

**CONSEJERÍA DE SALUD**  
**DECRETO 1/2005, DE 7 DE ENERO, POR EL QUE SE REGULA EL ESTATUTO JURÍDICO Y**  
**FUNCIONAMIENTO DEL DEFENSOR DEL USUARIO DEL SISTEMA PÚBLICO DE SALUD DE LA RIOJA**

**BOR 13 DE ENERO DE 2005**

El Defensor del Usuario del Sistema Público de Salud de La Rioja fue instaurado por Ley 2/2002 de 17 de abril (Boletín Oficial de La Rioja 23 de abril), de Salud. En el apartado dos de su exposición de motivos ya se avanza que se da carta de naturaleza a una figura relevante como es Defensor del Usuario del Sistema Público de Salud de La Rioja, y al mismo se dedican los artículos 25 al 31.

El presente decreto se dicta al amparo de la habilitación normativa que la Ley 2/2002 concede al Gobierno en su disposición final primera, y con el que se regula el estatuto jurídico y el funcionamiento de la institución. El Defensor del Usuario está concebido para la defensa de los usuarios de los centros que formen parte del Sistema Público de Salud de La Rioja, si bien se prevé que los centros privados puedan adherirse voluntariamente a lo regulado en esta norma.

Entre las funciones del Defensor del Usuario debe destacarse su papel mediador, bajo los principios de neutralidad, servicio a los interesados y fomento del diálogo entre las partes. Como mediador, el Defensor del Usuario hará sugerencias a las partes, si bien no podrá imponer sus criterios.

Se establece que el Defensor del Usuario tiene nivel asimilado al de Director General, con su régimen propio de incompatibilidades; y los medios materiales y personales del Defensor del Usuario se dotará a través de la Consejería competente en materia de salud.

La defensa de los usuarios exige que tenga plena facultad de actuaciones, por lo que el Defensor del Usuario podrá realizar cuantas actuaciones resulten precisas para el desarrollo de su cometido; y así, podrá solicitar información de la Administración, acceder a las diversas dependencias, consultar expedientes, etc. Esta facultad debe de ser completada con la obligación de todo órgano administrativo de atender los requerimientos del Defensor del Usuario y no obstruir el ejercicio de sus funciones.

La actividad del Defensor del Usuario vendrá reflejada en una Memoria anual, en la que constará todas las peticiones recibidas, su estado de tramitación y las propuestas que haya hecho a la Administración. Con la publicación de la Memoria se garantiza un general conocimiento de todas sus actividades realizadas a lo largo del año.

Por todo ello, el Consejo de Gobierno, a propuesta del Consejero de Salud, oído el Consejo Consultivo de La Rioja, y previa deliberación de sus miembros en su reunión del día 7 de enero de 2005, acuerda aprobar el siguiente Decreto

## **Capítulo I. Disposiciones Generales**

### **Artículo 1. Objeto.**

El presente decreto tiene por objeto regular el estatuto jurídico, la organización y el funcionamiento del Defensor del Usuario del Sistema Público de Salud de La Rioja.

### **Artículo 2. El Defensor del Usuario.**

1. El Defensor del Usuario del Sistema Público de Salud de La Rioja es el órgano encargado de la defensa de los usuarios de cualquier centro, servicio o establecimiento sanitario que forme parte de los recursos del Sistema Público de Salud de La Rioja.
2. En el desempeño de sus funciones, el Defensor del Usuario goza de plena autonomía e independencia.

### **Artículo 3. Ámbito de actuación.**

1. El Defensor del Usuario desarrollará sus actuaciones en todo el territorio de la Comunidad Autónoma de La Rioja.
2. En el ejercicio de sus competencias, el Defensor del Usuario podrá solicitar la colaboración y auxilio de otros órganos similares de las Comunidades Autónomas, en especial para el cumplimiento de sus

funciones cuando el Sistema Público de Salud de La Rioja disponga de recursos radicados en otro territorio en virtud de acuerdos o convenios para la atención a pacientes desplazados.

3. El Defensor del Usuario no podrá delegar el ejercicio de su competencia en órganos similares de otras Comunidades Autónomas.

#### **Artículo 4. Funciones.**

El Defensor del Usuario ejercerá las siguientes funciones:

1. Atender en todo caso, y tramitar cuando corresponda, todas las reclamaciones, quejas, denuncias o sugerencias que le dirijan los usuarios del Sistema Público de Salud de La Rioja, promoviendo las oportunas investigaciones para el esclarecimiento del contenido de las mismas.
2. Intermediar en los conflictos que planteen los ciudadanos como usuarios del sistema sanitario de La Rioja, y de acuerdo con los siguientes principios:
  - A) Neutralidad. El Defensor del Usuario mediará en el conflicto planteado sin favorecer a ninguna de las partes.
  - B) Servicio a los interesados. La función del Defensor del Usuario, como mediador, es ayudar a las partes a encontrar una solución satisfactoria para todos.
  - C) Diálogo. El Defensor del Usuario, en la búsqueda de soluciones, facilitará y fomentará el diálogo entre las partes a través de su persona.
  - D) El Defensor del Usuario, cuando actúe en funciones de mediador, sugerirá a las partes una o más soluciones para poner fin al conflicto planteado, pero no tendrá autoridad para imponer sus criterios o decisiones.
3. Gestionar el Registro en el que quedará constancia de las reclamaciones, quejas, denuncias y sugerencias que reciba.
4. Velar porque los beneficiarios del Sistema Público de Salud, y los usuarios del mismo en particular, tengan garantizada la información necesaria y de manera comprensible sobre los servicios y prestaciones que ofrece el Sistema, requisitos para acceder a los mismos, y los derechos y deberes que les corresponden.
5. Velar por el desarrollo efectivo de los mecanismos previstos de participación de los ciudadanos en Sistema Público de Salud de La Rioja.
6. Elaborar un informe anual comprensivo de las actividades desarrolladas; y remitirlo a la Consejería competente en materia de salud y al Consejo Riojano de Salud.
7. Representar a la institución en todos aquellos actos que fuera convocado.
8. Mantener relación directa con otras instituciones en temas de su competencia.
9. Hacer propuestas sobre el proyecto de presupuestos de la institución, que se incorporará al de la Consejería competente en materia de salud.
10. Cursar instrucciones de orden interno para la mejor ordenación de sus propios servicios.
11. Supervisar el funcionamiento de su propia institución.
12. Coordinar sus propias competencias con las atribuidas a otros órganos similares que puedan constituirse en otras Comunidades Autónomas.
13. Cualquier otra que le sea atribuida para la mejora de la calidad de las prestaciones sanitarias, el acceso de los usuarios a las mismas o su participación.

## **Capítulo II. Estatuto Jurídico**

#### **Artículo 5. Nombramiento.**

1. El nombramiento del Defensor del Usuario se realizará por el Gobierno, a propuesta del Consejero de Salud, y previa consulta del Consejo Riojano de Salud.
2. Podrá ser nombrado Defensor del Usuario cualquier español mayor de edad, que tenga su vecindad administrativa en la Comunidad Autónoma de La Rioja y se encuentre en el pleno disfrute de sus derechos civiles y políticos.
3. Si el nombrado Defensor del Usuario tuviera la condición de personal al servicio de la Administración de la Comunidad Autónoma de La Rioja, quedará en la situación prevista en la normativa que le sea de aplicación.

**Artículo 6. Mandato y toma de posesión.**

1. El Defensor del Usuario será nombrado para un periodo de cuatro años, pudiendo ser reelegido hasta completar un total de dos mandatos consecutivos.
2. El Defensor del Usuario tomará posesión de su cargo ante el Presidente de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

**Artículo 7. Rango orgánico e incompatibilidades.**

1. Al Defensor del Usuario le corresponde el nivel asimilado al de Director General.
2. El régimen de incompatibilidades para el ejercicio del cargo de Defensor del Usuario es el propio de los Directores Generales, regulado por la Ley 8/2003 de 28 de octubre (BOR 13 de noviembre), del Gobierno e incompatibilidades de sus miembros.
3. El Defensor del Usuario deberá cesar, dentro de los diez días siguientes a su nombramiento y antes de tomar posesión, en toda situación de incompatibilidad que pudiera afectarle. En caso contrario se entenderá que no acepta el nombramiento.
4. Si el Defensor del Usuario incurriera en incompatibilidad después de haber tomado posesión del cargo, se entenderá que renuncia al mismo desde la fecha en que ésta se produzca.

**Artículo 8. Cese y sustitución.**

1. El Defensor del Usuario cesará, por alguna de las siguientes causas:
  - a) Fallecimiento.
  - b) Incapacidad sobrevenida.
  - c) Renuncia.
  - d) Expiración del plazo de su nombramiento.
  - e) Actuar con notoria negligencia en el cumplimiento de las obligaciones y deberes del cargo.
  - f) Haber sido condenado, mediante sentencia firme, por delito doloso.
2. Cuando se produzca alguna de las causas señaladas en las letras a), c), d) o f) del número anterior, el Consejero competente en materia de salud lo pondrá en conocimiento del Consejo Riojano de Salud, y propondrá al Gobierno el cese, debiendo acompañar a su propuesta la documentación en que se fundamente.

Una vez acordado el cese por el Gobierno, el Consejero competente en materia de salud declarará la vacante en el cargo.
3. Cuando se produzca alguna de las causas señaladas en las letras b) o e) del número uno de este artículo se concederá audiencia previa al interesado ante el Consejo Riojano de Salud, y el acuerdo que surja del debate en el seno de éste se trasladará al Gobierno, a través de la Consejería competente en materia de salud.

Una vez acordado el cese por el Gobierno, el Consejero competente en materia de salud declarará vacante el cargo.
4. Vacante el cargo, se iniciará el procedimiento para el nombramiento de un nuevo Defensor del Usuario en el plazo no superior a un mes.

**Artículo 9. Estructura y medios.**

1. El Defensor del Usuario es un órgano independiente adscrito a la Consejería competente en materia de salud. A través de la misma recibirá los medios personales, económicos, materiales y auxiliares necesarios para asegurar el desempeño de sus funciones de manera eficaz.
2. Para el desempeño de sus funciones, el Defensor del Usuario dispondrá de la Oficina del Defensor del Usuario.

**Capítulo III. Procedimiento****Sección Primera. Disposiciones generales.****Artículo 10. Precepto general.**

Toda persona que se dirija al Defensor del Usuario habrá de hacerlo con relación a la actuación de la Administración sanitaria de La Rioja o de cualquiera de los centros, servicios y establecimientos sanitarios pertenecientes a la misma o concertados con ella, con arreglo a lo que se establece en este Decreto.

El Defensor del Usuario podrá, de oficio, supervisar por sí mismo la actividad de la Administración Sanitaria de La Rioja en el ámbito de sus funciones definidas en este Decreto.

### **Artículo 11. Legitimación.**

1. Cualquier persona, natural o jurídica, podrá dirigirse al Defensor del Usuario mediante reclamación, queja, denuncia o sugerencia.
2. La autoridad administrativa, cuando actúe en asuntos de su competencia, no podrá dirigirse al Defensor del Usuario. Se exceptúan los casos en que ejerza como responsable directo de una persona que sea menor de edad o esté incapacitada legalmente.

### **Artículo 12. Competencia.**

En el desempeño de sus funciones, el Defensor del Usuario conocerá:

- a) En primera instancia
  - De todo tipo de peticiones que afecten a más de una Zona Básica de Salud.
  - De las peticiones que le dirijan los órganos a que se refiere el artículo 21 de este decreto.
- B) En segunda instancia:
  - De todas las peticiones que hayan sido resueltas por los Servicios de Atención al Paciente.
  - De todas las peticiones que no hayan sido atendidas o resueltas por el Servicio de Atención al Paciente dentro de plazo. Se entenderá que no ha sido resuelta dentro de plazo si transcurrido un mes desde su presentación, el interesado no hubiese obtenido respuesta.
  - De todas las peticiones que se presenten de manera reiterada sobre un mismo centro, servicio, establecimiento, unidad o personal. Se entenderá que hay reiteración cuando se presenten más de tres peticiones con el mismo contenido por diferentes usuarios.

### **Artículo 13. Efectos.**

1. La presentación de cualquier escrito al Defensor del Usuario, independientemente de su contenido, en ningún caso suspenderá la ejecución de la resolución o acto afectado, ni los plazos previstos en las leyes para recurrir en vía administrativa o judicial; tampoco condicionará el ejercicio de otras acciones o derechos que puedan ejercitar los interesados, ni interrumpirá el plazo para su ejercicio.
2. En consecuencia con el apartado anterior, la presentación de cualquier escrito ante el Defensor del Usuario no interrumpirá los plazos establecidos para que los interesados presenten sus reclamaciones en materia de responsabilidad patrimonial de la administración.

### **Artículo 14. Tramitación.**

1. Todas las peticiones dirigidas al Defensor del Usuario quedarán anotadas en los correspondientes Registros que al efecto se establezcan, se acusará recibo de las mismas y se tramitarán según se establece en este Decreto.
2. El Defensor del Usuario tramitará las peticiones que se le dirijan y guarden relación con las funciones por él desempeñadas. La tramitación tendrá, en todo caso, carácter contradictorio.
3. En todo momento el interesado podrá conocer el estado en que se encuentra la tramitación de su petición.
4. El Defensor del Usuario rechazará todas las peticiones anónimas, manifiestamente infundadas o que no guarden relación con sus funciones. En estos casos podrá informar al interesado sobre el cauce más adecuado para ejercitar su pretensión. Esta decisión no será susceptible de recurso.
5. El Defensor del Usuario no se pronunciará sobre aquellas peticiones pendientes de resolución judicial. Si hubiere iniciado actuaciones, suspenderá las mismas tan pronto conozca que se ha presentado demanda o recurso ante cualquier Tribunal.

### **Artículo 15. Actuaciones.**

1. En el ejercicio de sus funciones, el Defensor del Usuario está facultado para:
  - a) Solicitar al interesado la ampliación de datos, si se estimara pertinente
  - b) Solicitar de las Administraciones correspondientes toda la información que considere necesaria para el desarrollo de su función.

- c) Acceder en todo momento, acreditando su identidad, a cualquier dependencia de la Consejería de Salud y de cualquier organismo o entidad dependiente de ella, así como a cualquier centro, servicio o establecimiento sanitario integrado en el Sistema Público de Salud de La Rioja; consultar los expedientes o documentación administrativa que conste en los mismos y la considere necesaria para el cumplimiento de sus funciones; y mantener entrevistas personales con directivos y empleados.
2. Sin perjuicio de lo establecido en el número cuatro del artículo anterior, el Defensor del Usuario podrá iniciar una investigación, o continuar la iniciada, sobre los problemas generales que se le hubieran planteado en las peticiones recibidas.
3. El Defensor del Usuario informará al interesado sobre el resultado de sus investigaciones. Asimismo, podrá poner en conocimiento del interesado la respuesta que hubiese recibido de la Administración o funcionario implicados, dejando a salvo los aspectos que tuvieren el carácter de reservado o secreto, o que contengan datos confidenciales de tercera persona.

### **Artículo 16. Colaboración.**

1. Todo órgano administrativo tendrá la obligación de atender los requerimientos efectuados por el Defensor del Usuario en la forma solicitada en el plazo de quince días, o en su defecto exponer razonadamente los motivos que imposibilitan cumplimentar lo requerido.
2. Toda actividad que comporte resistencia, negativa u obstrucción al normal ejercicio de sus funciones, podrá dar lugar a la exigencia de la responsabilidad administrativa o laboral que proceda, a cuyos efectos el Defensor del Usuario pondrá los hechos en conocimiento del responsable de la institución sanitaria.
3. Si de las actuaciones realizadas por el Defensor del Usuario en el ejercicio de sus funciones resultaran indicios de infracción administrativa o lesión de los derechos de los usuarios o pacientes por parte de funcionarios o empleados del sistema público de salud, podrá poner los hechos en conocimiento del órgano competente a los efectos disciplinarios que procedan.

### **Sección Segunda. Recomendaciones y Sugerencias.**

#### **Artículo 17. Contenido**

1. Como resultado de sus actuaciones, el Defensor del Usuario podrá sugerir a la Administración sanitaria la modificación de los criterios utilizados para la adopción de sus actos y resoluciones; así como dirigirle propuestas de resolución. El Defensor del Usuario no podrá en ningún caso modificar ni anular los actos y resoluciones dictados.
2. Si el Defensor del Usuario creyera que el estricto cumplimiento de una norma puede provocar situaciones injustas o perjudiciales para los usuarios del sistema público de salud de La Rioja, podrá dirigir informe razonado al titular de la Consejería de Salud sugiriéndole la modificación de la misma o que adopte las iniciativas pertinentes para su modificación.
3. Las decisiones del Defensor del Usuario, cualquiera que fuera su contenido, no serán susceptibles de recurso

#### **Artículo 18. Centros concertados**

Cuando el Defensor del Usuario realice actuaciones en centros, servicios o establecimientos sanitarios concertados, podrá dirigirse a los órganos competentes para que ejerzan sus potestades propias en materia de contratación, inspección, control o sanción.

#### **Artículo 19. Advertencias, recomendaciones y sugerencias.**

1. El Defensor del Usuario, con ocasión de sus investigaciones, podrá formular a las autoridades y funcionarios de la Administración sanitaria advertencias, recomendaciones, recordatorios de sus deberes legales y sugerencias para la adopción de nuevas medidas. En todo caso, las autoridades y funcionarios vendrán obligados a responder por escrito en el plazo no superior a un mes.
2. El Defensor del Usuario gozará de la autoridad suficiente para que sus advertencias, recomendaciones, recordatorios y sugerencias sean convenientemente observadas por quien deba solucionar el conflicto, y deberán tenerse en cuenta para corregir las deficiencias que se pongan de manifiesto o implantar posibles mejoras.

3. Una vez formuladas sus recomendaciones, si el Defensor del Usuario apreciara que no se produce una medida adecuada en el sentido solicitado, o no se le informara de las razones para no adoptarlas, pondrá en conocimiento del Consejero de Salud los antecedentes del asunto y sus recomendaciones. Si tampoco obtuviera una justificación adecuada, incluirá el asunto en su Memoria anual, con mención de los nombres de las autoridades o funcionarios que hayan adoptado tal actitud.

## Capítulo IV. Memoria anual

### Artículo 20. Presentación de la Memoria, y su contenido

1. El Defensor del Usuario dará cuenta de sus actividades anualmente a la Consejería competente en materia de salud y al Consejo Riojano de Salud. A tal fin, presentará ante los citados órganos, dentro del primer trimestre de cada año, una Memoria referida a las actividades desarrolladas en el año anterior.
2. La Memoria contendrá la información suficiente que permita conocer al menos los siguientes datos:
  - a) Número de peticiones recibidas, desglosadas por reclamaciones, quejas, denuncias y sugerencias; así como el contenido principal de las mismas.
  - b) Número de las tramitadas, resoluciones adoptadas y grado de cumplimiento de las mismas.
  - c) Los asuntos a que se refiere el número tres del artículo diecinueve de este decreto.
  - d) Número de las pendientes de resolución, y estado de tramitación en que se encuentran.
  - e) Número de las rechazadas, expresando sus causas.
  - f) Conclusiones.
  - g) En su caso, propuestas tendentes a lograr una mejora en la prestación de los servicios, o en la calidad de los mismos.

### Artículo 21. Informe extraordinario.

Cuando la gravedad o urgencia de los hechos lo aconsejen, el Defensor del Usuario, por sí o a petición de cualquiera de los órganos citados en el número uno del artículo anterior, podrá dirigir a los mismos un informe extraordinario.

Cuando el Defensor del Usuario emita un informe extraordinario, se deberá pronunciar en el mismo a cerca de su publicación.

### Artículo 22. Publicación.

La Consejería competente en materia de salud hará públicas las Memorias que cada año presente el Defensor del Usuario.

Asimismo, la Consejería competente en materia de salud hará público el contenido de los informes extraordinarios, en todo o en parte, oído previamente el Defensor del Usuario.

### Disposición Adicional Única. Adhesión de centros privados.

La Consejería de Salud establecerá el procedimiento mediante el cual los centros, servicios y establecimientos sanitarios privados que desarrollen sus funciones o presten sus servicios en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de La Rioja puedan adherirse voluntariamente a lo regulado en este Decreto. En todo caso, la adhesión deberá solicitarse por escrito.

### Disposición Transitoria Única. Hechos anteriores.

Las disposiciones contenidas en el presente decreto no serán de aplicación a los hechos acaecidos con anterioridad al nombramiento del primer Defensor del Usuario.

### Disposición Final Primera. Otras unidades de atención al paciente.

Lo regulado en el presente decreto se entiende sin perjuicio de las funciones que en materia de atención al usuario o paciente se realizan por las distintas unidades administrativas de la Administración sanitaria.

### Disposición Final Segunda. Habilitación normativa.

Se faculta al Consejero de Salud para dictar cuantas disposiciones resulten necesarias a fin de cumplimentar lo establecido en el presente decreto.

**Disposición Final Tercera. Entrada en vigor.**

El presente decreto entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de La Rioja, sin perjuicio de lo establecido en la disposición transitoria única.

En Logroño, a 7 de enero de 2005.- El Presidente, Pedro Sanz Alonso.- El Consejero de Salud, Pedro Soto García.