



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I SECRETARIA GENERAL
B
/

MEMÒRIA D'ANÀLISI D'IMPACTE NORMATIU

Objecte:	Projecte de decret pel qual es regula el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears
Núm. expedient:	SG/SJ/128-2019
Versió:	4a (final)
Estat del procediment:	Després del Dictamen del Consell Consultiu de les Illes Balears
Emissor:	Secretaria General Conselleria de Salut i Consum
Data:	2 de juliol de 2020



Aquesta memòria es fa en compliment d'allò que preveu l'article 60.1 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears, d'acord amb el qual, en el procediment d'elaboració normativa, l'òrgan que tramita el procediment ha d'elaborar una memòria de l'anàlisi d'impacte normatiu, amb el contingut que preveu l'apartat segon d'aquest precepte, com a document dinàmic, que s'ha d'anar actualitzant amb la incorporació dels aspectes rellevants resultants de les diferents fases de la tramitació, des de l'acord d'inici fins a la finalització del procediment.

Índex

1. Oportunitat de la proposta normativa

1.1. Justificació de la necessitat de regulació i del rang normatiu

1.2. Adequació de la regulació als objectius i finalitats de la norma

2. Contingut

2.1. Marc normatiu en què s'insereix la proposta

2.2. Relació de disposicions vigents a les quals afecta o deroga

2.3. Adequació a l'ordre de distribució de competències

2.4. Relació amb l'ordenament estatal i europeu

3. Anàlisi dels impactes següents:

3.1. Impacte econòmic, que ha d'avaluar les conseqüències de l'aplicació sobre els sectors, col·lectius o agents afectats per la norma, inclòs l'efecte sobre la competència, la unitat de mercat i la competitivitat.

3.2. Impacte pressupostari, amb referència a la incidència eventual de la norma en els ingressos i en les despeses del sector públic.

3.3. Càrregues administratives que comporta la proposta.

4. Referència al procediment d'elaboració normativa.

5. Anàlisi i valoració resumida de les al·legacions presentades en els tràmits d'audiència i informació pública, i dels informes emesos, i el reflex en el text de la proposta, si escau.



6. Avaluació del compliment dels principis de bona regulació.

7. Qualsevol altre aspecte, inclosos els de caràcter lingüístic, que resulti rellevant a criteri de l'òrgan que tramita el procediment, així com altres avaluacions d'impacte previstes en la legislació vigent:

A) Impacte sobre la infància i l'adolescència

B) Impacte sobre la família

C) Impacte sobre orientació sexual i identitat de gènere

8. Conclusions

Memòria d'anàlisi impacte normatiu

1. Oportunitat de la proposta normativa

1.1. Justificació de la necessitat de regulació i del rang normatiu

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

La Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, va crear i regular la figura del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears com un òrgan adscrit a la conselleria competent en matèria sanitària, encarregat de la defensa dels drets dels usuaris, el qual exerceix les seves funcions amb autonomia funcional plena. Aquesta figura va ser desplegada pel Decret 88/2004, de 22 d'octubre, regulador del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

No obstant això, la disposició final catorzena de la Llei 9/2011, de 23 de desembre, de pressuposts generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears per a l'any 2012, va extingir el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears. Així, la disposició derogatòria única de la Llei 9/2011 va derogar de forma expressa els articles 20, 21, 22 i 23 de la Llei 5/2003 i el Decret 88/2004.

Ahora, la disposició transitòria primera de la Llei esmentada, va establir que a partir de la data d'extinció del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balear, els procediments que tramités l'Oficina del Defensor dels Usuaris



del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears havien de passar a ser tramitats pels òrgans i les unitats administratives de la Conselleria de Salut, Família i Benestar Social competents en la matèria i que es determinarien mitjançant un decret.

En compliment de la disposició transitòria primera de la Llei 9/2011, es va dictar el Decret 4/2012, de 27 de gener, pel qual els procediments tramitats per l'extinta Oficina del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears passen a la Secretaria General del Servei de Salut de les Illes Balears, que en farà la tramitació administrativa corresponent.

Doncs bé, la disposició final desena de la Llei 13/2017, de 29 de desembre, de pressuposts de les Illes Balears, dotà de contingut els articles 20 a 23 de la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears. Així, l'article 20 de la Llei 5/2003 crea i regula la figura del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears com un òrgan adscrit a la conselleria competent en matèria sanitària, encarregat de la defensa dels drets dels usuaris, el qual exerceix les seves funcions amb autonomia funcional plena.

L'article 22 de la Llei 5/2003 estableix que el Defensor dels Usuaris pot actuar d'ofici o a sol·licitud de qualsevol persona que invoqui un interès legítim i les seves actuacions consisteixen a atendre les reclamacions, queixes o denúncies que es presentin dins l'àmbit sanitari, iniciar les investigacions necessàries per aclarir-les, formular suggeriments, propostes o recomanacions a l'Administració i a les entitats privades a fi d'adequar les seves actuacions al que preveu la Llei, mantenir entrevistes amb les persones de l'Administració que siguin objecte de la denúncia, la reclamació o la queixa dels usuaris i emetre un informe anualment al Consell de Salut del resultat de les seves actuacions.

A més, en la seva investigació, el Defensor dels Usuaris pot sol·licitar de les administracions competents la informació detallada que consideri necessària, amb la garantia de la reserva i confidencialitat més absolutes en la seva actuació.

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

L'elaboració d'aquesta futura norma respon a la necessitat de dur a terme un desplegament reglamentari de la secció segona del capítol IV del títol I de la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, així com regular les incompatibilitats, la situació administrativa i el règim jurídic del Defensor dels



Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears, d'acord amb l'article 23 de la Llei 5/2003.

Quant al **rang normatiu de la norma** que es projecta, s'ha de partir del que preveu la secció segona del capítol IV del títol I de la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, relatiu a les garanties dels drets dels usuaris, que crea la figura dels Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears. En especial, s'ha d'ajustar al que preveu l'article 23 de la Llei 5/2003, que estableix que reglamentàriament el Consell de Govern ha d'establir l'estructura de l'òrgan, i també les incompatibilitats, la situació administrativa i el règim que sigui aplicable al Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

A més a més, cal tenir en compte que la potestat reglamentària s'atribueix, d'acord amb l'article 46 de la Llei 1/2019, al Govern en les matèries que li són pròpies, mitjançant l'aprovació per part del Consell de Govern de disposicions de caràcter general, en els termes que estableix l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears. I que, no obstant això, els consellers poden dictar disposicions reglamentàries en les matèries pròpies dels seus departaments, en els casos següents:

- a) Quan les disposicions tinguin per objecte regular l'organització i el funcionament dels serveis de la conselleria.
- b) Quan ho autoritzi una llei o un decret del Govern, i d'acord amb la legislació bàsica.

Per tot això, s'ha optat per una disposició reglamentària amb la forma de decret atès que la norma que es projecta va més enllà de la mera regulació de l'organització i el funcionament del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears i, perquè l'article 23 de la Llei 5/2003 estableix que —per reglament del Consell de Govern— s'ha d'establir l'estructura del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears, i també les incompatibilitats, la situació administrativa i el règim jurídic que li sigui aplicable.

1.2. Adequació de la regulació als objectius i finalitats de la norma

L'article 50 de la Llei 1/2019 assenyala que, en compliment dels principis de bona regulació, les conselleries competents han d'avaluar els reglaments vigents de la comunitat autònoma pel que fa, entre altres extrems, a l'adequació de les normes als objectius prevists.

La norma té per objecte regular el règim jurídic, les incompatibilitats, l'estructura i la situació administrativa del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de



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

Dins d'aquest objecte genèric, la norma té per objectius o finalitats:

1. Establir l'àmbit d'actuació i les funcions del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.
2. Regular-ne el règim aplicable: designació, incompatibilitats i cessament del Defensor dels Usuaris.
3. Establir l'estructura del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears, que ha de comptar amb una Oficina del Defensor dels Usuaris.
4. Regular el procediment relatiu a les queixes de les quals ha de tenir coneixement el Defensor dels Usuaris.
5. Regular el contingut de la memòria anual i la forma i el temps de presentació.
6. Fixar la necessitat de dotar el Defensors dels Usuaris dels mitjans personals i materials per exercir les seves funcions.

Així doncs, la regulació de la norma compleix els objectius i finalitats atès que, com ja s'ha exposat, desplega la secció segona del capítol IV del títol I de la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, relativa a les garanties dels drets dels usuaris, la qual crea la figura del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears com a òrgan encarregat de defensar els drets d'aquests usuaris.

2. Contingut de la norma

L'article 60.2 de la Llei 1/2019 estableix que la memòria de l'anàlisi d'impacte normatiu ha d'incorporar, entre altres extrems, el marc normatiu en què s'insereix la proposta, la relació de disposicions vigents a les quals afecta o deroga, l'adequació a l'ordre de distribució de competències i la relació amb l'ordenament estatal i europeu.

2.1. Marc normatiu en què s'insereix la proposta

La matèria objecte de regulació pel Projecte de decret que s'analitza s'insereix (sense ser exhaustiu) en el marc normatiu següent:

A) Normativa estatal

- Els articles 43 i 51 de la Constitució espanyola de 1978.
- La Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, en especial els articles 9 i 10.2 d'aquesta Llei.

B) Normativa autonòmica

- L'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, aprovat per la Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, especialment l'article 30.48 que atribueix com a competència exclusiva de la comunitat autònoma la promoció de la salut en tots els àmbits, en el marc de les bases i la coordinació general de la sanitat. D'altra banda, l'article 31.4 atribueix a la comunitat autònoma, en el marc de la legislació bàsica de l'Estat, el desplegament legislatiu i l'execució en matèria de salut i sanitat. Finalment, l'article 30.47 atribueix la competència exclusiva en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, en el marc de les bases i l'ordenació de l'activitat econòmica general i en el marc de les bases i la coordinació general de la sanitat.
- La Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears.
- La Llei 4/2001, de 31 de març, de la bona administració i el bon govern.
- La Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears.
- La Llei 9/2011, de 23 de desembre, de pressuposts generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears per a l'any 2012.
- La Llei 13/2017, de 29 de desembre, de pressuposts generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears per a l'any 2018.
- El Decret 4/2012, de 27 de gener, pel qual els procediments tramitats per l'extinta Oficina del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears passen a la Secretaria General del Servei de Salut de les Illes Balears, que en farà la tramitació administrativa corresponent.

2.2. Relació de disposicions vigents a les quals afecta o deroga

A) Disposicions que es deroguen

El Projecte de disposició general que es tramita, a través de la seva disposició derogatòria única, deroga el Decret 4/2012, de 27 de gener, pel qual els procediments tramitats per l'extinta Oficina del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears passen a la Secretaria General del Servei de Salut de les Illes Balears, que en farà la tramitació administrativa corresponent, i totes les disposicions de rang igual o inferior que s'oposin a aquest decret.

B) Normes que es modifiquen o que es veuen afectades

El Projecte de disposició general que es tramita no preveu cap modificació de la normativa vigent.



C) Taula de vigències

Continua en vigor la resta de normativa aplicable, llevat del Decret 4/2012, de 27 de gener, que es deroga expressament, d'acord amb el que preveu la disposició derogatòria única del Projecte de decret objecte de tramitació.

2.3. Adequació a l'ordre de distribució de competències i relació amb l'ordenament estatal i europeu

L'article 43 de la Constitució espanyola reconeix el dret a la protecció de la salut i estableix que correspon als poders públics organitzar i tutelar la salut pública a través de mesures preventives i a través de les prestacions i dels serveis necessaris. La llei establirà els drets i els deures de tothom en aquest punt.

L'article 149.1.16 de la Constitució espanyola disposa que l'Estat té competència exclusiva en matèria de sanitat exterior, bases i coordinació general de la sanitat i legislació sobre productes farmacèutics.

D'altra banda, l'article 148.1 de la Constitució espanyola estableix que les comunitats autònomes podran assumir competències en matèria de sanitat i higiene.

L'article 25 de l'Estatut d'autonomia estableix el següent:

Article 25 **Salut**

1. Es garanteix el dret a la prevenció i la protecció de la salut mitjançant un sistema sanitari públic de caràcter universal.
2. Totes les persones, en relació amb els serveis sanitaris, tenen dret a ser informades sobre els serveis a què poden accedir i els requisits necessaris per usar-los i sobre els tractaments mèdics i els seus riscos, abans que els siguin aplicats; a donar el consentiment per a qualsevol intervenció; a accedir a la història clínica pròpia, i a la confidencialitat de les dades relatives a la salut pròpia, en els termes que estableixen les lleis.
3. Totes les persones, en relació amb els serveis sanitaris, tenen dret al coneixement i a l'exigència de compliment d'un termini màxim perquè els sigui aplicat un tractament; a ser informades de tots els drets que les assisteixen, i a no patir cap tractament o pràctica degradant.
4. Totes les persones tenen dret a un tractament del dolor adequat i a cures pal·liatives, i també a declarar la seva voluntat vital anticipada, que s'ha de respectar en els termes que estableixi la llei.

L'article 30.48 de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, aprovat per Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, estableix que la comunitat autònoma té la



competència exclusiva en organització, funcionament i control dels centres sanitaris públics i dels serveis de salut; planificació dels recursos sanitaris; coordinació de la sanitat privada amb el sistema sanitari públic; promoció de la salut en tots els àmbits, en el marc de les bases i la coordinació general de la sanitat.

D'altra banda, l'article 31 de l'Estatut d'autonomia estableix que corresponen a la comunitat autònoma de les Illes Balears —en el marc de la legislació bàsica de l'Estat— el desplegament legislatiu i l'execució en matèria de salut i sanitat.

Així mateix, l'article 38 de l'Estatut d'autonomia disposa que en l'àmbit de les competències que en aquest Estatut se li atribueixen, corresponen a les Illes Balears, a més de les facultats expressament previstes, totes les que siguin inherents al seu exercici ple.

A més, l'article 41 de la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, estableix que:

Article 41

Competències de les comunitats autònomes

1. Les comunitats autònomes han d'exercir les competències assumides en els seus estatuts i les que l'Estat els transfereixi o, si s'escau, els delegui.
2. Les decisions i actuacions públiques previstes en aquesta Llei que no s'hagin reservat expressament a l'Estat s'entenen atribuïdes a les comunitats autònomes.

D'altra banda, la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, preveu el següent:

Article 45

Competències del Govern

Correspon al Govern de les Illes Balears la superior direcció de la política de salut, l'exercici de la potestat reglamentària, la planificació bàsica en aquesta matèria i l'establiment de les directrius corresponents.

Article 46

Competències de l'administració sanitària de la comunitat autònoma

1. L'Administració de la comunitat autònoma, d'acord amb les directrius del Govern, exerceix les competències que té atribuïdes en matèria de sanitat i higiene, assistència sanitària, coordinació hospitalària i ordenació farmacèutica.
2. La conselleria competent en matèria de sanitat ha d'exercir, d'acord amb la llei present, les funcions administratives que li assigna l'ordenament jurídic en matèria sanitària.



Pel que fa a l'ordenament internacional, el Projecte de norma s'ha d'encaixar en el marc general de la protecció de la salut. D'aquest marc normatiu internacional cal destacar la Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea que reuneix en un únic text el conjunt dels drets civils, polítics, econòmics i socials dels ciutadans europeus i de totes les persones que viuen en el territori de la Unió. Dins l'àmbit sanitari, la Carta reconeix els drets següents:

Article 35

Protecció de la salut

Tota persona té dret a la prevenció sanitària i a beneficiar-se de l'atenció sanitària en les condicions establertes per les legislacions i pràctiques nacionals. En el moment de definir i executar totes les polítiques i accions de la Unió es garantirà un alt nivell de protecció de la salut humana.

El desembre de 2009, amb l'entrada en vigor del Tractat de Lisboa, la Carta va adquirir el mateix caràcter vinculant que els tractats i, des de llavors, és aplicable tant per a les institucions europees, en compliment del principi de subsidiarietat, com per als estats membres.

3. Anàlisi d'impactes

L'article 60.2 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears, estableix que la memòria de l'anàlisi d'impacte normatiu ha d'incorporar, entre altres extrems, l'anàlisi dels impactes següents:

3.1. Impacte econòmic

D'acord amb l'article 60.2 de la Llei 1/2019, l'impacte econòmic ha d'avaluar les conseqüències de l'aplicació sobre els sectors, col·lectius o agents afectats per la norma, inclòs l'efecte sobre la competència, la unitat de mercat i la competitivitat.

L'objecte del Projecte de decret és regular el règim jurídic, les incompatibilitats, l'estructura i la situació administrativa del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears, en desplegament del que estableix l'article 23 de la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears.

És per això que el contingut de la regulació d'aquest Projecte de decret té un marcat caràcter organitzatiu, atès que desplega la figura del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic com a l'òrgan de l'administració sanitària de les Illes Balears encarregat de la defensa dels drets reconeguts a la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, i a la resta de normativa general aplicable.

Així, el Defensor dels Usuaris —adscrit a la Conselleria de Salut i Consum— ha de desenvolupar les seves funcions amb plena independència i autonomia funcional.



A més, correspon al Defensor dels Usuaris tramitar i contestar les queixes que hagin estat admeses en relació amb qüestions relatives als drets dels usuaris del sistema sanitari públic de les Illes Balears. També li pertany la formulació, d'ofici o a instància de les persones interessades, de propostes, suggeriments o recomanacions en qüestions relatives als drets dels usuaris del sistema sanitari públic de les Illes Balears.

Per al desenvolupament de les seves funcions, el defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears ha de comptar amb l'Oficina del Defensor dels Usuaris. Aquesta Oficina ha d'estar dotada d'una estructura administrativa adequada a les necessitats i d'acord amb la relació de llocs de treball que s'aprovi a l'efecte. Per tant, el Defensor dels Usuaris ha de comptar amb els mitjans personals i materials necessaris per a l'exercici de les seves funcions.

D'acord amb el que s'ha exposat, es pot concloure que aquest Projecte de decret suposa una despesa en el pressupost general de la comunitat autònoma de les Illes Balears, però no representa un impacte econòmic directe, ni sobre la competència, ni la unitat de mercat, ni la competitivitat. En cap moment el contingut del Projecte de decret regula aspectes que suposin l'ordenació o control d'activitats econòmiques, ni tampoc afecta l'accés dels operadors econòmics a les activitats econòmiques ni el seu exercici.

3.2. Impacte pressupostari

D'acord amb l'article 60.2 de la Llei 1/2019, la memòria d'anàlisi d'impacte normatiu ha d'incorporar una anàlisi de l'impacte pressupostari del Projecte amb referència a la incidència eventual de la norma en els ingressos i en les despeses del sector públic.

En aquest sentit, l'aprovació del Projecte de disposició general implicarà un increment de les despeses del pressupost de la comunitat autònoma de les Illes Balears, atès que s'ha de dotar aquest òrgan dels mitjans personals i materials per exercir les seves funcions.

La Llei 19/2019, de 30 de desembre, de pressuposts generals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears per a l'any 2020 preveu un centre de cost (18102) amb el nom "Oficina del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari" amb una dotació de 168.925,00 €.

Pel que fa al capítol I, despeses de personal, el cost pressupostat ascendeix a la quantitat de 111.375 €. En aquest capítol s'ha pressupostat el cost salarial del defensor dels Usuaris i d'un cap de negociat.



En relació amb el capítol II, despeses corrents de béns i serveis, el pressupost ascendeix a la quantia de 32.550 €. Aquest capítol compren despeses de material d'oficina, publicacions, material informàtic no inventariable, energia elèctrica, gas, atencions protocol·làries, reunions i conferències, estudis i treballs tècnics, i dietes.

Així mateix, per a l'any 2020, es preveu una dotació de 25.000 € en el capítol VI, relatiu a inversions reals. La quantitat pressupostada s'ha de destinar a l'adaptació de les instal·lacions, en el Casal Ernest Lluch, on s'ha d'ubicar l'Oficina del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

Per tot això, es pot concloure que l'aprovació del Projecte de decret que es tramita suposa una despesa de 168.925,00 € en el pressupost de la comunitat autònoma de les Illes Balears per a l'any 2020.

L'article 1 de la Llei 20/2013, de 9 de desembre, de garantia de la unitat de mercat, disposa que aquesta Llei té per objecte establir les disposicions necessàries per fer efectiu el principi d'unitat de mercat en el territori nacional. En particular, té per objecte garantir la integritat de l'ordre econòmic i facilitar l'aprofitament d'economies d'escala i abast del mercat mitjançant el lliure accés, l'exercici i l'expansió de les activitats econòmiques en tot el territori nacional garantint-ne la supervisió adequada, de conformitat amb els principis que conté l'article 139 de la Constitució. La unitat de mercat es fonamenta en la lliure circulació i l'establiment dels operadors econòmics, en la lliure circulació de béns i serveis per tot el territori espanyol, sense que cap autoritat pugui obstaculitzar-la directament o indirectament, i en la igualtat de les condicions bàsiques d'exercici de l'activitat econòmica.

El Projecte normatiu no té cap repercussió en un sector econòmic concret ni limita de cap manera el lliure accés, l'exercici i l'expansió de les activitats econòmiques en tot el territori nacional. Per això, no fa falta sotmetre aquest Projecte a la consulta de l'Administració General de l'Estat ni la resta de CA.

3.3. Càrregues administratives que comporta la proposta

D'acord amb l'article 60.2 de la Llei 1/2019, la memòria ha d'incorporar una anàlisi de les càrregues administratives que comporta la proposta.

El Projecte de decret desplega la secció segona del capítol IV del títol I de la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears. L'article 22 de la Llei 5/2003 estableix que el Defensor dels Usuaris pot actuar d'ofici o a sol·licitud de qualsevol persona que invoqui un interès legítim i les seves actuacions consisteixen a atendre les reclamacions, queixes o denúncies que es presentin dins l'àmbit sanitari, iniciar les investigacions necessàries per aclarir-les, formular



suggeriments, propostes o reclamacions a l'Administració. A més, el Projecte de decret regula de forma succinta el procediment relatiu a la tramitació de les queixes que es presentin davant el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

Òrgan que fa l'estudi: Secretaria General de la Conselleria de Salut i Consum

Data: 11-10-2019

Índex

1. Presentació i dades identificatives
2. Valoració econòmica de les càrregues administratives
3. Conclusions

1. Presentació i dades identificatives

1.1. Normes

- Norma vigent: la norma anterior, en concret el Decret 88/2004, de 22 d'octubre, regulador del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears, va ser derogada per la disposició derogatòria única de la Llei 9/2011, de 23 de desembre, de pressuposts generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears per a l'any 2012. Per tant, no hi ha una norma vigent que s'hagi de tenir en compte en l'estudi de càrregues administratives.

- Norma en tramitació: Projecte de decret pel qual es regula el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

1.2. Destinataris

- Destinataris: les persones usuàries del sistema sanitari públic de les Illes Balears que són les facultades per presentar queixes davant el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

- Nombre: indeterminat.

1.3. Procediments

- Nombre total de procediments que estableix el Projecte de decret que tenen repercussió en les càrregues administratives: 1.
- Noms dels procediments establerts: procediment de queixa.
- Nombre d'expedients: indeterminat.

2. Valoració econòmica de les càrregues

IDENTIFICACIÓ DE LA NORMA		Projecte de decret pel qual es regula el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears							
PROCEDIMENT 1		Queixa							
Descripció de la càrrega a la norma (incloent-hi referència a l'article)	Identificació numèrica de la càrrega d'acord amb la llista tipificada	Tipologia de la càrrega d'acord amb la llista tipificada	Quantitat	Cost unitari	Sectors econòmics impactats	Volum			Quantificació de la càrrega administrativa
						Volum anual d'expedients	Freqüència	Població	
Presentació de queixa (article 13)	1	Presentar sol·licitud presencialment	indeterminada	80,00	social	indeterminat	indeterminada	indeterminada	80,00
*Presentació documentació en suport de la queixa	1	Presentació convencional de documents		5,00	social	indeterminat	indeterminada	indeterminada	5,00
Cost total del procediment									85,00

*L'article no preveu la presentació de documentació però, atès que es tracta d'una queixa, el procediment comporta implícitament la presentació d'un escrit/sol·licitud al qual la persona usuària pot adjuntar la documentació en suport de la seva queixa.

No obstant això, atès que l'article 13 estableix que la presentació de queixes s'ha de presentar en els llocs i formes que amb caràcter general estableixi en cada moment la legislació reguladora del procediment administratiu comú, i atès que d'acord amb la Llei 39/2015, d'1 de octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, les queixes es poden presentar electrònicament, s'estableix el cost de les càrregues administratives per al supòsit de presentació electrònica.

IDENTIFICACIÓ DE LA NORMA		Projecte de decret pel qual es regula el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears							
PROCEDIMENT 2		Queixa							
Descripció de la càrrega a la norma (incloent-hi referència a l'article)	Identificació numèrica de la càrrega d'acord amb la llista tipificada	Tipologia de la càrrega d'acord amb la llista tipificada	Quantitat	Cost unitari	Sectors econòmics impactats	Volum			Quantificació de la càrrega administrativa
						Volum anual d'expedients	Freqüència	Població	
Presentació de la queixa (article 13)	2	Presentar sol·licitud electrònica ment	indeterminada	5,00	social	indeterminat	indeterminada	indeterminada	5,00
Presentació de documentació en suport de la queixa	7	Presentació electrònica de documents		4,00	social	indeterminat	indeterminada	indeterminada	4,00
Cost total del procediment									9,00

*L'article no preveu la presentació de documentació però, atès que es tracta d'una queixa, el procediment comporta implícitament la presentació d'un escrit/sol·licitud al qual la persona usuària pot adjuntar la documentació en suport de la seva queixa.

Des d'un punt de vista de l'Administració, el Defensor dels Usuaris ha de dur a terme les investigacions pertinents per comprovar els fets o situacions que constin les queixes presentades. El Defensor – com a òrgan encarregat de la defensa dels drets que reconeix la Llei 5/2003– pot mantenir entrevistes, així com requerir informes. A més, ha d'informar l'usuari de les actuacions que s'hagin duit a terme; pot requerir a l'establiment, centre o servei sanitari l'adopció de les mesures que consideri necessàries, així com formular les propostes, suggeriments o recomanacions per a l'adopció de mesures encaminades a l'esmena de les anomalies detectades. Per dur a terme aquestes actuacions, el Defensor dels Usuaris ha de comptar amb la col·laboració dels organismes requerits que li han de facilitar la col·laboració requerida.

Analitzat el Projecte de norma, es pot afirmar que l'aprovació comportarà les càrregues administratives mínimes envers l'administrat, el qual podrà fer arribar al Defensor dels Usuaris les queixes que formuli per la vulneració dels drets que reconeix la Llei 5/2003 per les vies que li permet la legislació reguladora del procediment administratiu comú.

Pel que fa a la comparació amb les càrregues de la normativa anterior vigent, atès que el Decret 88/2004, de 22 d'octubre, regulador del Defensor dels Usuaris del



Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears, va ser derogada per la disposició derogatòria única de la Llei 9/2011, de 23 de desembre, de pressuposts generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears per a l'any 2012, no hi ha cap norma vigent amb la qual comparar les càrregues del Projecte de decret que és objecte de tramitació.

4. Referència al procediment d'elaboració normativa

D'acord amb la lletra e). de l'article 60.2 de la Llei 1/2019, la memòria d'anàlisi de l'impacte normatiu ha de fer referència al procediment d'elaboració normativa, amb la constància, si s'escau, de la tramitació urgent.

L'article 42 de la Llei 1/2019 assenyala que el Govern exerceix, d'acord amb el títol IV d'aquesta Llei, la iniciativa legislativa i les potestats normatives que li atribueixen l'Estatut d'autonomia.

Per la seva part, l'article 46 d'aquest mateix cos legal estableix que correspon al Govern exercir la potestat reglamentària en les matèries que li són pròpies, mitjançant l'aprovació per part del Consell de Govern de disposicions de caràcter general, en els termes que estableix l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears.

Pel que fa a la tramitació del Projecte de decret, d'acord amb el capítol II del títol IV de la Llei 1/2019, s'ha seguit, fins ara i tenint en compte que aquesta és la primera versió de la memòria, la tramitació següent:

4.1 Consulta pública prèvia

De conformitat amb l'article 133.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, en relació amb l'article 55 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears, es va substanciar des del dia 6 de maig fins al dia 24 de maig de 2019, ambdós inclosos, una consulta prèvia a la web habilitada per a aquest tipus de consultes en el Portal de Participació Ciutadana de l'Administració del Govern de les Illes Balears.

Un cop finalitzada la consulta, d'acord amb la diligència de la cap del Servei jurídic de la Conselleria de Salut, de 29 de maig de 2019, no hi consten aportacions.

4.2. Inici de la tramitació

De conformitat amb l'article 56 de la Llei del Govern de les Illes Balears la consellera de Salut i Consum ha de dictar una resolució per la qual s'ordena l'inici del procediment de l'elaboració del Projecte de decret i designa la Secretaria General de la Conselleria òrgan responsable de la tramitació del procediment.

4.3. Audiència i informació pública

De conformitat amb l'article 58 de la Llei del Govern de les Illes Balears, el Projecte de decret s'ha de sotmetre als tràmits següents:

a) Consulta a les conselleries de l'Administració autonòmica, per mitjà de les secretaries generals.

S'ha donat audiència a totes les conselleries de l'Administració autonòmica.

La Conselleria d'Educació, Universitat i Recerca, la Conselleria d'Administracions Públiques i Modernització, la Conselleria de Medi Ambient i Territori, la Conselleria d'Agricultura, Pesca i Alimentació, i la Conselleria de Mobilitat i Habitatge han presentat escrits en els quals comuniquen que no es considera oportú formular suggeriments o al·legacions al Projecte de decret.

D'altra banda, la Conselleria d'Hisenda i Relacions Exteriors, la Conselleria de Model Econòmic, Turisme i Treball, la Conselleria d'Afers Socials i Esports, i la Conselleria de Presidència, Cultura i Igualtat han presentat escrits en què fan suggeriments al Projecte de decret.

b) Audiència a les entitats interessades a través del Consell de Salut i del Consell de Consum.

De conformitat amb el que estableix l'article 58 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears, el Projecte de decret s'ha sotmès al tràmit d'audiència dels interessats, que s'ha fet — de conformitat amb la doctrina establerta pel Consell Consultiu de les Illes Balears en els dictàmens 137/2010, 33/2012, 138/2014 i 20/2018— a través del Consell de Salut i del Consell de Consum.

La doctrina del Consell Consultiu es resumeix en el Dictamen 137/2010, que assenyala el següent:

En canvi, en el procediment dut a terme per la Conselleria de Salut i Consum no ha estat consultat el Consell de Salut de les Illes Balears, òrgan col·legiat superior de participació comunitària i de consulta del sistema sanitari públic, creat per la Llei 5/2003, de 4 de abril (article 41). Això no obstant, el seu informe es configura com a facultatiu en l'article 42 de la dita Llei. En realitat, la Conselleria ha optat per una tramitació molt més complexa quan ha donat audiència entitat per entitat i no ha utilitzat el dit Consell de Salut com a òrgan específic de participació. Tanmateix, el Consell Consultiu considera que cal subratllar una vegada més la contradicció que implica crear òrgans d'aquest tipus i després no consultar-los en el procediments d'elaboració de disposicions generals.



Així mateix, el Dictamen 20/2018 subratlla que les entitats que integren el Consell de Salut, precisament perquè són membres d'aquest òrgan de consulta, tenen una presumpció favorable a considerar el seu caràcter d'interessats.

En conseqüència, a l'efecte de simplificar tràmits administratius, s'ha donat audiència al Consell de Salut en lloc de fer-ho directament a cada un dels membres que l'integren, segons la composició que disposa l'article 3 del Decret 44/2004, de 14 de maig, pel qual es regulen el règim i el funcionament del Consell de Salut, i el Decret 5/2014, de 31 de gener, que el modifica.

En el mateix sentit, és aplicable la doctrina del Consell Consultiu i s'ha donat audiència al Consell de Consum, com a òrgan consultiu, de col·laboració i participació en matèria de consum de les associacions de consumidors i les organitzacions empresarials, segons el Decret 75/2001, de 25 de maig, de creació i regulació del Consell Balear de Consum, i el Decret 46/2005, de 29 d'abril, que el modifica.

D'altra banda, i atès que es tracta d'una disposició que pot afectar els drets i interessos legítims d'una part de la ciutadania, de forma simultània, el Projecte de decret s'ha sotmès al tràmit d'informació pública en els termes que preveuen l'article 58.1.e) i l'article 58.2 de la Llei del Govern de les Illes Balears. A aquests efectes, s'ha publicat en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears* la resolució de la secretària general de la Conselleria de Salut i Consum de 14 d'octubre de 2019 per la qual se sotmet el Projecte de decret a informació pública durant un termini de quinze dies (BOIB núm. 141, de 17-10-2019). Així mateix, s'ha publicat el Projecte de decret en la web habilitada per a aquest tipus de consultes en el Portal de Participació Ciutadana de l'Administració del Govern de les Illes Balears (<http://participaciociutadana.caib.es>) i s'ha habilitat la possibilitat de presentar-hi al·legacions per mitjans telemàtics.

A través del Portal de Participació Ciutadana de l'Administració del Govern de les Illes Balears s'han rebut 49 visites, tal com consta en el certificat emès l'11 de novembre de 2019 pel cap del Servei de Participació i Voluntariat de la Direcció General de Participació i Voluntariat de la Secretaria Autònoma de Memòria Democràtica i Bon Govern de la Conselleria d'Administracions Públiques i Modernització. Així mateix, s'ha rebut una al·legació telemàtica a la bústia a la qual es redirigiren les aportacions telemàtiques, tal com consta en el certificat emès per la cap del Servei Jurídic de la Conselleria de Salut i Consum de 12 de novembre de 2019.

c) Pel que fa als ajuntaments i als consells insulars de les Illes Balears no se'ls ha donat audiència en aplicació del que disposa l'article 58 de la Llei 1/2019, atès que el Projecte de decret no afecta les seves competències.



4.4. Informes i dictàmens

De conformitat amb l'article 59.1 de la Llei del Govern de les Illes Balears, el Projecte de decret s'ha de sotmetre preceptivament als informes i dictàmens següents:

- a) L'informe d'avaluació d'impacte de gènere, d'acord amb l'article 5 de la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes. El 10 de febrer de 2020, l'Institut Balear de la Dona va emetre l'informe d'impacte de gènere del Projecte de decret.
 - b) L'informe del Consell de Salut, d'acord amb l'article 1.2 b). del Decret 44/2004, de 14 de maig, pel qual es regulen el règim i el funcionament del Consell de Salut, i el Decret 5/2014, de 31 de gener, que el modifica. Tal com s'ha exposat anteriorment, es va donar audiència a les entitats que formen part del Consell de Salut a través d'aquest òrgan. D'acord amb el certificat emès per la secretària del Consell de Salut, en la sessió del Consell de Salut de 12 de desembre de 2019 es va informar favorablement sobre el Projecte de decret.
 - c) L'informe del Consell de Consum, segons l'article 2.b). del Decret 75/2001, de 25 de maig, de creació i regulació del Consell Balear de Consum, i el Decret 46/2005, de 29 d'abril, que el modifica.
- Es va donar audiència a les entitats que formen part del Consell de Consum a través d'aquest òrgan. El 9 de desembre de 2019, el Consell de Consum va informar favorablement sobre el Projecte de decret.
- d) L'informe del Consell Econòmic i Social, d'acord amb l'article 2.1.a), incís primer de la Llei 10/2000, de 30 de novembre, del Consell Econòmic i Social de les Illes Balears. El 13 de febrer de 2020, el Consell Econòmic i Social va emetre el dictamen sobre el Projecte de decret.

4.5. Informe dels serveis jurídics

D'acord amb l'article 59.2.b) de la Llei del Govern de les Illes Balears, la versió resultant del Projecte de decret una vegada emesos els informes i dictàmens anteriors ha de ser objecte d'un informe dels serveis jurídics de la Secretaria General de Salut i Consum.

En data 20 de febrer de 2020 el Servei Jurídic de la Conselleria de Salut i Consum va emetre informe jurídic en relació amb el Projecte de decret.

4.6. Dictamen del Consell Consultiu

El projecte normatiu s'ha sotmès al dictamen del Consell Consultiu, d'acord amb l'article 59.3 de la Llei del Govern de les Illes Balears, i l'article 18.7 de la Llei 5/2010, de 16 de juny, reguladora del Consell Consultiu de las Illes Balears.

El 10 de juny de 2020, el Consell Consultiu de les Illes Balears va emetre el dictamen núm. 21/2020, relatiu al Projecte de decret pel qual es regula el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears. Aquest Dictamen va tenir entrada en el Registre de la Conselleria de Salut i Consum el 23 de juny de 2020.

El text del Projecte de decret s'ha modificat per incorporar totes les observacions essencials que el Consell Consultiu ha formulat en el Dictamen, tal com consta a l'apartat 5.9 d'aquesta MAIN.

5. Anàlisi i valoració resumida de les al·legacions presentades en els tràmits d'audiència i informació pública, i dels informes emesos, i el seu reflex en el text de la proposta, si escau

Al tràmit d'audiència i informació pública s'han presentat les al·legacions que es reproduïxen a continuació amb indicació de l'acceptació i inclusió en el text de la norma o del rebuig i els motius pels qual es rebutgen.

5.1 La Conselleria de Model Econòmic, Turisme i Treball fa una observació relativa a la necessitat de justificar el títol de l'article primer a l'esquerre. Revisada la norma es comprova que el títol d'aquest article està justificat a l'esquerre.

5.2. La Conselleria d'Hisenda i Relacions Exteriors formula els suggeriments següents:

- Pel que fa a l'estructura del Decret, manifesta que s'han de tenir en compte les directrius que conté el Llibre d'estil del Govern de les Illes Balears (2a edició), concretament pel que fa a la divisió en títols de les disposicions reglamentàries. D'acord amb aquestes directrius suggereix que en lloc de títols la divisió es faci en capítols.

S'accepta aquest suggeriment i es modifica l'estructura en el sentit proposat.

- Pel que fa a l'article 8, se suggereix afegir «i conflictes d'interessos» per tal d'adaptar la redacció a la terminologia que empen els articles 4 i 39 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears.

S'accepta aquest suggeriment i s'afegeix a l'apartat 2 de l'article 8 «i conflictes d'interessos» (article 9 de la versió núm. 2), per la qual cosa l'article esmentat queda redactat de la manera següent:

2. El desenvolupament de les funcions de defensor dels Usuaris s'ha de dur a terme en règim de dedicació exclusiva i és aplicable al seu titular la normativa vigent en matèria d'incompatibilitats i conflictes d'interessos dels alts càrrecs de la comunitat autònoma de les Illes Balears.
- Pel que fa a les prerrogatives que regula l'article 9 es manifesta que s'hauria de saber a quin càrrec es troba assimilat el defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears. En relació amb aquesta observació, atès que la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, que crea el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears no l'assimila a cap càrrec, es considera oportú suprimir aquest article.
 - En relació amb l'article 10, es recomana redactar-ne novament l'apartat a), atès que l'acabament del mandat és tècnicament una conseqüència, no una causa.

S'accepta aquest suggeriment i es modifica la redacció de l'apartat a) de l'article 10 que passa a tenir la redacció següent:

a) Expiració del termini del seu nomenament.

- Finalment, pel que fa al títol VII es manifesta que no és adequat a la tècnica legislativa que contengui un sol article. A més, es manifesta que el que disposa l'article 20 ha de ser d'aquesta manera si així pertoca d'acord amb la normativa comptable i pressupostària de la Comunitat Autònoma, per la qual cosa se'n proposa la supressió.

Atès que, tal com manifesta la Conselleria d'Hisenda i Relacions Exteriors, la creació d'un centre de cost serà possible si així ho permet la normativa comptable i pressupostària de la Comunitat Autònoma, i no perquè ho disposi un decret, s'accepta el suggeriment formulat i se suprimeix l'article 20.

Així mateix, atès que hi ha dos capítols més que no s'adapten a la tècnica legislativa ja que només tenen un article (capítol III i capítol VI), es modifica el títol del capítol III (Estructura i mitjans) i s'inclou dins aquest capítol l'article relatiu a l'Oficina del Defensor dels Usuaris (article 11) i l'article relatiu als mitjans personals i materials (article 19 de la versió núm. 1).

5.3 La Conselleria d'Afers Socials i Esports, si bé manifesta que no formula cap al·legació, informa que el Consell Consultiu, en el Dictamen 140/2010, explica que el desplegament i l'execució són conceptes diversos i suggereix llevar de la disposició final primera la referència a «execució».

Atès el suggeriment i el contingut del Dictamen del Consell Consultiu 140/2010, es lleva la referència a «execució» de la disposició final primera.

5.4 La Conselleria de Presidència, Cultura i Igualtat formula les observacions següents:

- Amb caràcter general, al·lega que al llarg de l'articulat s'empra la terminologia *reclamació*, *queixa* o *denúncia* per referir-se a als tres tipus d'escrits que les persones usuàries del sistema sanitari públic de les Illes Balears poden emprar davant el Defensor dels Usuaris, malgrat que des del punt de vista jurídic tenen una naturalesa diferent. Consideren que, tenint en compte la naturalesa diferent dels escrits, permet considerar que les persones usuàries que es puguin veure afectades per les actuacions o serveis sanitaris públics no reclamaran, en un sentit jurídic, sinó que formularan una queixa per manifestar la insatisfacció amb alguna de les actuacions o serveis prestats envers els seus drets en l'àmbit sanitari, però no amb la pretensió d'obtenir una compensació. L'objecte de la petició és donar a conèixer uns fets que podrien lesionar els seus drets com a persones usuàries del sistema sanitari públic, amb la finalitat que s'investiguin i, si escau, s'adoptin mesures correctores per garantir, a través de la figura del Defensor dels Usuaris, els seus drets.

Per això, considera que el terme més adequat per qualificar els escrits presentats davant el Defensor dels Usuaris és el de *queixa*. No obstant això, en cas de mantenir la terminologia de reclamació, queixa o denúncia, se suggereix que, per seguretat jurídica, s'inclogui un nou article que defineixi o distingeixi aquests tres conceptes.

En relació amb aquesta al·legació s'ha de tenir en compte el Dictamen que va emetre el Consell Consultiu de les Illes Balears sobre el Projecte de decret regulador del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears, aprovat pel Decret 88/2004, de 22 d'octubre. En la consideració quarta del Dictamen 47/2004 es formula com a observació essencial la següent:

En l'article 3, apartat 3, en explicar-se les competències del defensor dels usuaris es declara que la seva missió fonamental consistirà a "tramitar i contestar les queixes, reclamacions i denúncies que hagin estat rebudes". Però aquesta àmplia ressenya s'hauria de reduir, no en l'aspecte substancial, però si en el literari, de manera que hi fossin excloses les paraules "reclamacions i

denúncies”, ja que en dret aquestes expressions responen a activitats polemitzadores encarrilades en procediments administratius i jurisdiccionals. Segons el parer del Consell Consultiu, la queixa té un sentit tradicional i popular que quadra perfectament amb el que, al marge d'aquests procediments contenciosos, s'interpreta com a manifestació de protesta o disconformitat del ciutadà respecte de les actuacions empreses o susceptibles de ser-ho, per òrgans de l'Administració i de la jurisdicció.

Per tant, d'acord amb la doctrina del Consultiu, s'accepta l'observació formulada i se suprimeixen les referències a reclamacions i denúncies al llarg de l'articulat.

- Es considera oportú modificar els apartats que mencionen la Conselleria de Salut i Consum i disposar, en el seu lloc, «la Conselleria de Salut i Consum, competent en matèria sanitària». D'aquesta manera, en una futura modificació de l'estructura de les conselleries de l'Administració de la Comunitat de les Illes Balears, la norma no quedaria obsoleta.

Es rebutja aquest suggeriment, atès que d'acord amb la doctrina consolidada del Consell Consultiu de les Illes Balears (dictàmens 105/2016 i 11/2017, entre d'altres) s'ha d'identificar l'òrgan administratiu concret o autoritat competent en projectes normatius.

- Pel que fa a l'article 9, relatiu a prerrogatives, se suggereix que es determini quins són els honors i el tractament, i quina naturalesa jurídica té el defensor i, si escau, a quina figura s'assimila per determinar-los.

En relació amb aquest suggeriment, d'acord amb el que s'ha exposat arran de l'observació de la Conselleria d'Hisenda i Relacions Exteriors, se suprimeix l'article 9 del Projecte de decret.

- Per al cas que es mantinguin els tres tipus d'escrits, escau afegir els conceptes de reclamació i denúncia on només es faci referència a la figura de la queixa.

Atès que es lleven del text del Projecte de decret les referències a reclamacions i denúncies, no cal modificar el text de la norma en el sentit proposat.

- A l'article 15 se suggereix que s'inclogui una referència al caràcter especial de les dades de caràcter sanitari a les quals pot tenir accés el Defensor dels Usuaris en les seves investigacions.



D'acord amb el suggeriment efectuat, es modifica la redacció de l'apartat 1 de l'article 15 (article 16 de la versió núm. 2) que queda redactat de la manera següent:

El defensor dels Usuaris ha de preservar la identitat de les persones, així com la confidencialitat de les dades que aportin o a les quals tengui accés en les seves investigacions, de conformitat amb el que estableixen el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en relació amb el tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE; la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades de personals i garantia dels drets digitals, i la resta de normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal. En especial, el defensor dels Usuaris ha d'adoptar mesures adequades i específiques de protecció en relació amb les dades de salut a les quals tengui accés en les seves investigacions.

- Finalment, pel que fa a l'article 16 (article 17 de la versió núm. 2 del Projecte de decret) relatiu a l'acabament del procediment, es manifesta que no s'ha establert un termini màxim perquè tengui lloc aquesta informació cap als interessats. Tot i que l'article 50.2 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, estableix que quan les normes reguladores dels procediments no fixin el termini màxim per dictar i notificar la resolució expressa aquest termini és de sis mesos, se suggereix que —per seguretat jurídica— es fixi un termini màxim d'informació als usuaris.

Pel que fa a aquest suggeriment no es considera oportú establir un termini màxim de resolució expressa. L'article 16 regula les formes d'acabament. De conformitat amb el que estableix aquest article, un cop examinada la queixa i l'informe del centre, establiment o servei sanitari, el defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic pot fer el següent: requerir al centre, establiment o servei sanitari l'adopció de les mesures que consideri necessàries; remetre a la consellera de Salut i Consum propostes, suggeriments o recomanacions per a l'adopció de mesures encaminades a l'esmena de les anomalies detectades; remetre a l'òrgan competent la proposta d'iniciació de l'expedient corresponent si s'aprecien indicis de possibles infraccions de l'ordenament jurídic. Així mateix, ha d'informar a l'usuari que hagi presentat la queixa del resultat de les seves actuacions, de la mateixa manera que ho ha de fer amb el responsable del centre i servei sanitari sobre el qual s'hagi suscitat.

El procediment de tramitació de la queixa que preveu el Projecte de decret, no acaba amb una resolució que sigui susceptible de ser recorreguda davant una instància superior o en la via jurisdiccional. No ens trobam davant una instància administrativa paral·lela, sinó davant un òrgan que té per finalitat la millora del sistema sanitari.



L'establiment d'un termini màxim de resolució en un procediment administratiu dona garanties i seguretat jurídica a les persones interessades, atès que coneix el termini en el qual s'ha de resoldre, així com el sentit i les conseqüències del silenci, la qual cosa li permet interposar el recurs contenciós administratiu contra un acte presumpte en el supòsit que no es dicti resolució expressa en el termini establert.

En aquest cas, el procediment no finalitza per resolució, ni atorga a l'interessat cap dret, ni pot interposar cap recurs, és a dir, no es produeix cap conseqüència jurídica, per la qual cosa no pertoca establir cap termini màxim de resolució com se suggereix.

5.5 L'Oficina de Prevenció i Lluita contra la Corrupció a les Illes Balears formula les observacions següents:

- Per una major claredat considera que resultaria convenient especificar el contingut dels conceptes de reclamació, queixa i denúncia i es proposa una redacció.

Atès que d'acord amb el suggeriment fet per la Conselleria de Presidència, Cultura i Igualtat, i amb el Dictamen del Consell Consultiu de les Illes Balears núm. 47/2004 s'han eliminat les referències a reclamacions i denúncies, no és procedent especificar el contingut de conceptes que s'han suprimit del text de la norma.

- Es proposa —a l'efecte de l'ampliació de les facultats dels usuaris del sistema sanitari públic— preveureu en l'articulat del decret la possibilitat que es puguin presentar també agraïments, felicitacions i suggeriments.

En relació amb aquesta observació, s'ha de dir que la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, crea el Defensor dels Usuaris com l'òrgan encarregat de la defensa dels drets dels usuaris del sistema sanitari públic de les Illes Balears. En la defensa d'aquests drets, i de conformitat amb el que estableix l'article 22.2.a) de la Llei 5/2003, el Defensor ha d'atendre les reclamacions, queixes o denúncies que es presentin dins l'àmbit sanitari. No és facultat d'aquest òrgan atendre els agraïments, les felicitacions i els suggeriments dels usuaris del sistema sanitari públic, ni és l'objecte del Projecte de decret. Per atendre aquestes facultats, l'Administració ja disposa d'altres mitjans.

- Es proposa afegir al contingut de l'apartat 2 de l'article 2 els conceptes d'objectivitat (pel que fa al contingut de l'exercici de les seves funcions) i d'inamovilitat (referida al període temporal que duri el seu mandat). A més,



suggereix que a l'article 7 es prevegi una pròrroga del mandat per període de cinc anys i que es consideri preveure l'existència d'una solo pròrroga.

Pel que fa a aquest suggeriment, s'ha de tenir en compte el règim que estableix la Llei 5/2003, que crea la figura del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears. No es considera oportú incrementar per decret el règim que ha establert la Llei.

A més, es proposa incloure a l'article 2 els principis generals en què s'inspira el decret, que poden ser els d'integritat, neutralitat, imparcialitat, responsabilitat, transparència, rendició de comptes i dedicació al servei públic.

Atès aquest suggeriment, s'introdueix un article que estableix els principis rectors de l'actuació del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears, amb el contingut següent:

Article 5

Principis rectors de l'actuació del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears

El Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears ha d'actuar amb subjecció als principis següents:

1. Confidencialitat de la identitat i de la resta de dades de la persona usuària, excepte quan la naturalesa del tràmit no ho permeti.
2. Caràcter contradictori de la tramitació de les queixes.
3. Adequació i adaptació de la comunicació amb la persona usuària, de tal manera que la informació directa i l'assessorament a les persones usuàries es trameti de forma accessible, suficient i comprensible, amb atenció especial envers les persones que pel seu nivell cultural, edat o disminució física tenguin més problemes d'orientació i desenvolupament.
4. Transparència en les seves actuacions i participació.
5. Imparcialitat, bona fe i confiança legítima.

- Pel que fa a l'article 12 (article 13 de la versió núm. 2 del Projecte de decret), en el qual es fa constar que les reclamacions, queixes o denúncies es presentaran en els llocs i formes que amb caràcter general estableixi en cada moment la legislació reguladora del procediment administratiu comú, se suggereix que es determini la forma en la qual es poden presentar els escrits: correu ordinari o mitjans electrònics i, fins i tot, la possibilitat de la concessió d'audiència a l'usuari. Així mateix, se suggereix que s'incorpori un paràgraf en el qual s'indiqui que és aplicable la normativa que es dicti en aplicació de la Directiva del Parlament Europeu i del Consell relativa a la protecció de les persones que informin sobre infraccions del dret de la



Unió, així com l'establiment de la denominada *bústia* com a canal de comunicació i de presentació, via telemàtica, d'escrits dels usuaris que tinguin com a destinatari el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

Es rebutja aquest suggeriment, atès que es considera més clara i atorga més garanties la redacció del Projecte de decret, segons la qual es permet la presentació de les queixes en els llocs i les formes que amb caràcter general estableixi en cada moment la legislació reguladora del procediment administratiu comú.

Pel que fa a incorporar un paràgraf sobre que hi és aplicable la normativa que transposi la Directiva a la protecció de les persones que informin sobre infraccions del dret de la Unió, no es considera oportú la inclusió en aquest Decret, atès que la normativa que es dicti per a la transposició de la Directiva esmentada serà d'aplicació si ho estableix la norma que dicti l'Estat espanyol en transposició de la Directiva. En aquests moments, l'Estat espanyol està en termini per dur-la a terme.

- Se suggereix que es qualifiqui la figura del defensor com a «càrrec públic» a l'efecte del que disposa l'article 2 de la Llei 16/2016, de 9 de desembre, de creació de l'Oficina de Prevenció i Lluita contra la Corrupció a les Illes Balears.

Pel que fa a aquest suggeriment, s'ha de dir que l'article 2.2 de la Llei 16/2016 estableix que entren en l'àmbit d'aplicació de la Llei les activitats que, susceptibles de generar frau, corrupció o una situació d'il·legalitat que afecti els interessos generals, duguin a terme els càrrecs públics de la Llei 2/1996, de 19 de novembre, d'incompatibilitats dels membres del Govern i dels alts càrrecs de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

Atès que l'article 8.2 del Decret estableix que el desenvolupament de les funcions del defensor dels Usuaris s'ha de dur a terme en règim de dedicació exclusiva i és aplicable al seu titular la normativa vigent en matèria d'incompatibilitats dels alts càrrecs de la comunitat autònoma, li és aplicable la Llei 16/2016. No obstant això, es modifica la redacció de l'article 8 (article 9 de la versió núm. 2 del Projecte de decret) per aclarir que li és aplicable la normativa vigent en matèria de lluita contra la corrupció a les Illes Balears, per la qual cosa l'article 8 queda redactat de la manera següent:

Article 9
Incompatibilitats

1. L'exercici del càrrec de defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears és incompatible amb qualsevol mandat representatiu o càrrec polític, amb la permanència en el servei actiu de qualsevol administració pública, amb el desenvolupament de qualssevol funcions en partits polítics, sindicats, organitzacions empresarials, col·legis professionals, associacions o fundacions amb fins sanitaris i amb l'ocupació al servei d'aquesta, amb l'exercici de les carreres judicial i fiscal i amb qualsevol altra activitat professional, mercantil o laboral.
 2. El desenvolupament de les funcions de defensor dels Usuaris s'ha de dur a terme en règim de dedicació exclusiva i és aplicable al seu titular la normativa vigent en matèria d'incompatibilitat i conflictes d'interessos dels alts càrrecs de la comunitat autònoma de les Illes Balears, i en matèria de prevenció i lluita contra la corrupció en les Illes Balears.
- Se suggereix fer esment, en l'article 11, a l'estructura mínima de l'Oficina del Defensor dels Usuaris. Així mateix, es recomana determinar la naturalesa funcional o laboral dels llocs de treball de l'Oficina, i la forma de selecció i provisió, tenint en compte sempre als principis d'igualtat, mèrit, capacitat, publicitat i idoneïtat.

Pel que fa a aquest suggeriment, s'ha d'aclarir que la relació de llocs de treball de l'Oficina del Defensor dels Usuaris està integrada en la relació de llocs de treball de la Conselleria de Salut i Consum, a la qual està adscrita.

No obstant això, atès el suggeriment efectuat, s'accepten part de les observacions fetes i es modifica la redacció de l'article, que queda redactat de la manera següent:

Article 11

Oficina del Defensor dels Usuaris

1. Per a l'exercici de les seves funcions, el defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears compta amb l'Oficina del Defensor dels Usuaris. Aquesta Oficina està dotada d'una estructura administrativa adequada a les necessitats i d'acord amb la relació de llocs de feina que s'aprovi a l'efecte.
 2. Els llocs de feina de l'Oficina tenen naturalesa funcional. Els procediments de selecció i provisió han de garantir els principis d'igualtat, mèrit, capacitat, publicitat i idoneïtat.
- Pel que fa a l'article 17 (article 18 de la versió núm. 2 del Projecte de decret) recomana que s'especifiqui on s'han de publicar els informes que faci el Defensor dels Usuaris, i s'expressi el lloc de publicació, als efectes de transparència i coneixement general.

S'accepta aquest suggeriment i es modifica la redacció de l'article per fer constar que, com a mínim, els informes anuals i, si s'escau, els extraordinaris s'han de publicar en la secció de la pàgina web de la Conselleria de Salut i Consum que estableix l'article 12.2 d'aquest Decret.

- Pel que fa a l'article 20 entenen que el concepte institució està referit a l'Oficina del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic. Com a centre

de cost s'hauria de determinar pel que fa al pressupost, gestió pressupostària, així com la fiscalització de les despeses que es puguin derivar de l'activitat diària de l'Oficina.

Quant a aquest suggeriment, no pertoca la modificació en els termes proposats atès que s'ha suprimit l'article d'acord amb les observacions fetes per la Conselleria d'Hisenda i Relacions Exteriors, que el consideren innecessari ja que el que disposa ha de ser així si així pertoca d'acord amb la normativa comptable i pressupostària de la Comunitat Autònoma.

5.6 El representant de Consupal va manifestar —en el si del Consell de Consum de les Illes Balears— que trobava confusa la redacció del Decret allà on diu “una vegada s'admeti la reclamació, queixa o denúncia”.

En relació amb aquest suggeriment i, atès que s'han rebut més observacions en el mateix sentit, s'ha revisat la terminologia emprada i s'han suprimit les referències a reclamació i denúncia.

5.7 A l'informe d'impacte de gènere emès per l'Institut Balear de la Dona es recomana que en la redacció de la norma s'introdueixin les recomanacions de l'apartat 1 relatives al llenguatge emprat.

Pel que fa a la recomanació de substituir «el Defensor» per «la figura per a la defensa», «l'òrgan de defensa» o «el Defensor o Defensora», no s'accepta atès que s'utilitza la denominació de la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, que, a l'article 20, crea la figura del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

Pel que fa a la resta de les observacions sobre el llenguatge, s'ha fet una revisió lingüística del Projecte de decret d'acord amb les directrius del *Llibre d'estil* sobre el llenguatge administratiu. Segons el *Llibre d'estil*, la no-discriminació no pot entrar en contradicció amb els principis de precisió, claredat i concisió establerts amb caràcter general per al llenguatge administratiu (o jurídicoadministratiu). Així mateix, estableix que hi preval el principi de claredat davant el d'oportunitat, en texts de caire jurídicoadministratiu, como ara propostes legislatives, disposicions administratives de caràcter general, actes administratius, contractes i textos jurídics extensos.

5.8 En el dictamen del Consell Econòmic i Social de les Illes Balears es fan les observacions següents:

- Pel que fa al preàmbul, i atès que d'acord amb l'article 2.1.a) de la Llei 10/2000, de 30 de novembre, el Consell Econòmic i Social emet dictàmens i

no informes, cal modificar la referència a l'informe del CES pel dictamen del CES.

S'accepta aquest suggeriment i es modifica el text del preàmbul en el sentit proposat.

- Es considera que s'hauria d'incloure expressament en el seu àmbit d'actuació els centres sanitaris que disposin d'un conveni o concert, sobretot, en els casos de derivacions de pacients, així com també, si correspon al Servei d'Atenció a l'Usuari resoldre la queixa en primera instància o a un servei equivalent del mateix centre.

Pel que fa a aquest suggeriment, s'ha de tenir en compte que la Llei 5/2003 crea la figura del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears com l'òrgan encarregat de la defensa dels drets d'aquest usuaris, és a dir, dels usuaris del sistema sanitari públic de les Illes Balears.

Així doncs, l'àmbit d'actuació del Defensor és el sistema sanitari públic de les Illes Balears, entès —tal com es recull a l'article 25 de la Llei 5/2003— com el conjunt de recursos, normes, mitjans organitzatius i accions orientades a satisfer el dret a la protecció de la salut.

Per tant, el Defensor dels Usuaris ha d'actuar en el supòsit que la prestació oferta a l'usuari sigui dins el sistema sanitari públic de les Illes Balears, amb independència que el servei el presti un centre sanitari públic o un privat concertat o mitjançant conveni. De fet, l'article 7.1 relatiu al deure de col·laboració dels organismes requerits estableix que tots els centres, establiments i serveis sanitari del sistema sanitari públic de les Illes Balears, així com els que tinguin un conveni o concert, tenen l'obligació de col·laborar amb el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

Quant a la segona observació, el procediment que es regula en el capítol IV és molt clar en relació amb els supòsits en els quals les persones usuàries poden dirigir les queixes al Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic. Segons l'article 13.1 del Projecte de decret, es poden dirigir quan hagin estat ateses i resoltes de manera desfavorable pel Servei d'Atenció a l'Usuari del Servei de Salut de les Illes Balears, i quan —havent-les presentades en el Servei d'Atenció a l'Usuari del Servei de Salut de les Illes Balears— no hagin estat ateses o resoltes en un termini de dos mesos.

- Pel que fa a les persones que poden presentar queixes davant el Defensor dels Usuaris, al·lega que malgrat l'article 3 del Projecte de decret, de la mateixa manera que l'article 22 de la Llei 5/2003, fa referència a les

persones que invoquin un interès legítim, entén que seria més adequat fer menció a les persones interessades, d'acord amb l'article 4.1.a) de la Llei 39/2015.

En relació amb aquest suggeriment, s'ha de dir que l'article 22 de la Llei 5/2003 estableix que el Defensor dels Usuaris pot actuar a sol·licitud de qualsevol personal natural que invoqui un interès legítim. Per tant, atès que el Projecte de decret desplega la Llei 5/2003, i d'acord amb el principi d'especialitat normativa, segons el qual preval la norma especial sobre la general, s'ha d'utilitzar la terminologia de la Llei 5/2003, i per això es rebutja el suggeriment formulat.

- En relació amb el suggeriment sobre el títol de l'article 5, s'accepta el suggeriment i es manté únicament com a títol «Principis rectors d'actuació».
- Pel que fa a l'article 6.2.f) del Projecte de decret, recomana que —d'acord amb la doctrina del Consell Consultiu— s'indiqui l'òrgan competent d'acord amb l'estructura administrativa actual, que en aquest cas seria la Conselleria de Salut i Consum. S'accepta aquest suggeriment i es modifica la redacció en el sentit proposat.
- En relació amb l'apartat d) de l'article 10 del Projecte de decret, entenen que la incompatibilitat ha de ser sobrevinguda i que el cessament per aquesta causa requereix l'audiència prèvia a la persona interessada.

Doncs bé, en relació amb aquesta causa de cessament, efectivament la situació d'incompatibilitat ha de ser sobrevinguda, atès que en cas contrari no podria accedir al càrrec. Per tant, s'accepta aquest suggeriment i es modifica la redacció de l'article en el sentit proposat. Així mateix, es preveu el dret al tràmit d'audiència.

- Respecte de l'article 11.1, el CES considera que condicionar l'actuació del Defensor a la interposició prèvia d'una queixa davant els serveis d'atenció a l'usuari pot anar en contra de la naturalesa de l'òrgan, ja que pot provocar que l'usuari desisteixi de les seves pretensions un cop la seva queixa hagi estat desestimada o hagin transcorregut dos mesos sense obtenir-ne una resposta. Per aquest motiu, es proposa incorporar al projecte normatiu l'obligació de notificar per part del Servei d'Atenció a l'Usuari al Defensor les queixes que hagin estat presentades en primera instància, per tal que el Defensor pugui actuar d'ofici si ho considera oportú, sense necessitat que el Servei d'Atenció a l'Usuari resolgui la queixa de manera expressa o transcorri el termini de dos mesos fixat sense que s'hagi resolt.



Doncs bé, en relació amb aquesta al·legació s'ha de dir que el Projecte de decret regula el procediment de les queixes que es presentin davant el Defensor dels Usuaris. S'ha regulat aquest procediment com una instància a la qual poden recórrer les persones usuàries del sistema sanitari públic de les Illes Balears per defensar els seus drets. Aquestes persones disposen d'un servei d'atenció a l'usuari, de la mateixa manera que disposen d'altres vies per formular reclamacions en via administrativa (reclamació de responsabilitat patrimonial, garantia de demora, etc.), així com en via jurisdiccional.

Amb la creació del Defensor dels Usuaris, els usuaris del sistema sanitari públic de les Illes Balears tenen un recurs més per poder defensar els seus drets.

D'acord amb el que estableix l'article 22 de la Llei 5/2003, el Defensor dels Usuaris pot actuar d'ofici o a sol·licitud de qualsevol persona natural que invoqui un interès legítim.

En virtut de l'article esmentat, i tal com estableix l'article 1.b), aquesta norma regula el procediment de les queixes que es presentin davant el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

Així, el capítol IV del Projecte de decret regula el procediment de queixa que s'inicia a sol·licitud de la persona interessada. És un procediment a instància de part, sense perjudici que, en determinades ocasions i si així ho considera convenient, el Defensor dels Usuaris en pugui actuar d'ofici.

La pretensió del Consell Econòmic i Social de les Illes Balears de poder interposar una reclamació davant el Servei d'Atenció a l'Usuari i que alhora el Defensor pugui actuar d'ofici, sense que s'hagi resolt de forma desfavorable per part del Servei d'Atenció a l'Usuari o hagi transcorregut el termini establert en el projecte normatiu, no és la voluntat del legislador i pot derivar en un procediment ineficient.

S'ha de tenir en compte que el Defensor dels Usuaris no és una instància revisora que pugui anul·lar o modificar actes administratius. De fet, el Defensor no dicta resolucions en el procediment de queixa que regula el Projecte de decret, sinó que únicament pot requerir el centre, establiment o servei sanitari perquè adopti les mesures que consideri necessàries; pot també fer suggeriments o recomanacions, o proposar l'inici d'un sancionador a l'òrgan competent. En cap cas, el Defensor dels Usuaris supleix la funció del recurs administratiu ni la funció jurisdiccional dels jutjats.



- En relació amb l'article 14 i 15.2 del Projecte de decret suggereix que es faci constar que els terminis en dies que s'estableixen són dies hàbils. S'accepta aquest suggeriment i es fa constar que són dies hàbils.
- Pel que fa a l'article 15.2 es considera que, per raons de seguretat jurídica, no s'ha de deixar en mans del Defensor dels Usuaris l'apreciació de les circumstàncies que possibilitin l'ampliació del termini perquè el responsable del centre, establiment o servei sanitari remeti l'informe al Defensor dels Usuaris.

Atesa aquesta al·legació, es modifica la redacció d'aquest apartat per fer constar que el termini per remetre l'informe es pot ampliar quan concorrin circumstàncies que així ho justifiquin i així ho sol·liciti el responsable del centre, establiment o servei sanitari que l'ha de remetre.

- Finalment, es proposa que en la memòria anual del Defensor dels Usuaris prevista a l'article 19 s'incloguin les dades relatives al nombre de queixes presentades al Servei d'Atenció als Usuaris, així com també les que s'hagin resolt de manera expressa, si han estat estimades o no, i les que no s'hagin resolt en el termini de dos mesos, ja que d'aquesta manera es podria tenir constància del nombre de queixes inicialment presentades al Servei d'Atenció als Usuaris que acaben finalment en el Defensor dels Usuaris.

Es rebutja aquest suggeriment, atès que no es considera oportú incloure en la memòria anual del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears dades relatives als procediments tramitats per un servei que pertany a un organisme autònom i que ja fa constar aquestes dades en les seves memòries.

5.9 En el dictamen del Consell Consultiu de les Illes Balears es fan les observacions essencials següents:

- Cal fer esment a l'article 14 de l'Estatut d'autonomia al preàmbul. En relació amb aquesta observació s'ha inclòs en el preàmbul una referència a l'article 14 de l'Estatut.
- En l'article 1 cal completar el contingut de la lletra *b)* en el sentit de fer referència que la regulació ha de ser del procediment de queixes davant el Defensor i, també, de qualsevol actuació, a instància de part interessada o d'ofici, que coadjuvi al millor compliment de les seves funcions. S'ha modificat la redacció de la lletra *b)* de l'article 1 en el sentit proposat.
- Respecte de l'article 3, cal substituir el títol «Àmbit personal d'actuació» per «Legitimats per presentar queixes». S'ha modificat el títol de l'article 3 en el sentit proposat.



- En relació amb l'article 6.2 s'ha llevat de l'apartat f) la referència a «d'altres institucions superiors en l'àmbit autonòmic», tal com sol·licita el Consultiu en el seu dictamen.
- S'ha revisat i modificat la redacció de l'article 9.1 que era intel·ligible en relació amb l'expressió «al servei d'aquesta».
- A l'article 10 s'ha fet constar que la incompatibilitat sobrevinguda l'ha d'apreciar el Consell de Govern. Així mateix, també s'ha modificat la redacció per preveure que en el cas d'incompliment greu dels deures del càrrec s'ha de donar al defensor el tràmit d'audiència. A més, s'ha afegit un apartat per fer constar que les causes de cessament dels apartats a) (expiració del termini) i b) (renúncia) no impedeixen al defensor continuar en l'exercici de les seves funcions fins al traspàs efectiu a la nova persona titular.
- Finalment, pel que fa a les observacions no essencials, s'ha modificat la redacció de l'article 3 en el sentit proposat, de manera que el fragment final (qui són els que poden presentar queixes davant el Defensor de l'Usuari) inicia el precepte. Així mateix, s'ha modificat el títol de l'article 8 «Designació» per «Nomenament».

6. Avaluació del compliment dels principis de bona regulació i control posterior de la qualitat normativa

6.1. Avaluació del compliment dels principis de bona regulació

L'article 50 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears, assenyalava que les conselleries competents han d'avaluar els reglaments vigents de la comunitat autònoma pel que fa, entre altres extrems, al compliment dels principis de bona regulació. L'article 49 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, estableix que en l'exercici de la iniciativa legislativa i la potestat reglamentària, el Govern de les Illes Balears ha d'actuar d'acord amb els principis de necessitat, eficàcia, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència, eficiència, qualitat i simplificació, establerts en la normativa estatal bàsica. [...].

Per tant, i d'acord amb l'anterior, es compleixen els principis següents:

- Principi de necessitat i eficàcia, perquè aquesta norma desplegarà la previsió que estableix la secció segona del capítol IV del títol I de la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, i en concret l'article 23 de la Llei esmentada, que estableix que reglamentàriament el Consell de Govern ha d'establir l'estructura del Defensor dels Usuaris. Aquest Decret és l'instrument més adequat per tal de garantir els fins perseguits, que són complir el que disposa la secció segona del capítol IV del títol I de la Llei 5/2003 i desplegar la normativa per tal de



dotar d'un règim jurídic el Defensor dels Usuaris, per tal de disposar d'un òrgan que protegeixi els drets dels usuaris del sistema sanitari públic de les Illes Balears.

- Principi de proporcionalitat, atès que l'objecte que es regula s'ha d'incloure en una disposició administrativa de caràcter general per complir els principis de jerarquia normativa i de seguretat jurídica, i d'acord amb l'article 48 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears.
- Principi de seguretat jurídica, per completar l'ordenament jurídic donant contingut a la previsió legal esmentada i amb respecte al marc normatiu en què s'insereix la proposta establert en el punt 2.1 d'aquesta memòria.
- Principi de transparència, pel qual s'ha de destacar la participació ciutadana abans i durant el procés d'elaboració de la norma, sia directament mitjançant el Portal de Participació Ciutadana o a través de la representació en òrgans col·legiats, així com la fixació dels requisits objectius en una disposició de caràcter general i la publicació íntegra en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.
- Principi d'eficiència, qualitat i simplificació, atès que la regulació cerca posar a l'abast dels usuaris del sistema sanitari públic de les Illes Balears un instrument àgil i senzill per protegir els drets que els reconeix la Llei 5/2003, sense imposar càrregues excessives o innecessàries. A més a més, pel que fa a la qualitat normativa, definida en la Llei 4/2011, en el procés d'elaboració d'aquesta norma se segueix el procediment establert legalment, amb respecte als principis de bona regulació i amb previsió d'un control posterior de la norma sobre el manteniment d'aquesta adequació, que es detalla en el punt següent.

6.2. Control posterior de la qualitat normativa

L'article 50.1 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears, disposa que les conselleries competents han d'avaluar els reglaments vigents de la comunitat autònoma pel que fa al compliment dels principis de bona regulació, l'adequació de les normes als objectius prevists i la justificació dels costos, així com les càrregues administratives que comporten aquestes normes.

L'apartat segon d'aquest precepte estableix que la conselleria competent en matèria de coordinació de la iniciativa legislativa ha de fixar els criteris generals i les prioritats dels processos d'avaluació, així com l'òrgan encarregat de fer públic el resultat de l'avaluació. En tot cas, a més de les normes que prevegin expressament l'avaluació pròpia, han de tenir caràcter preferent per a l'avaluació les normes reglamentàries de caràcter estratègic per als sectors econòmics i socials, les normes necessàries per a l'efectivitat dels drets socials i les que tenguin impacte en la gestió dels grans recursos econòmics de l'Administració pública.



Per la seva part, l'article 15 de la Llei 20/2013, de 9 desembre, de garantia de la unitat de mercat, referent a l'avaluació periòdica de la normativa, ja va disposar la necessitat d'una avaluació periòdica de les normatives a fi de valorar l'impacte sobre la unitat de mercat i que aquesta funció es podia impulsar en el si de les conferències sectorials.

En l'àmbit autonòmic, l'article 13.1 de la Llei 4/2011, de 31 març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears, referent a la millora de la regulació, disposa el següent:

1. S'ha d'impulsar l'avaluació de l'impacte normatiu que té a la societat la regulació ja existent, especialment quant a les conseqüències econòmiques en la ciutadania i el teixit empresarial derivades de la seva aplicació. S'ha d'impulsar la simplificació normativa, la qual cosa implica la revisió sistemàtica de la legislació per tal de garantir la qualitat formal de les normes i el fet que estiguin escrites en termes clars, precisos i accessibles per a la ciutadania. En aquest sentit, s'han d'adoptar mesures que tendeixin a reduir el nombre de normes reguladores i la seva dispersió i s'han de fomentar els textos refosos.

Així doncs, és oportú que la memòria d'anàlisi d'impacte normatiu inclogui les mesures que es duren a terme per complir el control posterior que ha de garantir, en darrera instància, el manteniment del compliment dels principis de bona regulació de la normativa, un cop ja aprovada.

Pel que fa al projecte normatiu que ara es tramita es preveuen els controls següents:

1. En primer lloc, un control ordinari que ha de recaure sobre l'òrgan gestor competent en la matèria de la norma, en aquest cas la Secretaria General de la Conselleria de Salut i Consum. Respecte d'això, l'article 14 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma, atorga als secretaris generals, entre altres funcions, prestar assistència tècnica i jurídica al conseller en l'exercici de la potestat normativa. Així, serà aquest òrgan l'encarregat principal de l'aplicació i del compliment efectiu de la norma, i ha de revisar que la norma segueixi respectant els principis de bona regulació, s'adeqüi a la finalitat per a la qual va ser aprovada i ha de proposar la revisió o la modificació dels aspectes no desitjats que se'n puguin derivar o dels aspectes que han perdut la raó de ser. Aquesta avaluació ha de ser periòdica i intrínseca al compliment de la normativa i si se'n desprèn la necessitat de revisió, l'òrgan competent hauria d'elaborar un informe que pot incloure, entre d'altres, els aspectes següents:

- L'eficàcia de la norma, als efectes de determinar en quina mesura s'han aconseguit les finalitats que es pretenien amb la seva aprovació.
- L'eficiència de la norma, identificant las càrregues administratives que podien no haver estat necessàries.

- La sostenibilitat de la disposició, en el marc previst per la Llei 2/2011, de 4 de març, d'economia sostenible, i en la resta de l'ordenament jurídic.

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

7. Qualsevol altre aspecte, inclosos els de caràcter lingüístic, que resulti rellevant a criteri de l'òrgan que tramita el procediment, així com altres avaluacions d'impacte previstes en la legislació vigent

D'acord amb l'article 60.2.g). de la Llei 1/2019, la memòria d'anàlisi d'impacte normatiu ha d'incorporar qualsevol altre aspecte, inclosos els de caràcter lingüístic, que resulti rellevant a criteri de l'òrgan que tramita el procediment, així com altres avaluacions d'impactes previstes en la legislació vigent.

En aquest sentit, s'incorporen en aquesta memòria els informes d'impacte següents:

7.1. Impacte de la norma sobre la infància i l'adolescència

L'article 22 *quinquies* de la Llei orgànica 1/1996, de 15 de gener, de protecció jurídica del menor, que modifica parcialment el Codi civil i la Llei d'enjudiciament civil, introduït per la Llei 26/2015, de 28 de juliol, que modifica el sistema de protecció a la infància i a l'adolescència, estableix que les memòries de l'anàlisi d'impacte normatiu que s'han d'adjuntar als avantprojectes de llei i als projectes de reglaments han d'incloure l'impacte de la normativa en la infància i en l'adolescència.

El Projecte de decret regula el règim jurídic, les incompatibilitats, l'estructura i la situació administrativa del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears. Així mateix, dedica el capítol IV al procediment de les queixes que les persones usuàries del sistema sanitari públic de les Illes Balears poden presentar davant el Defensor dels Usuaris en defensa dels drets que els reconeix la Llei 5/2003.

El col·lectiu de persones que es pot veure afectat per la norma que es projecta són les persones usuàries del sistema sanitari públic de les Illes Balears, que han de poder defensar els drets que els reconeixen la Llei 5/2003 i la resta de normativa general aplicable. Dins aquest col·lectiu s'inclouen totes les persones, majors i menors d'edat, si bé pel que fa a les queixes per vulneració dels drets de salut d'un menor, l'haurà de presentar la persona que exerceixi la representació legal del menor (pare, mare o tutor legal).

El marc normatiu autonòmic, en la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears, justifica l'avaluació i l'anàlisi de l'impacte normatiu general. Així, l'article 50.1 apunta que les conselleries competents han d'avaluar els reglaments vigents de la comunitat autònoma pel que fa al compliment dels principis de bona regulació, l'adequació de les normes als objectius prevists i la justificació dels costos, així com les càrregues administratives que comporten aquestes normes. Aquesta tasca s'ha de plasmar en un document viu, anomenat, memòria d'impacte normatiu, llur contingut està exhaustivament relacionat a l'article 60 de la Llei 1/2019.

Pel que fa a l'informe sobre l'impacte de la norma en la infància, la Conselleria de Serveis Socials i Cooperació va elaborar una guia metodològica per a l'emissió dels informes d'impacte sobre la infància i l'adolescència, basats en la guia elaborada per UNICEF, a finals de l'any 2015, per tal de facilitar la inclusió d'aquest impacte en l'elaboració normativa. En la introducció d'aquesta guia s'afirma que l'avaluació *a priori* dels possibles efectes de les polítiques normatives, a més de garantir que els nins i nines siguin tenguuts en compte en el seu procés d'elaboració i disseny, prevenen efectes negatius indesitjats o potencien els positius contribuint a la garantia dels principis bàsics de la Convenció sobre els drets dels nins de Nacions Unides. Alhora, aquesta guia estableix un model d'informe que es recull a continuació:

INFORME PREVI SOBRE L'IMPACTE EN LA INFÀNCIA I L'ADOLESCÈNCIA DE LES DISPOSICIONS NORMATIVES

1. Identificació de la norma

Denominació: Decret pel qual es regula el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

Origen de la seva elaboració:

L'origen de l'elaboració del projecte de la norma es troba principalment en la necessitat de desplegar reglamentàriament la secció segona del capítol IV del títol I de la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, així com regular les incompatibilitats, la situació administrativa i el règim jurídic del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears, que és l'òrgan encarregat de la defensa dels drets reconeguts a la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears.



2. Identificació dels drets, les necessitats i els grups concrets de la infància sobre els quals la norma pot impactar

2.1. Drets concrets de la infància sobre els quals la norma pot tenir incidència

	Definició de nin
	Principi de no discriminació
	Principi d'interès superior del nin
	Donar efectivitat als drets fins al màxim dels recursos disponibles
	Drets i deures dels pares i evolució de les facultats del nin
	Dret a la vida, la supervivència i el desenvolupament
	Dret a un nom i una nacionalitat
	Dret a preservar la identitat
	La separació del nin dels seus pares
	La reunificació de la família
	Els trasllats il·lícits i la retenció il·lícita
	El dret del nin a ser escoltat
	Dret a la llibertat d'expressió
	Dret a la llibertat de pensament, de consciència i de religió
	Dret d'associació i de reunió
	Dret a la protecció de la vida privada
	Dret a la informació
	Obligacions comunes dels pares i assistència de l'Estat
	Dret a la protecció contra tota forma de violència
	Drets dels nins privats del seu mitjà familiar



	Drets del nin en matèria d'adopció
	Drets dels nins refugiats
	Drets dels nins amb discapacitat
X	Dret a la salut
	Dret a l'avaluació periòdica de l'internament
	Dret a beneficiar-se de la Seguretat Social
	Dret a beneficiar-se d'un nivell de vida adequat per al seu desenvolupament
	Dret a l'educació
	Nins de minories o pobles indígenes
	Dret a l'esplai, al joc i a participar en activitats artístiques i culturals
	Dret a ser protegits contra l'explotació econòmica i el treball infantil
	Dret a ser protegits contra l'ús il·lícit i el tràfic d'estupefaents
	Dret a ser protegits contra l'explotació i l'abús sexual
	Dret a ser protegits de venda i tràfic de nins
	Dret a ser protegits contra altres formes d'explotació
	Tortura i privació de llibertat
	Drets dels nins afectats per un conflicte armat
	Dret a la recuperació i reintegració social dels nins víctimes de qualsevol forma d'abandó o maltractament
	Drets dels nins que han infringit les lleis penals. Administració de justícia de menors
	No es considera que la norma tengui cap impacte sobre els drets de la infància

2.2. Necessitats bàsiques de la infància sobre les quals la norma pot tenir incidència

	Alimentació adequada
	Habitatge adequat
	Vestit i higiene adequada
X	Atenció sanitària
	Son i descans
	Espai exterior adequat
	Exercici físic
	Protecció de riscos físics
	Protecció de riscos psicològics
	Necessitats sexuals
	Participació activa i normes estables
	Vinculació afectiva primària
	Interacció amb adults
	Interacció amb iguals
	Educació formal
	Educació no formal
	Joc i temps d'oci
	No es considera que la norma tengui cap impacte sobre els drets de la infància

2.3. Especial impacte de la norma en grups concrets i circumstàncies de nins, nines i adolescents



X	No impacta en cap grup de manera especial
	Sí, impacta de manera especial en el grup o grups que s'indiquen a l'apartat següent

	Grups i circumstàncies
	Menors d'edat homes
	Menors d'edat dones
	Nins i nines de 0 a 3 anys
	Nins i nines de 3 a 6 anys
	Nins i nines de 6 a 12 anys
	Adolescents
	Adolescents amb problemes de salut mental
	Adolescents amb malalties cròniques greus
	Consumidors de drogues
	Adolescents que no assisteixen a classe i que abandonen els seus estudis prematurament
	Víctimes de maltractament
	Adolescents amb dificultats d'aprenentatge
	Adolescents amb trastorns de conducta
	Menors d'edat en conflicte amb la llei
	Menors d'edat en el sistema de protecció per risc o desemparament
	Nins i nines refugiats i sol·licitants d'asil
	Nins i nines en processos migratoris amb referents familiars adults
	Menors estrangers no acompanyats



	Adolescents d'ètnia gitana i altres minories
	Adolescents amb discapacitat
	Adolescents urbans
	Adolescents rurals
	Identitat sexual en la infància i l'adolescència
	Altres grups: identifiquau-los

3. Anàlisi de l'impacte en la infància

3.1. Especificar, de forma resumida, els aspectes concrets que s'han identificat en la norma com a productors d'algun tipus d'impacte en els drets i les necessitats de la infància

El projecte de norma té un caràcter primordialment organitzatiu, atès que regula les incompatibilitats, la situació administrativa i el règim jurídic del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears. No obstant això, el capítol IV de la norma regula el procediment relatiu a les queixes que es poden presentar davant el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

D'acord amb el que estableix l'article 2, el Defensors dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears és l'òrgan de l'administració sanitària de les Illes Balears encarregat de la defensa dels drets reconeguts a la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, i la resta de normativa general aplicable. Correspon al Defensor dels Usuaris tramitar i contestar les reclamacions, queixes o denúncies que hagin estat admeses. També li pertany la formulació, d'ofici o a instància de les persones interessades, de propostes, suggeriments o recomanacions en qüestions relatives als drets dels usuaris del sistema sanitari públic de les Illes Balears.

Tal com estableix l'article 3 de la norma, totes les persones usuàries del sistema sanitari públic de les Illes Balears que invoquin un interès legítim relatiu a situacions de lesió dels drets que en matèria de sanitat pública tenguin la ciutadania, recollits a la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, i en la resta de normativa general aplicable poden presentar queixes davant el Defensor dels Usuaris.

Entre les persones usuàries del sistema sanitari públic de les Illes Balears hi ha menors d'edat, que també han de poder defensar els seus drets en matèria de salut davant el Defensor dels Usuaris, si bé ho han de fer a través dels seus representants legals (pare, mare o tutor).

3.2. Resum de dades objectives, observacions i valoració subjectiva dels aspectes concrets analitzats que reflecteixin la situació de partida i els canvis que pot produir l'aprovació de la norma:

a) Descripció de la situació de partida:

Respecte de la situació de partida, aquesta és la disposició final catorzena de la Llei 9/2011, de 23 de desembre, de pressuposts generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears per a l'any 2012, que va extingir el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears. Així, la disposició derogatòria única de la Llei 9/2011 va derogar de manera expressa els articles 20, 21, 22 i 23 de la Llei 5/2003, i el Decret 88/2004 regulador del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

Com a conseqüència de l'extinció del Defensor dels Usuaris, la disposició transitòria primera de la Llei 9/2011 va establir que a partir de la data d'extinció del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears els procediments que tramités l'Oficina del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears havien de passar a ser tramitats pels òrgans i les unitats administratives de la Conselleria de Salut, Família i Benestar Social competents en la matèria i que es determinarien mitjançant un reglament.

L'extinció del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears va suposar la minva dels drets de les persones usuàries —inclosos els menors— del sistema sanitari públic de les Illes Balears, ja que va desaparèixer un òrgan de l'administració sanitària de les Illes Balears encarregat de la defensa dels drets que reconeixen la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, i la resta de normativa general aplicable, que desenvolupava les seves funcions amb plena independència i autonomia funcional.

La Llei 12/2017, de 29 de desembre, de pressuposts generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears per a l'any 2018, dotà de contingut els articles 20 i 23 de la Llei 5/2003. L'article 20 crea i regula la figura del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears com un òrgan adscrit a la conselleria competent en matèria sanitària, encarregat de la defensa dels drets dels usuaris, el qual exerceix les seves funcions amb autonomia funcional plena.

Amb la norma que es projecta es pretén desplegar aquest òrgan per tal d'establir-ne el règim jurídic, així com el procediment relatiu a les queixes que les persones



usuàries del sistema sanitari públic de les Illes Balears —incloent-hi les persones menors d'edat— poden presentar davant aquest òrgan en defensa dels seus drets en matèria de salut.

b) Previsió de resultats que produirà l'aprovació de la norma

Amb l'aprovació de la norma que es projecta es preveu una ampliació de les garanties de les persones usuàries del sistema sanitari públic de les Illes Balears, entre les quals també hi ha menors d'edat. Per tant, la norma projectada sí afectarà i de manera positiva els drets en matèria de salut de les persones menors d'edat de la mateixa manera que ho farà per a la resta de persones usuàries del sistema sanitari públic, atès que disposaran d'un òrgan que els defensarà davant una lesió dels seus drets en matèria de sanitat pública.

3.3. Resum de la valoració i de les observacions que han fet nins, nines i adolescents sobre la situació de partida i sobre l'impacte que pot produir l'aprovació de la norma

No en consten.

4. Valoració de l'impacte de la infància

	Negatiu	Quan de l'aprovació de la norma no es derivi l'eliminació o disminució de les deficiències detectades o empitjori la situació de partida, sigui quina sigui.
	Positiu	Quan de l'aprovació de la norma no es derivi cap modificació de la situació de partida.
x	Positiu	Quan de l'aprovació de la norma es derivi l'eliminació o disminució de les deficiències detectades o millori en tot cas la situació de partida, sigui quina sigui.
	Sense impacte	

Marcau amb una x on correspongui.

Motivació i justificació de la valoració:

Com ja s'ha comentat, i malgrat que les persones menors d'edat no siguin les destinatàries directes de la norma, l'impacte sobre la infància del projecte normatiu és realment un impacte POSITIU, atès que amb l'aprovació de la norma les persones menors d'edat que siguin usuàries del sistema sanitari públic de les Illes Balears disposaran d'un òrgan davant el qual presentar —a través dels seus representants legals— les queixes per la lesió dels drets en matèria de sanitat

pública, recollits a la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, i la resta de normativa general aplicable.

7.2. Impacte sobre la família

La disposició addicional desena de la Llei estatal 40/2003, de 18 de novembre, de protecció a les famílies nombroses (disposició afegida per la disposició final 5.3 de la Llei 26/2015, de 28 de juliol), exigeix que les memòries de l'anàlisi d'impacte normatiu que s'han d'adjuntar als avantprojectes de llei i projectes de reglament incloguin l'impacte de la normativa en la família. Igualment, en l'àmbit autonòmic, l'article 34 de la Llei 18/2018, de 31 de juliol, de suport a les famílies, preveu que en l'elaboració de projectes de llei, els òrgans competents han d'emetre l'informe d'impacte familiar, que té caràcter preceptiu, amb la finalitat de considerar l'impacte social i econòmic de les polítiques a llarg termini en el conjunt de les famílies.

El projecte que es tramita té per objecte regular el règim jurídic, les incompatibilitats, l'estructura i la situació administrativa del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears. El capítol IV de la norma regula el procediment relatiu a les queixes que es presentin davant el Defensors dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic.

Així doncs, si bé la norma no té com a destinataris directes les famílies, en la mesura que les persones que la conformen poden ser usuàries del sistema sanitari públic de les Illes Balears sí que té un impacte POSITIU, atès que disposaran d'un òrgan davant el qual presentar les queixes per la lesió dels drets en matèria de sanitat pública, recollits a la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, i la resta de normativa general aplicable.

7.3. Avaluació d'impacte sobre orientació sexual i identitat de gènere

La Llei 8/2016, de 30 de maig, per garantir els drets de lesbianes, gais, trans, bisexuals i intersexuals, i per erradicar l'LGTBI fòbia, té per objecte garantir i desenvolupar l'exercici dels drets de les persones lesbianes, gais, trans (transsexuals i transgènere), bisexuals i intersexuals, i evitar que es puguin produir situacions de discriminació i/o violència per raó de la seva orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, i assegurar així que a les Illes Balears es pugui viure la diversitat sexual i afectiva amb llibertat plena. L'article 32 d'aquesta Llei disposa que les administracions públiques de les Illes Balears incorporaran l'avaluació d'impacte sobre orientació sexual i identitat de gènere en el desenvolupament de les seves competències, per garantir la integració del principi d'igualtat i no-discriminació de les persones LGTBI sobre totes les



disposicions legals o reglamentàries que s'impulsin dins del territori de la comunitat autònoma.

Revisat el contingut del projecte normatiu i atès el seu objecte, la norma no té una incidència directa sobre aquest col·lectiu. No obstant això, tenint en compte els problemes que aquest col·lectiu pateix diàriament davant situacions de discriminació i/o violència per raó de la seva orientació sexual, identitat de gènere o expressió de gènere, la creació i regulació del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears té un efecte positiu en aquest col·lectiu, en la mesura que disposarà d'un òrgan davant el qual presentar les queixes per la lesió dels drets en matèria de sanitat pública, recollits a la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, i la resta de normativa general aplicable.

8. Conclusió

Per tot això, es considera necessari l'aprovació d'un decret que reguli el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears. Queden acreditats els principis de bona regulació establerts en l'article 49 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears, els quals també s'han de tenir en compte en el preàmbul del projecte normatiu.

Aquest informe recull, tal com estableix la normativa reguladora, l'impacte de la nova norma que es pretén aprovar sobre la infància i l'adolescència, la família i les persones LGTBI.

Palma, 2 de juliol de 2020

La secretària general de Salut i Consum

Guadalupe Pulido Román