

INSTRUCCIÓN N.º 4/2018 DE LA VICECONSEJERÍA DE SALUD, SOBRE COORDINACIÓN DE ACTUACIONES DE LA INSPECCIÓN DE SERVICIOS SANITARIOS DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA, DEPENDIENTE DE LA SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA, EN MATERIA DE ESTUDIO, VALORACIÓN E INFORME DE LAS DENUNCIAS FORMULADAS EN MATERIA SANITARIA, RELATIVAS A CENTROS SANITARIOS PRIVADOS.

La Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, establece que las autoridades sanitarias competentes realizarán el control y mejora de la calidad de la asistencia sanitaria en todos sus niveles, disponiendo que todos los centros y establecimientos sanitarios estarán sometidos a la inspección y control sanitarios, determinando las competencias generales de la Inspección Sanitaria en sus artículos 30 y 31.

La Ley 2/1998, de 15 de junio, de Salud de Andalucía, dispone en el artículo 19.6 que la Administración sanitaria inspeccionará y controlará los centros, servicios y establecimientos sanitarios de Andalucía, así como sus actividades de promoción y publicidad.

En la Comunidad Autónoma de Andalucía, la organización, funcionamiento y ámbito de actuación de la Inspección de Servicios Sanitarios de la Junta de Andalucía viene regulada en el Decreto 224/2005, de 18 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento de Ordenación de la Inspección de Servicios Sanitarios de la Junta de Andalucía.

En concreto, el artículo 4 del citado Decreto establece que la Inspección de Servicios Sanitarios realiza sus funciones, en general, sobre toda actividad sanitaria del personal, centros, establecimientos y servicios sanitarios públicos y privados de Andalucía, respecto al cumplimiento de las normas sanitarias asistenciales y de la calidad asistencial prestada, y su artículo 5, en materia de derechos y obligaciones de la ciudadanía, dispone que le corresponde a la Inspección de Servicios Sanitarios, entre otras, las funciones relativas al estudio, valoración e informe de las denuncias formuladas en materia sanitaria, que afecten a la satisfacción de las prestaciones sanitarias y a la calidad de las mismas o de los derechos reconocidos a la ciudadanía.



Código Seguro De Verificación:	hzFbGbZrPRfl+B/IPepHlQ==	Fecha	19/11/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Maria Isabel Baena Parejo		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/hzFbGbZrPRfl+B/IPepHlQ=	Página	1/6



De igual modo, de acuerdo con lo previsto en su artículo 6, en materia de centros, establecimientos y servicios sanitarios, a la Inspección de Servicios Sanitarios le corresponden las funciones de inspección, control y evaluación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente sobre la materia, así como de las actividades de promoción y publicidad de los centros, establecimientos y servicios sanitarios, con el fin de garantizar que se ajustan a la normativa y a criterios de veracidad, limitando aquello que pudiera constituir un perjuicio para la salud.

De entre las funciones atribuidas a la Inspección de Servicios Sanitarios, toma especial relevancia la relativa a la gestión de las quejas y denuncias formuladas en materia sanitaria, por conllevar una especial complejidad derivada de la propia casuística que presentan dichas denuncias y reclamaciones, afectando en ocasiones a materias que exceden del ámbito competencial atribuido a la Inspección de Servicios Sanitarios por su propio Reglamento de Ordenación, como son las relativas al intrusismo profesional, la sospecha de vulneración de la “lex artis”, la competencia desleal, la publicidad engañosa sin riesgo sanitario, o la actividad en centro no autorizado para el ejercicio de una actividad sanitaria, en centros, servicios y establecimientos sanitarios privados.

El objetivo de esta Instrucción es establecer unos criterios de actuación de la Inspección de Servicios Sanitarios, respecto de la tramitación de las denuncias formuladas en materia sanitaria, en relación con centros, establecimientos y servicios sanitarios privados, que no sean competencia de la Inspección, así como la derivación de aquéllas a las instituciones o centros competentes en la materia denunciada.

De conformidad con lo establecido en el artículo 6.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, y en el artículo 98 de la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, y en el ejercicio de las facultades de impulso y coordinación de las actuaciones de los distintos órganos directivos de la Consejería así como de las facultades de seguimiento y control de los parámetros de eficiencia integral del Sistema Sanitario Público de Andalucía, que atribuyen a esta Viceconsejería los apartados 2.c) y 3 del artículo 4 del Decreto 208/2015, de 14 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Salud y del Servicio Andaluz de Salud, se dictan las siguientes



Código Seguro De Verificación:	hzFbGbZrPRfl+B/IPepHlQ==	Fecha	19/11/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Maria Isabel Baena Parejo		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/hzFbGbZrPRfl+B/IPepHlQ=	Página	2/6



INSTRUCCIONES

PRIMERA. Objeto.

Esta Instrucción tiene por objeto concretar las actuaciones a seguir por la Inspección de Servicios Sanitarios de la Junta de Andalucía, dependiente de la Consejería de Salud a través de su Secretaría General Técnica, en relación con las denuncias y reclamaciones formuladas en materia sanitaria, que afecten a la satisfacción de las prestaciones sanitarias y a la calidad de las mismas o de los derechos reconocidos a la ciudadanía, en relación con los centros, establecimientos y servicios sanitarios privados autorizados legalmente, de acuerdo con las funciones de la Inspección de Servicios Sanitarios.

SEGUNDA. Ámbito de aplicación.

La presente Instrucción será de aplicación por las Delegaciones Territoriales de la Consejería competente en materia de salud de la Junta de Andalucía, así como por el personal adscrito a la Inspección Central y a las Inspecciones Provinciales que integran la Inspección de Servicios Sanitarios de la Junta de Andalucía.

TERCERA. Áreas de actuación.

1. La Inspección de Servicios Sanitarios realizará, respecto de los centros, establecimientos y servicios sanitarios privados autorizados por la autoridad sanitaria, el estudio, valoración e informe de las denuncias y reclamaciones relativas a la inspección, control y evaluación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente en materia de centros, establecimientos y servicios sanitarios autorizados.

Para aquellas denuncias que versen sobre el ejercicio de supuestas actividades sanitarias que se realicen en centros privados no autorizados por la autoridad sanitaria, se dará comunicación a la autoridad municipal, a fin que actúe según su competencia, y se requerirá al titular del centro al cese inmediato de la actividad. Si las mismas pudieran ser constitutivas de ilícito penal, se trasladarán al Ministerio Fiscal. De todo ello se dará conocimiento a la persona denunciante.



Código Seguro De Verificación:	hzFbGbZrPRfl+B/ IPepHlQ==	Fecha	19/11/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Maria Isabel Baena Parejo		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/hzFbGbZrPRfl+B/ IPepHlQ=	Página	3/6



2. Respecto de las actividades de promoción y publicidad de los centros, establecimientos y servicios sanitarios privados, a la Inspección de Servicios Sanitarios le corresponde la inspección, control y evaluación de aquellos aspectos publicitarios relacionados con la salud.

3. Respecto de las actividades que puedan implicar intrusismo profesional, se pueden dar dos posibles circunstancias:

- Que el hecho haya sido denunciado por los Colegios Profesionales o corporaciones o asociaciones profesionales, en cuyo caso se procederá a su devolución al denunciante. La Ley 2/1974, de 13 de febrero, sobre Colegios Profesionales, establece en su artículo 5 que los Colegios Profesionales ostentan en su ámbito territorial la representación y defensa de la profesión ante la Administración, Instituciones, Tribunales, Entidades y particulares, con legitimación para ser parte en cuantos litigios afecten a los intereses profesionales, así como adoptar las medidas conducentes a evitar el intrusismo profesional.

- Que en el ejercicio de las funciones de inspección, control y evaluación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la normativa vigente en materia de centros, establecimientos y servicios sanitarios autorizados, el equipo de Inspección de Servicios Sanitarios detecte un posible intrusismo profesional, en cuyo caso se levantará acta y se instruirá el procedimiento administrativo sancionador por el órgano competente de la Delegación Territorial de la Consejería competente en materia de salud, poniendo en conocimiento del Colegio Profesional correspondiente el posible intrusismo profesional detectado.

4. Las denuncias o reclamaciones presentadas que afecten a aspectos que se circunscriban al mero marco mercantil y/o comercial del ejercicio de una actividad profesional en materia sanitaria, y que puedan suponer una vulneración de los derechos de las personas usuarias o consumidoras, quedan fuera del ámbito de competencias de la Inspección de Servicios Sanitarios. Estas denuncias o reclamaciones serán derivadas paralelamente, poniéndolo en conocimiento de la persona denunciante:

- Al Colegio Profesional correspondiente, que, mediante el servicio de atención a las personas consumidoras y usuarias, tramitará y resolverá cuantas quejas y reclamaciones referidas a la actividad colegial o profesional de sus colegiados se



Código Seguro De Verificación:	hzFbGbZrPRfl+B/IPepHlQ==	Fecha	19/11/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Maria Isabel Baena Parejo		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/hzFbGbZrPRfl+B/IPepHlQ=	Página	4/6



presenten por cualquier persona consumidora o usuaria que contrate los servicios profesionales, y

- A las Delegaciones Territoriales de la Consejería competente en materia de consumo.

5. Respecto de las demandas o reclamaciones sobre posible competencia desleal, serán los Colegios Profesionales correspondientes los competentes para conocer de tales demandas, en ejercicio de la facultad disciplinaria en el orden profesional y colegial que ostentan, de acuerdo con la Ley 2/1974, de 13 de febrero, sobre Colegios Profesionales. Comparten esta potestad disciplinaria las autoridades competentes en materia de consumo, a cuyo efecto se les remitirán asimismo, para que puedan valorar si se trata de conductas tipificadas como infracciones en materia de defensa de las personas consumidoras y usuarias por parte de las empresas de los sectores que cuenten con regulación específica o prácticas comerciales desleales con las personas consumidoras o usuarias, de acuerdo con el artículo 47.3 del Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios.

6. Si del análisis de la reclamación se desprendiera la sospecha de vulneración de la “lex artis” por personal sanitario de un centro, servicio o establecimiento sanitario privado, en la que se evidencie la existencia de un daño individualizado con relación de causalidad con la asistencia sanitaria prestada y ausencia de fuerza mayor, serán remitidas para su tramitación y resolución al Colegio Profesional competente, al corresponderle el ejercicio de las funciones de ordenación, en el ámbito de su competencia, de la actividad profesional de sus colegiados, velando por la ética y dignidad profesional y por el respeto debido a los derechos de los particulares y el ejercicio de la facultad disciplinaria en el orden profesional y colegial, tal como dispone el artículo 5 de la Ley 2/1974, de 13 de febrero, de Colegios Profesionales; y ello en base a lo dispuesto en el artículo 12 de dicha Ley, que establece que los Colegios Profesionales dispondrán de un servicio de atención a las personas consumidoras o usuarias, que necesariamente tramitará y resolverá cuantas quejas y reclamaciones referidas a la actividad colegial o profesional de sus colegiados se presenten por cualquier persona consumidora o usuaria que contrate los servicios profesionales, así como por asociaciones y organizaciones de personas consumidoras y usuarias en su representación o en defensa de sus intereses.



Código Seguro De Verificación:	hzFbGbZrPRfl+B/IPepHlQ==	Fecha	19/11/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Maria Isabel Baena Parejo		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/hzFbGbZrPRfl+B/IPepHlQ=	Página	5/6



Dicha remisión será comunicada a la persona denunciante y se solicitará del correspondiente Colegio Profesional la resolución que adopte sobre la denuncia o queja, por la Inspección de Servicios Sanitarios, para, igualmente, informar a la persona denunciante.

CUARTA. Efectos.

Esta Instrucción surtirá efectos a partir de la fecha de su firma, sin perjuicio de su comunicación a los centros directivos de la Consejería de Salud.

LA VICECONSEJERA DE SALUD
María Isabel Baena Parejo



Código Seguro De Verificación:	hzFbGbZrPRfl+B/IPepHlQ==	Fecha	19/11/2018
Normativa	Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.		
Firmado Por	Maria Isabel Baena Parejo		
Url De Verificación	https://ws069.juntadeandalucia.es/verifirma/code/hzFbGbZrPRfl+B/IPepHlQ=	Página	6/6

