

Decreto 94/1999, de 25 de mayo, por el que se regula la estructura y el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario (B.O.C. 78, de 16.6.1999; c.e. B.O.C. 93, de 16.7.1999) (1) (2)

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

A partir de la citada Ley General de Sanidad, para los Hospitales gestionados por el Insalud, se crean por el Real Decreto 521/1987, de 15 de abril, los Servicios de Atención al Paciente adscritos a las Gerencias de los Hospitales que desde entonces vienen cumpliendo, con las funciones de atención al paciente o a sus parientes próximos, representantes o acompañantes, de información a los mismos sobre la organización del hospital, servicios disponibles, horarios de funcionamiento y de visitas y otras actividades que puedan ayudarles, facilitarles y mejorar su estancia en el mismo, así como de tramitación y propuesta de resolución al Director Gerente de las reclamaciones, quejas y sugerencias de los usuarios.

Por su parte, la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias (3), dedica el Capítulo II de su Título Primero a la regulación de los derechos y deberes de los ciudadanos españoles en el marco del Sistema Canario de la Salud, así como de los medios que garantizan la plena efectividad de dichos derechos y deberes.

En relación con este último aspecto de garantía de la efectividad de los derechos y deberes, el artículo 12.4 de la referida Ley 11/1994 (3), seña-

la que los servicios, centros y establecimientos sanitarios públicos y privados, deberán disponer y, en su caso, tener permanentemente a disposición de los usuarios:

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

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

Por otra parte, y con el fin de asegurar la aplicación de estos medios de garantía que la norma otorga a todos los ciudadanos españoles dentro del Sistema Canario de la Salud, el apartado 6 del mencionado artículo 12 de la Ley 11/1994 (3), dispone expresamente que en la Administración canaria habrá una unidad administrativa específica denominada Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios, con dependencia orgánica y funcional de la Consejería competente en materia de sanidad y, que esta unidad estará específicamente encargada de atender solicitudes y reclamaciones de los usuarios de los servicios sanitarios públicos y privados.

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

Mediante el presente Decreto se determinan normativamente las áreas de actuación de la Oficina, así como las reglas mínimas de actuación que han de regir en su funcionamiento, configurando la unidad como un centro impulsor del mandato legal contemplado en el artículo 12.6 de la Ley 11/1994 (3).

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

(1) El presente Decreto se transcribe con las modificaciones introducidas por Decreto 147/2001, de 9 de julio (B.O.C. 88, de 18.7.2001).

(2) Véase Orden de 20 de septiembre de 2001, por la que se desarrolla el presente Decreto (O20/9/2001).

(3) La Ley 11/1994 figura como L11/1994.

DISPONGO:

CAPÍTULO PRIMERO

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto.

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

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

Con categoría administrativa de Servicio y dependencia orgánica y funcional de la Consejería competente en materia de sanidad, la Oficina de Defensa de los Derechos de Usuarios Sanitarios es la unidad responsable del cumplimiento con efectividad del régimen de los derechos reconocidos a los usuarios del Sistema Canario de la Salud por la Ley 11/1994, de 26 de julio, de Ordenación Sanitaria de Canarias (1).

Artículo 3. Principios rectores de la actuación de la Oficina (2).

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

1. Confidencialidad de la identidad y de los restantes datos del usuario sanitario, salvo cuando la naturaleza del trámite no lo permita.

2. Carácter contradictorio de la tramitación de las reclamaciones, con la incorporación al expediente de los informes de las unidades, servicios, centros y establecimientos objeto de la reclamación y, en su caso, de sus superiores jerárquicos.

3. Respeto a la autonomía profesional.

4. Adecuación y adaptación del mensaje al usuario, de tal manera que la información directa y el asesoramiento a los usuarios sanitarios se transmita de forma accesible, suficiente y comprensible, con especial atención hacia aquellas personas que por su nivel cultural, edad o disminución física

tengan mayores problemas de orientación y desenvolvimiento.

5. Transparencia en sus actuaciones y participación.

6. Buena fe y confianza legítima.

Artículo 4. Áreas funcionales de actuación.

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

1. Reclamaciones, que constituyen las quejas de los usuarios sobre su insatisfacción por los servicios sanitarios recibidos.

2. Solicitudes, que son las demandas de información escrita sobre servicios y prestaciones sanitarios, derechos y deberes de los usuarios, procedimientos, normativa y demás cuestiones de naturaleza sanitaria.

3. Iniciativas, que son las propuestas que formulan los usuarios para mejorar el grado de cumplimiento y observancia de los derechos y de los deberes de los usuarios, del funcionamiento de los servicios sanitarios y del cuidado y atención de los enfermos.

4. Sugerencias, que son las comunicaciones de ideas concretas proporcionadas por los usuarios para la mejora de los servicios.

5. Información que, sin perjuicio de la proporcionada mediante la contestación de las solicitudes, abarca la que se impulsa oficialmente por la Oficina para facilitar el ejercicio de los derechos reconocidos a los usuarios sanitarios.

Artículo 5. Funciones (2).

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

1. Área de reclamaciones:

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

b) Gestionar y custodiar un Registro de reclamaciones de los usuarios sanitarios, en coordinación con los registros que al efecto se constituyan en las unidades funcionales dependientes.

c) Elaborar estadísticas sobre las reclamaciones presentadas, clasificándolas de acuerdo con criterios geográficos, materiales, sectoriales o cualquier otro que estime pertinente.

d) Apoyar y asesorar a los órganos y unidades competentes en sus relaciones con todas aquellas entidades públicas y privadas, para la investigación y contestación de las reclamaciones presentadas por los usuarios sanitarios.

e) Emitir los informes que sobre esta materia le

(1) La Ley 11/1994 figura como L11/1994.

(2) Los artículos 3 y 5 se transcriben con las modificaciones introducidas por Decreto 147/2001, de 9 de julio (B.O.C. 88, de 18.7.2001).

encomiende el Consejero competente en materia de sanidad.

f) Comunicar al órgano competente del Servicio Canario de la Salud la posible comisión de hechos o conductas que supongan desconocimiento e incumplimiento de los derechos de los usuarios sanitarios reconocidos por la normativa sanitaria, a los efectos de la iniciación de los procedimientos disciplinarios o sancionadores que procedan.

g) Cualesquiera otras funciones que el Consejero competente en materia de sanidad le encomiende dentro del ámbito de este área.

2. Área de solicitudes:

a) Atender, tramitar, responder y proponer, en su caso, al órgano competente, la respuesta de las solicitudes presentadas por los usuarios sanitarios, pacientes o familiares.

b) Gestionar y custodiar un Registro de solicitudes presentadas por los usuarios sanitarios, en coordinación con los registros que al efecto se constituyan en las unidades funcionales dependientes.

c) Cualesquiera otras que el titular de la Consejería competente en materia de sanidad le encomiende dentro de este área.

3. Área de iniciativas y sugerencias:

a) Atender, valorar y tramitar las iniciativas y sugerencias presentadas por los usuarios sanitarios para un mejor funcionamiento de los servicios y eficaz cumplimiento de sus derechos, recabando para ello de cualquier entidad, organismo, centro o servicio público o privado los informes y estudios de viabilidad, así como las propuestas o alternativas que dichas iniciativas y sugerencias pudieran dar lugar.

b) Gestionar, guardar y custodiar un Registro de iniciativas y sugerencias, en coordinación con los registros que al efecto se constituyan en las unidades funcionales dependientes.

c) Cualesquiera otras que se le encomiende dentro del área.

4. Área de información:

a) Velar por el eficaz cumplimiento del deber de información y asesoramiento a los usuarios sanitarios y beneficiarios del Sistema Canario de la Salud, de sus derechos y deberes sanitarios, de los servicios y prestaciones sanitarias a las que pueden acceder, así como de los requisitos necesarios para su ejercicio.

b) Emitir los informes que sobre la materia objeto de su ámbito de actuación le encomiende el titular del Departamento competente en materia de sanidad, por haberlo requerido alguna entidad y organismo público o privado del sector sanitario.

c) Recabar de las entidades y organismos públicos y privados del sector sanitario, cualquier ti-

po de información que considere oportuna para un mejor cumplimiento de sus funciones.

d) Divulgar y difundir información sobre determinados procesos sanitarios que a juicio del titular del Departamento competente en materia de sanidad, resulten ser de interés para los usuarios sanitarios en general.

e) Analizar, confeccionar, difundir y comunicar los resultados de las encuestas dirigidas a los usuarios.

f) Elaborar la Memoria Anual de la Oficina.

g) Elaborar los resúmenes mensuales de actuación.

h) Elaborar y difundir la Carta de los Derechos y Deberes de los Usuarios Sanitarios (1).

i) Cualquier otra que dentro del ámbito del área se le encomiende.

Artículo 6. Ámbito de actuación (2).

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

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

Artículo 7. Deber de colaboración.

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

(1) Véase Orden de 28 de febrero de 2005, por la que se aprueba la Carta de los Derechos y de los Deberes de los Pacientes y Usuarios Sanitarios y se regula su difusión (O28/2/2005).

(2) El artículo 6 se transcribe con las modificaciones introducidas por Decreto 147/2001, de 9 de julio (B.O.C. 88, de 18.7.2001).

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

CAPÍTULO II

Estructura

Artículo 8. Órganos competentes (1).

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

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

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

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

Artículo 9. Jefe de la Oficina (1).

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

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

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

Artículo 10. Estructura (1).

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

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

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

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

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

3. Las unidades señaladas en el apartado anterior elaborarán las propuestas de contestaciones y respuestas que deban asumir los Directores de Áreas de Salud, Gerentes de Atención Primaria, Gerentes de Servicios Sanitarios y los Directores Gerentes de los Hospitales, de conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 8 del presente Decreto. Además, coordinarán la emisión y remisión de los informes solicitados por la Oficina y

(1) Los artículos 8, 9 y 10 se transcriben con las modificaciones introducidas por Decreto 147/2001, de 9 de julio (B.O.C. 88, de 18.7.2001).

garantizarán la ejecución de cualquier tipo de actuación, investigación o estudio que les encomiende la Oficina para la contestación final de las reclamaciones y solicitudes y la respuesta a las iniciativas o sugerencias presentadas en cualquier nivel de actuación.

CAPÍTULO III

Procedimiento

Sección 1ª

Disposiciones comunes

Artículo 11. Presentación.

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

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

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

2. La presentación de las reclamaciones deberá hacerse preferentemente en el impreso de hojas normalizadas, numeradas y autocopiativas, que constará de un original y dos copias según el modelo que se determine por Orden Departamental, o por escrito en cualquier formato (1).

3. La presentación de las solicitudes, iniciativas y sugerencias se podrá realizar en los modelos oficiales determinados por Orden Departamental o en cualquier formato (1).

4. Los modelos oficiales para las reclamaciones y para las solicitudes, iniciativas y sugerencias deberán estar a disposición de los usuarios sanitarios en todos los centros o dependencias donde se ubique la oficina de registro de entrada de

los órganos, organismos y entidades dependientes de la Consejería competente en materia de sanidad, de los órganos del Servicio Canario de la Salud, así como en los servicios, centros y establecimientos sanitarios públicos y privados.

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

Artículo 12. Recepción e iniciación (2).

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

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

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

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

Artículo 13. Tramitación (2).

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

2. Corresponde a las Unidades Insulares de la Oficina y a los Servicios de Atención al Usuario o unidades equivalentes de las Direcciones de Área,

(1) Véase Orden de 20 de septiembre de 2001, por la que se desarrolla el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, que regula la estructura y funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario y se aprueban los impresos y modelos de hojas de reclamaciones

y de solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario (O20/9/2001).

(2) Los artículos 12 y 13 se transcriben con las modificaciones introducidas por Decreto 147/2001, de 9 de julio (B.O.C. 88, de 18.7.2001).

Gerencias de Atención Primaria, Gerencias de Servicios Sanitarios y de los centros hospitalarios la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas o sugerencias sanitarias que deban ser objeto de contestación o respuesta por parte de los órganos establecidos en el artículo 8, apartado 2, del presente Decreto en función de sus respectivas áreas materiales de actuación.

Artículo 14. Recursos y discrepancias (1).

Contra las resoluciones dictadas en los expedientes tramitados al amparo de lo regulado en el presente Decreto no cabe recurso administrativo alguno, sin perjuicio de que los interesados puedan invocar los motivos determinantes de su queja para la interposición de los recursos frente a los actos que dieron origen a la misma.

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

Sección 2ª

Reclamaciones

Artículo 15. Instrucción (1).

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

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

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

2. A la vista de los informes anteriores, la unidad competente podrá formular una propuesta de mediación cuando la entidad del asunto así lo permita y sea aceptada por el usuario sanitario que presentó la reclamación. En estos casos podrá concluir la tramitación mediante comunicación verbal, siempre y cuando de las actuaciones y expli-

caciones proporcionadas por el centro, servicio o establecimiento y por las Unidades Insulares en su caso, se derive la plena satisfacción para el usuario reclamante, así se haga constar en el expediente y dando cuenta al órgano competente.

3. En los casos en que no proceda la mediación, y a la vista de los informes evacuados por el centro, establecimiento o servicio sanitario afectado, la unidad competente completará, en su caso, la instrucción del expediente, pudiéndose incorporar al mismo las pruebas que se estimen de interés o que se hayan solicitado y admitido.

4. Instruido el expediente se concederá trámite de audiencia a los interesados, formulándose posteriormente por la Oficina o las unidades funcionalmente dependientes la propuesta de contestación o respuesta que se elevará al órgano competente para su adopción definitiva.

Se podrá prescindir del trámite de audiencia cuando haya coincidencia sustancial entre lo manifestado por el usuario y por el centro o servicio sanitario afectado.

Artículo 16. Contestación (1).

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

- Una orden de adopción de medidas tendentes a la subsanación de la anomalía o anomalías detectadas.

- Una recomendación con la misma finalidad anterior, en cuyo caso se fijará un plazo, en función de la naturaleza de aquella, para que se informe a la Oficina convincentemente sobre las medidas adoptadas.

- La remisión de lo actuado al órgano competente, a los efectos que procedan, si se aprecian indicios de posibles infracciones del ordenamiento jurídico.

- La incoación de expediente sancionador por posible violación de derechos o incumplimiento de deberes de los usuarios, sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria del personal autor.

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

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

4. En los casos en los que se plantee discrepancia o se reitera la reclamación por no recibir respuesta en plazo, la contestación deberá ser adoptada por el titular del órgano del que dependa la Oficina y notificada en el plazo máximo de dos

(1) Los artículos 14, 15 y 16 se transcriben con las modificaciones introducidas por Decreto 147/2001, de 9 de julio (B.O.C. 88, de 18.7.2001).

meses desde que tenga su entrada en cualquiera de los registros dependientes de dicho órgano.

Artículo 17. Notificación (1).

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

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

Sección 3ª

Solicitudes

Artículo 18. Solicitudes.

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

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

3. No tienen la consideración de solicitudes, a los efectos del presente Decreto, las formuladas verbalmente que versen sobre aspectos prácticos e internos de un centro, establecimiento o servicio hospitalario o extrahospitalario y de asistencia primaria, como pueden ser horarios, servicios, prestaciones, requisitos de entrada y salida, de alta y baja y demás de carácter habitual, que podrán ser atendidas y gestionadas por los servicios de atención al paciente o unidades similares habilitadas para atender al público, que contestarán, asimismo, de forma directa y verbal.

Artículo 19. Tramitación.

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

Artículo 20. Respuesta (1).

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

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

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

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

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

Sección 4ª

Iniciativas y sugerencias

Artículo 21. Iniciativas y sugerencias.

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

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

Artículo 22. Tramitación.

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

Artículo 23. Finalización.

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

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

(1) Los artículos 17 y 20 se transcriben con las modificaciones introducidas por Decreto 147/2001, de 9 de julio (B.O.C. 88, de 18.7.2001).

Sección 5ª

Memoria anual y resúmenes mensuales de actividad (1)**Artículo 24.** Memoria anual.

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

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

Artículo 25. Resúmenes mensuales de actividad.

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

Tanto la Oficina central como las unidades adscritas funcionalmente elaborarán unos resú-

menes mensuales de actividad cuyo contenido será regulado por Orden departamental de sanidad.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA (2)

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

DISPOSICIONES FINALES

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

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

(1) La Sección 5ª ha sido añadida por Decreto 147/2001, de 9 de julio (B.O.C. 88, de 18.7.2001).

(2) El Decreto 147/2001, de 9 de julio (B.O.C. 88, de 18.7.2001), además de las modificaciones que se transcriben en el texto del presente Decreto, contiene las Disposiciones que se transcriben a continuación:

"DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera. Usuarios de los servicios sanitarios.

El término paciente contenido en el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, por el que se regulan la estructura y el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario, en el resto de las nor-

mas reglamentarias dictadas por el Gobierno de Canarias y de inferior rango, así como en las denominaciones de unidades de prestación de servicios sanitarios, se entenderá sustituido por el de usuario.

Segunda. Medios materiales y personales.

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

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

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