

## **Secció I. Disposicions generals**

### **CONSELL DE GOVERN**

#### **6115**      *Decret 21/2020, de 10 de juliol, pel qual es regula el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears*

L'article 43 de la Constitució espanyola 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 dels serveis necessaris. La llei ha d'establir els drets i els deures de tothom en aquest punt.

L'article 51 disposa que els poders públics han de garantir la defensa dels drets dels consumidors i usuaris protegint-ne, mitjançant procediments eficaços, la seguretat, la salut i els interessos econòmics legítims, i han de promoure la informació i l'educació dels consumidors i usuaris.

Així mateix, l'article 14 de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, aprovat per la Llei orgànica 1/2007, que regula els drets dels ciutadans en relació amb les administracions públiques, estableix que tots els ciutadans tenen dret que les administracions públiques de les Illes Balears tractin els seus assumptes de forma objectiva i imparcial i en un termini raonable, així com a gaudir de serveis públics de qualitat.

D'altra banda, l'article 30.48 de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears atribueix a la comunitat autònoma la competència exclusiva en matèria de promoció de la salut en tots els àmbits, en el marc de les bases i la coordinació general de la sanitat. D'altra banda, l'article 31.4 de l'Estatut atribueix a la comunitat autònoma, en el marc de la legislació bàsica de l'Estat, el desplegament legislatiu i l'execució en matèria de salut i sanitat.

A més, l'article 30.47 de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears disposa que la comunitat autònoma té la competència exclusiva en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, en el marc de les bases i l'ordenació de l'activitat econòmica general i en el marc de les bases i la coordinació general de la sanitat, en els termes que disposen els articles 38, 131 i els números 11, 13 i 16 de l'apartat 1 de l'article 149 de la Constitució.

L'article 9 de la Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, estableix que els poders públics han d'informar els usuaris dels serveis del sistema sanitari públic, o vinculats a aquest, dels seus drets i deures. Així mateix, l'article 10.12 de la Llei esmentada disposa que tots tenen el dret a utilitzar les vies de reclamació i de proposta de suggeriments en els terminis prevists i que en ambdós casos han de rebre resposta per escrit en els terminis que reglamentàriament s'estableixin.

La Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, va crear i regular la figura del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears com un òrgan adscrit a la conselleria competent en matèria de salut, encarregat de la defensa dels drets dels usuaris, el qual exerceix les seves funcions amb autonomia funcional plena. Aquesta figura va ser desplegada pel Decret 88/2004, de 22 d'octubre, regulador del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

No obstant això, la disposició final catorzena de la Llei 9/2011, de 23 de desembre, de pressuposts generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears per a l'any 2012, va extingir el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears. Així, la disposició derogatòria única de la Llei 9/2011 va derogar de forma expressa els articles 20, 21, 22 i 23 de la Llei 5/2003, i el Decret 88/2004.

Alhora, la disposició transitòria primera de la Llei esmentada va establir que a partir de la data d'extinció del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears, els procediments que tramités l'Oficina del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears havien de passar a ser tramitats pels òrgans i les unitats administratives de la Conselleria de Salut, Família i Benestar Social competents en la matèria i que es determinarien mitjançant un decret.

En compliment de la disposició transitòria primera de la Llei 9/2011, es va dictar el Decret 4/2012, de 27 de gener, pel qual els procediments tramitats per l'extinta Oficina del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears passen a la Secretaria General del Servei de Salut de les Illes Balears, que en farà la tramitació administrativa corresponent.

Doncs bé, la disposició final desena de la Llei 13/2017, de 29 de desembre, de pressuposts generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears per a l'any 2018, dotà de contingut els articles 20 a 23 de la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears. Així, l'article 20 de la Llei 5/2003 crea i regula la figura del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears com un òrgan adscrit a la conselleria competent en matèria de salut, encarregat de la defensa dels drets dels usuaris, el qual exerceix les seves funcions amb autonomia funcional plena.



L'article 22 de la Llei 5/2003 estableix que el Defensor dels Usuaris pot actuar d'ofici o a sol·licitud de qualsevol persona natural que invoqui un interès legítim i les seves actuacions consisteixen a atendre les reclamacions, queixes o denúncies que es presentin dins l'àmbit sanitari, iniciar les investigacions necessàries per aclarir-les, formular suggeriments, propostes o recomanacions a l'Administració i a les entitats privades a fi d'adequar les seves actuacions al que preveu la Llei, mantenir entrevistes amb les persones de l'Administració que siguin objecte de la denúncia, reclamació o queixa dels usuaris i emetre un informe anualment al Consell de Salut del resultat de les seves actuacions.

A més, en la seva investigació, el Defensor dels Usuaris pot sol·licitar de les administracions competents la informació detallada que consideri necessària, amb la garantia de la reserva i confidencialitat més absolutes en la seva actuació.

Per tant, és necessari que els usuaris del sistema sanitari públic de les Illes Balears comptin amb un òrgan que, actuant amb independència funcional plena, s'encarregui de la defensa dels drets que reconeixen la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, i la resta de normativa aplicable, mitjançant la gestió de queixes i la formulació de propostes encaminades en darrer terme a la millora de l'atenció sanitària pública.

En aquest context, es desplega reglamentàriament la secció segona del capítol IV del títol I de la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, i es regulen les incompatibilitats, la situació administrativa i el règim jurídic del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears.

D'acord amb els principis de bona regulació de l'article 129 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i de l'article 49 de la Llei 1/2019, de 31 de gener, del Govern de les Illes Balears, cal dir que el Decret s'adequa als principis de necessitat i eficàcia perquè l'interès general és la protecció dels drets dels usuaris del sistema sanitari públic de les Illes Balears, i aquesta norma és l'instrument més adequat per desplegar la secció segona del capítol IV del títol I de la Llei 5/2003 i satisfer l'interès general; de proporcionalitat, atès que la norma conté la regulació imprescindible per atendre la necessitat que ha de cobrir d'acord amb la secció segona del capítol IV del títol I de la Llei 5/2003 i, en concret, d'acord amb el que estableix l'article 23 de la Llei 5/2003; de seguretat jurídica, perquè aquesta iniciativa normativa s'exerceix amb coherència amb la resta de l'ordenament jurídic, i de transparència, perquè ha garantit la participació ciutadana abans i durant el procediment d'elaboració de la norma. També el principi d'eficiència ha presidit aquesta norma, atès que les càrregues administratives dels usuaris del sistema sanitari públic de les Illes Balears no són superiors a les que ara suporten. Finalment, en relació amb els principis de qualitat i simplificació, aquesta norma permet establir un marc jurídic de qualitat que permet el compliment de l'objectiu regulador, i que simplifica procediments i càrregues.

Per tot això, a proposta de la consellera de Salut i Consum, amb el dictamen del Consell Econòmic i Social de les Illes Balears, d'acord amb el Consell Consultiu, i havent-ho considerat el Consell de Govern en la sessió de 10 de juliol de 2020 de 2020,

## **DECRET**

### **Capítol I** **Disposicions generals**

#### **Article 1**

##### **Objecte**

Aquest Decret té per objecte la regulació:

- a) Del règim jurídic, les incompatibilitats, l'estructura i la situació administrativa del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears, en desplegament del que estableix l'article 23 de la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears.
- b) Del procediment de les queixes que es presentin davant el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears, així com de qualsevol actuació, a instància de part interessada o d'ofici, que coadjuvi al millor compliment de les seves funcions.

#### **Article 2**

##### **Naturalesa i finalitats**

1. El Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears és l'òrgan de l'administració sanitària de les Illes Balears encarregat de la defensa dels drets que reconeixen la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, i la resta de normativa general aplicable.
2. El Defensor dels Usuaris, adscrit a la Conselleria de Salut i Consum, ha d'exercir les seves funcions amb independència plena i autonomia funcional, i anualment ha de donar compte de les seves actuacions al Consell de Salut de les Illes Balears.
3. Correspon al Defensor dels Usuaris tramitar i contestar les queixes que hagin estat admeses. També li correspon 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 esmentats en l'apartat primer d'aquest article.



### Article 3

#### Legitimats per presentar queixes

Poden presentar queixes davant el Defensor dels Usuaris totes les persones usuàries del sistema sanitari públic de les Illes Balears que invoquin un interès legítim relatiu a situacions de lesió dels drets que en matèria de sanitat pública tenguin la ciutadania, recollits en la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, i en la resta de normativa general aplicable.

### Article 4

#### Àmbit territorial d'actuació

El Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears té competència en l'àmbit territorial de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

### Article 5

#### Principis rectors d'actuació

El Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears ha d'actuar amb subjecció als principis següents:

1. Confidencialitat de la identitat i de la resta de dades de la persona usuària, excepte quan la naturalesa del tràmit no ho permeti.
2. Caràcter contradictori de la tramitació de les queixes.
3. Adequació i adaptació de la comunicació amb la persona usuària, de tal manera que la informació directa i l'assessorament a les persones usuàries es trameti de manera accessible, suficient i comprensible, amb atenció especial envers les persones que pel seu nivell cultural, edat o disminució física tenguin més problemes d'orientació i desenvolupament.
4. Transparència en les seves actuacions i participació.
5. Imparcialitat, bona fe i confiança legítima.

### Article 6

#### Funcions i actuacions

1. Corresponen al Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears:

- a) La tramitació i contestació de les queixes que presentin les persones usuàries del sistema sanitari públic de les Illes Balears.
- b) La formulació de propostes, suggeriments o recomanacions, d'ofici o a instància de les persones interessades, en qüestions relatives als drets de les persones usuàries del sistema sanitari públic de les Illes Balears esmentats en l'article 3.

2. Les actuacions del Defensor dels Usuaris, encaminades a dur a terme les seves funcions, són les següents:

- a) Atendre les queixes que presentin les persones usuàries del sistema sanitari públic de les Illes Balears.
- b) Iniciar les investigacions corresponents per aclarir-les.
- c) Formular suggeriments, propostes o recomanacions a l'administració i a les entitats privades a fi d'adequar-ne les actuacions al que preveu la Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears.
- d) Mantenir entrevistes amb les persones de l'administració que siguin objecte de la queixa de les persones usuàries.
- e) Emetre un informe anualment al Consell de Salut del resultat de les seves actuacions.
- f) Mantenir una relació directa amb la Conselleria de Salut i Consum, a fi de traslladar les disfuncions i les possibles millores per dur a terme en el sistema sanitari públic de les Illes Balears.
- g) Formular, si escau, propostes o suggeriments per a les reformes de la normativa sanitària que siguin necessàries.
- h) Informar sobre qualsevol altra circumstància que consideri rellevant en l'àmbit de les seves competències.
- i) Qualsevol altra relacionada amb la defensa dels drets esmentats en l'article 3 d'aquest Decret.

### Article 7

#### Deure de col·laboració dels organismes requerits

1. Tots els centres, establiments i serveis sanitaris del sistema sanitari públic de les Illes Balears, així com els que hi tenguin un conveni o concert, tenen l'obligació de col·laborar amb el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears en les seves investigacions i inspeccions i facilitar-li la informació que els requereixi, actuant en tot cas respectant els drets dels pacients.

2. En el cas de resistència, negativa o obstrucció a les investigacions o requeriments d'informació que sol·liciti el defensor dels Usuaris, n'ha d'assabentar la consellera de Salut i Consum, qui ha d'adoptar totes les mesures necessàries per remoure els obstacles que impedeixin al defensor dels Usuaris exercitar adequadament les seves funcions. Aquests supòsits també han de ser objecte de publicació de la memòria anual.



## Capítol II Règim jurídic

### Article 8

#### Nomenament

El defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears ha de ser nomenat pel Consell de Govern, oït el Consell de Salut, per un període de cinc anys, entre juristes de competència reconeguda o professionals amb experiència en l'administració sanitària.

### Article 9

#### Incompatibilitats

1. L'exercici del càrrec de defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears és incompatible amb qualsevol mandat representatiu o càrrec polític, amb la permanència en el servei actiu de qualsevol administració pública, amb el desenvolupament de qualssevol funcions en partits polítics, sindicats, organitzacions empresarials, col·legis professionals, amb qualsevol càrrec directiu o d'assessorament en associacions o fundacions i altres entitats sense ànim de lucre amb fins sanitaris, amb l'exercici de les carreres judicial i fiscal i amb qualsevol altra activitat professional, mercantil o laboral.

2. El desenvolupament de les funcions de defensor dels Usuaris s'ha de dur a terme en règim de dedicació exclusiva i és aplicable al seu titular la normativa vigent en matèria d'incompatibilitats i conflictes d'interessos dels alts càrrecs de la comunitat autònoma de les Illes Balears, i en matèria de prevenció i lluita contra la corrupció a les Illes Balears.

### Article 10

#### Cessament

1. Es disposarà el cessament del defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears per qualsevol de les causes següents:

- Expiració del termini del seu nomenament.
- Renúncia acceptada pel Consell de Govern.
- Mort o incapacitat sobrevinguda.
- Incompatibilitat sobrevinguda apreciada pel Consell de Govern, amb dret al tràmit d'audiència.
- Incompliment greu dels deures del càrrec apreciada pel Consell de Govern, amb dret al tràmit d'audiència.
- Haver estat condemnat, en virtut de sentència ferma, per delictes dolós.

2. Les causes que preveuen les lletres *a)* i *b)* de l'apartat 1 d'aquest article no impedeixen al defensor continuar en l'exercici de les seves funcions fins al traspàs efectiu a la nova persona titular.

3. Un cop que hagi quedat vacant el càrrec, s'ha d'iniciar el procediment per al nomenament del nou defensor dels Usuaris en un termini no superior a un mes, comptador a partir de l'endemà d'haver-se produït la vacant.

## Capítol III Estructura i mitjans

### Article 11

#### Oficina del Defensor dels Usuaris

1. Per a l'exercici de les seves funcions, el defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears compta amb l'Oficina del Defensor dels Usuaris. Aquesta Oficina està dotada d'una estructura administrativa adequada a les necessitats i d'acord amb la relació de llocs de feina que s'aprovi.

2. Els llocs de feina de l'Oficina tenen naturalesa funcionarial. Els procediments de selecció i provisió han de garantir els principis d'igualtat, mèrit, capacitat, publicitat i idoneïtat.

### Article 12

#### Mitjans personals i materials

1. El Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears ha de comptar amb els mitjans personals i materials necessaris per exercir les seves funcions.

2. El Defensor dels Usuaris ha de disposar d'una secció específica a la pàgina web de la Conselleria de Salut i Consum de les Illes Balears en la qual s'ha d'oferir informació sobre la seva organització i funcionament.
3. S'ha d'elaborar una carta de serveis del Defensor dels Usuaris que s'ha de distribuir entre la ciutadania a fi de donar-ne a conèixer la labor.

#### **Capítol IV** **Procediment**

##### **Article 13**

###### **Recepció i iniciació**

1. Les persones usuàries poden dirigir les seves queixes al Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears en els supòsits següents:

- a) Quan hagin estat ateses i resoltes de manera desfavorable pel Servei d'Atenció a l'Usuari del Servei de Salut de les Illes Balears.
- b) Quan —havent-les presentades en el Servei d'Atenció a l'Usuari del Servei de Salut de les Illes Balears— no hagin estat ateses o resoltes en el termini de dos mesos.

2. Les queixes s'han de presentar en els llocs i les formes que amb caràcter general estableixi en cada moment la legislació reguladora del procediment administratiu comú.

3. De totes les queixes presentades davant el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears s'ha de deixar constància en un registre creat a l'efecte, que ha d'incloure com a mínim les dades de la persona interessada, l'objecte de la queixa i la data de presentació.

4. Les queixes interposades davant el Defensor dels Usuaris no tenen la consideració de recurs administratiu, per la qual cosa la formulació no interromp els terminis establerts en la legislació vigent en aquesta matèria.

La presentació de queixes davant el Defensor dels Usuaris no genera en cap cas la imposició de taxes per al reclamant.

##### **Article 14**

###### **Admissió de les queixes**

1. En un termini màxim de quinze dies hàbils des de la presentació de la queixa, l'Oficina del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears n'ha de comunicar a la persona interessada l'admissió o la inadmissió a tràmit, amb les causes que ho justifiquen.

2. El defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears ha d'inadmetre a tràmit —mitjançant un escrit motivat— les queixes quan no es refereixin als supòsits inclosos en l'apartat 1 de l'article anterior, s'apreciï mala fe, manca de fonament o inexistència de pretensió, i quan irroguin un perjudici al dret legítim de tercers o resultin manifestament infundades. En aquests casos, s'ha d'informar la persona interessada de les vies més oportunes per exercitar la seva acció, en cas que n'hi hagi, sense perjudici que la persona interessada pugui utilitzar la que consideri convenient.

3. No obstant el que estableix l'apartat anterior, en el supòsit que la queixa no hagi estat prèviament presentada davant el Servei d'Atenció a l'Usuari del Servei de Salut de les Illes Balears, el defensor dels Usuaris l'ha de trametre al Servei d'Atenció a l'Usuari del Servei de Salut de les Illes Balears perquè la resolgui. En cap cas, el defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears ha d'entrar a examinar les queixes fins que el Servei d'Atenció a l'Usuari del Servei de Salut les hagi resolt desfavorablement o hagin transcorregut dos mesos sense que el Servei d'Atenció a l'Usuari del Servei de Salut les hagi atès o resolt.

4. El defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears no ha d'entrar en l'examen de les queixes sobre les quals hi hagi pendent una resolució judicial i ha de suspendre la seva actuació si, un cop iniciada, la persona interessada interposa una demanda o recurs davant qualsevol tribunal.

5. Les queixes que es rebin en relació amb el sistema sanitari públic d'altres comunitats autònomes s'hi han de remetre, de la qual cosa s'ha d'informar la persona interessada.



## **Article 15** **Instrucció**

Una vegada admesa la queixa, l'Oficina del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears ha d'actuar de la manera següent:

1. El defensor dels Usuaris ha de promoure les investigacions pertinents, tant d'ofici com a instància de part, per comprovar els fets i les circumstàncies que figuren en les queixes presentades per les persones usuàries i que hagin estat admeses.

Per a la comprovació dels fets o situacions que constin en les queixes presentades, el defensor dels Usuaris o la persona de l'òrgan propi en qui delegui les seves funcions ha de tenir accés, en qualsevol moment i acreditant la seva identitat, a qualsevol centre, servei o establiment sanitari, així com a tots els registres d'activitats de tractaments i historials clínics en relació amb la queixa presentada.

2. El defensor dels Usuaris ha de donar compte del contingut substancial de la queixa al responsable del centre, establiment o servei sanitari i li ha de requerir un informe que ha de remetre en el termini màxim de quinze dies hàbils. El termini per remetre l'informe es pot ampliar quan concorrin circumstàncies que així ho justifiquin i ho sol·liciti el responsable del centre, establiment o servei sanitari que l'ha de remetre.

3. La negativa o negligència per part de les persones responsables en la tramesa de l'informe sol·licitat ha de ser considerada pel defensor dels Usuaris com a activitat entorpidora de les seves funcions, als efectes del que preveu l'article 7.2 d'aquest Decret.

## **Article 16** **Protecció de dades, confidencialitat i reserva de les investigacions**

1. El defensor dels Usuaris ha de preservar la identitat de les persones, així com la confidencialitat de les dades que aportin o a les quals tenguin accés en les seves investigacions, de conformitat amb el que estableixen el Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques en relació amb el tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE; la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, i la resta de normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal. En especial, el defensor dels Usuaris ha d'adoptar mesures adequades i específiques de protecció en relació amb les dades de salut a les quals tenguin accés en les seves investigacions.

2. Les investigacions del defensor dels Usuaris i del personal que en depèn, així com els tràmits procedimentals, s'han de verificar dins la reserva més absoluta, sense perjudici de les consideracions que el defensor dels Usuaris estimi oportú incloure en els seus informes. S'han de disposar mesures confidencials de protecció en relació amb els documents classificats com a confidencials.

## **Article 17** **Acabament del procediment**

1. Un cop examinada la queixa admesa, així com l'informe del centre, establiment o servei sanitari a què es refereix, el defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears pot fer el següent:

a) Requerir al centre, establiment o servei sanitari l'adopció de les mesures que consideri necessàries.

Transcorregut un mes des del requeriment, el defensor dels Usuaris ha de fer els reconeixements necessaris per comprovar si s'han adoptat les mesures oportunes, i, en cas contrari i quan no hi hagi una causa que justifiqui que no s'adoptin, informar d'aquesta circumstància la consellera de Salut i Consum perquè promogui les actuacions pertinents.

b) Remetre a la consellera de Salut i Consum propostes, suggeriments o recomanacions per a l'adopció de mesures encaminades a l'esmena de les anomalies detectades.

Els suggeriments s'han d'emetre en relació amb supòsits concrets d'un centre sanitari o dependència del centre. Les recomanacions tenen caràcter general i es refereixen al funcionament d'un servei sanitari o diversos que es prestin en l'àmbit de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

c) Remetre a l'òrgan competent la proposta d'iniciació de l'expedient corresponent si s'aprecien indicis de possibles infraccions de l'ordenament jurídic.

2. El defensor dels Usuaris ha d'informar l'usuari que hagi presentat la queixa del resultat de les seves actuacions. Així mateix, ha de comunicar el resultat positiu o negatiu de les seves investigacions al responsable del centre, establiment i servei sanitari sobre el qual s'hagi suscitat.

3. Contra les actuacions del defensor dels Usuaris descrites a l'apartat anterior no es pot interposar cap recurs administratiu.



**Capítol V**  
**Memòria anual**

**Article 18**  
**Presentació**

1. El Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears ha de presentar al Consell de Salut de les Illes Balears una memòria anual de la seva activitat durant el primer trimestre de l'any següent al que correspongui, la qual s'ha de fer pública.
2. Quan la gravetat o urgència dels fets ho aconsellin pot presentar un informe extraordinari al Consell de Salut.
3. Els informes anuals i, si s'escau, els extraordinaris s'han de publicar, com a mínim, a la secció específica de la web de la Conselleria de Salut i Consum que estableix l'article 12.2 d'aquest Decret.

**Article 19**  
**Contingut**

La memòria anual que emet el Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears ha de tenir el contingut mínim següent:

- a) El nombre total de les queixes presentades durant l'any.
- b) El nombre total de les queixes inadmeses a tràmit i la causa de la inadmissió.
- c) El nombre total de les queixes efectivament tramitades, amb l'especificació de la contestació adoptada i el grau de compliment.

**Disposició derogatòria única**  
**Derogació de normes**

Queden derogats el Decret 4/2012, de 27 de gener, pel qual els procediments tramitats per l'extinta Oficina del Defensor dels Usuaris del Sistema Sanitari Públic de les Illes Balears passen a la Secretaria General del Servei de Salut de les Illes Balears, que en farà la tramitació administrativa corresponent, i totes les disposicions de rang igual o inferior que s'oposin a aquest Decret.

**Disposició final primera**  
**Desplegament del Decret**

Es faculta la consellera de Salut i Consum per dictar les disposicions que siguin necessàries per al desplegament d'aquest Decret.

**Disposició final segona**  
**Entrada en vigor**

Aquest Decret entra en vigor l'endemà d'haver-se publicat en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

Palma, 10 de juliol de 2020

**La consellera de Salut i Consum**  
Patricia Gómez Picard

**La presidenta**  
Francesca Lluch Armengol i Socias

