

RESOLUCIÓ

La Instrucció 03/2004, reclamacions i suggeriments, del CatSalut regula els aspectes organitzatius i funcionals que han de complir els procediments de gestió, així com els requisits mínims de tramitació de les reclamacions i els suggeriments dels usuaris del Sistema sanitari integral d'utilització pública de Catalunya (SISCAT).

A l'apartat 5.1, Reclamacions adreçades a les entitats proveïdores, a la lletra a), es preveu que les entitats proveïdores han de donar resposta per escrit i que, en qualsevol cas, l'entitat proveïdora s'ha de posar en contacte amb l'usuari en un termini màxim de quinze dies i ha de donar una resposta definitiva en un termini màxim de sis mesos.

La Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques estableix un termini de tres mesos com a termini màxim general per resoldre, termini que també es considera aplicable a les reclamacions i els suggeriments adreçats a les entitats proveïdores.

Vist el requeriment del Síndic de Greuges de data 8.8.2017, referent a la queixa Q-06690/2011, perquè es modifiqui el termini màxim de resposta de les reclamacions i els suggeriments per adequar-se al que estableix la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

En virtut de les competències que els articles 16 i 17 de la Llei 15/1990, de 9 de juliol, d'ordenació sanitària de Catalunya, atribueixen a la Direcció del Servei Català de la Salut,

Resolc:

Únic. Aprovar la modificació següent de la Instrucció 03/2004, reclamacions i suggeriments, del CatSalut:

A l'apartat 5.1, lletra a), l'expressió:

“En qualsevol cas, l'entitat proveïdora s'ha de posar en contacte amb l'usuari en un termini màxim de quinze dies i ha de donar una resposta definitiva en un termini màxim de sis mesos.”

es modifica per l'expressió:

“En qualsevol cas, l'entitat proveïdora s'ha de posar en contacte amb l'usuari en un termini màxim de quinze dies i ha de donar una resposta definitiva en un termini màxim de tres mesos.”

Signada digitalment l'11 de gener de 2018

David Elvira i Martínez
Director