

DECRETO .../2023, POR EL QUE SE REGULAN LAS RECLAMACIONES, QUEJAS, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS DEL SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)

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.

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.

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, establece en su artículo 12.2 que se facilitará a todos los usuarios información sobre sugerencias y reclamaciones.

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 las actividades y servicios desarrollados en los centros 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 las personas 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 un Título preliminar, dos capítulos, una disposición transitoria única, una disposición derogatoria única, dos disposiciones finales y dos anexos. El título preliminar 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 capítulo 1 regula el procedimiento, la presentación, admisión, denuncias, análisis, tramitación, resolución y notificación, archivo, e información en la gestión de las reclamaciones quejas, iniciativas y sugerencias. El capítulo 2 regula sistemas para la evaluación de la satisfacción y el seguimiento, que constituyen un 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, 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 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 PRELIMINAR

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1. Objeto

1. El presente decreto tiene por objeto regular la presentación y tramitación de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias que se formulen en relación al funcionamiento de las actividades y servicios desarrollados en los centros sanitarios

dependientes o vinculados al Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (en adelante SESCAM).

2. El objetivo que se persigue es facilitar el acercamiento del SESCAM 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.

2. Podrá acogerse a este decreto cualquier persona usuaria, tanto del SESCAM, 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 los supuestos anteriores, que se regirán por su normativa específica, y serán remitidas por la unidad receptora al órgano competente.

Artículo 3. *Definiciones*

1. *A efectos de este decreto se entiende por:*

a. 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.

b. 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.

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

d. 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.

e. 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 a este, así como personas que no sean sujeto de dichos procesos.

2. 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.

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 (SIAP), quien gestionará las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias.
2. Las personas responsables del SIAP, tendrán la competencia de acusar recibo, analizar y comunicar 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.

CAPÍTULO 1

TRATAMIENTO 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 los Anexos 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 todas las personas interesadas. 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, firmados según proceda. La persona interesada podrá aportar también documentos o información adicionales, uniéndolos al escrito de formulación o bien en formato digital.
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. Las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias podrán presentarse a través de la sede electrónica de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (<http://www.jccm.es>), así como en la web del SESCAM (<http://sescam.castillalamancha.es>), y en los registros o lugares especificados en el artículo 16 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y, en su caso, en los centros sanitarios privados vinculados a la red asistencial del SESCAM.
2. Los centros sanitarios del SESCAM vendrán obligados a utilizar medios y soportes que sigan los principios de accesibilidad universal y, en su caso, otros medios alternativos que garanticen el acceso en condiciones de igualdad.

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 algún 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 a la persona interesada 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 a la persona interesada 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.

Artículo 12. *Análisis y tramitación de las Reclamaciones, Quejas, Iniciativas y Sugerencias*

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 en materia de información y atención a personas, del SESCAM (en adelante Dirección General competente) será el encargado de tramitar las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias que:

a. Afecten a centros vinculados a la red asistencial del SESCAM o concertados.

- b. Se hayan interpuesto ante el Defensor del Pueblo.
 - c. Afecten a varias Gerencias.
- 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. Resolución de las Reclamaciones, Quejas, Iniciativas y Sugerencias

- 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 la Dirección General competente.

Artículo 14. Notificación

- 1.** La respuesta, debidamente motivada, se notificará a la persona usuaria, conteniendo las medidas de seguimiento adoptadas en caso de que se estime necesario.
- 2.** La notificación se realizará por los medios establecidos en la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- 3.** Se valorará el grado de satisfacción con la resolución adoptada y las gestiones realizadas, mediante sistemas de evaluación de la misma.
- 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, 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 competente, 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 las personas usuarias. Estos procedimientos se llevarán a cabo por la Dirección General competente, así como por parte de las Gerencias.

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

La Dirección General competente, 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 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.

Disposición transitoria única. *Reclamaciones, quejas y sugerencias en tramitación*

A las Reclamaciones, Quejas, Iniciativas y Sugerencias que se hallen en tramitación en el momento de la entrada en vigor del presente decreto, les será de aplicación la anterior Orden de 20 de febrero de 2003, de la Consejería de Sanidad, de las Reclamaciones, Quejas, Iniciativas y Sugerencias y su modificación por la Orden de 29 de enero de 2013, en tanto no se produzca su resolución.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa*

Queda 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 las demás disposiciones de igual o inferior rango en lo que se opongan a lo establecido en este decreto.

Disposición final primera. *Habilitación competencial*

Se autoriza a la persona titular de la Dirección Gerencia del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha, para dictar cuantos actos y resoluciones sean necesarios para el desarrollo y ejecución del presente decreto.

Disposición final segunda. *Entrada en vigor*

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