

**INFORME DE RETORNO DE RESULTADOS DEL PROCESO PARTICIPATIVO CORRESPONDIENTE AL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS RECLAMACIONES, QUEJAS, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS DEL SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM).**

En cumplimiento de lo previsto en el artículo 16.c) de la Ley 8/2019, de 13 de diciembre, de Participación de Castilla-La Mancha, relativo a la tramitación de los procedimientos de participación ciudadana, se elabora el presente INFORME:

**Objeto del informe:**

De conformidad con lo preceptuado en la mencionada Ley, una vez haya transcurrido el plazo de participación ciudadana, a través de cualquiera de los diferentes instrumentos participativos, se debe realizar un informe de resultados en el que se indicará los siguientes datos:

**Proceso Participativo:**

Este proceso se publicó en el Portal de Participación de Castilla-La Mancha, a través del siguiente instrumento participativo teniendo como referencia las siguientes fechas:

Aportaciones ciudadanas


- a. Fecha inicial: 04/07/2023
- b. Fecha final: 18/07/2023

**Resultado del Proceso Participativo:**

Habiendo finalizado el plazo de las Aportaciones ciudadanas según el procedimiento establecido, **se han recibido comentarios de 18 participantes, con 629 visitas.**

Además, fuera del portal de Participación, se han recibido las sugerencias de 2 participantes, una a través de formulario para Reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias, por ventanilla electrónica de la Junta y otra a través de un correo electrónico dirigido a la Consejería de Sanidad que da traslado a la Dirección General competente.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	RkgklbriijdWusJ4KJLprA==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Maria Begoña Fernandez Valverde - Directora General de Cuidados y Calidad	Firmado	09/08/2023 09:25:12
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	1/1
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/RkgklbriijdWusJ4KJLprA%3D%3D">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/RkgklbriijdWusJ4KJLprA%3D%3D</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



**ANEXO AL INFORME DE RETORNO DE RESULTADOS DEL PROCESO PARTICIPATIVO  
CONRRSPONDIENTE AL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS  
RECLAMACIONES, QUEJAS, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS DEL SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-  
LA MANCHA**

*SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A PERSONAS*

ASUNTO	COMENTARIO	USUARIO
Comentarios al proyecto de decreto	<p>Como se recoge en varios comentarios previos, se entiende la necesidad de digitalizar los procesos participativos, así como la recogida de quejas, reclamaciones, iniciativas y sugerencias, pero en todo caso, nunca debe ser a costa de reducir el máximo acceso posible de todas las personas, así como sus garantías. Creo que debería hacerse mención a la Ley 41/2002 de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica. No parece razonable el art. 11 Admisión de Reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias. Este artículo no se encuentra en la actual Orden, es algo nuevo que no tiene que ver con la digitalización; además, los criterios que indica este artículo son discrecionales y arbitrarios: el rechazo de reclamaciones o quejas no están basados en causas objetivas sino en consideraciones completamente subjetivas e interpretables: a) Que el objeto o contenido de la misma, por su escasa relevancia o entidad, carezca de fundamento...o apartado 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. Ello puede coartar el derecho de participación en el ámbito de la salud. En algunos aspectos, la Orden vigente parece más garantista que la nueva propuesta.</p>	RODRIGO GUTIÉRRE Z FERNÁND EZ

<p>Proyecto Real Decreto</p>	<p>Como miembro de la Plataforma por lo Público de Villarrobledo y Comarca, entendemos la necesidad de digitalizar por cuestiones organizativas los procesos participativos, pero nunca debe ser a costa de reducir el máximo acceso posible de todas las personas y sus garantías. En la previa de proyecto de Real Decreto se hace mención a un marco de humanización en la asistencia sanitaria con la introducción de nuevas tecnologías, pero ser atendido por un programa y no por una persona no es precisamente algo más humano, además digitalización aleja la dialéctica, la comprensión y la empatía con el trabajador sanitario en cada Centro u Hospital relegando a los usuarios a simples números, es una observación de concepto sin más. Lo que me parece más grave dentro del proyecto de Real Decreto que vendrá a sustituir a la Orden 20 de febrero de 2003 que regula actualmente las reclamaciones, quejas, sugerencias e iniciativas, es el art. 11 Admisión de Reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias. Ya que primero este apartado no se encuentra en la actual Orden regulatoria, es algo nuevo que no tiene que ver con organización digitalizada, y segundo los criterios que indica este artículo son arbitrarios, fundamentalmente el apartado a) y apartado d), ya que el rechazo de reclamaciones o quejas no están basados en causas objetivas si no en consideraciones completamente subjetivas e interpretables, ejemplo del apartado a) Que el objeto o contenido de la misma, por su escasa relevancia o entidad, carezca de fundamento... o apartado 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. Coartando el derecho de participación en el ámbito de la salud, si las reclamaciones son sobre el funcionamiento general del sistema sanitario y deben ser repetidas, como es el caso de la privatización indirecta a través de centros privados concertados, que por cierto en el nuevo proyecto de R.D ya se integran mucho más en la redacción de la definición ya son, centros sanitarios privados vinculados, cuando en la Orden regulatoria vigente que viene de hace 20 años se recoge como centros sanitarios privados concertados, un vínculo implica cierta dependencia, es evidente la evolución, que será en otros 20 años...En resumen, solo entendemos este proyecto de R.D, no con un fin técnico, si no con un fin político que busca reducir la posibilidad de reclamación o queja para los usuarios y usuarias, a través de encoger las posibilidades de acceso, no todo el mundo tiene DNI digital, ni cultura digital, ni debe estar obligado, además perfectamente se puede digitalizar un correo electrónico y esta opción se elimina también, pero sobre todo con el artículo 11. Admisiones. Además, también creo que, como toda transformación digital lo que se busca al final es reducir personal de atención al público. Por todo ello no estoy de acuerdo con este proyecto, la Orden vigente me parece más garantista que la nueva propuesta.</p>	<p>jon</p>
------------------------------	--	------------

<p>Sugerencia</p>	<p>Como miembro de la Plataforma por lo Público de Villarrobledo y Comarca, entendemos la necesidad de digitalizar por cuestiones organizativas los procesos participativos, pero nunca debe ser a costa de reducir el máximo acceso posible de todas las personas y sus garantías. En la previa de proyecto de Real Decreto se hace mención a un marco de humanización en la asistencia sanitaria con la introducción de nuevas tecnologías, pero ser atendido por un programa y no por una persona no es precisamente algo más humano, además digitalización aleja la dialéctica, la comprensión y la empatía con el trabajador sanitario en cada Centro u Hospital relegando a los usuarios a simples números, es una observación de concepto sin más. Lo que me parece más grave dentro del proyecto de Real Decreto que vendrá a sustituir a la Orden 20 de febrero de 2003 que regula actualmente las reclamaciones, quejas, sugerencias e iniciativas, es el art. 11 Admisión de Reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias. Ya que primero este apartado no se encuentra en la actual Orden regulatoria, es algo nuevo que no tiene que ver con organización digitalizada, y segundo los criterios que indica este artículo son arbitrarios, fundamentalmente el apartado a) y apartado d), ya que el rechazo de reclamaciones o quejas no están basados en causas objetivas si no en consideraciones completamente subjetivas e interpretables, ejemplo del apartado a) Que el objeto o contenido de la misma, por su escasa relevancia o entidad, carezca de fundamento... o apartado 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. Coartando el derecho de participación en el ámbito de la salud, si las reclamaciones son sobre el funcionamiento general del sistema sanitario y deben ser repetidas, como es el caso de la privatización indirecta a través de centros privados concertados, que por cierto en el nuevo proyecto de R.D ya se integran mucho más en la redacción de la definición ya son, centros sanitarios privados vinculados, cuando en la Orden regulatoria vigente que viene de hace 20 años se recoge como centros sanitarios privados concertados, un vínculo implica cierta dependencia, es evidente la evolución, que será en otros 20 años... En resumen, solo entendemos este proyecto de R.D, no con un fin técnico, si no con un fin político que busca reducir la posibilidad de reclamación o queja para los usuarios y usuarias, a través de encoger las posibilidades de acceso, no todo el mundo tiene DNI digital, ni cultura digital, ni debe estar obligado, además perfectamente se puede digitalizar un correo electrónico y esta opción se elimina también, pero sobre todo con el artículo 11. Admisiones. Además, también creo que, como toda transformación digital lo que se busca al final es reducir personal de atención al público. Por todo ello no estoy de acuerdo con este proyecto, la Orden vigente me parece más garantista que la nueva propuesta.</p>	<p>santiagoy o</p>
-------------------	---	------------------------

<p>Sanidad pública universal y de calidad</p>	<p>Como miembro de la Plataforma por lo Público de Villarrobledo y Comarca, entendemos la necesidad de digitalizar por cuestiones organizativas los procesos participativos, pero nunca debe ser a costa de reducir el máximo acceso posible de todas las personas y sus garantías. En la previa de proyecto de Real Decreto se hace mención a un marco de humanización en la asistencia sanitaria con la introducción de nuevas tecnologías, pero ser atendido por un programa y no por una persona no es precisamente algo más humano, además digitalización aleja la dialéctica, la comprensión y la empatía con el trabajador sanitario en cada Centro u Hospital relegando a los usuarios a simples números, es una observación de concepto sin más. Lo que me parece más grave dentro del proyecto de Real Decreto que vendrá a sustituir a la Orden 20 de febrero de 2003 que regula actualmente las reclamaciones, quejas, sugerencias e iniciativas, es el art. 11 Admisión de Reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias. Ya que primero este apartado no se encuentra en la actual Orden regulatoria, es algo nuevo que no tiene que ver con organización digitalizada, y segundo los criterios que indica este artículo son arbitrarios, fundamentalmente el apartado a) y apartado d), ya que el rechazo de reclamaciones o quejas no están basados en causas objetivas si no en consideraciones completamente subjetivas e interpretables, ejemplo del apartado a) Que el objeto o contenido de la misma, por su escasa relevancia o entidad, carezca de fundamento... o apartado 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. Coartando el derecho de participación en el ámbito de la salud, si las reclamaciones son sobre el funcionamiento general del sistema sanitario y deben ser repetidas, como es el caso de la privatización indirecta a través de centros privados concertados, que por cierto en el nuevo proyecto de R.D ya se integran mucho más en la redacción de la definición ya son, centros sanitarios privados vinculados, cuando en la Orden regulatoria vigente que viene de hace 20 años se recoge como centros sanitarios privados concertados, un vínculo implica cierta dependencia, es evidente la evolución, que será en otros 20 años...En resumen, solo entendemos este proyecto de R.D, no con un fin técnico, si no con un fin político que busca reducir la posibilidad de reclamación o queja para los usuarios y usuarias, a través de encoger las posibilidades de acceso, no todo el mundo tiene DNI digital, ni cultura digital, ni debe estar obligado, además perfectamente se puede digitalizar un correo electrónico y esta opción se elimina también, pero sobre todo con el artículo 11. Admisiones. Además, también creo que, como toda transformación digital lo que se busca al final es reducir personal de atención al público. Por todo ello no estoy de acuerdo con este proyecto, la Orden vigente me parece más garantista que la nueva propuesta.</p>	<p>Constance Martí Carrasco</p>
---	--	---------------------------------

<p>Sanidad pública universal y de calidad</p>	<p>Como miembro de la Plataforma por lo Público de Villarrobledo y Comarca, entendemos la necesidad de digitalizar por cuestiones organizativas los procesos participativos, pero nunca debe ser a costa de reducir el máximo acceso posible de todas las personas y sus garantías. En la previa de proyecto de Real Decreto se hace mención a un marco de humanización en la asistencia sanitaria con la introducción de nuevas tecnologías, pero ser atendido por un programa y no por una persona no es precisamente algo más humano, además digitalización aleja la dialéctica, la comprensión y la empatía con el trabajador sanitario en cada Centro u Hospital relegando a los usuarios a simples números, es una observación de concepto sin más. Lo que me parece más grave dentro del proyecto de Real Decreto que vendrá a sustituir a la Orden 20 de febrero de 2003 que regula actualmente las reclamaciones, quejas, sugerencias e iniciativas, es el art. 11 Admisión de Reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias. Ya que primero este apartado no se encuentra en la actual Orden regulatoria, es algo nuevo que no tiene que ver con organización digitalizada, y segundo los criterios que indica este artículo son arbitrarios, fundamentalmente el apartado a) y apartado d), ya que el rechazo de reclamaciones o quejas no están basados en causas objetivas si no en consideraciones completamente subjetivas e interpretables, ejemplo del apartado a) Que el objeto o contenido de la misma, por su escasa relevancia o entidad, carezca de fundamento... o apartado 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. Coartando el derecho de participación en el ámbito de la salud, si las reclamaciones son sobre el funcionamiento general del sistema sanitario y deben ser repetidas, como es el caso de la privatización indirecta a través de centros privados concertados, que por cierto en el nuevo proyecto de R.D ya se integran mucho más en la redacción de la definición ya son, centros sanitarios privados vinculados, cuando en la Orden regulatoria vigente que viene de hace 20 años se recoge como centros sanitarios privados concertados, un vínculo implica cierta dependencia, es evidente la evolución, que será en otros 20 años...En resumen, solo entendemos este proyecto de R.D, no con un fin técnico, si no con un fin político que busca reducir la posibilidad de reclamación o queja para los usuarios y usuarias, a través de encoger las posibilidades de acceso, no todo el mundo tiene DNI digital, ni cultura digital, ni debe estar obligado, además perfectamente se puede digitalizar un correo electrónico y esta opción se elimina también, pero sobre todo con el artículo 11. Admisiones. Además, también creo que, como toda transformación digital lo que se busca al final es reducir personal de atención al público. Por todo ello no estoy de acuerdo con este proyecto, la Orden vigente me parece más garantista que la nueva propuesta.</p>	<p>Robert</p>
---	--	---------------

<p>Proyecto Real Decreto</p>	<p>Como miembro de la Plataforma por lo Público de Villarrobledo y Comarca, entendemos la necesidad de digitalizar por cuestiones organizativas los procesos participativos, pero nunca debe ser a costa de reducir el máximo acceso posible de todas las personas y sus garantías. En la previa de proyecto de Real Decreto se hace mención a un marco de humanización en la asistencia sanitaria con la introducción de nuevas tecnologías, pero ser atendido por un programa y no por una persona no es precisamente algo más humano, además digitalización aleja la dialéctica, la comprensión y la empatía con el trabajador sanitario en cada Centro u Hospital relegando a los usuarios a simples números, es una observación de concepto sin más. Lo que me parece más grave dentro del proyecto de Real Decreto que vendrá a sustituir a la Orden 20 de febrero de 2003 que regula actualmente las reclamaciones, quejas, sugerencias e iniciativas, es el art. 11 Admisión de Reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias. Ya que primero este apartado no se encuentra en la actual Orden regulatoria, es algo nuevo que no tiene que ver con organización digitalizada, y segundo los criterios que indica este artículo son arbitrarios, fundamentalmente el apartado a) y apartado d), ya que el rechazo de reclamaciones o quejas no están basados en causas objetivas si no en consideraciones completamente subjetivas e interpretables, ejemplo del apartado a) Que el objeto o contenido de la misma, por su escasa relevancia o entidad, carezca de fundamento... o apartado 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. Coartando el derecho de participación en el ámbito de la salud, si las reclamaciones son sobre el funcionamiento general del sistema sanitario y deben ser repetidas, como es el caso de la privatización indirecta a través de centros privados concertados, que por cierto en el nuevo proyecto de R.D ya se integran mucho más en la redacción de la definición ya son, centros sanitarios privados vinculados, cuando en la Orden regulatoria vigente que viene de hace 20 años se recoge como centros sanitarios privados concertados, un vínculo implica cierta dependencia, es evidente la evolución, que será en otros 20 años...En resumen, solo entendemos este proyecto de R.D, no con un fin técnico, si no con un fin político que busca reducir la posibilidad de reclamación o queja para los usuarios y usuarias, a través de encoger las posibilidades de acceso, no todo el mundo tiene DNI digital, ni cultura digital, ni debe estar obligado, además perfectamente se puede digitalizar un correo electrónico y esta opción se elimina también, pero sobre todo con el artículo 11. Admisiones. Además, también creo que, como toda transformación digital lo que se busca al final es reducir personal de atención al público. Por todo ello no estoy de acuerdo con este proyecto, la Orden vigente me parece más garantista que la nueva propuesta.</p>	<p>Sofia</p>
------------------------------	--	--------------

<p>Proyecto Real Decreto</p>	<p>Como miembro de la Plataforma por lo Público de Villarrobledo y Comarca, entendemos la necesidad de digitalizar por cuestiones organizativas los procesos participativos, pero nunca debe ser a costa de reducir el máximo acceso posible de todas las personas y sus garantías. En la previa de proyecto de Real Decreto se hace mención a un marco de humanización en la asistencia sanitaria con la introducción de nuevas tecnologías, pero ser atendido por un programa y no por una persona no es precisamente algo más humano, además digitalización aleja la dialéctica, la comprensión y la empatía con el trabajador sanitario en cada Centro u Hospital relegando a los usuarios a simples números, es una observación de concepto sin más. Lo que me parece más grave dentro del proyecto de Real Decreto que vendrá a sustituir a la Orden 20 de febrero de 2003 que regula actualmente las reclamaciones, quejas, sugerencias e iniciativas, es el art. 11 Admisión de Reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias. Ya que primero este apartado no se encuentra en la actual Orden regulatoria, es algo nuevo que no tiene que ver con organización digitalizada, y segundo los criterios que indica este artículo son arbitrarios, fundamentalmente el apartado a) y apartado d), ya que el rechazo de reclamaciones o quejas no están basados en causas objetivas si no en consideraciones completamente subjetivas e interpretables, ejemplo del apartado a) Que el objeto o contenido de la misma, por su escasa relevancia o entidad, carezca de fundamento... o apartado 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. Coartando el derecho de participación en el ámbito de la salud, si las reclamaciones son sobre el funcionamiento general del sistema sanitario y deben ser repetidas, como es el caso de la privatización indirecta a través de centros privados concertados, que por cierto en el nuevo proyecto de R.D ya se integran mucho más en la redacción de la definición ya son, centros sanitarios privados vinculados, cuando en la Orden regulatoria vigente que viene de hace 20 años se recoge como centros sanitarios privados concertados, un vínculo implica cierta dependencia, es evidente la evolución, que será en otros 20 años...En resumen, solo entendemos este proyecto de R.D, no con un fin técnico, si no con un fin político que busca reducir la posibilidad de reclamación o queja para los usuarios y usuarias, a través de encoger las posibilidades de acceso, no todo el mundo tiene DNI digital, ni cultura digital, ni debe estar obligado, además perfectamente se puede digitalizar un correo electrónico y esta opción se elimina también, pero sobre todo con el artículo 11. Admisiones. Además, también creo que, como toda transformación digital lo que se busca al final es reducir personal de atención al público. Por todo ello no estoy de acuerdo con este proyecto, la Orden vigente me parece más garantista que la nueva propuesta.</p>	<p>Sofia</p>
------------------------------	--	--------------



<p>Proyecto Decreto Reclamaciones SESCAM</p>	<p>Como miembro de la Plataforma por lo Público de Villarrobledo y Comarca, entendemos la necesidad de digitalizar por cuestiones organizativas los procesos participativos, pero nunca debe ser a costa de reducir el máximo acceso posible de todas las personas y sus garantías. En la previa de proyecto de Real Decreto se hace mención a un marco de humanización en la asistencia sanitaria con la introducción de nuevas tecnologías, pero ser atendido por un programa y no por una persona no es precisamente algo más humano, además digitalización aleja la dialéctica, la comprensión y la empatía con el trabajador sanitario en cada Centro u Hospital relegando a los usuarios a simples números, es una observación de concepto sin más. Lo que me parece más grave dentro del proyecto de Real Decreto que vendrá a sustituir a la Orden 20 de febrero de 2003 que regula actualmente las reclamaciones, quejas, sugerencias e iniciativas, es el art. 11 Admisión de Reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias. Ya que primero este apartado no se encuentra en la actual Orden regulatoria, es algo nuevo que no tiene que ver con organización digitalizada, y segundo los criterios que indica este artículo son arbitrarios, fundamentalmente el apartado a) y apartado d), ya que el rechazo de reclamaciones o quejas no están basados en causas objetivas si no en consideraciones completamente subjetivas e interpretables, ejemplo del apartado a) Que el objeto o contenido de la misma, por su escasa relevancia o entidad, carezca de fundamento... o apartado 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. Coartando el derecho de participación en el ámbito de la salud, si las reclamaciones son sobre el funcionamiento general del sistema sanitario y deben ser repetidas, como es el caso de la privatización indirecta a través de centros privados concertados, que por cierto en el nuevo proyecto de R.D ya se integran mucho más en la redacción de la definición ya son, centros sanitarios privados vinculados, cuando en la Orden regulatoria vigente que viene de hace 20 años se recoge como centros sanitarios privados concertados, un vínculo implica cierta dependencia, es evidente la evolución, que será en otros 20 años...En resumen, solo entendemos este proyecto de R.D, no con un fin técnico, si no con un fin político que busca reducir la posibilidad de reclamación o queja para los usuarios y usuarias, a través de encoger las posibilidades de acceso, no todo el mundo tiene DNI digital, ni cultura digital, ni debe estar obligado, además perfectamente se puede digitalizar un correo electrónico y esta opción se elimina también, pero sobre todo con el artículo 11. Admisiones. Además, también creo que, como toda transformación digital lo que se busca al final es reducir personal de atención al público. Por todo ello no estoy de acuerdo con este proyecto, la Orden vigente me parece más garantista que la nueva propuesta.</p>	<p>Pierre</p>
--	--	---------------

<p>Decreto Recalamaciones SESCAM</p>	<p>Me parece muy acertado, pero considero que se debería de abrir a más ciudadanos, no sólo a los que tengan la firma electrónica, habría que buscar otras opciones que faciliten el acceso pues todos tenemos los mismos derechos de acceso a nuestra información. Por otro lado, creo que se debería tener en cuenta un derecho universal que es el de la accesibilidad cognitiva para todas las personas, que todos los ciudadanos no sólo puedan tener acceso, sino que además ese acceso sea accesible cognitivamente, en especial para aquellas personas que presentan limitaciones cognitivas o de otro tipo. Una comunicación accesible garantiza que se puedan cumplir los derechos y también obligaciones de todos los ciudadanos.</p> <p>También establecer algún sistema de seguimiento por parte del ciudadano para poder solventar cuestiones, ampliar información, saber del estado del procedimiento y tener <i>feedback</i> del mismo.</p>	<p>Mayte</p>
<p>Carencia de profesionales</p>	<p>Establecer mecanismos para evitar la carencia de profesionales sanitarios y mientras esto siga sucediendo optimizar la gestión de trabajo que se determina derivada de esa carencia. En mi centro de referencia veo que cuando no hay un profesional sanitario esto se deriva en un aumento en la carga asistencial de Atención Continuada, incluso para patologías que lo que precisan es una continuidad asistencial por un médico o médica, no por los que estén de guardia. Veo que dado que nos dicen que nuestro médico no está y no se sabe cuándo se cubrirá la consulta determinadas gestiones acaban suponiendo un aumento de la demanda en cupos ya llenos de primaria (bajas, derivaciones...) o cubrirla con suplencias cubiertas por los profesionales del mismo centro que tras pasar su consulta han de cubrir otra consulta en jornadas más cortas y menos abiertas para nuestras necesidades; a veces estas coberturas son erráticas por no coincidir en los horarios que el paciente tiene habitualmente (turnos que se abrieron de tarde y de buenas a primeras pasan a ser de mañana) o por discontinuidad de las mismas (unos días sí, otros no...) sin que el paciente tenga una información clara de cómo y cuándo le podrá atender un mismo profesional.</p>	<p>m_rosan</p>
<p>Como Jefe de proyecto de este aplicativo insto</p>	<p>Como Jefe de proyecto de este aplicativo insto a todas las partes implicadas, el uso de las herramientas de administración electrónica, para el buen uso de la aplicación, así como la dotación del personal y material, para el buen curso de la tramitación de los expedientes. Un cordial saludo.</p>	<p>Daniel Molina Gil</p>

<p>CCUCLM, quiere aportar su comentario al Decreto</p>	<p>A la vista de la redacción del Decreto, no se establece un Órgano de seguimiento de dichas reclamaciones, sugerencias, quejas, etc. Donde las asociaciones de consumidores y usuarios, podamos tener conocimiento, del tipo de cuestiones que se planteen. Consideramos necesario arbitrar un sistema de conocimiento de estas reclamaciones, para que podamos aportar nuestras experiencias y ayudar en la conciliación de las reclamaciones de los usuarios. También, para que el SESCAM, tenga un interlocutor, como en este caso es el Consejo de Consumidores y Usuarios. Atentamente, Pedro Romero Rodríguez Presidente Consejo de Consumidores y Usuarios de Castilla La Mancha.</p>	<p>CCUCLM</p>
<p>Consultar Historia Clínica SESCAM</p>	<p>Tener acceso a la historia clínica SESCAM estaría bien y sería de agradecer</p>	<p>toledana_1988.morena</p>
<p>Atención Primaria y pediatría</p>	<p>Me gustaría comunicar que la atención primaria en la localidad de Villacañas es bastante pobre con respecto al número de habitantes que hay.</p> <p>Además, la atención en pediatría es muy muy escasa. Con el gran número de niños que hay en la localidad es inconcebible que tengamos un pediatra y medio cuando necesitaríamos al menos dos o tres incluso.</p> <p>Así que si sirve de algo que mi petición quede reflejada lo agradecerá tanto a nivel personal como por el bien de mi localidad.</p>	<p>becufe82</p>
<p>Decreto reclamación SESCAM</p>	<p>Dado que un alto porcentaje de la población de Castilla la Mancha es de una edad en la que el manejo de las herramientas informáticas es complicado, debería implementarse un sistema más accesible a éste y otros colectivos, tales como, quejas telefónicas o posibilidad de presentación in situ en sus centros de salud. El hecho de tener que solicitar una firma electrónica, lo único que genera es que un gran número de quejas o reclamaciones no se formulan por la dificultad para realizarlas.</p>	<p>avelasco</p>
<p>Decreto Reclamaciones SESCAM</p>	<p>Como sugerencias y aportaciones al nuevo Decreto:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Se han de acotar mejor los plazos de respuesta.</li> <li>-Se debe facilitar el acceso a todos, es decir, como dice otra usuaria, a través de la clave PIN.</li> <li>-Se debería de publicar, seleccionados por centros o por motivos de reclamaciones, todas las sugerencias, reclamaciones, iniciativas y quejas, así como las contestaciones dadas por la administración, para que los ciudadanos supiéramos el grado de cumplimiento o de valoración de estas, ya que en muchas ocasiones la sensación de la gente, es que no sirven de nada porque en muchas ocasiones son respuestas tipo que en nada resuelven ni mejoran. Tal y como hace el defensor del pueblo para que las personas sepan lo que pasa tras interponer su queja.</li> </ul>	<p>VANESSA</p>

	<p>Actualmente se plantea la posibilidad de presentación: "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"</p> <p>Se debería facilitar la presentación dando opción a otras posibilidades, por ejemplo "Clave Pin", más al alcance de los ciudadanos.</p>	<p>Marisa</p>
<p>Decreto Reclamaciones Sescam</p>	<p>En líneas generales es una buena iniciativa, actualizada a los nuevos tiempos y simplificada. Buen proyecto y necesario.</p>	<p>Enrique Galindo</p>