

MEMORIA JUSTIFICATIVA DEL DECRETO DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD, POR EL QUE SE REGULAN LAS RECLAMACIONES, QUEJAS, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS DEL SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 36.2 de la Ley 11/2003, de 25 de septiembre, del Gobierno y, del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha, y en el punto 3.1.1.d) de las Instrucciones sobre régimen administrativo del Consejo de Gobierno de Castilla-La Mancha de 25 de julio de 2017, se elabora la presente memoria justificativa sobre el Decreto por el que se regulan las reclamaciones, quejas, Iniciativas y sugerencias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM).

1. Motivación

El derecho a utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias en los plazos previstos viene establecido en la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad en su artículo 10.12. Por otra parte, hasta la fecha, la gestión de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias se gestionan por la Orden de 20 de febrero de 2003, modificada por la Orden de 29 de enero de 2013. Por tanto, se considera la necesidad de actualizar la gestión de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias y que esta sea a través de un decreto que recoja y actualice las formulaciones y solicitudes por parte de personas, teniendo en cuenta, básicamente, los siguientes motivos:


- a. La Orden citada es anterior a la Ley 5/2010, de 24 de junio, sobre derechos y deberes en materia de salud de Castilla-La Mancha, que recoge en su Artículo 42 que toda persona tiene 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. Por tanto, lo correcto es publicar una nueva normativa en forma de decreto que emane de dicha Ley.
- b. Asimismo, dicha orden es anterior a la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas que regula los requisitos de los actos administrativos.
- c. Con los tiempos, la forma de relación con la administración ha evolucionado, estableciéndose nuevas formas de gestión e interrelación de las personas con la administración, como es la administración digital a través de medios telemáticos.
- d. Necesidad de incluir junto a iniciativas y sugerencias, los agradecimientos, carente en la Orden y a demanda de las personas usuarias.
- e. Necesidad de flexibilizar la gestión y actualizar los formularios de solicitud y los plazos establecidos, especificando el procedimiento y los órganos responsables de la gestión.
- f. Posibilidad de inadmitir reclamaciones o quejas que resulten ofensivas o atenten contra la dignidad de profesionales y funcionarios o contengan insultos o falta de respeto.



Castilla-La Mancha



Avda. Río Guadiana - 45071 TOLEDO

Código Seguro De Verificación	634C-3177-3971P7A49-7474	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Monserrat Hernandez Luengo	Firmado	24/10/2023 12:53:41	
Observaciones		Página	1/3	
Url De Verificación	https://sescam.jccm.es/verifirma/code/634C-3177-3971P7A49-7474			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			

Además, el Plan de Salud Horizonte 2025 es el instrumento de planificación estratégica, dirección y coordinación del Sistema Sanitario de Castilla-La Mancha. Establece entre sus principales objetivos la necesidad de una gestión eficiente de los recursos, una introducción adecuada de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs), el reciclaje y la motivación del factor humano.

Por todo ello, se pone de manifiesto la necesidad de la actualización del procedimiento de gestión de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias sobre el funcionamiento de centros, servicios y establecimientos Sanitarios de Castilla-La Mancha.

2. Objetivos

El objetivo del decreto por el que se regulan las reclamaciones, quejas, Iniciativas y Sugerencias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM) es garantizar la seguridad jurídica sobre la necesidad de recoger la gestión y el procedimiento de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias que presentan personas sobre el funcionamiento de los centros, servicios y establecimientos de los establecimientos sanitarios de Castilla-La Mancha, incorporando nuevas formas de gestión y tramitación electrónica, introduciendo la posibilidad de agradecimientos y mejorando los plazos de respuesta y las competencias en respuestas a la ciudadanía.

3. Alternativas

- El mantenimiento de la actual Orden de 20 de febrero de 2003, y su modificación por la Orden de 29 de enero de 2013, no garantizaría de forma conveniente la atención a personas usuarias que podrían interponer reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias sin la debida identificación, a través de diversas formas de acceso no reguladas, sin tener en cuenta el procedimiento establecido en la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Asimismo, no sería posible la existencia de un modelo normalizado de reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias, ni la posibilidad de presentación por vía telemática, en aras de la cada vez más necesidad de la tramitación electrónica.
- Tampoco se garantizaría un trato respetuoso a profesionales que atiendan a las personas usuarias o participen en el procedimiento, al tener que admitir reclamaciones o quejas que resulten ofensivas o atenten contra la dignidad de profesionales y personas funcionarias que contengan insultos o faltas de respeto.
- En la actual Orden no se facilita la presentación de agradecimientos de personas usuarias del sistema sanitario a profesionales por el buen trato recibido, opción que facilita el nuevo formulario del nuevo decreto.

4. Normas que se derogan en el decreto

- Orden de 20 de febrero de 2003, de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios, centros y establecimientos del Servicio de Salud

Código Seguro De Verificación	634C-3177-3971P7A49-7474	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Monserrat Hernandez Luengo	Firmado	24/10/2023 12:53:41
Observaciones		Página	2/3
Url De Verificación	https://sescam.jccm.es/verifirma/code/634C-3177-3971P7A49-7474		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



de Castilla-La Mancha.

- Orden de 29 de enero de 2013, de modificación de la Orden de 20 de febrero de 2003.

5. Análisis de impactos

El decreto por el que se regulan las reclamaciones, quejas, Iniciativas y Sugerencias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM), regulariza las nuevas formas de tramitación electrónica, supone una mejora directa en la gestión de estas y se adapta a la Ley 5/2010, de 24 de junio, sobre derechos y deberes en materia de salud de Castilla-La Mancha y a la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

5.1. Impacto económico-presupuestario

El decreto no conllevaría para la Administración cargas económicas, ya que la gestión supone una continuidad de procedimientos ya implantados, y la actualización al nuevo tramitador informático se emplea con asiduidad en el resto de organismos de la Junta de Castilla-La Mancha, sin que suponga una inversión nueva.

5.2. Cargas para la administración

El decreto no supone cargas administrativas adicionales, al no requerir de medios materiales distintos de los ya existentes.

5.3. Impacto en la infancia y en la adolescencia

El decreto no contiene, ni en el fondo ni en la forma, ninguna medida, que pudiera afectar negativamente a la infancia y a la adolescencia. Se puede concluir que la valoración del impacto de esta norma sobre la infancia y la adolescencia es nula, a efectos de lo establecido en el artículo 22 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil, modificada por Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.

5.4. Impacto en la familia


No se aprecia impacto en la familia, de acuerdo con la regulación contenida en la disposición adicional décima de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas.

LA DIRECTORA GENERAL DE CUIDADOS Y CALIDAD

Montserrat Hernández Luengo



Avda. Río Guadiana - 45071 TOLEDO

Código Seguro De Verificación	634C-3177-3971P7A49-7474	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Monserrat Hernandez Luengo	Firmado	24/10/2023 12:53:41	
Observaciones		Página	3/3	
Url De Verificación	https://sescam.jccm.es/verifirma/code/634C-3177-3971P7A49-7474			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			