

INFORME DE IMPACTO POR RAZÓN DE GÉNERO 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)

El decreto de las Reclamaciones, Quejas, Iniciativas y Sugerencias sobre el funcionamiento de los centros, servicios y establecimientos del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha incorpora diferentes estrategias y medidas que pueden favorecer la igualdad de género. Si bien es cierto que las medidas establecidas en el decreto aparentemente no tienen un impacto diferenciado entre hombres y mujeres, la implementación práctica del decreto generará un impacto diferenciado en materia de género.

En el periodo de 2015 a 2023, se ha podido comprobar que los principales motivos de las reclamaciones están vinculados con las citaciones, demoras en la asistencia y lista de espera. Los datos comparativos en los últimos dos años, reflejan que los motivos de reclamación 2021-2023 más frecuentes son: citaciones, demora en la asistencia, disconformidad con la asistencia o tratamientos recibidos, lista de espera y organización y normas. La transversalización de la perspectiva de género en el análisis de los motivos de reclamaciones y establecimiento de planes de mejora, permitirá dar una respuesta acorde a las necesidades de hombres y mujeres usuarias de los servicios del SESCAM.

En ese sentido, el presente decreto tiene un impacto diferenciado en razón de género, el cual se materializará a través de la aplicación de los artículos 17, 18 y 19, a través de los que se regula la satisfacción de las personas, el seguimiento de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias, así como la mejora continua. En primer lugar, los sistemas informáticos a través de los que se da seguimiento a las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias, permiten obtener información diferenciada por sexo; con esta medida se da cumplimiento al artículo 7 de la Ley 12/2010, de 18 de noviembre, de igualdad entre mujeres y hombres de Castilla-La Mancha.

La información estadística que proporciona el sistema informático, permite conocer cuáles son los motivos de reclamación y las sugerencias desagregadas por sexo, así como los agradecimientos que formulan hombres y mujeres, motivadas por el uso de los servicios sanitarios proporcionados por el SESCAM. Conocer esta información permite identificar las problemáticas, necesidades, sugerencias y buenas prácticas diferenciadas por sexo en el SESCAM.

Disponer de esta información permitirá, en primer término, el aprovechamiento de una estrategia de comunicación y proximidad entre el SESCAM y la población, componente que supone un avance en la recogida de necesidades, identificación de conductas que pueden constituir buenas y malas prácticas en la atención sanitaria con perspectiva de género.

En segundo lugar, el análisis y explotación de la información recabada a través de sistemas informáticos, permite el establecimiento de procesos de mejora continua. Este decreto en su artículo 19 establece los parámetros para llevar a cabo procesos de esta naturaleza, a través del establecimiento de planes de mejora en caso de documentar malas prácticas en las actuaciones en centros, servicios y establecimientos del SESCAM, lo cual incidirá



Castilla-La Mancha



Avda. Río Guadiana - 45071 TOLEDO

Código Seguro De Verificación	5549-754C-6C77P726A-7477	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Monserrat Hernandez Luengo	Firmado	24/10/2023 12:53:35
Observaciones		Página	1/2
Url De Verificación	https://sescam.jccm.es/verifirma/code/5549-754C-6C77P726A-7477		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



positivamente en la prevención y erradicación de violencia institucional, además de ser una herramienta eficaz para conocer las áreas en las que es necesario llevar a cabo acciones de mejora. Aunado a ello, se podrán documentar buenas prácticas llevadas a cabo por el personal del SESCAM e incorporarlas en protocolos y guías de actuación a fin de incentivar su uso y mejorar la atención proporcionada.


En la implementación del decreto se deberá observar el principio de transversalidad de género, el cual implica la incorporación de la perspectiva de género, integrando el principio de igualdad de género en todas las políticas y programas, a todos los niveles, y en la planificación, ejecución y evaluación de la acción pública. De conformidad con el artículo 8 de la Ley 12/2010, de 18 de noviembre, de igualdad entre mujeres y hombres de Castilla-La Mancha.

La implementación de este decreto contribuirá a dar cumplimiento al II Plan Estratégico para la Igualdad de Oportunidades entre Mujeres y Hombres de Castilla-La Mancha 2019-2024, en particular en las medidas:

- E1A2M1 Sistemas de recogida de información de la variable sexo y otras variables, especialmente aquellas que puedan generar discriminación múltiple, en registros, estadísticas, encuestas, formularios páginas web, redes sociales, etc.
- E1A2M2 Informes, investigaciones y estudios que incorporen un análisis sobre la situación de las mujeres con perspectiva de género y posibiliten un mayor conocimiento de las diferencias en los valores, roles, situaciones, condiciones, aspiraciones y necesidades de las mujeres y los hombres en la región.

LA DIRECTORA GENERAL DE CUIDADOS Y CALIDAD

Montserrat Hernández Luengo

Código Seguro De Verificación	5549-754C-6C77P726A-7477	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Montserrat Hernandez Luengo	Firmado	24/10/2023 12:53:35	
Observaciones		Página	2/2	
Uri De Verificación	https://sescam.jccm.es/verifirma/code/5549-754C-6C77P726A-7477			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			