

## Sección I. Disposiciones generales

### CONSEJO DE GOBIERNO

#### **6115** *Decreto 21/2020, de 10 de julio, por el que se regula el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears*

El artículo 43 de la Constitución Española de 1978 reconoce el derecho a la protección de la salud y atribuye a los poderes públicos la facultad de organizar y tutelar la salud pública por medio de medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios. La ley establecerá los derechos y deberes de todos al respecto.

El artículo 51 dispone que los poderes públicos garantizarán la defensa de los derechos de los consumidores y usuarios protegiendo, mediante procedimientos eficaces, la seguridad, la salud y los legítimos intereses económicos, y promoverán la información y la educación de los consumidores y usuarios.

Asimismo, el artículo 14 del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears, aprobado por la Ley Orgánica 1/2007, que regula los derechos de los ciudadanos en relación con las Administraciones públicas, establece que todos los ciudadanos tienen derecho a que las Administraciones públicas de las Illes Balears traten sus asuntos de forma objetiva e imparcial y en un plazo razonable, así como a gozar de servicios públicos de calidad.

Por otro lado, el artículo 30.48 del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears atribuye a la Comunidad Autónoma la competencia exclusiva en materia de promoción de la salud en todos los ámbitos, en el marco de las bases y la coordinación general de la sanidad. Por otro lado, el artículo 31.4 del Estatuto atribuye a la Comunidad Autónoma, en el marco de la legislación básica del Estado, el desarrollo legislativo y la ejecución en materia de salud y sanidad.

Además, el artículo 30.47 del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears dispone que la Comunidad Autónoma tiene la competencia exclusiva en materia de defensa de los consumidores y usuarios, en el marco de las bases y la ordenación de la actividad económica general y en el marco de las bases y la coordinación general de la sanidad, en los términos de lo dispuesto en los artículos 38, 131 y los números 11, 13 y 16 del apartado 1 del artículo 149 de la Constitución.

El artículo 9 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, establece que los poderes públicos deberán informar a los usuarios de los servicios del sistema sanitario público, o vinculados a él, de sus derechos y deberes. Asimismo, el artículo 10.12 de la mencionada Ley dispone que todos tienen el derecho a utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias en los plazos previstos y que en ambos casos tienen que recibir respuesta por escrito en los plazos que reglamentariamente se establezcan.

La Ley 5/2003, de 4 de abril, de Salud de las Illes Balears, creó y reguló la figura del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears como un órgano adscrito a la consejería competente en materia de salud, encargado de la defensa de los derechos de los usuarios, que ejerce sus funciones con plena autonomía funcional. Esta figura fue desarrollada por el Decreto 88/2004, de 22 de octubre, regulador del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears.

Sin embargo, la disposición final decimocuarta de la Ley 9/2011, de 23 de diciembre, de presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears para el año 2012, extinguió el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears. Así, la disposición derogatoria única de la Ley 9/2011 derogó de forma expresa los artículos 20, 21, 22 y 23 de la Ley 5/2003, y el Decreto 88/2004.

Al mismo tiempo, la disposición transitoria primera de la mencionada Ley estableció que a partir de la fecha de extinción del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears, los procedimientos que tramitara la Oficina del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears pasarían a ser tramitados por los órganos y las unidades administrativas de la Consejería de Salud, Familia y Bienestar Social competentes en la materia y que se determinarían mediante un decreto.

En cumplimiento de la disposición transitoria primera de la Ley 9/2011, se dictó el Decreto 4/2012, de 27 de enero, por el que los procedimientos tramitados por la extinguida Oficina del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears pasan a la Secretaría General del Servicio de Salud de las Illes Balears, que realizará la correspondiente tramitación administrativa.

Pues bien, la disposición final décima de la Ley 13/2017, de 29 de diciembre, de presupuestos generales de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears para el año 2018, dotó de contenido los artículos 20 a 23 de la Ley 5/2003, de 4 de abril, de Salud de las Illes Balears. Así, el



artículo 20 de la Ley 5/2003 crea y regula la figura del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears como un órgano adscrito a la consejería competente en materia de salud, encargado de la defensa de los derechos de los usuarios, que ejerce sus funciones con plena autonomía funcional.

El artículo 22 de la Ley 5/2003 establece que el Defensor de los Usuarios puede actuar de oficio o a solicitud de cualquier persona natural que invoque un interés legítimo y sus actuaciones consisten en atender las reclamaciones, quejas o denuncias que se presenten dentro del ámbito sanitario, iniciar las investigaciones necesarias para aclararlas, formular sugerencias, propuestas o recomendaciones a la Administración y a las entidades privadas con objeto de adecuar sus actuaciones a lo que prevé la Ley, mantener entrevistas con las personas de la Administración que sean objeto de la denuncia, reclamación o queja de los usuarios y emitir un informe anualmente al Consejo de Salud del resultado de sus actuaciones.

Además, en su investigación, el Defensor de los Usuarios puede solicitar de las administraciones competentes la información detallada que considere necesaria, quedando garantizada la más absoluta reserva y confidencialidad en su actuación.

Por lo tanto, es necesario que los usuarios del sistema sanitario público de las Illes Balears cuenten con un órgano que, actuando con plena independencia funcional, se encargue de la defensa de los derechos que reconocen la Ley 5/2003, de 4 de abril, de Salud de las Illes Balears, y el resto de normativa aplicable, mediante la gestión de quejas y la formulación de propuestas encaminadas en último término a la mejora de la atención sanitaria pública.

En este contexto, se desarrolla reglamentariamente la sección segunda del capítulo IV del título I de la Ley 5/2003, de 4 de abril, de Salud de las Illes Balears, y se regulan las incompatibilidades, la situación administrativa y el régimen jurídico del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears.

De acuerdo con los principios de buena regulación del artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y del artículo 49 de la Ley 1/2019, de 31 de enero, de Gobierno de las Illes Balears, es necesario decir que el Decreto se adecúa a los principios de necesidad y eficacia porque el interés general es la protección de los derechos de los usuarios del sistema sanitario público de las Illes Balears, y esta norma es el instrumento más adecuado para desarrollar la sección segunda del capítulo IV del título I de la Ley 5/2003 y satisfacer el interés general; de proporcionalidad, dado que la norma contiene la imprescindible regulación para atender la necesidad que tiene que cubrir de acuerdo con la Sección segunda del Capítulo IV del Título I de la Ley 5/2003 y, en concreto, de acuerdo con lo establecido en el artículo 23 de la Ley 5/2003; de seguridad jurídica, porque esta iniciativa normativa se ejerce con coherencia con el resto del ordenamiento jurídico, y de transparencia, porque ha garantizado la participación ciudadana antes y durante el procedimiento de elaboración de la norma. También el principio de eficiencia ha presidido esta norma, dado que las cargas administrativas de los usuarios del sistema sanitario público de las Illes Balears no son superiores a las que ahora soportan. Finalmente, en relación con los principios de calidad y simplificación, esta norma permite establecer un marco jurídico de calidad que permite el cumplimiento del objetivo regulador, y que simplifica procedimientos y cargas.

Por todo esto, a propuesta de la consejera de Salud y Consumo, con el dictamen del Consejo Económico y Social de las Illes Balears, de acuerdo con el Consejo Consultivo, y habiéndolo considerado el Consejo de Gobierno en la sesión de 10 de julio de 2020,

## DECRETO

### Capítulo I Disposiciones generales

#### Artículo 1

##### Objeto

Este Decreto tiene por objeto la regulación:

- a) Del régimen jurídico, las incompatibilidades, la estructura y la situación administrativa del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears, en desarrollo de lo establecido en el artículo 23 de la Ley 5/2003, de 4 de abril, de Salud de las Illes Balears.
- b) Del procedimiento de las quejas que se presenten ante el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears, así como de cualquier actuación, a instancia de parte interesada o de oficio, que coadyuve al mejor cumplimiento de sus funciones.



## Artículo 2

### Naturaleza y finalidades

1. El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears es el órgano de la administración sanitaria de las Illes Balears encargado de la defensa de los derechos que reconocen la Ley 5/2003, de 4 de abril, de Salud de las Illes Balears, y el resto de normativa general aplicable.
2. El Defensor de los Usuarios, adscrito a la Consejería de Salud y Consumo, ejercerá sus funciones con plena independencia y autonomía funcional, y anualmente dará cuenta de sus actuaciones al Consejo de Salud de las Illes Balears.
3. Corresponde al Defensor de los Usuarios tramitar y contestar las quejas que hayan sido admitidas. También le corresponde la formulación, de oficio o a instancia de las personas interesadas, de propuestas, sugerencias o recomendaciones en cuestiones relativas a los derechos de los usuarios del sistema sanitario público de las Illes Balears mencionados en el apartado primero de este artículo.

## Artículo 3

### Legitimados para presentar quejas

Podrán presentar quejas ante el Defensor de los Usuarios todas las personas usuarias del sistema sanitario público de las Illes Balears que invoquen un interés legítimo relativo a situaciones de lesión de los derechos que en materia de sanidad pública tenga la ciudadanía, recogidos en la Ley 5/2003, de 4 de abril, de Salud de las Illes Balears, y en el resto de normativa general aplicable.

## Artículo 4

### Ámbito territorial de actuación

El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears tiene competencia en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears.

## Artículo 5

### Principios rectores de actuación

El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears actuará con sujeción los siguientes principios:

1. Confidencialidad de la identidad y de los restantes datos de la persona usuaria, salvo cuando la naturaleza del trámite no lo permita.
2. Carácter contradictorio de la tramitación de las quejas.
3. Adecuación y adaptación de la comunicación con la persona usuaria, de tal manera que la información directa y el asesoramiento a las personas usuarias 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 desarrollo.
4. Transparencia en sus actuaciones y participación.
5. Imparcialidad, buena fe y confianza legítima.

## Artículo 6

### Funciones y actuaciones

1. Corresponden al Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears:

- a) La tramitación y contestación de las quejas que presenten las personas usuarias del sistema sanitario público de las Illes Balears.
- b) La formulación de propuestas, sugerencias o recomendaciones, de oficio o a instancia de las personas interesadas, en cuestiones relativas a los derechos de las personas usuarias del sistema sanitario público de las Illes Balears mencionados en el artículo 3.

2. Las actuaciones del Defensor de los Usuarios, encaminadas a llevar a cabo sus funciones, serán las siguientes:

- a) Atender las quejas presentadas por las personas usuarias del sistema sanitario público de las Illes Balears.
- b) Iniciar las investigaciones correspondientes para aclararlas.
- c) Formular sugerencias, propuestas o recomendaciones a la administración y a las entidades privadas con objeto de adecuar las actuaciones a lo previsto en la Ley 5/2003, de 4 de abril, de Salud de las Illes Balears.
- d) Mantener entrevistas con las personas de la administración que sean objeto de la queja de las personas usuarias.
- e) Emitir anualmente informe al Consejo de Salud del resultado de sus actuaciones.
- f) Mantener una relación directa con la Consejería de Salud y Consumo, con objeto de trasladar las disfunciones y posibles mejoras a realizar en el sistema sanitario público de las Illes Balears.
- g) Formular, si procede, propuestas o sugerencias para las reformas de la normativa sanitaria que sean necesarias.



- h)* Informar sobre cualquier otra circunstancia que considere relevante en el ámbito de sus competencias.
- i)* Cualquier otra relacionada con la defensa de los derechos mencionados en el artículo 3 del presente Decreto.

#### **Artículo 7**

##### **Deber de colaboración de los organismos requeridos**

1. Todos los centros, establecimientos y servicios sanitarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears, así como los conveniados o concertados con éste, tienen la obligación de colaborar con el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears en sus investigaciones e inspecciones, y facilitarle la información que les requiera, actuando en todo caso respetando los derechos de los pacientes.
2. En el caso de resistencia, negativa u obstrucción a las investigaciones o requerimientos de información que solicite el defensor de los Usuarios, lo comunicará a la Consejera de Salud y Consumo, que adoptará todas las medidas necesarias para remover los obstáculos que impidan al defensor de los Usuarios ejercitar adecuadamente sus funciones. Estos supuestos también serán ser objeto de publicación de la memoria anual.

### **Capítulo II** **Régimen jurídico**

#### **Artículo 8**

##### **Nombramiento**

El defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears será nombrado por el Consejo de Gobierno, oído el Consejo de Salud, por un periodo de cinco años, entre juristas de reconocida competencia o profesionales con experiencia en la administración sanitaria.

#### **Artículo 9**

##### **Incompatibilidades**

1. El ejercicio del cargo de defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears es incompatible con cualquier mandato representativo o cargo político, con la permanencia en el servicio activo de cualquier administración pública, con el desarrollo de cualesquiera funciones en partidos políticos, sindicatos, organizaciones empresariales, colegios profesionales, con cualquier cargo directivo o de asesoramiento en asociaciones o fundaciones y otras entidades sin ánimo de lucro con fines sanitarios, con el ejercicio de las carreras judicial y fiscal y con cualquier otra actividad profesional, mercantil o laboral.
2. El desarrollo de las funciones de defensor de los Usuarios se llevará a cabo en régimen de dedicación exclusiva y a su titular le será aplicable la normativa vigente en materia de incompatibilidades y conflicto de intereses de los altos cargos de la comunidad autónoma de las Illes Balears, y en materia de prevención y lucha contra la corrupción en las Illes Balears.

#### **Artículo 10**

##### **Cese**

1. Se dispondrá el cese del defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears por cualquiera de las siguientes causas:

- a)* Expiración del plazo de su nombramiento.
- b)* Renuncia aceptada por el Consejo de Gobierno.
- c)* Muerte o incapacidad sobrevenida.
- d)* Incompatibilidad sobrevenida apreciada por el Consejo de Gobierno, con derecho a trámite de audiencia.
- e)* Incumplimiento grave de los deberes del cargo apreciada por el Consejo de Gobierno, con derecho a trámite de audiencia.
- f)* Haber sido condenado, en virtud de sentencia firme, por delito doloso.

2. Las causas que prevén las letras *a)* y *b)* del apartado 1 de este artículo no impiden al defensor continuar en el ejercicio de sus funciones hasta el traspaso efectivo a la nueva persona titular.

3. Una vez haya quedado vacante el cargo, se iniciará el procedimiento para el nombramiento del nuevo defensor de los Usuarios en un plazo no superior a un mes a contar a partir del día siguiente de haberse producido la vacante.



### **Capítulo III** **Estructura y medios**

#### **Artículo 11**

##### **Oficina del Defensor de los Usuarios**

1. Para el ejercicio de sus funciones, el defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears cuenta con la Oficina del Defensor de los Usuarios. Esta Oficina está dotada de una estructura administrativa adecuada a las necesidades y de acuerdo con la relación de puestos de trabajo que se apruebe.
2. Los puestos de trabajo de la Oficina tienen naturaleza funcional. Los procedimientos de selección y provisión garantizarán los principios de igualdad, mérito, capacidad, publicidad e idoneidad.

#### **Artículo 12**

##### **Medios personales y materiales**

1. El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears contará con los medios personales y materiales necesarios para ejercer sus funciones.
2. El Defensor de los Usuarios dispondrá de una sección específica en la página web de la Consejería de Salud y Consumo de las Illes Balears en la que se ofrecerá información sobre su organización y funcionamiento.
3. Se elaborará una carta de servicios del Defensor de los Usuarios que se distribuirá entre la ciudadanía con objeto de dar a conocer su labor.

### **Capítulo IV** **Procedimiento**

#### **Artículo 13**

##### **Recepción e iniciación**

1. Las personas usuarias podrán dirigir sus quejas al defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears en los siguientes supuestos:
  - a) Cuando hayan sido atendidas y resueltas de manera desfavorable por el Servicio de Atención al Usuario del Servicio de Salud de las Illes Balears.
  - b) Cuando —habiéndose sido presentadas en el Servicio de Atención al Usuario del Servicio de Salud de las Illes Balears— no hayan sido atendidas o resueltas en el plazo de dos meses.
2. Las quejas se presentarán en los lugares y formas que con carácter general establezca en cada momento la legislación reguladora del procedimiento administrativo común.
3. De todas las quejas presentadas ante el defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears se dejará constancia en un registro creado al efecto, que incluirá como mínimo los datos de la persona interesada, el objeto de la queja y la fecha de presentación.
4. Las quejas interpuestas ante el Defensor de los Usuarios no tienen la consideración de recurso administrativo, por lo que la formulación no interrumpe los plazos establecidos en la legislación vigente en esta materia.

En ningún caso la presentación de quejas ante el defensor de los Usuarios generará la imposición de tasas para el reclamante.

#### **Artículo 14**

##### **Admisión de las quejas**

1. En un plazo máximo de quince días hábiles desde la presentación de la queja, la Oficina del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears comunicará a la persona interesada la admisión o la inadmisión a trámite, con las causas que lo justifican.
2. El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears inadmitirá a trámite —mediante escrito motivado— las quejas cuando no se refieran a los supuestos incluidos en el apartado 1 del artículo anterior, se aprecie mala fe, falta de fundamento o inexistencia de pretensión, y cuando irroguen un perjuicio al derecho legítimo de terceros o resulten manifiestamente infundadas. En estos



casos, se informará a la persona interesada de las vías más oportunas para ejercitar su acción, en caso de que las hubiera, sin perjuicio que la persona interesada pueda utilizar la que considere conveniente.

3. No obstante lo establecido en el apartado anterior, en el supuesto de que la queja, no haya sido previamente presentada ante el Servicio de Atención al Usuario del Servicio de Salud de las Illes Balears, el defensor de los Usuarios la enviará al Servicio de Atención al Usuario del Servicio de Salud de las Illes Balears para que la resuelva. En ningún caso, el defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears entrará a examinar las quejas hasta que hayan sido resueltas desfavorablemente por el Servicio de Atención al Usuario del Servicio de Salud o hayan transcurrido dos meses sin que hayan sido atendidas o resueltas por el Servicio de Atención al Usuario del Servicio de Salud.

4. El defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears no entrará a examinar las quejas sobre las cuales haya pendiente una resolución judicial y suspenderá su actuación si, una vez iniciada, la persona interesada interpone una demanda o recurso ante cualquier tribunal.

5. Las quejas que se reciban en relación con el sistema sanitario público de otras comunidades autónomas se remitirán a éstas, de lo cual se informará a la persona interesada.

## **Artículo 15**

### **Instrucción**

Una vez admitida la queja, la Oficina del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears procederá de la siguiente manera:

1. El defensor de los Usuarios promoverá las pertinentes investigaciones, tanto de oficio como instancia de parte, para comprobar los hechos y las circunstancias que figuran en las quejas presentadas por las personas usuarias y que hayan sido admitidas.

Para la comprobación de los hechos o situaciones que consten en las quejas presentadas, el defensor de los Usuarios o la persona del propio órgano en quien delegue sus funciones tendrá acceso, en cualquier momento y acreditando su identidad, a cualquier centro, servicio o establecimiento sanitario, así como a todos los registros de actividades de tratamientos e historiales clínicos en relación con la queja presentada.

2. El defensor de los Usuarios dará cuenta del contenido sustancial de la queja al responsable del centro, establecimiento o servicio sanitario y le requerirá un informe que deberá remitir en el plazo máximo de quince días hábiles. El plazo para remitir el informe se podrá ampliar cuando concurren circunstancias que así lo justifiquen y lo solicite el responsable del centro, establecimiento o servicio sanitario que tiene que remitirlo.

3. La negativa o negligencia por parte de las personas responsables en la remisión del informe solicitado será considerada por el Defensor de los Usuarios como actividad entorpecedora de sus funciones, a efectos de lo previsto en el artículo 7.2 del presente Decreto.

## **Artículo 16**

### **Protección de datos, confidencialidad y reserva de las investigaciones**

1. El defensor de los Usuarios preservará la identidad de las personas, así como la confidencialidad de los datos que aporten o a los que tengan acceso en sus investigaciones, de conformidad con lo establecido en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en relación con el tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE; la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, y el resto de normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal. En especial, el defensor de los Usuarios adoptará medidas adecuadas y específicas de protección en relación con los datos de salud a los que tenga acceso en sus investigaciones.

2. Las investigaciones del defensor de los Usuarios y del personal que depende de éste, así como los trámites procedimentales, se verificarán dentro de la más absoluta reserva, sin perjuicio de las consideraciones que el defensor de los Usuarios estime oportuno incluir en sus informes. Se dispondrán medidas confidenciales de protección en relación con los documentos clasificados como confidenciales.

## **Artículo 17**

### **Finalización del procedimiento**

1. Una vez examinada la queja admitida, así como el informe del centro, establecimiento o servicio sanitario al que se refiere la misma, el defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears podrá hacer lo siguiente:

- a) Requerir al centro, establecimiento o servicio sanitario la adopción de las medidas que considere necesarias. Transcurrido un mes desde el requerimiento, el defensor de los Usuarios realizará los reconocimientos necesarios para comprobar si se han adoptado las medidas oportunas, y, en caso contrario y cuando no haya una causa que justifique la no adopción de las mismas, informar de esta circunstancia a la consejera de Salud y Consumo para que promueva las actuaciones pertinentes.
- b) Remitir a la consejera de Salud y Consumo propuestas, sugerencias o recomendaciones para la adopción de medidas encaminadas a la enmienda de las anomalías detectadas. Las sugerencias se emitirán en relación con supuestos concretos de un centro sanitario o dependencia del centro. Las recomendaciones tienen carácter general y se refieren al funcionamiento de un servicio sanitario o varios que se presten en el ámbito de la comunidad autónoma de las Illes Balears.
- c) Remitir al órgano competente la propuesta de iniciación del expediente correspondiente si se aprecian indicios de posibles infracciones del ordenamiento jurídico.

2. El defensor de los Usuarios informará al usuario que haya presentado la queja del resultado de sus actuaciones. Así mismo, comunicará el resultado positivo o negativo de sus investigaciones al responsable del centro, establecimiento y servicio sanitario sobre el que se haya suscitado.

3. Contra las actuaciones del defensor de los Usuarios descritas en el anterior apartado no se podrá interponer ningún recurso administrativo.

## **Capítulo V**

### **Memoria anual**

#### **Artículo 18**

##### **Presentación**

1. El Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears presentará al Consejo de Salud de las Illes Balears una memoria anual de su actividad durante el primer trimestre del año siguiente al que corresponda, que se hará pública.
2. Cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen puede presentar un informe extraordinario al Consejo de Salud.
3. Los informes anuales y, en su caso, los extraordinarios se publicarán, como mínimo, en la sección específica de la web de la Consejería de Salud y Consumo que establece el artículo 12.2 del presente Decreto.

#### **Artículo 19**

##### **Contenido**

La memoria anual que emite el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears tendrá el siguiente contenido mínimo:

- a) El número total de las quejas presentadas durante el año.
- b) El número total de las quejas inadmitidas a trámite y la causa de la inadmisión.
- c) El número total de las quejas efectivamente tramitadas, con la especificación de la contestación adoptada y el grado de cumplimiento.

#### **Disposición derogatoria única**

##### **Derogación de normas**

Quedan derogados el Decreto 4/2012, de 27 de enero, por el que los procedimientos tramitados por la extinguida Oficina del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears pasan a la Secretaría General del Servicio de Salud de las Illes Balears, que realizará la tramitación administrativa correspondiente, y todas las disposiciones de rango igual o inferior que se opongan al presente Decreto.

#### **Disposición final primera**

##### **Desarrollo del Decreto**

Se faculta a la consejera de Salud y Consumo para dictar las disposiciones que sean necesarias para el desarrollo del presente Decreto.



**Disposición final segunda**  
**Entrada en vigor**

Este Decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el *Boletín Oficial de las Illes Balears*.

Palma, 10 de julio de 2020

**La consejera de Salud y Consumo**  
Patricia Gómez Picard

**La presidenta**  
Francesca Lluch Armengol i Socias

