuarios sobre su insatisfacción por los servicios sanitarios recibidos.
2. Solicitudes, que son las demandas de información escrita sobre servicios y prestaciones sanitarios, derechos y deberes de los usuarios, procedimientos, normativa y cuestiones de naturaleza sanitaria.
3. Iniciativas, que son las propuestas que formulan los usuarios para mejorar el grado de cumplimiento y observancia de los derechos y de los deberes de los usuarios, del funcionamiento de los servicios sanitarios y del cuidado y atención de los enfermos.
4. Sugerencias, que son las comunicaciones de ideas concretas proporcionadas por los usuarios para la mejora de los servicios.
5. Información que, sin perjuicio de la proporcionada mediante la contestación de las solicitudes, abarca la que se impulsa oficialmente por la Oficina para facilitar el ejercicio de los derechos reconocidos a los usuarios sanitarios.

Artículo 5.- Funciones.²

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

2. Este artículo se transcribe con la redacción dada por el Decreto 147/2001, de 9 de julio.

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 encomendadas en el 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.

Artículo 6.- Ámbito de actuación.²

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

2. Este artículo se transcribe con la redacción dada por el Decreto 147/2001, de 9 de julio.

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.

Artículo 7.- Deber de colaboración.

1. Los órganos administrativos del Departamento competente en materia de sanidad, sus Organismos Autónomos de carácter sanitario, así como los centros, establecimientos y servicios sanitarios, públicos y privados, tienen el deber general de colaborar con la Oficina en el ejercicio de sus funciones.

2. Cuando la complejidad técnica del asunto sometido a la Oficina así lo aconseje, el consejero competente en materia de sanidad, directamente o a propuesta del Jefe de la Oficina, podrá requerir la asistencia técnica o el asesoramiento específico de cualquier órgano o unidad del Departamento o del Servicio Canario de la Salud.

CAPÍTULO II ESTRUCTURA

Artículo 8.- Órganos competentes.²

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.

Artículo 9.- Jefe de la Oficina.²

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

2. Este artículo se transcribe con la redacción dada por el Decreto 147/2001, de 9 de julio.

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.

Artículo 10.- Estructura².

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.

CAPÍTULO III PROCEDIMIENTO

Sección 1ª Disposiciones comunes

Artículo 11.- Presentación.

1. Las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias de los usuarios sanitarios se dirigirán al titular del Departamento competente en materia de sanidad y se presentarán:

- a)** En los lugares y forma que con carácter general establezca en cada momento la legislación reguladora del Procedimiento Administrativo Común.

- b)** En los centros o dependencias donde se ubique la oficina de registro de entrada de los órganos que integran el Departamento, y el Servicio Canario de la Salud, en los Centros de Atención Primaria y en los servicios de atención al paciente o unidades similares habilitadas para atender al público de los centros, establecimientos y servicios hospitalarios integrados o vinculados a la Red Hospitalaria de Utilidad Pública.

2. La presentación de las reclamaciones deberá hacerse preferentemente en el impreso de hojas

2. Este artículo se transcribe con la redacción dada por el Decreto 147/2001, de 9 de julio.

normalizadas, numeradas y autocopiativas, que constará de un original y dos copias según el modelo que se determine por Orden Departamental, o por escrito en cualquier formato.

3. La presentación de las solicitudes, iniciativas y sugerencias se podrá realizar en los modelos oficiales determinados por Orden Departamental o en cualquier formato.

4. Los modelos oficiales para las reclamaciones y para las solicitudes, iniciativas y sugerencias deberán estar a disposición de los usuarios sanitarios en todos los centros o dependencias donde se ubique la oficina de registro de entrada de los órganos, organismos y entidades dependientes de la Consejería competente en materia de sanidad, de los órganos del Servicio Canario de la Salud, así como en los servicios, centros y establecimientos sanitarios públicos y privados.

La Oficina velará por el cumplimiento de lo dispuesto en el artículo anterior mediante las oportunas comprobaciones.

Artículo 12.- Recepción e iniciación.²

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.

Artículo 13.- Tramitación.²

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.

Artículo 14.- Recursos y discrepancias.²

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

2. Este artículo se transcribe con la redacción dada por el Decreto 147/2001, de 9 de julio.

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.

Sección 2ª

Reclamaciones

Artículo 15.- Instrucción.²

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 ins-

trucción 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.

Artículo 16.- Contestación.²

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

2. Este artículo se transcribe con la redacción dada por el Decreto 147/2001, de 9 de julio.

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.

Artículo 17.- Notificación.²

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.

Sección 3ª **Solicitudes**

Artículo 18.- Solicitudes.

1. Los usuarios del Sistema Canario de la Salud podrán dirigir solicitudes a la Oficina para recabar información escrita sobre los servicios y prestaciones sanitarias, derechos y deberes de los usuarios, procedimientos, normativa y demás cuestiones de naturaleza sanitaria.

2. Las solicitudes pueden ser formuladas por escrito o verbalmente.

3. No tienen la consideración de solicitudes, a los efectos del presente Decreto, las formuladas verbalmente que versen sobre aspectos prácticos

e internos de un centro, establecimiento o servicio hospitalario o extrahospitalario y de asistencia primaria, como pueden ser horarios, servicios, prestaciones, requisitos de entrada y salida, de alta y baja y demás de carácter habitual, que podrán ser atendidas y gestionadas por los servicios de atención al paciente o unidades similares habilitadas para atender al público, que contestarán, asimismo, de forma directa y verbal.

Artículo 19.- Tramitación.

Para la respuesta de las solicitudes planteadas se podrán recabar los informes pertinentes, que deberán ser evacuados en un plazo máximo de quince días.

Artículo 20.- Respuesta.²

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

2. Este artículo se transcribe con la redacción dada por el Decreto 147/2001, de 9 de julio.

máximo de un mes desde que tenga su entrada en cualquiera de los registros dependientes de dicho órgano.

Sección 4ª **Iniciativas y sugerencias**

Artículo 21.- Iniciativas y sugerencias.

Las iniciativas y sugerencias que presenten los usuarios sanitarios tendrán por finalidad proponer la mejora del grado de cumplimiento y observancia de los derechos y deberes de los usuarios, el de funcionamiento de los servicios sanitarios y el cuidado y atención de los enfermos.

Las autoridades sanitarias impulsarán y fomentarán la realización de encuestas que permitan instrumentalizar iniciativas y sugerencias.

Artículo 22.- Tramitación.

La Oficina y sus unidades insulares, dentro del ámbito de actuación propio, procederán a la tramitación de las iniciativas y sugerencias presentadas por los usuarios, solicitando de los órganos, dependencias o establecimientos administrativos o sanitarios, públicos o privados, los informes y estudios que estimen oportunos para la elaboración de la propuesta sobre la viabilidad de la iniciativa o sugerencia.

Artículo 23.- Finalización.

El órgano competente, a la vista de la propuesta emitida, decidirá sobre la respuesta definitiva que se notificará al usuario interesado con los comentarios que puedan desprenderse en su caso.

El plazo de contestación de las iniciativas y sugerencias será de dos meses a contar desde la fecha de entrada en cualquiera de los registros de la Consejería competente en materia de sanidad.

Sección 5ª **Memoria anual y resúmenes mensuales de actividad³**

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.

³ Sección introducida por el Decreto 147/2001, de 9 de julio.

⁴ Corrección de error, BOC número 93, de 16 de Julio de 1999. En la redacción inicial figuraba el artículo 11.2.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Única.- Hasta tanto entren en funcionamiento las unidades insulares a que hace referencia el artículo 10.2^a las funciones que el presente Decreto les atribuye serán asumidas directamente por las Direcciones de cada una de las Áreas de Salud.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.- Se faculta al Consejero competente en materia de sanidad para dictar las disposiciones necesarias a fin de cumplir con lo previsto en el presente Decreto.

Segunda.- El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.

Dado en Las Palmas de Gran Canaria, a 25 de mayo de 1999.

Las disposiciones de cierre del 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, tiene el siguiente contenido:

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.

ORDEN de 20 de septiembre de 2001, por la que se desarrolla el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, que regula la estructura y 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 y se aprueban los impresos y modelos de hojas de reclamaciones y de solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario.

El Decreto 147/2001, de 9 de julio, añadió al Decreto 94/1999, de 25 de mayo, por el que se regula la estructura y 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, la Sección 5ª de la disposición reglamentaria con el título de «Memoria anual y resúmenes mensuales de actividad». En la citada Sección se contiene la obligación de la Oficina y de sus unidades funcionalmente dependientes de elaborar unos documentos mensuales en los que se recoja numéricamente la actividad realizada en cada periodo mensual y que sirvan de presupuesto necesario para la confección de la memoria anual de la Oficina. El texto reglamentario de origen contiene el mandato de regulación posterior del contenido, estructura y plazo de elaboración de la memoria, así como de los resúmenes mensuales, que se cumple con la presente Orden Departamental.

Finalmente, la posibilidad de reiterar ante el titular del órgano del que depende la Oficina la reclamación o solicitud por inactividad de las unidades funcionalmente adscritas aconseja la modificación del impreso oficial de reclamación y del modelo oficial de solicitud, aprobados inicialmente por la Orden Departamental de 7 de abril de 2000 (B.O.C. nº 72, de 12.6.00).

En su virtud, a propuesta de la Secretaría General Técnica y previo informe del Servicio Jurídico,

D I S P O N G O: **PRIMERO.- MEMORIA ANUAL.**

La memoria anual de actividades de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios será elaborada siguiendo los siguientes criterios:

1. El contenido de la memoria se basará en información homogénea proporcionada por las distintas unidades funcionalmente dependientes, dividiéndose en apartados correspondientes a las reclamaciones, las solicitudes, iniciativas y sugerencias y al estado de los expedientes.
2. La información correspondiente a las reclamaciones y solicitudes se clasificará y codificará según las clasificaciones y códigos señalados en los anejos I y II, respectivamente, de la presente Orden Departamental.
3. La información correspondiente a las iniciativas y sugerencias no estará sujeta a clasificación ni codificación, correspondiendo su valoración directamente de los datos consignados libremente.

Segundo.- Plazo de elaboración de la memoria anual.

La memoria anual deberá ser finalizada antes del 28 de febrero del año siguiente al que corresponda su contenido.

Dentro del primer mes del año, la Oficina elaborará un documento provisional en el que se contendrán los datos totalizados y desagregados por clase de atención para las distintas Direcciones, Gerencias y Direcciones Gerencias a que se refiere el artículo 8 del Decreto 94/1999, de 25 de mayo.

Tercero.- Procedimiento de elaboración de la memoria anual.

El documento provisional a que se refiere el apartado segundo de la presente Orden se confeccionará con los datos proporcionados por las unidades funcionalmente dependientes de la Oficina y contenidos en los resúmenes mensuales de actividad.

Dichos datos serán objeto de agregación y de elaboración de cuadros estadísticos.

El documento provisional será repartido entre todas las unidades dependientes, que en el plazo de quince días deberán:

- Ratificar los datos que les correspondan.
- En caso de variación, proponer los nuevos datos y justificar las alteraciones.
- Añadir a la serie de datos los que se refieren a la contestación ya efectuada de las reclamaciones y solicitudes y señalar las que quedan pendientes.
- Comentar los datos proporcionados por la propia unidad y los deducidos del documento provisional.

Cuarto.- Finalización de la memoria anual.

Una vez ratificados los datos o justificadas sus variaciones, la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios finalizará los trabajos de composición, evaluación y redacción de los comentarios y conclusiones finales de la memoria.

La memoria será suscrita por el titular del órgano del que dependa la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios.

Quinto.- Resúmenes mensuales de actividad.

Los resúmenes mensuales de actividad constituyen el antecedente estadístico necesario de la memoria anual.

Serán elaborados por la Oficina y sus unidades funcionales en los quince días naturales siguientes a la finalización del mes a que se refieran.

Los datos relativos a las reclamaciones y solicitudes se clasificarán y catalogarán de conformidad con lo previsto en los anejos I y II de la presente Orden Departamental, constituyendo el contenido

básico de la estructura de la memoria a la que deberán incorporarse.

Los datos serán desagregados a nivel de centros en atención primaria y de servicios en atención especializada, totalizándose, además, por cada órgano a los que se refiere el artículo 8.2 del Decreto 94/1999, de 25 de mayo.

Los datos correspondientes a las iniciativas y sugerencias serán de libre consignación.

A partir del segundo mes de cada serie anual, los datos se presentarán también en cifras acumuladas con relación a los proporcionados en el resumen anterior.

Sexto.- Impresos y modelos oficiales.

Los impresos y modelos oficiales para la presentación preferente de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias son los que se recogen en los anejos III, IV y V, respectivamente, de la presente Orden.

Séptimo.- Utilización de impresos y modelos anteriores.

Los impresos y modelos oficiales de reclamaciones y solicitudes, anteriores a la entrada en vigor de la presente Orden Departamental, podrán seguir utilizándose hasta que se agoten, siempre que se incorpore a los mismos mediante estampación de sello de caucho o cualquier otro procedimiento la información adicional contenida en los anejos III y IV.

Octavo.- Ejecución.

Se faculta al Secretario General Técnico del Departamento para la realización de los actos de ejecución de la presente Orden Departamental y en particular para establecer el sistema de numeración de los impresos y modelos de hojas de reclamaciones y de solicitudes, iniciativas y sugerencias.

Noveno.- Derogación.

2. Este artículo se transcribe con la redacción dada por el Decreto 147/2001, de 9 de julio.

Queda derogada la Orden de 7 de abril de 2000 (B.O.C. nº 72, de 12.6.00), por la que se aprueban los impresos y modelos de hojas de reclamaciones y de solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario.

Entrada en vigor.

La presente Orden Departamental será publicada en el Boletín Oficial de Canarias y entrará en vigor el día 1 de octubre de 2001.

*Santa Cruz de Tenerife,
a 20 de septiembre de 2001.*

**EL CONSEJERO DE
SANIDAD Y CONSUMO,**

José Rafael Díaz Martínez.

A N E J O I

RECLAMACIONES Y SOLICITUDES

Definición y clasificación

GRUPOS.

1.- Asistenciales.

Son las referidas a un acto o proceso asistencial en su totalidad efectuado por un equipo sanitario para tratar de dar solución a un problema de salud.

2.- De trato.

Son las referidas a las relaciones entre personas propias de cualquier organización que presta un servicio.

3.- De información.

Son las referidas a la comunicación oral o escrita, tanto de los servicios o prestaciones sanitarias, como de los derechos y deberes de los usuarios, procedimientos, normativa y demás cuestiones de naturaleza sanitaria.

4.- De organización.

Son las referidas a la planificación, ordenación, coordinación o resolución de las diferentes estructuras y circuitos de la red asistencial.

5.- De hostelería/habitabilidad/confort.

Son las referidas a las condiciones de hostelería, habitabilidad, alojamiento y confort de los usuarios en el centro asistencial.

6.- Otros.

Son las reclamaciones y solicitudes referidas a los aspectos no catalogados en los grupos anteriores. Su utilización debe ser residual, sólo aplicable en los casos de no proceder otra anterior.

ANEXO II

CÓDIGOS DE LOS GRUPOS RELATIVOS A LAS RECLAMACIONES Y SOLICITUDES

Grupo 1. *ASISTENCIALES.*

101 Negativa a la prestación de la asistencia. (Reclamación relativa a la no prestación de la asistencia sanitaria solicitada).

102 Insatisfacción con la prestación de la asistencia. (Reclamación que contiene la consideración del usuario de que la atención sanitaria solicitada ha sido insuficiente).

103 Demora en la asistencia. (Reclamación sobre el excesivo tiempo de espera para ser atendido el usuario).

104 Infección nosocomial. (Reclamación relativa a la posible infección del usuario durante su permanencia en el recinto hospitalario).

105 Error asistencial. (Reclamación cuyo objeto se basa en una equivocación de

105.1 de diagnóstico

105.2 de tratamiento o medicación

105.3 de intervención quirúrgica

105.4 otros).

106 Incumplimiento de la dieta alimenticia. (Reclamación que se basa en un posible error imputable al centro sanitario en cuanto al régimen alimenticio prescrito al paciente).

107 Imputación de mala praxis. (Reclamación relativa a la actuación del profesional sanitario contraria a la práctica asistencial).

108 Negativa a la elaboración de bajas y altas de Incapacidad Temporal y prestaciones complementarias. (Reclamaciones sobre la negativa a dar bajas laborales de IT, las correspondientes altas y las prestaciones complementarias, según las obligaciones que cada personal tiene en los niveles asistenciales).

109 Recetas médicas. (Reclamaciones cuyo objeto se basa en la negativa de la prescripción de recetas médicas).

110 Otros. (Reclamaciones cuyo objeto no está incluido en los apartados anteriores del Grupo 1).

Grupo 2. *TRATO.*

201 Trato personal inadecuado. (Reclamaciones relativas a la falta de trato adecuado o modo de relación entre el usuario y el personal, incluyendo las faltas de respeto y consideración).

202 Falta de intimidad. (Reclamaciones que se basan en la realización del acto o proceso asistencial sin el cuidado y respeto debido a las normas y costumbres que se vinculan con la intimidad de las personas).

203 Falta de confidencialidad. (Reclamación relativa al posible incumplimiento de las normas vigentes respecto del secreto profesional y la divulgación de aspectos personales, del diagnóstico, de la terapéutica, etc.).

204 Represalia por reclamación. (Reclamación relativa a la interpretación del usuario de que el mal trato recibido es consecuencia de la presentación de una reclamación).

205 Actuaciones contra la integridad de las personas. (Reclamaciones sobre actuaciones contra la integridad física o moral de las personas).

206 Otros. (Reclamaciones cuyo objeto no está incluido en los apartados anteriores del Grupo 2).

Grupo 3. *INFORMACIÓN.*

301 Información general. (Reclamación cuyo objeto versa sobre la falta, insuficiencia o inadecuación de la información pública).

302 Información asistencial. (Reclamación cuyo objeto versa sobre la falta, insuficiencia o inadecuación de la información asistencial).

303 Falta/Demora en la elaboración del informe escrito. (Reclamación relativa a la ausencia o retraso en la elaboración de los informes escritos).

304 Denegación de informe escrito. (Reclamación relativa a la denegación en la elaboración de un informe que la institución sanitaria se encuentra obligada a realizar).

305 Falta o deficiencia en la historia y documentación clínica. (Reclamación relativa a las deficiencias, pérdida temporal o definitiva de la historia clínica y documentación asistencial).

306 Falta de consentimiento informado. (Reclamación relativa a la falta de materialización formal, por ambas partes, del consentimiento informado, siempre y cuando lo requiera el acto asistencial).

307 Otros. (Reclamaciones cuyo objeto no está incluido en los apartados anteriores del Grupo 3).

Grupo 4. ORGANIZACIÓN Y TRÁMITES.

401 Listas de espera. (Reclamaciones relacionadas con la situación de espera para acceso al sistema en los siguientes supuestos:

401.1 de consulta

401.2 de ingreso hospitalario

401.3 de intervención quirúrgica

401.4 de pruebas diagnósticas

401.5 de terapéutica).

402 Suspensión/anulación. (Reclamaciones relativas a la anulación o traslado de fecha de un acto asistencial respecto de la citación, en los siguientes supuestos:

402.1 de consulta

402.2 de ingreso programado

402.3 de intervención quirúrgica

402.4 de pruebas diagnósticas

402.5 de terapéutica).

403 Citación. (Reclamaciones relacionadas con posibles errores en la citación de los usuarios).

404 Cita previa centralizada. (Reclamaciones referidas a la citación realizada a través del programa de cita previa).

405 Deficiencias en el traslado interno. (Reclamaciones referidas a las incidencias ocurridas en el traslado dentro del centro).

406 Transporte sanitario externo. (Reclamaciones referidas a los servicios concertados de ambulancias).

407 Incumplimiento de horario. (Reclamaciones relativas al posible incumplimiento por el profesional del horario laboral establecido).

408 Deficiencias en el proceso de ingreso/acceso. (Reclamaciones sobre incidencias surgidas en el ingreso hospitalario).

409 Asignación o cambio de médico. (Reclamaciones surgidas en el proceso de cambio de facultativo y las relativas al posible rechazo del paciente por parte del médico).

410 Desaparición de objetos. (Reclamaciones sobre posible desaparición de objetos entregados a la custodia del personal).

411 Sustracción. (Reclamaciones que tienen por objeto el posible hurto de bienes de los usuarios).

412 Deficiencias en la coordinación. (Reclamaciones sobre descoordinación en las relaciones entre niveles asistenciales o dentro de la propia institución sanitaria).

413 Trámites dificultosos. (Reclamaciones relativas a la consideración de los usuarios sobre la dificultad de los trámites o procedimientos).

414 Solicitud de segunda opinión. (Reclamación sobre no tramitación o denegación de una segunda opinión).

415 Derivación a otros centros. (Reclamación por la negativa a que el paciente sea trasladado a otro centro).

416 Demora en el abono de prestaciones complementarias, reintegro de gastos, etc. (Reclamaciones relativas a la tardanza en la contestación de una prestación complementaria o reintegro de gastos).

417 Denegación de prestaciones complementarias, reintegros de gastos, etc. (Reclamaciones relativas a posibles lesiones de los derechos de los usuarios por denegación de una prestación complementaria o reintegro de gastos).

418 Error de facturación. (Reclamaciones cuyo objeto versa sobre posible error material o diferencia con respecto a la facturación efectuada en episodios asistenciales en los que existe un sujeto obligado al pago).

419 Desacuerdo con el coste de la asistencia. (Reclamación relativa a un desacuerdo entre el coste de la asistencia y la prestación asistencial).

420 Incumplimiento de las normas sectoriales y en especial las relativas al consumo del tabaco. (Reclamaciones sobre incumplimiento de la normativa sectorial vigente, en especial a las infracciones sobre consumo de tabaco).

421 Desacuerdo con las normas institucionales. (Reclamaciones sobre disconformidad con las normas de funcionamiento propias de la institución).

422 Huelga. (Reclamación que se produce ante una situación de no asistencia por razones de huelga laboral).

423 Compensación económica por extravío de objetos personales. (Reclamación relativa a la indemnización por objetos personales extraviados).

424 Cobro indebido de honorarios. (Reclamación por el cobro indebido de honorarios que se ha realizado por acto asistencial).

425 Otros. (Reclamaciones cuyo objeto no está incluido en los anteriores del Grupo 4).

Grupo 5. HOSTELERÍA/ HABITABILIDAD/CONFORT.

501 Insatisfacción. (Reclamaciones que exteriorizan la disconformidad con el funcionamiento de los siguientes servicios:

501.1 Consultorio

501.2 Habitación

501.3 Infraestructura y locales

501.4 Equipamiento

501.5 Mantenimiento

501.6 Alimentación

501.7 Limpieza

501.8 Lencería

501.9 Televisión)

502 Falta de silencio. (Reclamaciones sobre la existencia de ruidos que perturban la tranquilidad de los pacientes).

503 Problemas en la comunicación/teléfono. (Reclamaciones sobre la dificultad de establecimiento de las comunicaciones).

504 Falta de seguridad (Reclamaciones que precisan carencias en las condiciones de seguridad en los centros).

505 Otros. (Reclamaciones no incluidas en los apartados del Grupo 5).

Grupo 6. OTROS. (Reclamaciones no codificadas en los Grupos anteriores).



**IMPRESO OFICIAL DE RECLAMACIONES
EN EL ÁMBITO SANITARIO**

Reclamante:

Nombre y apellidos:

Domicilio:

Localidad:.....C.P.:.....

Isla:.....D.N.I.:.....Teléfono:.....

Reclama contra:.....

Servicio:.....Centro:.....

Día y hora de los hechos objeto de la reclamación:

Persona afectada:

N° A.S.S.: N° teléfono: Parentesco:.....

TEXTO:

[illegible]

En a de de

Firma

Exma. Sra. Consejera de Sanidad

Información Adicional: La contestación de la reclamación contenida en este impreso deberá ser adoptada y notificada en el plazo de 2 meses desde su presentación en cualquiera de los registros de la Consejería competente en materia de sanidad. En el caso de no recibir contestación en dicho plazo, el usuario podrá reiterar la reclamación ante la Secretaría General Técnica de dicha Consejería.



MODELO OFICIAL DE INICIATIVAS O SUGERENCIAS EN EL ÁMBITO SANITARIO

Solicitante:

Nombre y apellidos:

D.N.I. N.º A.S.S.:

Domicilio:

Localidad : C.P.:

Isla: **Teléfono:**

EXPONE

[illegible]

En, a, de, de

Firma

Exma. Sra. Consejera de Sanidad

Orden de 28 de febrero de 2005, de la Consejera de Sanidad, por la que se aprueba la Carta de los Derechos y de los Deberes de los Pacientes y Usuarios Sanitarios y se regula su difusión. (B.O.C. nº 55 de 17 de marzo)

El reconocimiento y la plasmación jurídica de los derechos y de los deberes de los pacientes y usuarios sanitarios se recogen por vez primera en nuestra legislación en la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.

La Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias, dentro del marco jurídico anterior, relaciona en el Capítulo II del Título Primero, los derechos y los deberes de los ciudadanos en el Sistema Canario de la Salud.

La Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, recoge con carácter básico, derechos esenciales de los pacientes y usuarios, definiendo ambos conceptos.

Es tarea de los poderes públicos la protección jurídica de los derechos reconocidos, pero también, en una misma dimensión e importancia, la codificación y difusión de los mismos, de tal manera, que todos los ciudadanos puedan tener un rápido acceso al conocimiento de sus obligaciones y derechos.

Sólo con un conocimiento exacto de los derechos pueden éstos ser ejercitados por sus titulares y, en perfecta correspondencia, sólo podrán ser exigibles las obligaciones al usuario cuando conozca su contenido.

Dentro de la ordenación sanitaria de Canarias, la Ley 11/1994, de 26 de julio, configura un marco garantista de los derechos y de los deberes de los ciudadanos. Así en el artículo 12 de la Ley se encomienda a la Administración sanitaria para que garantice a los ciudadanos la información suficiente sobre los derechos y

los deberes en el Sistema Canario de la Salud (letra a del apartado 1 del precepto). La propia disposición legal citada crea, en el mismo artículo pero en su apartado 6, una unidad administrativa específica, la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios, adscrita orgánica y funcionalmente a la Consejería competente en materia de sanidad.

El Decreto 94/1999, de 25 de mayo, regula la estructura y el funcionamiento de la Oficina de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario (BOC nº 78, de 16 de junio). Según el artículo 2 de la citada disposición *“la Oficina es la unidad responsable del cumplimiento con efectividad del régimen de los derechos reconocidos a los usuarios del Sistema Canario de la Salud por la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias”*.

Dentro del área funcional de información, el artículo 5.4 letra g) del Decreto 94/1999 atribuye a la Oficina la función de elaborar y difundir la Carta de los Derechos y de los Deberes de los Pacientes y Usuarios Sanitarios.

De acuerdo con la Disposición Final Primera de la norma reglamentaria citada, corresponde al Consejero competente en materia de sanidad dictar las disposiciones necesarias a fin de cumplir el mencionado mandato reglamentario.

En consecuencia,

DISPONGO

Artículo 1.- Objeto.

La presente Orden tiene por objeto aprobar la Carta de los Derechos y de los Deberes de los Pacientes y Usuarios Sanitarios del Sistema Canario de la Salud que se incorpora como anexo I.

Artículo 2.- Difusión de la Carta.

1.- La Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios se encargará de la elaboración de los soportes informáticos y documentales a los que se incorporará la Carta, así como de su difusión entre los centros, establecimientos y servicios sanitarios integrantes del Sistema Canario de la Salud.

2.- Los responsables de los centros, servicios y establecimientos sanitarios deberán mantener el material en el que se recoja la Carta a disposición de los pacientes o usuarios sanitarios y, especialmente, en las zonas habilitadas para la atención al público.

3.- Los carteles que se confeccionen se fijarán en las paredes con mayor tránsito de pacientes o usuarios, de acuerdo con las características de los Centros.

4.- Los folletos, dípticos y hojas informativas se habilitarán en mostradores y lugares que puedan ser fácilmente accesibles a los usuarios para su consulta.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.- Suministro del material.

La Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios velará para que la Carta de los Derechos y de los Deberes de los Pacientes y Usuarios Sanitarios del Sistema Canario de la Salud, en los soportes que se confeccionen, esté a su disposición, renovando periódicamente el suministro a los distintos centros, establecimientos y servicios sanitarios, según las necesidades reales de los mismos.

Segunda.- Coste de la elaboración.

Cuando la demanda de material tenga carácter extraordinario o supere la media real, el coste de la confección del material podrá imputarse al centro, servicio o establecimiento sanitario que la haya originado.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.- Ejecución.

Se faculta a la Secretaria general técnica de este Departamento para dictar los actos necesarios para la ejecución de la presente Orden.

Segunda.- Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de Canarias.

Santa Cruz de Tenerife,
a 28 de febrero de 2005.

LA CONSEJERA DE SANIDAD

María del Mar Julios Reyes.

ANEXO CARTA DE LOS DERECHOS Y DE LOS DEBERES DE LOS PACIENTES Y USUARIOS DEL SISTEMA CANARIO DE LA SALUD

DERECHOS

1.- Al respeto de su personalidad, dignidad humana e intimidad, a la autonomía de su voluntad y a la no discriminación.

2.- A la Información completa y continuada sobre su proceso (diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento), en términos comprensibles para él y, en su caso, a sus familiares o personas legalmente responsables y al respeto de la voluntad de no ser informado.

3.- Al acceso, con las reservas marcadas por la Ley, a la documentación que integra su historia clínica y a la obtención de copia de sus datos y a que los centros sanitarios dispongan de mecanismos de custodia activa y diligente de las historias clínicas.

4.- A la confidencialidad de toda la información relacionada con su proceso y estancia en cualquier Centro Sanitario de Canarias.

5.- A disponer, en todos los centros, servicios y establecimientos sanitarios y socio sanitarios, de una carta de derechos y deberes por la que ha de regirse su relación con los mismos y a la formulación de Sugerencias y Reclamaciones, así como a recibir respuesta por escrito dentro del plazo reglamentario.

6.- A participar en las actividades sanitarias, a través de las instituciones comunitarias en los términos establecidos por la Ley.

7.- A la información suficiente, comprensible y adecuada sobre los factores, situaciones y causas de riesgo para la salud individual y colectiva y sobre los servicios, unidades asistenciales y prestaciones

sanitarias y sobre los requisitos necesarios para su uso y acceso.

8.- A que se le extienda certificación acreditativa de su estado de salud, que será gratuita cuando así se establezca por una disposición legal o reglamentaria.

9.- A la promoción y educación para la salud.

10.- A las prestaciones y servicios de salud, acorde con los recursos disponibles del Sistema Canario de la Salud.

11.- A obtener los medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios en los términos que se establezcan por la Administración General del Estado.

12.- A la igualdad en el acceso y uso de los Servicios Sanitarios.

13.- A la libre elección de médico general, pediatra (hasta los 14 años), toco ginecólogo y psiquiatra, de entre los que presten sus servicios en la Zona Básica de Salud o en el municipio de su lugar de residencia.

14.- A la elección, previa indicación facultativa, entre los servicios y Centros que forman parte del Servicio Canario de la Salud, o, en su caso, de la Red Hospitalaria de Utilización Pública, de acuerdo con los siguientes principios:

- a) Optimización de los recursos públicos
- b) Disponibilidad en cada momento de los medios y recursos del Sistema Canario de la Salud.
- c) Ordenación eficiente y eficaz de los Recursos Sanitarios
- d) Garantía de Calidad Asistencial.

15.- A la asignación e identificación de un médico (y suplente en caso de ausencia) que asumirá la responsabilidad ordinaria de la relación con el equipo asistencial durante su proceso, así como de la situación de ingreso, y garantizará su derecho a la información.

16.- A ser advertido y autorizar previamente y por escrito, los procedimientos que se realicen cuando vayan a ser utilizados en un proyecto docente o de investigación, que, en ningún caso podrá comportar peligro adicional para su salud.

17.- A la libre elección entre las opciones clínicas disponibles, después de recibir la información adecuada, siendo preciso el consentimiento previo del paciente para la realización de cualquier intervención, excepto en los supuestos legales establecidos.

18.- A negarse a cualquier tratamiento, excepto en los supuestos legales establecidos, debiendo para ello solicitar y firmar el Alta Voluntaria.

19.- A revocar por escrito su consentimiento previo.

20.- A la constancia por escrito o en soporte técnico adecuado de todo su proceso y a recibir su informe de Alta al finalizar la estancia en una institución hospitalaria.

21.- A disponer de información sobre el coste económico de las prestaciones y servicios recibidos.

22.- A una segunda opinión facultativa, según la normativa vigente.

23.- A programas y actuaciones especiales y preferentes (niños, ancianos, enfermos mentales, enfermedades crónicas e invalidantes y las que pertenezcan a grupos específicos reconocidos sanitariamente como de riesgo.)

24.- Derechos específicos de los enfermos mentales:

a) Cuando en los ingresos voluntarios desapareciera la plenitud de facultades durante el internamiento, la Dirección del centro deberá solicitar la correspondiente autorización Judicial, debiendo reexaminar periódicamente la necesidad de internamiento.

b) Los ingresos forzosos sólo podrán realizarse de acuerdo con la normativa en vigor.

25.- Derecho a manifestar por escrito sus instrucciones previas sobre los cuidados y tratamiento de su salud o, en caso de fallecimiento, el destino de su cuerpo y órganos.

DEBERES

1.- Deber de cumplimiento de las prescripciones y órdenes sanitarias conforme a lo establecido legalmente.

2.- Deber de tolerancia, así como de colaboración para el éxito de las medidas sanitarias adoptadas para la prevención de riesgos, protección de la salud o la lucha contra las amenazas a la salud pública, especialmente en estado de necesidad

3.- Deber de responsabilidad, conforme a las normas, del uso, cuidado y disfrute de las instalaciones, servicios y prestaciones del Sistema Canario de la Salud.

4.- Deber de respeto a la dignidad personal y profesional de cuantos prestan sus servicios en el Sistema Canario de la Salud.

5.- Deber de observancia de las normas y veracidad en el uso de los recursos y prestaciones del sistema (Bajas laborales, incapacidad para el trabajo, asistencia terapéutica y social,...)

6.- Deber, como paciente, de observancia del tratamiento prescrito, o firmar, en caso de rechazo a las actuaciones sanitarias, el documento de alta voluntaria; de negarse, a propuesta del médico responsable, la Dirección del Centro podrá dar el alta forzosa.

7.- Deber de facilitar los datos sobre su estado físico o su salud de manera leal y verdadera y de colaborar en su obtención.



**Gobierno
de Canarias**
Consejería de Sanidad