

**DECRETO .../2023, de POR EL QUE SE REGULAN LAS RECLAMACIONES, QUEJAS,
INICIATIVAS Y SUGERENCIAS DEL SESCAM**

EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

La Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, establece en el artículo 10.12 el derecho a utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias en los plazos previstos.

La Ley 8/2000, de Ordenación Sanitaria de Castilla-La Mancha, de 30 de noviembre, reguladora de la Autonomía del Paciente y de Derechos y Obligaciones en materia de Información y Documentación Clínica, establece en su artículo 4.1n) el derecho a la formulación de sugerencias y reclamaciones, así como a recibir respuesta por escrito, en los plazos que reglamentariamente se establezcan, sin perjuicio de las reclamaciones que correspondan con arreglo a la Ley.

Por su parte, la Ley 5/2010, de 24 de junio, sobre derechos y deberes en materia de salud de Castilla-La Mancha, establece en su artículo 42 el derecho de participación en el ámbito de la salud, incluido el derecho a presentar reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios sanitarios y a que éstas sean evaluadas y contestadas por escrito, en los plazos que reglamentariamente se establezcan.

El procedimiento existente hasta ahora para la presentación y tramitación de las reclamaciones, quejas iniciativas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios, centros y establecimientos del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha, estaba regulado por la Orden de 20 de febrero de 2003 que, en consonancia con los tiempos en los que se aprobó, únicamente describía la presentación y tramitación por los medios tradicionales.

La mejora continua constituye un objetivo esencial en la gestión de los servicios públicos de las instituciones sanitarias, y el análisis y evaluación de las reclamaciones, sugerencias, quejas y agradecimientos realizados por la ciudadanía, se configuran como un mecanismo de gran utilidad para conocer la percepción que se tiene de la calidad de los servicios sanitarios que reciben.

El Plan de Salud Horizonte 2025 como instrumento de planificación estratégica, dirección y coordinación del Sistema Sanitario de Castilla-La Mancha, establece entre sus principales objetivos la introducción adecuada de las Tecnologías de la

Información y la Comunicación (TICs). En ese sentido, enmarcado en la humanización de la asistencia sanitaria destaca el objetivo de promover una atención centrada en la persona.

Por todo lo anteriormente expuesto, mediante este Decreto, se pretende regular el procedimiento de gestión de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias sobre el funcionamiento de Centros, servicios y establecimientos Sanitarios de Castilla-La Mancha, actualizando su forma de presentación, permitiendo una gestión electrónica que garantice la administración digital.

Asimismo, y teniendo en cuenta que el sector sanitario de Castilla-La Mancha cuenta con una red extensa de centros sanitarios, se hace necesaria una regulación específica y adaptada a sus peculiaridades organizativas y funcionales, en concreto, en sus actividades de carácter clínico dirigidas a los pacientes y a los servicios prestados en las instituciones sanitarias.

La norma consta de una parte expositiva y de una parte dispositiva, con diecinueve artículos, estructurados en dos títulos, dos disposiciones adicionales, una disposición derogatoria, una disposición final y dos anexos. El título I regula los principios generales, relacionados con el objeto, el ámbito de aplicación, las definiciones, la naturaleza, la confidencialidad, la figura del responsable y el deber de colaboración. El título II, que regula el procedimiento, se divide en dos capítulos, el capítulo 1 relativo a la recepción, admisión, análisis, tramitación, resolución y comunicación en la gestión de las reclamaciones quejas, iniciativas y sugerencias, y el novedoso capítulo dos, que prevé diferentes sistemas para la evaluación de la satisfacción, como mecanismo eficaz de mejora continua en línea con la estrategia de implementación de la calidad en los servicios sanitarios.

En cuanto al contenido y tramitación del decreto, se han tenido en cuenta los principios de buena regulación previstos en el artículo 129 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, pues la norma se adecua al principio de necesidad y eficacia puesto que es el instrumento idóneo y único para llevar a cabo la regulación que pretende introducir en el ordenamiento jurídico autonómico. También es acorde con el principio de proporcionalidad, ya que contiene la regulación imprescindible para el cumplimiento del objetivo previamente mencionado, y con el de seguridad jurídica, puesto que es congruente con la legislación estatal sobre la materia.

En cumplimiento del principio de transparencia, en el proceso de elaboración de esta norma se han realizado los trámites preceptivos de consulta pública previa y de información pública, así como de informe por el Consejo de Salud de Castilla-La

Mancha.

En virtud de lo expuesto, de acuerdo con el Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha, a propuesta del Consejero de Sanidad y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día ***

Dispongo:

TÍTULO 1 PRINCIPIOS GENERALES

Artículo 1 *Objeto*

1. El presente Decreto tiene por objeto regular la presentación y tramitación de las de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias que se formulen en relación al funcionamiento de las actividades y servicios desarrollados en los centros sanitarios.
2. El objetivo que se persigue es facilitar el acercamiento de la Institución a todas las personas, y ofrecer un servicio más eficaz y eficiente que redunde en una mayor calidad e incremento del grado de satisfacción.

Artículo 2 *Ámbito de aplicación*

1. El presente Decreto se extiende a todas las instituciones sanitarias dependientes del SESCAM, centros sanitarios privados vinculados a la red hospitalaria del SESCAM o concertados, y sus unidades administrativas.
2. Podrá acogerse a este Decreto cualquier persona usuaria, tanto del servicio de salud, como de los centros sanitarios privados vinculados.
3. Queda excluido del ámbito de aplicación, las reclamaciones y quejas relativas al funcionamiento de los servicios administrativos no sanitarios, las reclamaciones de responsabilidad administrativa patrimonial, las reclamaciones previas a la vía judicial, los recursos administrativos y demás pretensiones no incluidos en ninguno de los supuestos anteriores, que se regirán por su normativa específica, y serán remitidas por la unidad receptora al órgano competente.

Artículo 3 *Definiciones*

Reclamación. Es la comunicación o escrito en la que las personas, o sus representantes, manifiestan su disconformidad con la prestación de los servicios sanitarios o cualquier tipo de actuación deficiente en el funcionamiento de los servicios públicos de las instituciones sanitarias y que suponga un menoscabo en la calidad recibida de los mismos.

Queja. Es la comunicación o escrito en la que las personas, o sus representantes, manifiestan su insatisfacción o molestia por el funcionamiento de los servicios

sanitarios o prestaciones recibidas, sin que de ello se desprenda una reclamación o requerimiento.

Iniciativa. Es la propuesta formulada por personas, o sus representantes, dirigidas a mejorar la calidad de los servicios públicos de las instituciones sanitarias.

Sugerencia. Son las propuestas formuladas por personas, o sus representantes, con ideas concretas, dirigidas a mejorar la calidad de los servicios públicos de las instituciones sanitarias y, en especial, aquellas que puedan contribuir a simplificar, reducir o eliminar trámites o molestias, así como obtener un mayor grado de satisfacción de dichos servicios.

Dentro de las sugerencias tendrán cabida los *Agradecimientos*, entendidos estos como las manifestaciones por las que las personas, o sus representantes, expresan su reconocimiento o felicitación por el buen trato recibido o por la óptima prestación de un servicio en las instituciones sanitarias públicas o centros vinculados a la red hospitalaria del SESCAM.

Persona usuaria. Cualquier persona que por motivos relacionados con procesos clínico-asistenciales entre en contacto con los servicios, centros y establecimientos del SESCAM o centros sanitarios privados vinculados al servicio de salud.

Artículo 4 *Naturaleza*

- 1.** La contestación a cualquier reclamación, queja, iniciativa o sugerencia, no admitirá recurso alguno.
- 2.** La formulación de una reclamación no impide ni condiciona el ejercicio de cuantas reclamaciones, derechos o acciones de carácter administrativo o judicial, puedan corresponder a la persona usuaria, ni supondrá la paralización de los plazos para su interposición.
- 3.** Las reclamaciones no tienen naturaleza de recurso administrativo ni de solicitudes presentadas al amparo de la normativa vigente reguladora del derecho de petición.

Artículo 5 *Protección de datos personales*

Las personas y unidades que, con motivo de la presentación de reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias deban acceder a datos personales de carácter sanitario deberán preservar la identidad y confidencialidad de los mismos, de conformidad con lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril, y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Artículo 6 *Responsable de reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias*

- 1.** En cada una de las Gerencias, será la persona responsable del Servicio de Información y Atención a Personas (SIAPS), quien gestionará las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias.

2. Las personas responsables del Servicio de Información y Atención a Personas (SIAPS), tendrán la competencia de acusar recibo, comunicar y estudiar las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias presentadas. Previamente se habrá de recabar la información relevante de los servicios implicados.

Artículo 7 *Deber de colaboración*

1. Tanto las personas reclamantes, como las distintas unidades o servicios implicados en los hechos de que se traten, tienen el deber de colaborar con la tramitación de las reclamaciones, sugerencias e iniciativas.

2. Cuando el órgano tramitador de la reclamación precise comprobar, verificar o investigar algún dato de las partes reclamante o reclamada, podrá requerir a las mismas su colaboración para que la presten en un plazo de diez días hábiles.

3. La falta de colaboración con la Administración de la persona reclamante podrá dar lugar a tenerla por desistida de su reclamación, procediendo al archivo de las actuaciones.

TÍTULO II PROCEDIMIENTOS

CAPÍTULO 1 TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES, QUEJAS, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS

Sección 1 Recepción y admisión de Reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias

Artículo 8 *Formulación de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias*

1. Las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias, se formularán por escrito, en formato electrónico o en papel, conforme al modelo establecido en el Anexo al presente Decreto.

2. Las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias, podrán ser formuladas a título individual o en grupo. En este último caso, se deberán aportar los datos de identificación de todos los interesados. Las actuaciones a que den lugar se efectuarán con el representante o la persona interesada que expresamente hayan designado y, en su defecto, con el que figure en primer término.

3. El modelo será el mismo, tanto para su presentación presencial como a través de la Sede Electrónica. La persona interesada podrá aportar también documentos o información adicionales, uniéndolos al escrito de formulación o bien en formato digital firmado electrónicamente, según proceda.

4. Los modelos normalizados estarán a disposición de las personas usuarias en los centros sanitarios del SESCAM, en el registro de los Servicios Centrales del SESCAM y en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

Artículo 9 *Presentación de reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias*

1. Podrán presentarse por cualquiera de los siguientes medios:

a. Por medios telemáticos, con firma electrónica, a través de los formularios disponibles en la sede electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

b. Cumplimentando los impresos normalizados, disponibles en cualquiera de las unidades encargadas del registro de los organismos administrativos y centros y establecimientos sanitarios dependientes del SESCAM y, en su caso, en los centros sanitarios privados vinculados a la red hospitalaria del SESCAM.

2. Se podrán presentar en aquellos lugares a los que se refiere el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas

Artículo 10. *Denuncias contenidas en las reclamaciones y quejas.*

Cuando en el formulario de reclamaciones y quejas se denuncien hechos susceptibles de ser calificados como infracción administrativa en materia sanitaria, junto con el procedimiento correspondiente a la tramitación de la reclamación expresada, el órgano tramitador dará traslado al órgano competente para que, una vez realizadas las actuaciones que sean necesarias para la comprobación de los hechos denunciados, acuerde, en el caso de que así proceda, el inicio del oportuno procedimiento sancionador.

Artículo 11 *Admisión de reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias*

1. Para que una reclamación, queja, iniciativa o sugerencia sea admitida, deberán figurar los datos identificativos de la persona o personas que la presentan y deberá estar suficientemente motivada.

Asimismo, procederá la inadmisión cuando concurra alguna de las siguientes circunstancias:

a. Que el objeto o contenido de la misma, por su escasa relevancia o entidad, carezca de fundamento, o pretenda el reconocimiento de derechos no previstos en el ordenamiento jurídico.

b. Que alguna entidad pública, órgano judicial o administrativo esté examinando o haya resuelto el mismo litigio entre las partes, atendiendo al objeto de la reclamación.

c. Que se trate de conflictos ajenos a los derechos reconocidos a las personas usuarias en el ámbito sanitario.

- d.** Que se trate de una reclamación, queja, iniciativa o sugerencia que guarde coincidencia en los sujetos, hechos y pretensiones con otra presentada con anterioridad.
 - e.** Que se trate de reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias que contengan insultos, amenazas o faltas manifiestas de respeto.
- 2.** Si la reclamación, queja, iniciativa y sugerencia no reuniera los requisitos establecidos en este Decreto, o no reflejara los datos con suficiente claridad, se requerirá al interesado para que subsane los defectos advertidos en el plazo de diez días hábiles, con observación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido procediendo su archivo.
 - 3.** Asimismo, se podrá requerir al interesado la aportación, en un plazo de diez días hábiles, de aquellos datos o documentos complementarios que obren en su poder o cuya obtención esté a su alcance.
 - 4.** En el caso de que se opte por la no admisión de la queja, reclamación, iniciativa o sugerencia, le será comunicado a la persona, con expresión del motivo de la misma, y de la posibilidad, en su caso, de presentarla una vez subsanada.

Sección 2

Análisis, Tramitación y Resolución de Reclamaciones, Quejas, Iniciativas y Sugerencias

Artículo 12 *Análisis y tramitación*

- 1.** Concluido el trámite de registro, la reclamación, queja, iniciativa o sugerencia, será estudiada y tramitada por quien ostente la responsabilidad del servicio de Información y atención a personas de la Gerencia correspondiente.
- 2.** El servicio de Información y atención a personas de la Dirección General competente será el encargado de tramitar las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias que:
 - a.** Afecten a centros vinculados a la red hospitalaria del SESCAM o concertados.
 - b.** Se hayan interpuesto ante el Defensor del Pueblo y
 - c.** Afecten a varias Gerencias,
 - d.** Revistan especial interés o relevancia o afecten a dos o más ciudadanos.
- 3.** Concluido el trámite de admisión, la persona responsable procederá al estudio de la documentación presentada, teniendo en cuenta el plazo establecido para su resolución con la mayor celeridad posible.
- 4.** Con el fin de conocer, analizar los hechos que dieron origen a la reclamación o queja y facilitar su contestación, se pedirá informe a la unidad administrativa o servicio que sean objeto de la solicitud. La persona responsable de dicho recurso o

servicio deberá remitir el informe solicitado sobre el estado de la reclamación o queja en el plazo que se le requiera.

Artículo 13 *Contestación*

- 1.** Una vez recabado el informe o informes necesarios, estudiada la documentación y analizadas las alternativas, la persona responsable del servicio de atención a personas elaborará propuesta de contestación.
- 2.** El plazo máximo para la respuesta será de treinta días hábiles, contados a partir del día siguiente a su presentación. No obstante, este plazo solo deberá agotarse si resulta estrictamente necesario para una correcta tramitación y resolución.
- 3.** La competencia para resolver las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias corresponde a la persona que ostente la titularidad de la Gerencia ante la que se haya interpuesto la solicitud.
- 4.** La competencia para resolver las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias previstas en el artículo 12.2, corresponderá a la persona titular de dicha Dirección General.

Sección 3 **Comunicación**

Artículo 14 *Comunicación*

- 1.** La respuesta, debidamente motivada, se comunicará a la persona usuaria, conteniendo las medidas de seguimiento adoptadas en caso de que se estime necesario.
- 2.** La comunicación se realizará a la dirección electrónica, domicilio o teléfono proporcionados por la persona usuaria.
- 3.** Junto a la comunicación, le será enviado un formulario anonimizado, solicitando su valoración sobre el grado de satisfacción con la resolución adoptada y las gestiones realizadas.
- 4.** En el caso de no recibir respuesta en el plazo establecido, las personas afectadas podrán remitir su formulario directamente a la Dirección General competente del SESCAM en materia de información y atención a personas, que adoptará las medidas oportunas para su correcta resolución.
- 5.** La comunicación, cuando se trate de centros vinculados a la red hospitalaria del SESCAM, se realizará en las mismas condiciones que en los centros del SESCAM, y será el servicio de información y atención a personas de la Dirección General competente, el encargado de su contestación.

Artículo 15 *Archivos de cada unidad administrativa*

Los servicios de atención a personas de cada Gerencia mantendrán su propio archivo de documentación, que contendrá toda la información que se genere en aplicación del presente Decreto y que corresponda a su ámbito actuación. Dicha documentación podrá ser solicitada por los órganos directivos de la Gerencia correspondiente, así como por la Dirección General competente, cuando lo estimen oportuno.

Artículo 16 *Información*

1. Con independencia de la vía de comunicación utilizada por el interesado, todas las reclamaciones, quejas, iniciativas o sugerencias, así como su tramitación, estarán soportadas informáticamente para facilitar su gestión.
2. La persona titular de la Gerencia, y la persona titular de la Dirección General con competencias en materia de información y atención a personas, podrán solicitar informe de la documentación recibida, así como de sus contestaciones y restantes actuaciones practicadas en relación con las mismas.

CAPÍTULO 2 **EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN**

Artículo 17 *Satisfacción de las personas*

En el marco de la calidad, se establecerán procedimientos para medir y evaluar la satisfacción de los usuarios. Estos procedimientos se llevarán a cabo por la Dirección General que ostente las competencias en materia de información y atención a personas del SESCAM, así como por parte de las Gerencias.

Artículo 18 *Seguimiento de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias.*

La Dirección General con competencias en materia de información y atención a personas del SESCAM, en colaboración con las Gerencias realizará el seguimiento de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias interpuestas en el ámbito de las instituciones sanitarias, propias o vinculadas, de su tramitación, motivos y resolución, a través de su análisis cualitativo y cuantitativo.

La Gerencia correspondiente, o la Dirección General competente del SESCAM adoptará, en cada caso, las medidas necesarias para llevar a cabo el estricto cumplimiento del deber de respuesta, así como las acciones adecuadas para subsanar las deficiencias planteadas cuando las hubiere.

Artículo 19 *Mejora continua*

1. El contenido de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias será objeto de estudio a los efectos de mejora continua de la calidad, en colaboración con las comisiones existentes con competencias en calidad y humanización.
2. Cuando del análisis de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias, obtenido a partir de la información recogida se ponga de manifiesto la repetición de

deficiencias subsanables o determinadas oportunidades para mejorar algún recurso, prestación o servicio, la persona titular de la Gerencia correspondiente promoverá planes de mejora en colaboración con la Dirección General competente del SESCAM.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera *Incidencia económica*

El presente Decreto no conlleva cargas económicas adicionales para la Administración.

Segunda *Habilitación competencial*

Se autoriza a la persona titular de la Dirección Gerencia del SESCAM, para dictar cuantos actos y resoluciones sean necesarios para el desarrollo y ejecución del presente Decreto.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

1. Queda expresamente derogada la Orden de 20 de febrero de 2003, de la Consejería de Sanidad, de las Reclamaciones, Quejas, Iniciativas y Sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios, centros y establecimientos del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha, así como la Orden de 29 de enero de 2013, de modificación de la Orden de 20 de febrero de 2003 de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias.

2. Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual o inferior rango se opongan a lo dispuesto en esta orden.

DISPOSICIÓN FINAL

Este Decreto entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

ANEXOS

ANEXO 1

FORMULARIO DE RECLAMACIONES Y QUEJAS

ANEXO 2

FORMULARIO DE INICIATIVAS Y SUGERENCIAS