



# Carta de Servicios

## Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de las Illes Balears

### NOS COMPROMETEMOS A:

**1.1.** Responder el 100% de las consultas -presenciales, telefónicas o telemáticas- que formulen los ciudadanos al Defensor.

**1.2.** Mantener la comunicación con cada uno de los usuarios según sus preferencias: presencial de lunes a viernes de 9.00 a 13.00 h, telefónicamente, de lunes a viernes, de 8.00 a 15.00 h, telemáticamente 24 h. los 365 días del año.

**2.1.** Atender y tramitar el 100% de las quejas y reclamaciones de acuerdo al procedimiento establecido.

**2.2.** Iniciar la tramitación del expediente de las quejas y reclamaciones de los usuarios en un tiempo inferior a 12 días hábiles desde la fecha de entrada en el registro de la oficina del Defensor, como mínimo en el 75% de los expedientes.

**2.3.** Informar a los reclamantes del inicio de la tramitación de su expediente en un plazo inferior a 12 días hábiles, como mínimo en el 75% de los expedientes.

**2.4.** Informar al menos cada 25 días de la situación del expediente mientras se encuentra en tramitación, como mínimo en un 75% de los expedientes.

**3.1.** Tramitar el 100% de las sugerencias y de las recomendaciones de las posibles mejoras de los servicios sanitarios, efectuadas por los ciudadanos durante el año.

**3.2.** Proponer al menos dos acciones de mejora del sistema sanitario público al año, con prioridad para los colectivos más vulnerables.

**3.3.** Evaluar al menos el 30% de las acciones de mejora llevadas a cabo según las recomendaciones hechas por los ciudadanos.

**3.4.** Evaluar los resultados de las acciones de mejora propuestas por la Oficina del Defensor.

**3.5.** Mejorar la satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios públicos y concertados en un 10% respecto al año anterior.

**4.1.** Realizar al menos una visita anual a las instituciones sanitarias públicas y concertadas a cada una de las Islas.

**4.2.** Realizar como mínimo un grupo focal al año con las asociaciones de pacientes y usuarios, en cada una de las Islas.

**4.3.** Mantener actualizada la página web: [www.defensalut.caib.es](http://www.defensalut.caib.es), realizando al menos una revisión cada 15 días.

**5.1.** Proponer las reformas adecuadas de la normativa sanitaria para adaptarla a las necesidades de los ciudadanos, cuando se detecte un inadecuado funcionamiento.

**5.2.** Emitir informes en el 100% de las consultas solicitadas, durante el desarrollo de los proyectos de disposiciones reglamentarias en materia de salud.



Esta Carta de Servicios está incluida en la página web de la Dirección General de Función Pública, Administraciones Públicas y Calidad de los Servicios del Gobierno de las Illes Balears: <http://cartesciudadanes.illesbalears.cat>.

**QUEJAS Y SUGERENCIAS:** Sobre el funcionamiento general de los servicios que presta el Gobierno de las Illes Balears y especialmente sobre los compromisos recogidos en esta Carta nos pueden hacer llegar sugerencias y quejas por vía:

- Telemática: mediante las páginas web: [www.illesbalears.cat](http://www.illesbalears.cat), [www.defensalut.caib.es](http://www.defensalut.caib.es) y dirección electrónica: [defensalut@caib.es](mailto:defensalut@caib.es)

- Telefónica: en nuestro número 012 y en el 971 228811

- Presencial: en cualquiera de las Oficinas de Información y Registro de las Consellerías y en la oficina del Defensor de los Usuarios en la calle Reina Esclaramunda 1, 3º. 07003 Palma.