



Instrucció 3/2025, del director general del Servei de Salut de les Illes Balears, per la qual es regula la gestió d'agraïments, consultes, queixes i suggeriments de Pro Espai, el Servei de suport al professional de la salut

Antecedents

Des de l'aprovació de la Llei 55/2003, de 16 de desembre, de l'estatut marc del personal estatutari dels serveis de salut, s'han produït múltiples situacions i canvis socials que ens impulsen a cercar noves eines que fomentin el benestar laboral dels professionals, que necessiten sentir-se cuidats i escoltats amb l'objectiu d'aconseguir un clima laboral òptim per dur a terme la seva activitat.

Tot i que el model assistencial està centrat en el pacient/usuari, no podem oblidar la importància fonamental que tenen els nostres professionals, que són essencials per proporcionar una atenció de màxima qualitat, per la qual cosa la seva motivació i implicació es converteixen en elements clau que cal desenvolupar i potenciar.

Així, doncs, en resposta a aquesta necessitat de prestar atenció als professionals, es posa en funcionament Pro Espai, el Servei de suport al Professional de la Salut, amb dos objectius fonamentals: el primer, centralitzar l'activitat de captació de professionals per al Servei de Salut de les Illes Balears; el segon, fidelitzar-los.

Pel que fa al segon dels objectius, és a dir, la fidelització del professional, Pro Espai ha establert un sistema de presentació d'agraïments, consultes, queixes i suggeriments (ACQS) a l'efecte que els professionals puguin contribuir d'una manera proactiva, tant en la millora de la qualitat dels serveis públics, com també en la millora del propi entorn laboral.

Per tot això, es considera convenient dictar la següent

Instrucció

**Primer
Objecte**

1. Establir el sistema de presentació i gestió d'ACQS que poden formular els professionals del Servei de Salut en relació amb el seu àmbit laboral en coordinació amb les gerències.
2. Aquesta instrucció és aplicable a Pro Espai i a les gerències territorials.

Document signat electrònicament per: Javier Ureña Morales a data 25-07-2025 a les 13:36 CEST.

Codi segur de verificació: MjzOTc3M3y4F8OvkwbXKetJ2BQ_1EJzia2ao6nC42yivzJ
Verificació: https://valida.ssiib.es/?authcode=MjzOTc3M3y4F8OvkwbXKetJ2BQ_1EJzia2ao6nC42yivzJ



Segon Definicions

El sistema de presentació i gestió d'ACQS és el conjunt de processos destinats a facilitar la participació del professional en la millora de la qualitat dels serveis públics així com també en la millora del propi entorn laboral.



A l'efecte d'aquesta instrucció tenen la consideració de:

- a) *Agraïments*: les manifestacions del professional en relació amb el grau de satisfacció pel tracte rebut per part del seu servei, del seu responsable o companys, així com en la seva relació laboral amb altres serveis.
- b) *Consultes*: les sol·licituds del professional per rebre suport o ajuda en algun tema en concret relacionat amb el seu àmbit laboral.
- c) *Queixes*: les manifestacions o declaracions de disconformitat amb aspectes relacionats amb l'àmbit laboral del professional.
- d) *Suggeriments*: les propostes formulades pel professional amb l'objectiu de millorar la qualitat de la prestació dels serveis públics o del propi entorn laboral.

Tercer Funcions

Les funcions de Pro Espai són les següents:

1. Gestionar el procés de tramitació dels ACQS.
2. Elaborar informes, memòries i recomanacions a les direccions, a les diferents unitats o serveis a partir de les opinions, queixes o consultes presentades pels professionals.

Els documents emesos per Pro Espai es consideraran com a propostes de millora en l'entorn laboral.

Quart Presentació dels agraïments, consultes, queixes i suggeriments

Els professionals podran presentar els ACQS per via telemàtica, emplenant un formulari que estarà disponible en els canals habilitats a aquest efecte: el portal web del Servei de Salut i la intranet corporativa.

Cinquè Requisits de presentació

Podran presentar ACQS aquells professionals que es trobin en situació de servei actiu al Servei de Salut de les Illes Balears.

Sisè

Document signat electrònicament per: Javier Ureña Morales a data 25-07-2025 09:13:36 CEST.

Codi segur de verificació: MjzOTc3M3y4F8OvkW-bXKetJ2BQ_1EJzia2ao6nC42yivJ
Verificació: https://valida.ssib.es/?authcode=MjzOTc3M3y4F8OvkW-bXKetJ2BQ_1EJzia2ao6nC42yivJ



Recepció i registre dels ACQS.

1. L'equip de Pro Espai haurà d'introduir els ACQS que es presentin en l'aplicació informàtica de suport al sistema i els assignarà un codi d'identificació.
2. Un cop assignat el codi s'acusarà la recepció dels ACQS, enviant un correu a l'adreça de correu corporatiu del professional, indicant-hi el codi que s'hagi assignat.



Setè Procediment

1. Tots els ACQS s'han de tramitar d'acord amb el procediment que es determina en aquesta instrucció.
2. Un cop assignat el codi als ACQS, Pro Espai els ha de discriminar en funció del seu objecte. Si pel seu objecte no es poden admetre, ho ha de comunicar al professional.
3. Si són objecte d'aquesta instrucció, el procediment s'ha de distingir segons:
 - a) Si és un agraïment. En aquest cas, s'ha de traslladar al servei del destinatari, de la qual cosa s'haurà informat el professional en l'acusament de recepció.
 - b) Si es tracta d'una consulta, queixa o suggeriment (CQS) amb referència a una qüestió objecte d'aquesta instrucció:
 - i. Si són CQS sobre qüestions que no necessitin sol·licitar informació a altres destinataris, Pro Espai serà qui respongui directament al professional.
 - ii. Si són CQS que necessitin ser informades per un determinat servei, Pro Espai s'ha de remetre a aquest servei perquè proposi la resposta. Un cop feta la proposta, el servei l'ha de traslladar a Pro Espai, que serà qui notifiqui la resposta al professional.

Vuitè Terminis

El termini màxim per respondre al professional és de 15 dies hàbils des de la presentació de l'ACQS. Aquest termini s'interromprà en cas que Pro Espai necessiti un aclariment o ampliació de la informació aportada pel professional.

En els casos en què l'ACQS es traslladi al servei corresponent, el termini per emetre resposta i traslladar-la a Pro Espai és de 10 dies hàbils.

Independentment de la tramitació, si es tracta d'una queixa, el responsable del servei ha d'intentar resoldre l'anomalia que s'ha posat de manifest de manera immediata o la més aviat possible.

Document signat electrònicament per: **Javier Ureña Morales** a data 25-07-2025 09:13:36 CEST.

Codi segur de verificació: MjzOTc3M3y4F8OvkwbXKtJ2BQ_1EJzia2ao6nC42yizvJ
Verificació: https://valida.ssib.es/?authcode=MjzOTc3M3y4F8OvkwbXKtJ2BQ_1EJzia2ao6nC42yizvJ



La resposta ha de contenir l'explicació de la situació produïda juntament amb la justificació d'aquesta explicació, i també les accions ja empreses o les actuacions que s'adoptaran per atendre les consultes o les propostes adduïdes pels professionals.

Novè Protecció de dades



Pro Espai ha d'assegurar la protecció que pertoca de les dades de caràcter pers que es puguin conèixer en l'exercici de l'activitat que es regula en aquesta instrucció, d'acord amb el que disposa la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.

Desè Efectes

Aquesta instrucció serà efectiva des del mateix dia en què es publiqui en el portal web del Servei de Salut de les Illes Balears.

El director general del Servei de Salut

Document signat electrònicament per: Javier Ureña Morales a data 25-07-2025 09:13:36 CEST.

Codi segur de verificació: MjzOTc3M3y4F8OvkwbXKetJ2BQ_1EJzia2ao6nC42yizvJ
Verificació: https://valida.ssib.es/?authcode=MjzOTc3M3y4F8OvkwbXKetJ2BQ_1EJzia2ao6nC42yizvJ