

Secció I - Comunitat Autònoma Illes Balears

1.- Disposicions generals

CONSELLERIA DE PRESIDÈNCIA

Num. 14830

Decret 37/2009, de 26 de juny, sobre cartes ciutadanes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears

En el marc dels principis constitucionals enumerats en l'article 103 de la carta magna, l'article 39 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, preveu el dret dels ciutadans a exigir els nivells de qualitat en la prestació dels serveis públics que hagin establert els òrgans competents, dret que al seu torn reconeix l'article 14 de la Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, de reforma de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, ubicat en el títol II, Dels drets, els deures i les llibertats dels ciutadans de les Illes Balears.

En compliment dels preceptes legals exigits, l'Acord del Consell de Govern per al desenvolupament del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears de dia 31 d'agost de 2007, encomanà a la Direcció General de Qualitat dels Serveis la redacció del Pla i, en data 5 de desembre de 2007, es va aprovar el Segon Pla Estratègic de Qualitat amb una vigència que s'estenia fins a l'any 2014.

El contingut del Segon Pla Estratègic de Qualitat s'estructura en nou programes: sensibilització i institucionalització, formació, escolta de la veu de la ciutadania, avaluació i certificació, queixes, informació i atenció a la ciutadania, millora i gestió del coneixement, reconeixement i compromisos amb la ciutadania.

Dins el programa corresponent als compromisos amb la ciutadania, que participa d'una sèrie d'objectius estratègics comuns a altres línies d'actuació, neixen les cartes ciutadanes, les quals es conceben com a instruments estratègics de qualitat per assolir aquests objectius, atès que consisteixen en la declaració genèrica dels estàndards de qualitat que han d'acomplir inexcusablement els òrgans i ens de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, com també determinades entitats quan prestin serveis directament destinats a la ciutadania.

Com a conseqüència de tot això, les cartes ciutadanes es configuren com un instrument organitzatiu de millora contínua de l'Administració en un context de canvi de cultura de servei, atès que contribueixen a la transformació d'una administració tradicional en una administració orientada a la ciutadania, moderna, innovadora i autoexigent.

Altrament, el Govern de les Illes Balears, fent ús de les facultats d'organització de la seva activitat administrativa, és competent per promoure el desenvolupament de les cartes ciutadanes, les quals, segons el seu àmbit d'aplicació i nivell d'exigibilitat, s'estructuren en tres categories: cartes marc, cartes de servei i cartes de compromisos.

Atès el caràcter organitzatiu d'aquesta disposició reglamentària i de conformitat amb l'apartat 6 de l'article 10 de la Llei 5/1993, de 5 de juny, del Consell Consultiu de les Illes Balears, el dictamen d'aquest òrgan no és preceptiu, per la qual cosa el Projecte de decret no ha estat sotmès a aquest tràmit.

Per tot això, en virtut de l'article 38.1 de la Llei 4/2001, de 14 de març, del Govern de les Illes Balears, a proposta del conseller de Presidència, i havent-ho considerat el Consell de Govern en la sessió de 26 de juny de 2009,

DECRET

Capítol I

Disposicions generals

Article 1

Objecte i àmbit d'aplicació del Decret

1. Aquest Decret té per objecte la regulació de les cartes ciutadanes dels òrgans, ens i entitats del sector públic de la comunitat autònoma de les Illes Balears sempre que prestin serveis de forma directa a la ciutadania.

2. Es consideren òrgans, ens i entitats del sector públic autònom, als efectes de l'aplicació d'aquest Decret, els òrgans de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i també les entitats autònomes i empreses públiques que en depenen, les fundacions, els consorcis i les societats mercantils públiques amb participació de diverses administracions que tinguin com a règim jurídic aplicable l'autònom, com també totes les empreses que gestionin serveis mitjançant qualsevol tipus de contracte previst en la normativa reguladora dels contractes del sector públic.

3. L'externalització dels serveis pels subjectes esmentats mitjançant un

contracte, conveni o qualsevol altre instrument jurídic obliga l'entitat prestadora del servei a assolir els estàndards de qualitat fixats en les cartes ciutadanes que l'òrgan, ens o entitat adjudicadora hagi prèviament assolit.

Article 2

Definicions

1. Les cartes ciutadanes són instruments de millora de la qualitat dels serveis que cada òrgan, ens o entitat, en l'àmbit d'aplicació d'aquest Decret, ha de desenvolupar, mitjançant eines i processos de gestió, d'acord amb els estàndards de qualitat a què ha d'ajustar la seva activitat. Les cartes ciutadanes, per tant, afecten el compromís dels ens públics amb les bones pràctiques i la qualitat del servei públic.

2. Les cartes ciutadanes poden ser de tres tipus:

a) Les cartes marc són cartes de mínims de qualitat que s'elaboren per als serveis que es presten mitjançant xarxes de centres o a través d'un conjunt de dues o més oficines o unitats. S'entén per xarxa un conjunt de dos o més centres, oficines o unitats de treball que presten un mateix servei dependents o adscrites al mateix òrgan, ens o entitat.

b) Les cartes de serveis són cartes que estableixen els mínims de qualitat a què s'ha d'ajustar un servei determinat dins les iniciatives prèvies de cartes marc o, individualment, en el cas de no formar part d'una xarxa de centres o d'un conjunt d'oficines o unitats.

c) Les cartes de compromisos són cartes de servei certificades o avaluades per un òrgan extern acreditat a aquest efecte.

Article 3

Contingut

1. Les cartes ciutadanes estan integrades per un document matriu i un document per difondre-les.

2. El document matriu de les cartes ciutadanes ha de tenir el contingut mínim següent:

a) Identificació de l'òrgan, ens o entitat titular de la carta, com també de la xarxa de centres, oficines, unitats o centre individual prestador del servei.

b) Descripció dels objectius de l'òrgan, ens o entitat, com també de la xarxa de centres, oficines o unitats o centre individual prestador del servei.

c) Identificació de la persona responsable de l'elaboració i la gestió de la carta ciutadana i del seu equip.

d) Normativa general d'aplicació als serveis prestats.

e) Relació dels serveis prestats.

f) Ubicació, formes d'accés (presencial, telefònic i/o electrònic) i l'horari d'atenció a la ciutadania de l'òrgan, ens o entitat i, si escau, dels centres, oficines o unitats prestadors del servei.

g) Informació a la ciutadania del seu dret a formular queixes i suggeriments en relació amb els serveis prestats i d'acord amb la normativa vigent en la matèria, com també la identificació de la unitat responsable de la tramitació de les queixes i els suggeriments.

h) Actuacions d'escolta i anàlisi de la veu de la ciutadania.

i) Compromisos de qualitat que assumeix cada un dels serveis, en funció dels indicadors que mesuren la qualitat i els compromisos, aplicables a l'òrgan, ens o entitat titular de la carta ciutadana.

j) Previsió del mecanisme de correcció en els supòsits d'incompliment dels mínims de qualitat establerts.

k) Contingut del document que ha de ser objecte de difusió i que en tot cas ha de recollir les dades de la carta ciutadana que siguin d'interès per a la ciutadania.

l) En el cas que es tracti de les cartes de compromisos, segell de certificació o avaluació per un òrgan extern acreditat a aquest efecte.

3. El document objecte de difusió, a més del contingut que determini el document matriu, farà constar de forma expressa el nombre d'exemplars impresos i el cost de la impressió.

Article 4

Àmbit d'actuació i nivells d'exigència de les cartes ciutadanes

1. Els òrgans, ens i les entitats que formen part de l'àmbit d'aplicació i que desenvolupin el seu servei en xarxes de centres o a través d'un conjunt de dues o més oficines o unitats han de disposar obligatòriament d'una carta marc de referència en què es comprometin a assolir estàndards mínims de qualitat.

2. Els centres o serveis no integrats en una xarxa de centres, unitats o

oficines poden, en tot cas, promoure l'elaboració i la difusió de les seves pròpies cartes de serveis o de compromisos respectant, si escau, el contingut mínim assolit en les cartes marc que els siguin aplicables.

Capítol II

Procediment d'elaboració i control de les cartes ciutadanes

Article 5

Iniciativa, elaboració i tramitació

1. El titular de l'òrgan, ens o entitat és competent per iniciar i designar l'òrgan o unitat administrativa competent per a l'elaboració i la tramitació de les cartes ciutadanes.

2. La direcció general competent en matèria de qualitat dels serveis ha de vetllar per l'homogeneïtat i la coherència metodològica del procés d'elaboració de les cartes ciutadanes mitjançant l'aprovació d'instruccions i la divulgació de guies metodològiques per elaborar-les, com també prestant el suport tècnic i de formació necessaris al llarg del procés d'elaboració i tramitació d'una carta ciutadana.

Article 6

Aprovació i difusió

1. El contingut de les cartes ciutadanes ha de ser aprovat, amb l'informe previ favorable de la direcció general de qualitat dels serveis, mitjançant una resolució del titular de la conselleria competent per raó de la matèria corresponent a la qual estiguin adscrits els òrgans directors, ens o entitats afectats per la carta ciutadana. Aquesta resolució s'ha de publicar en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.

2. La direcció general competent en matèria de qualitat dels serveis ha de vetllar per la difusió efectiva del contingut de les cartes ciutadanes. El document de les cartes ciutadanes objecte de difusió s'ha de publicar a la pàgina web de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, sens perjudici dels mitjans de difusió addicional que el responsable de la xarxa de centres, de les oficines o unitats promovents consideri necessaris o adequats.

Article 7

Control i seguiment

1. Cada òrgan, ens i entitat de l'àmbit d'aplicació que elabori una carta ciutadana es compromet a seguir-ne el compliment i, si escau, a revisar anualment els objectius i els estàndards de qualitat establerts en la carta per corregir-ne les desviacions eventuais.

2. Cada òrgan, ens i entitat de l'àmbit d'aplicació que elabori una carta ciutadana ha d'elevat amb caràcter anual a la direcció general competent en matèria de qualitat dels serveis un informe sobre el grau de compliment dels compromisos adquirits.

3. La direcció general competent en matèria de qualitat dels serveis ha de dur a terme el seguiment i, si escau, l'avaluació del compliment dels compromisos continguts en les cartes ciutadanes, i ha de proposar al titular de la conselleria competent per raó de la matèria que hagi aprovat la carta ciutadana corresponent que dicti les instruccions oportunes per gestionar-les i coordinar-les adequadament.

4. Les cartes ciutadanes s'han d'actualitzar com a conseqüència d'eventuals canvis significatius en l'organització i l'estructura de l'òrgan o entitat, de modificació en els processos interns, de variació en les expectatives de la ciutadania, de superació dels compromisos adquirits i d'altres circumstàncies de naturalesa anàloga.

Disposició addicional primera

S'autoritza el conseller de Presidència a dictar les disposicions i les mesures necessàries per aplicar i desplegar aquest Decret, sens perjudici de les funcions específiques que aquest Decret assigna directament a la direcció general competent en matèria de qualitat dels serveis.

Disposició addicional segona

En el termini màxim de 12 mesos des de l'entrada en vigor d'aquest Decret, els òrgans, ens i les entitats, d'acord amb l'article 4.1, han d'haver elaborat i tenir aprovades les seves cartes marc i, a aquest efecte, en el termini de 3 mesos, han de comunicar a la direcció general competent en matèria de

qualitat dels serveis els processos i serveis susceptibles de ser regulats mitjançant les cartes marc.

Disposició transitòria

Tots els òrgans, ens o entitats, com també les xarxes de centres, oficines o unitats que hi estiguin adscrits o que en depenguin que, a la data d'entrada en vigor d'aquest Decret, ja tinguin elaborada la seva carta ciutadana, han d'adaptar-ne el contingut d'acord amb el que estableix aquest Decret en un termini màxim de 12 mesos des que entri en vigor.

Disposició final

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

Palma, 26 de juny de 2009

El president

Francesc Antich i Oliver

El conseller de Presidència

Albert Moragues Gomila

— o —

CONSELLERIA DE SALUT I CONSUM

Num. 14833

Decret 41/2009, de 26 de juny, pel qual es regula la prestació ortoprotètica

La Constitució espanyola, en l'article 41, afirma que els poders públics mantindran un règim públic de seguretat social per a tots els ciutadans, que garanteixin l'assistència i les prestacions socials suficients davant situacions de necessitat. Així mateix, l'article 43 reconeix el dret a la protecció de la salut, i ho fa deliberadament per establir un concepte molt més ampli que el dret a la sanitat, i encomana als poders públics l'organització i la tutela de la salut pública a través de mesures preventives i de les prestacions i dels serveis necessaris.

La Llei 14/1986, de 25 d'abril, general de sanitat, estableix en l'article 3.2 un principi transcendental que és la universalització de l'assistència sanitària pública i la garantia d'accés i de prestacions en condicions d'igualtat efectiva. D'altra banda, també reconeix la descentralització política de la sanitat i, per tot això, les administracions públiques crearan els seus serveis de salut.

A l'àmbit de les Illes Balears, l'Estatut d'autonomia, modificat per la Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, en l'article 30.48 atribueix a la Comunitat Autònoma la competència exclusiva en matèria de planificació dels recursos sanitaris.

La Llei 5/2003, de 4 d'abril, de salut de les Illes Balears, estableix en l'article 28 que l'ordenació de les prestacions sanitàries és una de les actuacions de planificació i ordenació del sistema sanitari.

Posteriorment, es va dictar la Llei 16/2003, de 28 de maig, de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut, que va desenvolupar accions per coordinar l'actuació de totes les administracions públiques sanitàries com a mitjà per assegurar als ciutadans el dret a la protecció de la salut. Així, regula l'ordenació de les prestacions del Sistema Nacional de Salut i defineix el catàleg de prestacions com el conjunt de serveis preventius, diagnòstics, terapèutics, rehabilitadors i de promoció de la salut, adreçats als ciutadans, que comprenen les prestacions de salut pública, atenció primària i especialitzada, sociosanitària, urgències, farmàcia, ortopròtesis, productes dietètics i transport sanitari.

Les prestacions incloses en el catàleg es fan efectives a través del conjunt de tècniques, tecnologies i procediments que integren la cartera de serveis, que actualment es recullen en el Reial decret 1030/2006, de 15 de setembre, pel qual s'estableix la cartera de serveis comuns del Sistema Nacional de Salut i el procediment per actualitzar-la. L'esmentada norma inclou els avanços i les innovacions en l'atenció sanitària que s'han d'anar incorporant a la pràctica clínica. Concretament, l'annex VI regula la cartera de serveis comuns de prestació ortoprotètica, que ha de comprendre els elements necessaris per millorar la qualitat de vida i l'autonomia del pacient, i que consisteix en la utilització de productes sanitaris, implantables o no, la finalitat dels quals és substituir totalment o parcialment una estructura corporal, o bé modificar, corregir o facilitar la seva fun-