

# **CARTA DE SERVICIOS**

## **Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears**

Esta Carta de Compromisos es el resultado del Programa 9 de Compromisos con la Ciudadanía del Segundo Plan Estratégico de Calidad del Gobierno de las Illes Balears y está integrada dentro del conjunto de Cartas de Ciudadanía desarrolladas por el Gobierno de las Illes Balears.

### **● QUIÉNES SOMOS?**

El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears es una institución de la Administración Sanitaria de las Illes Balears dependiente de la Consellería competente en materia de sanidad, que tiene entre sus funciones promover la defensa de los derechos y deberes de los usuarios del sistema sanitario público de las Illes Balears.

### **● MISIÓN DEL DEFENSOR**

La misión del Defensor es contribuir a la mejora del nivel de los servicios sanitarios públicos y concertados, y defender los derechos que en materia de sanidad pública tienen los ciudadanos de la comunidad autónoma de las Illes Balears, de forma autónoma e independiente.

### **● LOS SERVICIOS QUE OFRECEMOS SON:**

1. Informar y asesorar a los ciudadanos de manera comprensible sobre sus derechos y deberes, sobre los servicios y las prestaciones que ofrece el sistema sanitario público y su forma de acceso.
2. Atender y tramitar las quejas y reclamaciones que realicen los usuarios del sistema sanitario público de las Illes Balears en el ámbito de competencia del Defensor.
3. Analizar la adecuación de los servicios sanitarios públicos y concertados y dar traslado de disfunciones y posibles mejoras a la Consellería competente en materia de salud, mediante la formulación de propuestas, sugerencias y recomendaciones tanto de oficio como a propuesta de los ciudadanos.
4. Ser el punto de encuentro de los usuarios con el sistema sanitario público, aproximando la Oficina del Defensor a los ciudadanos de las Illes Balears para conocer sus necesidades y expectativas en materia de salud.
5. Analizar la normativa sanitaria y elaborar informes de los proyectos de disposiciones reglamentarias en materia de salud.

## ● NOS COMPROMETEMOS A:

1.1. Responder el 100% de las consultas - presenciales, telefónicas o telemáticas- que formulen los ciudadanos al Defensor.

1.2. Mantener la comunicación con cada uno de los usuarios según sus preferencias: presencial de lunes a viernes de 9.00 a 13.00 h, telefónicamente, de lunes a viernes, de 8.00 a 15.00 h, telemáticamente 24 h. los 365 días del año.

2.1. Atender y tramitar el 100% de las quejas y reclamaciones de acuerdo al procedimiento establecido.

2.2. Iniciar la tramitación del expediente de las quejas y reclamaciones de los usuarios en un tiempo inferior a 12 días hábiles desde la fecha de entrada en el registro de la Oficina del Defensor, como mínimo en el 75% de los expedientes.

2.3. Informar a los reclamantes del inicio de la tramitación de su expediente en un plazo inferior a 12 días hábiles, como mínimo en el 75% de los expedientes.

2.4. Informar al menos cada 25 días de la situación del expediente mientras se encuentra en tramitación, como mínimo en un 75% de los expedientes.

3.1. Tramitar el 100% de las sugerencias y de las recomendaciones de las posibles mejoras de los servicios sanitarios, efectuadas por los ciudadanos durante el año.

3.2. Proponer al menos dos acciones de mejora del sistema sanitario público al año, con prioridad para los colectivos más vulnerables.

3.3. Evaluar al menos el 30% de las acciones de mejora llevadas a cabo según las recomendaciones hechas por los ciudadanos.

3.4. Evaluar los resultados de las acciones de mejora propuestas por la Oficina del Defensor.

3.5. Mejorar la satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios públicos y concertados en un 10% respecto al año anterior.

4.1. Realizar al menos una visita anual a las instituciones sanitarias públicas y concertadas a cada una de las Islas.

4.2. Realizar como mínimo un grupo focal al año con las asociaciones de pacientes y usuarios, en cada una de las Islas.

4.3. Mantener actualizada la página web: [www.defensalut.caib.es](http://www.defensalut.caib.es), realizando al menos una revisión cada 15 días.

5.1. Proponer las reformas adecuadas de la normativa sanitaria para adaptarla a las necesidades de los ciudadanos, cuando se detecte un inadecuado funcionamiento.

5.2. Emitir informes en el 100% de las consultas solicitadas, durante el desarrollo de los proyectos de disposiciones reglamentarias en materia de salud.

## ● NOS EVALUAMOS MEDIANTE

1.1.1. Número de respuestas en relación con la totalidad de las consultas recibidas –presenciales, telefónicas y telemáticas.

1.2.1. Disponibilidad de cada uno de los canales de comunicación.

1.2.2. Número de incidencias relacionadas con cada uno de los canales de comunicación.

2.1.1. Número de expedientes tramitados de acuerdo con los procedimientos establecidos, en relación con la totalidad de las quejas y reclamaciones recibidas.

2.2.1. Número de expedientes iniciados en un tiempo inferior a 12 días hábiles a partir de la fecha de entrada al registro de la Oficina del Defensor, en relación con la totalidad de los expedientes recibidos.

2.3.1. Número de reclamantes informados del inicio de su tramitación en un tiempo inferior a 12 días hábiles a partir de la fecha de entrada en el registro de la Oficina del Defensor, en relación a la totalidad de los expedientes recibidos.

2.4.1. Número de reclamantes informados en un periodo de 25 días de la situación de su expediente mientras se encuentra en tramitación, en relación con la totalidad de los expedientes recibidos.

3.1.1. Número de sugerencias y recomendaciones de los ciudadanos tramitadas, en relación con la totalidad de las recibidas.

3.2.1. Número de acciones de mejora propuestas desde la Oficina del Defensor.

3.3.1. Número de acciones de mejora evaluadas, en relación con el total de acciones recomendadas por los ciudadanos.

3.4.1. Grado de cumplimiento de las acciones de mejora propuestas por la Oficina del Defensor.

3.5.1. Índice de satisfacción de los usuarios recogido en las encuestas externas (barómetro sanitario).

4.1.1. Número de visitas realizadas a las instituciones sanitarias y a los servicios de atención al paciente en cada una de las Islas.

4.2.1. Número de Focus Group realizados en cada una de las Islas.

4.3.1. Número de revisiones realizadas en la página web.

5.1.1. Número de propuestas de las reformas de la normativa sanitaria.

5.2.1. Número de informes emitidos en relación con la totalidad de las consultas solicitadas.

## ● QUEJAS Y SUGERENCIAS

Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Gobierno de las Illes Balears y especialmente sobre los compromisos recogidos en esta Carta nos podéis hacer llegar sugerencias, quejas y agradecimientos por vía:

- Telemática: mediante las páginas web: [www.illesbalears.cat](http://www.illesbalears.cat), [www.defensalut.caib.es](http://www.defensalut.caib.es) y dirección electrónica: [defensalut@caib.es](mailto:defensalut@caib.es)
- Telefónica: en nuestro número 012 y en el 971 228811
- Presencial: en cualquiera de las Oficinas de Información y Registro de las Consellerías y en la Oficina del Defensor de los Usuarios en la calle Reina Esclarmunda 1, 3º. 07003 Palma.

## ● DATOS DE CONTACTO DE LA OFICINA:

Dirección: Calle Reina Esclarmunda, 1-3º - 07003 Palma

Teléfono: 971 22 88 11 Fax: 971 71 84 11

Correo electrónico: [defensalut@caib.es](mailto:defensalut@caib.es)

Página web: [www.defensalut.caib.es](http://www.defensalut.caib.es)

Horario de atención al público: presencial, de lunes a viernes, de 9.00 a 13.00 h, telefónicamente, de lunes a viernes, de 8.00 a 15.00 h, telemáticamente 24 h, los 365 días del año.

Esta Carta de Compromisos, se encuentra en la página web de la Dirección General de Función Pública, Administraciones Públicas y Calidad de los Servicios de Gobierno de las Illes Balears:

[www.cartesciutadanes.illesbalears.cat](http://www.cartesciutadanes.illesbalears.cat)

Fecha de aprobación: diciembre de 2010

Fecha de revisión: antes de diciembre de 2012

Tirada de ejemplares: 1.500

Coste de impresión por ejemplar: 0,68 €