

TEMA 1

La atención al usuario en las instituciones sanitarias de la Seguridad Social. La tarjeta individual sanitaria

REFERENCIAS LEGISLATIVAS

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, cuya última modificación se ha producido por Decreto 147/2001, de 9 de julio, por el que se modifica el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, que regula la estructura y el funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario

Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud, cuya última modificación se ha producido por Real Decreto-ley 7/2018, de 27 de julio, sobre el acceso universal al Sistema Nacional de Salud

Real Decreto 183/2004, de 30 de enero, por el que se regula la tarjeta sanitaria individual, cuya última modificación se ha producido por Real Decreto 702/2013, de 20 de septiembre, por el que se modifica el Real Decreto 183/2004, de 30 de enero, por el que se regula la tarjeta sanitaria individual

Decreto 56/2007, de 13 de marzo, por el que se regula la tarjeta sanitaria canaria, el documento sanitario de inclusión temporal y el acceso a las prestaciones públicas de asistencia sanitaria y farmacéutica

Orden de 23 de mayo de 2017, por la que se establece el modelo de la Tarjeta Sanitaria Individual que deberá emitir el Servicio Canario de la Salud

OBJETIVOS

Analizar la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios

Examinar el régimen de funcionamiento de la tarjeta sanitaria individual, prestando una especial atención al régimen canario de la tarjeta sanitaria



1. LA ATENCIÓN AL USUARIO EN LAS INSTITUCIONES SANITARIAS DE LA SEGURIDAD SOCIAL

1.1 Introducción

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

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

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

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

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

Por otra parte, y con el fin de asegurar la aplicación de estos medios de garantía que la norma otorga a todos los ciudadanos españoles dentro del Sistema Canario de la Salud, el apartado 6 del mencionado artículo 12 de la Ley 11/1994, dispone expresamente que en la Administración canaria habrá una unidad administrativa específica denominada Oficina de Defensa de

los Derechos de los Usuarios Sanitarios, con dependencia orgánica y funcional de la Consejería competente en materia de sanidad y, que esta unidad estará específicamente encargada de atender solicitudes y reclamaciones de los usuarios de los servicios sanitarios públicos y privados.

La creación de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios, con el fin de servir de apoyo y asistencia directa y permanente al 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, por el que se modifica parcialmente la relación de puestos de trabajo de la Consejería de Sanidad y Consumo.

1.2 El 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

A. Estructura

El 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 está formado por 25 artículos divididos en tres Capítulos numerados. Se completa con una Disposición Transitoria y dos Disposiciones Finales. Su estructura es la siguiente:

DECRETO 94/1999, DE 25 DE MAYO

- CAPITULO I. Disposiciones Generales
- CAPITULO II. Estructura
- CAPITULO III. Procedimiento
 - SECCIÓN 1. Disposiciones comunes
 - SECCIÓN 2. Reclamaciones
 - SECCIÓN 3. Solicitudes
 - SECCIÓN 4. Iniciativas y sugerencias
 - SECCIÓN 5. Memoria anual y resúmenes mensuales de actividad
- DISPOSICIÓN TRANSITORIA
- DISPOSICIONES FINALES (2)

B. Disposiciones generales

a. 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.

b. 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.

c. Principios rectores de la actuación de la Oficina

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.

d. 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.

e. Funciones

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:

• Área de reclamaciones

- a) Atender, tramitar y elevar al órgano competente la propuesta de contestación de las reclamaciones presentadas por los usuarios sanitarios.
- b) Gestionar y custodiar un Registro de reclamaciones de los usuarios sanitarios, en coordinación con los registros que al efecto se constituyan en las unidades funcionales dependientes.
- c) Elaborar estadísticas sobre las reclamaciones presentadas, clasificándolas de acuerdo con criterios geográficos, materiales, sectoriales o cualquier otro que estime pertinente.
- d) Apoyar y asesorar a los órganos y unidades competentes en sus relaciones con todas aquellas entidades públicas y privadas, para la investigación y contestación de las reclamaciones presentadas por los usuarios sanitarios.
- e) Emitir los informes que sobre esta materia le encomiende el Consejero competente en materia de sanidad.
- f) Comunicar al órgano competente del Servicio Canario de la Salud la posible comisión de hechos o conductas que supongan desconocimiento e incumplimiento de los derechos de los usuarios sanitarios reconocidos por la normativa sanitaria, a los efectos de la iniciación de los procedimientos disciplinarios o sancionadores que procedan.
- g) Cualesquiera otras funciones que el Consejero competente en materia de sanidad le encomiende dentro del ámbito de este área.

• 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, usuarios 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.

• **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.

• **Área de información**

- a) Velar por el eficaz cumplimiento del deber de información y asesoramiento a los usuarios sanitarios y beneficiarios del Sistema Canario de la Salud, de sus derechos y deberes sanitarios, de los servicios y prestaciones sanitarias a las que pueden acceder, así como de los requisitos necesarios para su ejercicio.
- b) Emitir los informes que sobre la materia objeto de su ámbito de actuación le encomiende el titular del Departamento competente en materia de sanidad, por haberlo requerido alguna entidad y organismo público o privado del sector sanitario.
- c) Recabar de las entidades y organismos públicos y privados del sector sanitario, cualquier tipo de información que considere oportuna para un mejor cumplimiento de sus funciones.
- d) Divulgar y difundir información sobre determinados procesos sanitarios que a juicio del titular del Departamento competente en materia de sanidad, resulten ser de interés para los usuarios sanitarios en general.
- e) Analizar, confeccionar, difundir y comunicar los resultados de las encuestas dirigidas a los usuarios.
- f) Elaborar la Memoria Anual de la Oficina.
- g) Elaborar los resúmenes mensuales de actuación.
- h) Elaborar y difundir la Carta de los Derechos y Deberes de los Usuarios Sanitarios.
- i) Cualquier otra que dentro del ámbito del área se le encomiende.

f. Ámbito de actuación

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.

Importante

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.

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 anteriores, seguirán rigiéndose por su normativa específica y serán remitidas por la unidad receptora al órgano competente.

g. Deber de colaboración

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.

C. Estructura

a. Órganos competentes

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.

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.

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

b. Jefe de la Oficina

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.

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, así como la tramitación de los asuntos que de conformidad con los criterios establecidos en el presente Decreto le correspondan.

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.

c. Estructura

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.

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.

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. Además,

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

D. Procedimiento

a. Disposiciones comunes

• **Presentación**

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 usuario 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.

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.

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.

Importante

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

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

- **Recepción e iniciación**

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.

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.

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.

- **Tramitación**

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.

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

- **Recursos y discrepancias**

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 estable-