



## **AL·LEGACIONS DE L'OFICINA DE PREVENCIÓ I LLUITA CONTRA LA CORRUPCIÓ A LES ILLES BALEARS AL PROJECTE DE DECRET PEL QUAL ES REGULA EL DEFENSOR DELS USUARIS DEL SISTEMA SANITARI PÚBLIC DE LES ILLES BALEARS**

En el Butlletí Oficial dels Illes Balears (BOIB) de data 17 d'octubre de 2019 es va publicar la Resolució de la Secretària General de la Conselleria de Salut i Consum per la qual se sotmet a informació pública el projecte de decret pel qual es regula el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari públic de les Illes Balears. En l'apartat 2 de la Resolució es va fixar el termini per a la informació pública en quinze dies hàbils des del dia següent de haver-se publicat la submissió a tràmit d'informació pública del projecte de decret en el BOIB.

Mitjançant la Llei 16/2016, de 9 de desembre, es va crear l'Oficina de Prevenció i Lluita contra la Corrupció a les Illes Balears, i la Comissió d'Assumptes Institucionals i Generals del Parlament de les Illes Balears, en sessió del dia 21 de desembre de 2018, va aprovar el seu Reglament de funcionament i règim interior, amb la finalitat de fomentar els valors i principis, entre d'altres, d'integritat, objectivitat, imparcialitat i dedicació al servei públic. En la seva virtut, es va dictar, per aquesta Oficina, la Instrucció 1/2018, de 28 de desembre, per la qual es van aprovar les Directrius generals d'actuació per a l'any 2019, i en el seu apartat 2.5, en matèria de formació i gestió del coneixement, es va establir com a actuació la de l'anàlisi i estudi de la normativa autonòmica i local en fase d'exposició pública per a formular recomanacions en matèria de probitat, d'ètica pública i d'integritat.

Així doncs, les al·legacions que es passen a formular tenen com a missió principal complir amb la funció que és competència de l'Oficina de Prevenció i Lluita contra la Corrupció a les Illes Balears d'acord amb la Llei 16/2016, de 9 de desembre, i normativa de desenvolupament, amb l'objectiu de preservar la transparència i integritat de les administracions públiques i del personal al servei de les mateixes.

Com s'expressa en el preàmbul del Projecte de decret, l'article 43 de la Constitució Espanyola (CE) de 1978 reconeix el dret a la protecció de la salut i atribueix als poders públics la facultat d'organitzar i tutelar la salut pública per mitjà de mesures preventives i de les prestacions i serveis necessaris. La Llei establirà els drets i deures de tots al respecte, i en el seu article 51 disposa que els poders públics garantiran la defensa dels drets dels consumidors i usuaris, i en protegiran amb procediments eficaços, la seguretat, la salut, i

C/. Palau Reial, 14.  
07001 Palma de Mallorca  
Tel. 871 90 50 66  
[info@oaib.es](mailto:info@oaib.es)



els legítims interessos econòmics, i promouran la informació i l'educació dels consumidors i usuaris.

Per la seva banda, l'article 30.47 de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears estableix que la Comunitat Autònoma té la competència exclusiva en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, en el marc de les bases i la ordenació de l'activitat econòmica general i en el marc de les bases i la coordinació general de la sanitat, en els termes del que disposen els articles 38, 131 i els números 11, 13 i 16 de l'apartat 1 de l'article 149 de la CE Igualment, d'acord amb l'article 9 de la llei 14/1986 de 25 d'abril, general de sanitat, els poders públics han d'informar els usuaris dels serveis del sistema sanitari públic, o vinculats a ell, dels seus drets i deures, i el seu article 10.12 determina que tots tenen el dret a utilitzar les vies de reclamació i de proposta de suggeriments en els terminis previstos i que en ambdós casos han de rebre resposta per escrit en els terminis que s'estableixin per reglament.

**PRIMERA.-** El Projecte de decret pel qual es regula el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears consta del preàmbul citat, i està estructurat en 7 títols, una Disposició derogatòria única i dues Disposicions finals, amb un total de 20 articles.

D'acord amb el seu article 1 el decret té per objecte la regulació del règim jurídic, les incompatibilitats, l'estructura i la situació administrativa del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears, així com la regulació del procediment de reclamacions, queixes o denúncies que es presentin davant del Defensor, i en l'article 2.3 es determina que correspon al Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears, d'una banda, tramitar i contestar les reclamacions, queixes o denúncies que hagin estat admeses i de l'altra, 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.

En relació amb l'anterior, i en llaures a una major claredat expositiva per al ciutadà / usuari destinatari de la norma, **resultaria convenient especificar el contingut dels conceptes de reclamació, queixa i denúncia**, que podria ser del tenor literal següent:

"Reclamacions: peticions que es dirigeixen al Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears sobre un conflicte o desacord sorgit entre l'usuari i el Sistema Sanitari per resoldre un problema concret".

"Queixes: escrits presentats pels usuaris on expressen la seva disconformitat per les actuacions en l'àmbit del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears o per la seva insatisfacció amb l'atenció rebuda".

"Denúncies: escrits presentats pels usuaris on participen al Defensor la possible existència d'una actuació il·lícita o d'un succés irregular esdevingut en el Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears".

C/. Palau Reial, 14.  
07001 Palma de Mallorca  
Tel. 871 90 50 66  
info@oaib.es



**SEGONA.-** A l'efecte de l'ampliació de les facultats dels usuaris del Sistema Sanitari Públic seria convenient contemplar en l'articulat del decret la possibilitat que es poguessin presentar, també, agraïments, felicitacions i suggeriments.

Per agraïments i felicitacions es podrien entendre els escrits o manifestacions en què els usuaris expressen el reconeixement i benestar per la forma en què han estat atesos, sense que per a això influeixi el resultat del procés .

Per suggeriments es podrien entendre les manifestacions que els usuaris transmeten sobre aquells aspectes que al seu entendre podrien produir una major satisfacció amb els serveis rebuts, o les propostes que puguin formular els usuaris que tinguin com a finalitat millorar l'organització o la qualitat dels serveis públics sanitaris, incrementar el rendiment dels recursos humans adscrits a aquests serveis, crear serveis inexistents, simplificar o eliminar tràmits administratius que es considerin innecessaris, aconseguir una més adequada utilització dels mitjans materials o qualsevol altra mesura que contribueixi a una major eficàcia i eficiència en la prestació de servei públic sanitari.

A l'objecte de materialitzar l'anterior, s'hauria de incloure aquesta possibilitat de presentació pels usuaris d'agraïments i felicitacions i suggeriments en l'articulat del decret, en concret en els articles 1.b), 2.3, 5.1.a), i 5.3.a ).

**TERCERA.-** E n allò que fa referència a la figura del mateix Defensor dels Usuaris, i pel que fa a les notes característiques de la mateixa, seria convenient afegir al contingut de l'apartat 2 de l'article 2, els conceptes d'objectivitat (pel que fa a el contingut de l'exercici de les seves funcions) i d'inamovibilitat (referida a el període temporal que duri el seu mandat). Aquest últim concepte té relació amb el contingut de l'article 7, designació, on podria establir-se la possibilitat de pròrroga, per igual període de cinc anys, del seu mandat. Igualment, i si així es considerés, es podria preveure l'existència d'una sola pròrroga de mandat.

Igualment, podrien incloure's en l'esmentat 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.

**QUARTA.-** L'article 12, que porta per rúbrica recepció i iniciació (del procediment), estableix en el seu apartat 2 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, avui la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques. Amb vista a garantir la claredat i transparència, i pel que fa a les degudes garanties per a l'usuari, caldria determinar la forma en que aquest pot presentar els seus escrits, bé sigui mitjançant la seva

C/. Palau Reial, 14.  
07001 Palma de Mallorca  
Tel. 871 90 50 66  
info@oaib.es



presentació a través del correu ordinari, la seva presentació a través de mitjans electrònics i, fins i tot, la possibilitat de la concessió d'audiència a l'usuari per exposar el que consideri convenient, en tant que tal usuari i receptor del sistema sanitari públic de les Illes Balears.

Lligat a l'anterior, seria convenient introduir un paràgraf en el qual s'indiqui que és aplicable a les reclamacions, queixes i denúncies que es presentin, 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 al Defensor els Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

**CINQUENA.-** En el títol II, dedicat al Règim Jurídic del Defensor, a més de la referència a les incompatibilitats, convindria qualificar la figura de Defensor com "càrrec públic" a l'efecte de 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, i de la submissió a les obligacions que la mateixa imposa pel que fa a la presentació de declaracions patrimonials, d'activitats i interessos, així com les declaracions tributàries d'IRPF i Impost sobre Patrimoni. I que li sigui aplicable sens dubte l'Acord de Consell de Govern de 13 de maig de 2016 pel qual s'aprova el Codi Ètic de Govern de les Illes Balears.

Els ciutadans han de tenir la seguretat que els empleats públics (en general) actuen de manera imparcial en el moment de prendre decisions, sense buscar beneficis personals i sense que ni tan sols hi hagi l'aparença que així va ser. I és que tots els actes de corrupció contenen implícitament un conflicte d'interessos. Conflicte d'interès no és el mateix que corrupció, però en la majoria dels casos, la corrupció fa la seva aparició quan un interès particular anterior ha influït indegudament la funció imparcial i objectiva del servidor públic. Per això, cal considerar la prevenció dels conflictes d'interès com a part d'una política més ampla de prevenció i lluita contra la corrupció.

L'Organització de Cooperació i el Desenvolupament Econòmic (OCDE) va proposar la següent definició de conflicte d'interès: «Un "conflicte d'interessos" és un conflicte entre el deure i els interessos privats d'un empleat públic, quan l'empleat té a títol particular interessos que podrien influir indegudament en la forma correcta d'exercici de les seves funcions i responsabilitats oficials». Cal notar que es parla d'empleat públic i no de càrrec polític o electe.

Doncs bé, un adequat maneig dels conflictes d'interessos requereix que la informació sobre els interessos particulars dels funcionaris, sobretot d'aquells de major jerarquia, siguin clars i públics. Així mateix, demana el compliment dels més alts estàndards de publicitat i d'accés a la informació pública en l'exercici de la funció, perquè tant les autoritats com la ciutadania puguin avaluar la imparcialitat en la presa de decisions i s'evitin possibles fets de corrupció.

C/. Palau Reial, 14.  
07001 Palma de Mallorca  
Tel. 871 90 50 66  
info@oaib.es



Per tant, l'objectiu últim de la regulació dels conflictes d'interès és reduir la probabilitat que el judici professional pugui estar influït o esbiaixat per un interès particular, i per a això cal fer visibles interessos potencialment generadors de conflictes d'interès perquè les institucions públiques tinguin la capacitat de detectar-los i gestionar-los. La millor manera de fer-ho és fixant obligacions de declaració del patrimoni personal o familiar i altres activitats o interessos, encara que també regulant la possibilitat o no de tenir segons llocs de treball i altres fonts d'ingressos i en quines condicions, o establint l'obligació de declarar la recepció de regals, atencions protocol·làries i altres beneficis.

Aquest és el motiu pel qual la Llei 16/2016 ha introduït l'obligació de presentar aquestes declaracions patrimonials, d'activitats i d'interessos.

**SISENA.-** L'article 11, Oficina del Defensor dels Usuaris, determina que el Defensor compta amb l'Oficina, que està (rà) dotada d'una estructura administrativa adequada a les necessitats (de la mateixa) i d'acord amb la relació de llocs de treball (RLT) aprovada a aquests efectes, precepte que ha de ser posat en relació amb l'article 19.1, d'acord al qual el Defensor comptarà amb els mitjans personals i materials necessaris per exercir les seves funcions.

No ens consta l'existència d'una RLT aprovada com a dotació de personal per a l'Oficina del Defensor dels Usuaris. En qualsevol cas, sí seria convenient que es fes menció, en relació amb els mitjans personals al·ludits, a l'estructura bàsica mínima de l'Oficina. De la mateixa manera, es podria determinar la naturalesa funcional o laboral, dels llocs de treball al servei de l'Oficina, i la manera i forma de selecció i provisió dels mateixos, atenent sempre als principis d'igualtat, mèrit, capacitat, publicitat i idoneïtat.

**SETENA.-** L'article 17 estableix en el seu apartat 1 que el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears presentarà a Consell de Salut de les Illes Balears una memòria anual de la seva activitat durant el primer trimestre del l'any següent al que correspongui, "que es farà pública", i en el seu apartat 3 que els informes anuals i, si escau, els extraordinaris "es publicaran". Davant la no especificació d'on hauran de publicar-se els referits informes, seria convenient que s'expressés el lloc de publicació, als efectes de transparència i coneixement en general.

**VUITENA.-** En allò que fa referència al Règim Econòmic, l'article 20 preceptua que "la dotació econòmica necessària per al funcionament de la institució constituirà un centre de cost específic dins de la Conselleria de Salut i Consum". Entenem que el concepte "institució" està referit a l'Oficina del Defensor dels Usuaris, al front de la qual es troba el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic. Com a institució, i en tractar-se d'un

C/. Palau Reial, 14.  
07001 Palma de Mallorca  
Tel. 871 90 50 66  
info@oaib.es



centre de cost, hauria de determinar-se el que fa al pressupost, gestió pressupostària així com la fiscalització de les despeses que puguin derivar-se de l'activitat diària de l'Oficina.

C/. Palau Reial, 14.  
07001 Palma de Mallorca  
Tel. 871 90 50 66  
[info@oaib.es](mailto:info@oaib.es)