

**INFORME FINAL DEL PROCESO PARTICIPATIVO SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS RECLAMACIONES, QUEJAS, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS DEL SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA.**

En cumplimiento de lo previsto en el artículo. 16.d), 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 finalizado el proceso participativo, previamente a la adopción de la decisión que ha sido objeto del mismo, se realiza este informe final en el que se recogen las conclusiones y opiniones finales adoptadas por los intervinientes.

**DESARROLLO DEL 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: 4/7/2023
- b. Fecha final: 18/7/2023

**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 email.

**CARACTERISCAS DE LOS PARTICIPANTES Y APORTACIONES:**

Los 18 comentarios se realizaron por 17 participantes, de los cuales 15 son personas físicas, 1 persona jurídica y 1 plataforma ciudadana, de acuerdo con los siguientes datos:

<b>Código Seguro De Verificación</b>	vXi8Sk1K3yA94NN+M1guWg==	<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 09:25:09
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	1/3
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/vXi8Sk1K3yA94NN%2BM1guWg%3D%3D">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/vXi8Sk1K3yA94NN%2BM1guWg%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).		



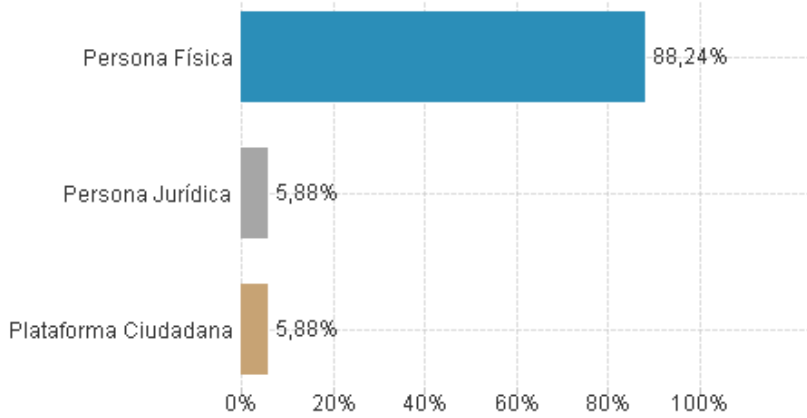


Gráfico 1: Porcentaje según tipo de usuario

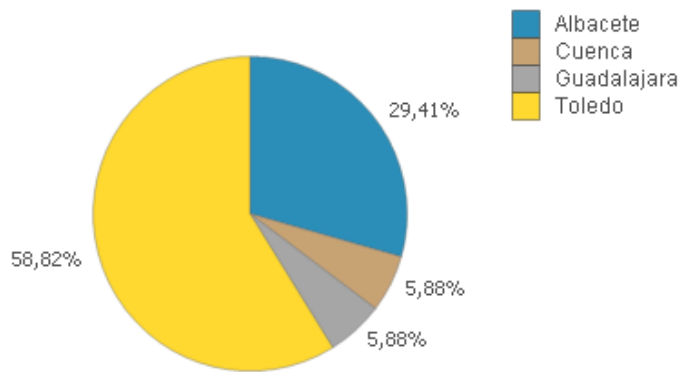


Gráfico 2. Porcentaje de participantes por provincias

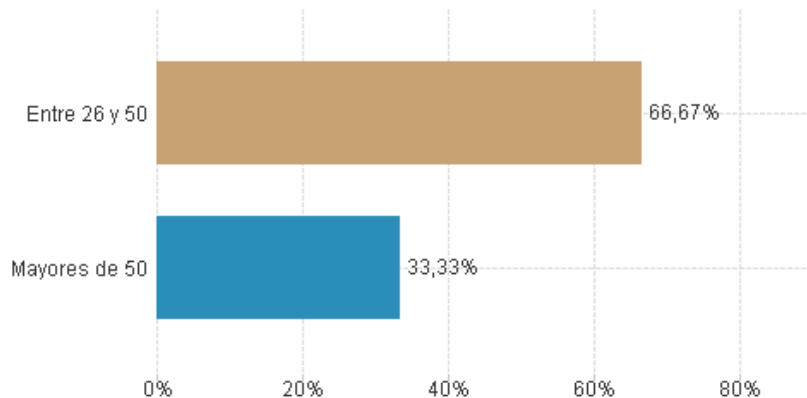


Gráfico 3. Porcentaje de participantes por grupos de edad

<b>Código Seguro De Verificación</b>	vXi8Sk1K3yA94NN+M1guWg==	<b>Estado</b>	Firmado	<b>Fecha y hora</b>	09/08/2023 09:25:09
<b>Firmado Por</b>	Maria Begoña Fernandez Valverde - Directora General de Cuidados y Calidad		<b>Página</b>	2/3	
<b>Observaciones</b>					
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/vXi8Sk1K3yA94NN%2BM1guWg%3D%3D">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/vXi8Sk1K3yA94NN%2BM1guWg%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).				



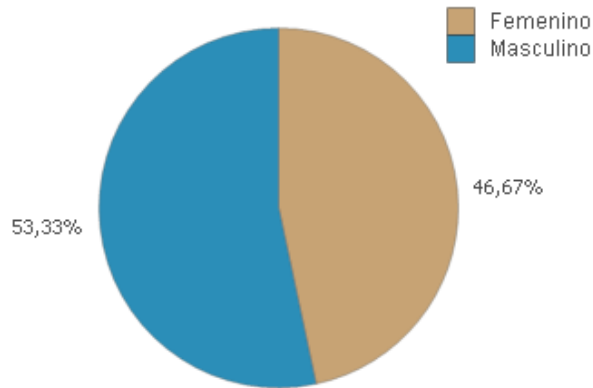


Gráfico 4. Porcentaje de participantes por sexo

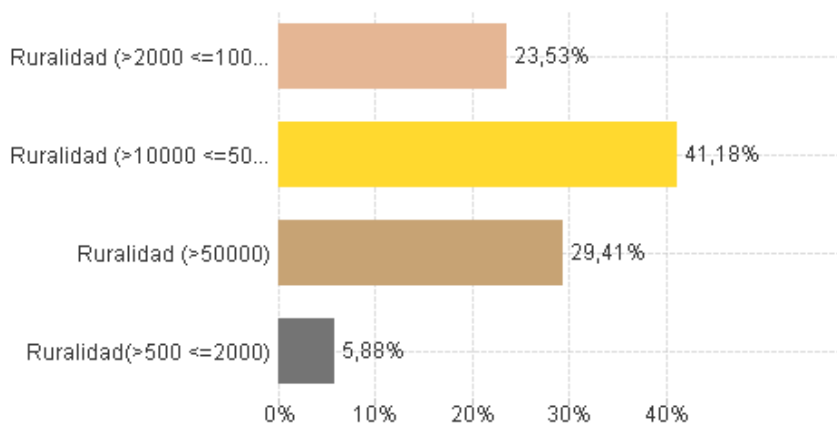


Gráfico 5. Porcentaje de participantes según tamaño de población (habitantes)

#### RELACIÓN DE APORTACIONES REALIZADAS Y VALORACIÓN DE LA MISMA:

En el **Anexo** que se adjunta a este informe, se especifican cada una de las aportaciones realizadas al Proceso participativo sobre el proyecto de Decreto por el que se regulan las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha, por líneas de participación, indicándose las aportaciones consideradas total o parcialmente y en el caso de no consideración la causa que lo motiva.

Código Seguro De Verificación	vXi8Sk1K3yA94NN+M1guWg==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	María Begoña Fernandez Valverde - Directora General de Cuidados y Calidad	Firmado	09/08/2023 09:25:09
Observaciones		Página	3/3
Uri De Verificación	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/vXi8Sk1K3yA94NN%2BM1guWg%3D%3D">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/vXi8Sk1K3yA94NN%2BM1guWg%3D%3D</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



**Modelo Anexo. Informe Final del Proceso Participativo sobre el Proyecto de Decreto por el que se regulan las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha,**

**Organismo: SESCAM**

Línea	Asunto	Comentario	Usuario	Denominación de la Plataforma	Denominación de la Entidad	Valoración de la aportación (seleccionar opción del desplegable en cada celda)	Motivos No Consideración (seleccionar opción del desplegable en cada celda)	Observaciones
<b>Línea 1 (denominación de la línea)</b>								
Línea 1 Proyecto de Decreto por el que se regulan las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha,	Comentarios al proyecto de decreto	La necesidad de digitalizar los procesos no ha ser a costa de reducir el acceso de todas las personas. Debería mencionarse la Ley 41/2002, de 14 nov, de autonomía del paciente.	RODRIGO GUTIÉRREZ FERNÁNDEZ			NO ACEPTADA	NO FUNDAMENTADA	El procedimiento digital no pretende reducir el acceso, sino que se trata de un método añadido a los establecidos en la Ley de Proc. Admto. La Ley 41/2000 estaba puesta y el Servicio Jurídico no consideró necesario citarla por estar contemplada la Ley 5/2010.
Línea 1 Proyecto de Decreto por el que se regulan las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha,	Proyecto Real Decreto	El Art. 11, admisión de reclamaciones, es nuevo y no tiene relación con la digitalización. Los motivos de rechazo son subjetivos e interpretables, lo que puede coartar el derecho de participación. La Orden vigente es más garantista que el decreto propuesto.	jon			ACEPTADA PARCIALMENTE		Se propone añadir al Art. 11.1.d que la reclamación sea presentada por la misma persona y sea susceptible de duplicidad.
Línea 1 Proyecto de Decreto por el que se regulan las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha,	Sugerencia	(Plataforma por lo público de Villarrobledo y comarca). El Art. 11, admisión de reclamaciones es nuevo y no tiene relación con la digitalización. Los motivos de rechazo son subjetivos e interpretables, lo que puede coartar el derecho de participación. El fin de la digitalización no es técnico, sino político y busca reducir el personal de atención a l público. La Orden vigente es más garantista que el decreto propuesto.	santiagoyo			ACEPTADA PARCIALMENTE		El procedimiento digital no pretende reducir el acceso, sino que se trata de un método añadido a los establecidos en la Ley de Proc. Admto. La Ley 41/2000 estaba puesta y el Servicio Jurídico no consideró necesario citarla.Se propone añadir al Art. 11.1.d que la reclamación sea presentada por la misma persona y sea susceptible de duplicidad.
Línea 1 Proyecto de Decreto por el que se regulan las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha,	Sanidad pública universal y de calidad	(Plataforma por lo público de Villarrobledo y comarca). El Art. 11, admisión de reclamaciones es nuevo y no tiene relación con la digitalización. Los motivos de rechazo son subjetivos e interpretables, lo que puede coartar el derecho de participación. El fin de la digitalización no es técnico, sino político y busca reducir el personal de atención a l público. La Orden vigente es más garantista que el decreto propuesto.	Constance Martí Carrasco			ACEPTADA PARCIALMENTE		El procedimiento digital no pretende reducir el acceso, sino que se trata de un método añadido a los establecidos en la Ley de Proc. Admto. La Ley 41/2000 estaba puesta y el Servicio Jurídico no consideró necesario citarla.Se propone añadir al Art. 11.1.d que la reclamación sea presentada por la misma persona y sea susceptible de duplicidad.
Línea 1 Proyecto de Decreto por el que se regulan las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha,	Sanidad pública universal y de calidad	(Plataforma por lo público de Villarrobledo y comarca). El Art. 11, admisión de reclamaciones es nuevo y no tiene relación con la digitalización. Los motivos de rechazo son subjetivos e interpretables, lo que puede coartar el derecho de participación. El fin de la digitalización no es técnico, sino político y busca reducir el personal de atención a l público. La Orden vigente es más garantista que el decreto propuesto.	Robert			ACEPTADA PARCIALMENTE		El procedimiento digital no pretende reducir el acceso, sino que se trata de un método añadido a los establecidos en la Ley de Proc. Admto. La Ley 41/2000 estaba puesta y el Servicio Jurídico no consideró necesario citarla.Se propone añadir al Art. 11.1.d que la reclamación sea presentada por la misma persona y sea susceptible de duplicidad.
Línea 1 Proyecto de Decreto por el que se regulan las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha,	Proyecto Real Decreto	(Plataforma por lo público de Villarrobledo y comarca). El Art. 11, admisión de reclamaciones es nuevo y no tiene relación con la digitalización. Los motivos de rechazo son subjetivos e interpretables, lo que puede coartar el derecho de participación. El fin de la digitalización no es técnico, sino político y busca reducir el personal de atención a l público. La Orden vigente es más garantista que el decreto propuesto.	Sofia			ACEPTADA PARCIALMENTE		El procedimiento digital no pretende reducir el acceso, sino que se trata de un método añadido a los establecidos en la Ley de Proc. Admto. La Ley 41/2000 estaba puesta y el Servicio Jurídico no consideró necesario citarla.Se propone añadir al Art. 11.1.d que la reclamación sea presentada por la misma persona y sea susceptible de duplicidad.
Línea 1 Proyecto de Decreto por el que se regulan las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha,	Proyecto Real Decreto	(Plataforma por lo público de Villarrobledo y comarca). El Art. 11, admisión de reclamaciones es nuevo y no tiene relación con la digitalización. Los motivos de rechazo son subjetivos e interpretables, lo que puede coartar el derecho de participación. El fin de la digitalización no es técnico, sino político y busca reducir el personal de atención a l público. La Orden vigente es más garantista que el decreto propuesto.	Sofia			ACEPTADA PARCIALMENTE		El procedimiento digital no pretende reducir el acceso, sino que se trata de un método añadido a los establecidos en la Ley de Proc. Admto. La Ley 41/2000 estaba puesta y el Servicio Jurídico no
Línea 1 Proyecto de Decreto por el que se regulan las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha,	Proyecto Decreto Reclamaciones SESCAM	(Plataforma por lo público de Villarrobledo y comarca). El Art. 11, admisión de reclamaciones es nuevo y no tiene relación con la digitalización. Los motivos de rechazo son subjetivos e interpretables, lo que puede coartar el derecho de participación. El fin de la digitalización no es técnico, sino político y busca reducir el personal de atención a l público. La Orden vigente es más garantista que el decreto propuesto.	Pierre			ACEPTADA PARCIALMENTE		El procedimiento digital no pretende reducir el acceso, sino que se trata de un método añadido a los establecidos en la Ley de Proc. Admto. La Ley 41/2000 estaba puesta y el Servicio Jurídico no consideró necesario citarla.Se propone añadir al Art. 11.1.d que la reclamación sea presentada por la misma persona y sea susceptible de duplicidad.
Línea 1 Proyecto de Decreto por el que se regulan las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha,	Decreto Reclamaciones SESCAM	Se debería abrir a más ciudadanos y no solo a los que tengan firma electrónica. Y establecer forma de seguimiento del procedimiento por parte ciudadanos.	Mayte			NO ACEPTADA	NO FUNDAMENTADA	El procedimiento digital no pretende reducir el acceso, sino que se trata de un método añadido a los establecidos en la Ley de Proc. Admto. Esto viene reflejado en el artículo 9.
Línea 1 Proyecto de Decreto por el que se regulan las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha,	Carencia de profesionales	Establecer mecanismos para evitar la carencia de profesionales sanitarios y se cubran con suplencias cuando no estén.	m_rosan			NO ACEPTADA	FUERA DEL OBJETO DE LA NORMA	No corresponde con el decreto. Es una reclamación o sugerencia sobre otro tema.
Línea 1 Proyecto de Decreto por el que se regulan las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha,	Como Jefe de proyecto de este aplicativo insto	Insta al uso de la herramienta electrónica por las partes implicadas y la dotación de personal y material.	Daniel Molina Gil			ACEPTADA		Ratifica el objeto del decreto.
Línea 1 Proyecto de Decreto por el que se regulan las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha,	CCUCLM, quiere aportar su comentario al Decreto	Se debe establecer un Órgano de seguimiento donde las asociaciones de consumidores y usuarios puedan tener conocimiento y poder arbitrar y ayudar a la conciliación y sirva de interlocutor con el Sescam.	CCUCLM			NO ACEPTADA	FUERA DEL OBJETO DE LA NORMA	Las normas de Consumidores y Usuarios son ajenas a este decreto.
Línea 1 Proyecto de Decreto por el que se regulan las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha,	Consultar Historia Clínica SESCAM	Acceder a la Historia Clínica digital del Sescam.	toledana_1988.morena			NO ACEPTADA	FUERA DEL OBJETO DE LA NORMA	No corresponde con el decreto. Es una sugerencia sobre otro tema.
Línea 1 Proyecto de Decreto por el que se regulan las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha,	Atencion Primaria y pediatría	La Atención Primaria y la atención pediátrica en la localidad de Villacañas son bastante pobre y escasa.	becufe82			NO ACEPTADA	FUERA DEL OBJETO DE LA NORMA	No corresponde con el decreto. Es una sugerencia.sobre otro tema.
Línea 1 Proyecto de Decreto por el que se regulan las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha,	Decreto reclamación SESCAM	Debería implementarse que se pudiera presentar reclamaciones por medios más asequibles: telefónicamente o presencialmente en centros de salud, sin necesitar firma electrónica.	avelasco			NO ACEPTADA	CONVERGE CON OTRA MEDIDA	La presentación electrónica es un formato añadido a la presentación por las vías de la Ley de Procedimiento Administrativo. La presentación presencial viene reflejada en el artículo 9.1.b, pero se ofrece atención telefónica y asesoramiento.
Línea 1 Proyecto de Decreto por el que se regulan las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha,	Decreto Reclamaciones SESCAM	Acortar más los plazos de respuesta. Facilitar el acceso a clave PIN. Publicar las reclamaciones y sus respuestas para conocimiento y valoración de los ciudadanos. Muchas veces son respuestas tipo que no resuelven.	VANESSA			NO ACEPTADA	NO FUNDAMENTADA	El volumen de reclamaciones y la necesidad de averiguaciones dificulta acortar los plazos. Aún así son plazos máximos. Publicar respuestas iría contra la Ley de Protección de datos, si se publican informes mensualmente de las reclamaciones, motivos, servicios reclamados.

Línea 1 Proyecto de Decreto por el que se regulan las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha,		Se debería facilitar más el acceso a la Clave PIN a los ciudadanos para presentar reclamaciones telemáticas.	Marisa			NO ACEPTADA	CONVERGE CON OTRA MEDIDA	El dar acceso a clave o firma electrónica no depende del Sescam. Además la ley de prop. Admtvo exige la identificación de la persona que presente la reclamación. El acceso a diferentes recursos de Sescam si se puede realizar con clave pin.
Línea 1 Proyecto de Decreto por el que se regulan las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha,	Decreto Reclamaciones Sescam	Buena iniciativa, actualizada y simplificada.	Enrique Galindo			ACEPTADA		Ratifica el decreto