

**JOSEP IGNASI HORNOS**  
PRESIDENT DE L'ACES

## «Vull una presidència de creixement, força i unitat»

### EL REPORTATGE

Oferta formativa per al 2017

### ACTIVITAT ACES

Novetats laborals i fiscals



# Carta de serveis, un avantatge competitiu per a la concertació de serveis públics de salut



**Pau**

**Negre Nogueras**

Soci i director executiu  
de Comtec Quality SA

CURS

**La carta de serveis  
i compromisos**

DATA

**Dimecres 7 de juny  
de 9.30 a 13.30 h**

ORGANITZA

**ACES-ULTREIA**



Rambla Catalunya, 39 | 2º 1ª 08007 Barcelona  
<http://comtecquality.com>

La carta de serveis és un document que constitueix l'instrument mitjançant el qual les entitats que presten serveis públics informen la ciutadania i els usuaris dels serveis que tenen encomanats, els drets que els assisteixen amb relació a aquests i els compromisos de qualitat en la prestació. És una eina plenament orientada a la ciutadania i els usuaris, ja que l'origen està vinculat a assolir la millora dels serveis públics atenent les seves demandes, i és un excel·lent instrument per gestionar les seves expectatives, rendir comptes i orientar-se a la millora contínua. L'article 59 de la Llei 19/2014, de 24 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern,<sup>1</sup> estableix que l'Administració pública ha de garantir que els serveis que són competència seva es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics bàsics, que han d'establir, com a mínim:

- a) L'organització i la forma de gestió del servei.
- b) La identificació dels responsables de la gestió.
- c) Els estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors i els instruments per avaluar-ne l'aplicació.
- d) Les condicions d'accés.
- e) Els drets i deures dels usuaris.
- f) El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.
- g) Les vies de reclamació utilitzables.
- h) Les vies utilitzables perquè els usuaris puguin obtenir informació i orientació amb relació al servei públic.

L'article 59 de la Llei 19/2014 també estableix que el requeriment de posar a disposició dels usuaris cartes de serveis és per a tots els prestadors de serveis públics (incloent-hi les entitats privades prestadores de serveis concertats amb l'Administració), que les cartes de servei tenen naturalesa reglamentària i que el contingut de les cartes de servei és vinculant per a l'Administració i els usuaris, i pot ser invocat en via de recurs o reclamació. Si bé l'article 59 de la Llei 19/2014 no estableix com a obligatòries les cartes de serveis, poden ser auditades per entitats de certificació d'acord amb els requeriments establerts per la norma UNE 93200, que estableix els continguts que ha de tenir una carta de serveis i com ha de ser el procés d'elaboració. Una certificació UNE 93200 aporta confiança a les parts interessades sobre la qualitat del servei ofert. Actualment a Catalunya, malgrat ser un requisit reglamentari, la majoria d'entitats que presten serveis públics de salut no disposen d'una carta de serveis, probablement perquè tampoc no s'estan exercint polítiques actives per vetllar pel compliment del reglament. Tanmateix, això no eximeix de risc i responsabilitat a qui no disposa d'una carta de serveis. Per tant, tot fa pensar que en un futur pròxim totes les entitats prestadores de serveis públics de salut acabaran disposant d'una carta de serveis, especialment les entitats privades que vulguin concertar serveis amb l'Administració, ja que serà un requeriment per a processos de contractació, i que, mentrestant, les primeres entitats a disposar-ne probablement gaudiran d'un important avantatge competitiu.

<sup>1</sup> Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya Núm. 6780 - 31.12.2014