



DECRETO 175/1989 de 18 de Julio, por el que se aprueba la carta de Derechos y Obligaciones de los pacientes y usuarios del Servicio Vasco de Salud/Osakidetza.

Los artículos 10 y 11 de la Ley General de Sanidad enumeran el conjunto de los derechos y obligaciones de los ciudadanos con las instituciones y organismos de sistema sanitario.

El Gobierno Vasco, consciente de la dignidad, respeto y eficacia con que debe ser atendida toda la población cuando utiliza los servicios sanitarios públicos quiere arbitrar mediante el presente Decreto los mecanismos necesarios que permitan el efectivo ejercicio individual de los derechos de los usuarios, de tal suerte que los profesionales sanitarios y los órganos e instituciones encargadas de gestionarlos impulsen y participen en el objetivo final de mejorar la calidad asistencial y el trato individual y respetuoso con todos y cada uno de los ciudadanos que se dirijan a los centros sanitarios del Servicio Vasco de Salud/Osakidetza o a los servicios concertados con éste.

/...../

La reestructuración de los Servicios de Atención al Paciente permitirá canalizar todas las reclamaciones que se formulen y atender a cuantos pacientes y usuarios tengan necesidad de información y asesoramiento durante su estancia en los servicios sanitarios.

Al mismo tiempo se introduce un sistema de tramitación sobre las diferentes reclamaciones que formulen los usuarios dando con ello garantías de equidad y solidaridad de todos los profesionales, en la defensa de los derechos de los pacientes y usuarios.

En la elaboración de esta norma, han sido oídas las Comisiones Asesoras Técnicas, las Asociaciones de Consumidores y Pensionistas, los Colegios Oficiales de Médicos y ATS, la Mesa Sectorial de Sanidad, las Organizaciones Sindicales del sector sanitario y la Junta Vasca de Salud.

En su virtud y a propuesta del Consejero Titular del Departamento de Sanidad y Consumo, previa deliberación y aprobación del Consejo de Gobierno en su reunión de 18 de julio de mil novecientos ochenta y nueve.



DISPONGO:/..../

CAPITULO II. CRITERIOS GENERALES DE ACTUACION DE LA ADMINISTRACION PUBLICA SANITARIA VASCA.

Artículo 7.- REESTRUCTURACION DE LOS SERVICIOS DE ATENCION AL PACIENTE Y USUARIO DEL SERVICIO VASCO DE SALUD/OSAKIDETZA.

Se reestructuran los Servicios de Atención al Paciente, pasando a denominarse Servicios de Atención al Paciente y Usuario (S.A.P.U.), definidos como Unidades Administrativas responsables de atender a los usuarios de los servicios sanitarios públicos, velando por el cumplimiento de sus derechos y obligaciones, enumerados en el presente Decreto, y orientándoles en todo lo que precisen.

Artículo 8.- FUNCIONES.

1. Las funciones de los Servicios de Atención al Paciente y Usuario serán las siguientes:
 - a) Recibir información y orientar a los pacientes y familiares cuando acuden o ingresan en los centros sanitarios del Servicio Vasco de Salud/ Osakidetza.
 - b) Tutelar el cumplimiento de los derechos de los pacientes y usuarios regulados en la Ley General de Sanidad y en este Decreto.
 - c) Atender, tramitar e impulsar todas las quejas, reclamaciones y sugerencias que se presenten por los usuarios.
 - d) Proponer al órgano directivo competente Resolución sobre las quejas, reclamaciones presentadas o sobre las actuaciones de tutela llevadas a cabo por propia iniciativa, de acuerdo con la reglamentación vigente al efecto.
 - e) Velar por el cumplimiento de las obligaciones y de las normas dictadas por la Dirección del centro respecto a los pacientes y familiares.
 - f) Realizar encuestas de usuarios comunicando sus resultados a la Dirección del Centro.
 - g) Aquellas otras funciones dirigidas a mejorar la estancia de los pacientes y usuarios, que les sean asignadas por la Dirección del Centro o la Dirección de Area.

Artículo 9.- CANALIZACION DE RECLAMACIONES, QUEJAS O SUGERENCIAS.

El personal del Servicio Vasco de Salud/Osakidetza, al objeto de coadyuvar en el cumplimiento de esas funciones, canalizará en los Servicios de Atención al Paciente y Usuario las reclamaciones, quejas y sugerencias que los usuarios, familiares y pacientes presenten, facilitándoles el ejercicio de los derechos reconocidos en este Decreto.



CAPITULO IV.-TRAMITACION DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Artículo 10.- INICIATIVA.

El Servicio de Atención al Paciente y Usuario actúa por propia iniciativa y a petición de pacientes, familiares o usuarios, que pueden en todo momento recabar la actuación de estos servicios.

Artículo 11.- SISTEMA DE TRAMITACION DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.

Mediante Orden del Departamento de Sanidad y Consumo se desarrollará el Sistema de Tramitación de Quejas y Reclamaciones ajustándose a criterios de celeridad y sencillez. En todo caso habrán de tenerse en cuenta las normas siguientes:

- a) Los Servicios de Atención al Paciente y Usuario vendrán obligados a transcribir las quejas presentadas verbalmente cuando se trate de personas con dificultades de escritura o de expresión.
- b) Los firmantes de las Quejas y Reclamaciones recibirán comunicación escrita sobre el trámite en que se encuentra su queja y de la solución adoptada dentro de los plazos que se determinen.
- c) Los Servicios de Atención al Paciente y Usuario registrarán todas las reclamaciones que ante ellos se formulen, con independencia del centro destinatario de la queja, al que será remitido por éstos con posterioridad.
- d) En la investigación de las quejas y reclamaciones presentadas, los Servicios de Atención al Paciente habrán de recoger el parecer de todas las partes afectadas pudiendo formular propuestas de mediación cuando la naturaleza del tema así lo permita.
- e) En los supuestos de quejas o reclamaciones presentadas contra actuaciones o conductas del personal sanitario, y aquellas que refiriéndose a la organización o funcionamiento de una unidad o servicio, puedan representar cierta relevancia o gravedad, deberá, con carácter previo a su Resolución, solicitarse el criterio, en su caso, de las Comisiones Asesoras Técnicas, las Juntas Facultativas o Técnico Asistenciales, Los Colegios Profesionales, La Mesa Sectorial de Sanidad, y las Organizaciones de Consumidores y Usuarios, atendiendo a la titularidad de los afectados. Los Servicios de Atención al Paciente enviarán el informe final a la Dirección del Centro quien contestará a todas las partes implicadas la Resolución adoptada, respecto a las quejas o reclamaciones presentadas.

Artículo 12.- OTRAS VIAS DE RECLAMACION.

La interposición de quejas o reclamaciones en los Servicios de Atención al Paciente y Usuario no suspenderá el transcurso de los plazos legales fijados para la



utilización de cualquier otra vía de reclamación contra el hecho denunciado que disponga la legislación vigente.

Artículo 13.- SUBSANACION DE IRREGULARIDADES.

1. Comprobados los hechos contenidos en las quejas o reclamaciones, los Organos Directivos con competencia directa en los mismos, son responsables de que se proceda a subsanar las irregularidades descritas, dentro de las limitaciones presupuestarias y legales que regulen sus actuaciones.
2. Las quejas o reclamaciones contra actuaciones o conductas del personal se resolverán atendiendo a las normas disciplinarias específicas aplicables. Todo ello sin perjuicio de las responsabilidades que por los hechos pudiera corresponder.