



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I SERVEI SALUT
B ILLES BALEARS



Document: resolució
Expedient: DIRECTIUS NOMCOOR/2019
JMPV SCCC
Emissor (DIR 3): A04022266

Resolució del director general del Servei de Salut per la qual es disposa el nomenament de la Sra. Juana Maria Prieto Valle, com a Coordinadora Assistencial d'Atenció a l'Usuari i Humanització dels Serveis Centrals del Servei de Salut de les Illes Balears

Fets | Antecedents i Fonaments de Dret

1. El *BOIB* núm. 107, de data 3 d'agost de 2019, publica el Decret 63/2019, de 2 d'agost, pel qual s'estableix l'estructura orgànica bàsica del Servei de Salut de les Illes Balears, i el *BOIB* núm. 116, de 24 d'agost de 2019, publica l'Acord del Consell de Govern de 23 d'agost de 2019 pel qual es rectifiquen els errors materials advertits en el Decret 63/2019, de 2 d'agost, pel qual s'estableix l'estructura orgànica bàsica del Servei de Salut de les Illes Balears.
2. L'article 13 del Decret estableix les funcions que ha d'exercir la Subdirecció d'Humanització Atenció a l'Usuari i Formació, sota la dependència de la Direcció d'Assistència Sanitària.
3. La Sra. Juana Maria Prieto Valle és personal estatutari fix a la categoria de Matrona i acredita una formació i experiència idònies per ocupar el lloc de Coordinadora Assistencial d'Atenció a l'Usuari i Humanització.

Per tot això dict la següent

Resolució

1. Disposar el nomenament de la Sra. Juana Maria Prieto Valle com a Coordinadora Assistencial d'Atenció a l'Usuari i Humanització, sota la dependència de la Subdirectora d'Humanització, Atenció a l'usuari i Formació dels Serveis Centrals del Servei de Salut des del dia 7 d'octubre de 2019.

2. La Sra. Juana Maria Prieto Valle, ocuparà la seva plaça de personal estatutari fix, a la categoria matrona, i percebrà les retribucions d'origen i aquelles que estableixi la normativa d'aplicació. Atès que la Subdirecció d'Humanització, Atenció a l'Usuari i Formació de qual en depèn, és als Serveis Centrals, la Sra. Prieto, estarà en situació de comissió de serveis en origen.
3. La coordinadora Assistencial d'Atenció a l'usuari i Humanització té les funcions següents:
 - a) Potenciar i millorar la coordinació i establir canals de comunicació eficaços entre els diferents serveis d'atenció a l'usuari existents en les institucions que depenen del Servei de Salut de les Illes Balears.
 - b) Facilitar la realització de tràmits en relació a l'atenció a l'usuari, evitant en la mesura del possible el desplaçament dels ciutadans, tractant de resoldre les queixes dels usuaris d'una manera eficient, equitativa i satisfactòria.
 - c) Impulsar el coneixement de la carta de drets i deures, tant pels professionals com pels ciutadans en general.
 - d) Impulsar la utilització de les TIC per facilitar el contacte entre els ciutadans i els serveis d'atenció a l'usuari del Servei de Salut.
 - e) Proposar de manera prospectiva actuacions que permetin millorar la satisfacció dels usuaris i dels ciutadans en general.
 - f) Impulsar l'anàlisi de la satisfacció dels ciutadans en general i dels usuaris en particular amb els serveis sanitaris i, fruit d'aquesta anàlisi, proposar les mesures oportunes per millorar.
 - g) Establir objectius de resposta i de millora en l'atenció a l'usuari.
 - h) Mantenir un contacte fluid amb els usuaris i els seus representants per conèixer les seves inquietuds i oferir respostes per part del Servei de Salut de les Illes Balears.
 - i) Impulsar activitats i serveis per assegurar una atenció adequada als pacients que han de desplaçar-se per motius de salut fora de la seva àrea de salut.
 - j) Vetllar pel desenvolupament efectiu dels mecanismes previstos de participació dels ciutadans i col·laborar en establir activitats de responsabilitat social corporativa.
 - k) Col·laborar en el disseny de l'estratègia d'humanització dels centres assistencials.
 - l) Col·laborar en l'impuls de mesures específiques d'accessibilitat, especialment per a col·lectius vulnerables, amb model centrat en la persona.
 - m) Col·laborar en l'impuls d'activitats de participació dels usuaris en l'àmbit assistencial del Servei de Salut, especialment en el de les malalties cròniques, les malalties poc freqüents i la salut mental.
 - n) Coordinar la tramitació de les queixes i suggeriments presentats pels usuaris i personalitzar les respostes, mantenint criteris uniformes entre les diferents institucions que depenen del Servei de Salut de les Illes Balears.



GOIB

- o) Exercir, en general, totes les funcions que li atribueixi el director general, la Direcció d'Assistència Sanitària i les que li deleguin expressament.
4. Notificar aquesta resolució a la persona interessada.
5. Comunicar aquest nomenament a les gerències territorials i als Serveis Centrals del Servei de Salut de les Illes Balears.

Interposició de recursos

Contra aquesta resolució, que exhaureix la via administrativa, es pot interposar un recurs potestatiu de reposició davant l'òrgan que la dicta en el termini d'un mes comptador des de l'endemà de la notificació, d'acord amb l'article 124 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, i l'article 57 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

També s'hi pot interposar directament un recurs contenciós administratiu davant qualsevol dels jutjats contenciosos administratius de Palma en el termini de dos mesos comptadors des de l'endemà de la notificació, d'acord amb l'article 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Palma, 1d'octubre de 2019

El director general del Servei de Salut

Julio Miguel Fuster Culebras



