

INFORME SOBRE RACIONALIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y REDUCCIÓN DE CARGAS SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS RECLAMACIONES, QUEJAS, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS DEL SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM).


Visto el proyecto de Decreto por el que se regulan las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM), se emite el siguiente

INFORME

I. PROCEDENCIA DEL INFORME

El presente informe se emite en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 34.1 a) del Decreto 69/2012, de 29/03/2012, por el que se regulan las actuaciones sobre calidad de los servicios públicos en la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, según el cual, por las Secretarías Generales o Secretarías Generales Técnicas de las distintas Consejerías, se designará una persona coordinadora de Simplificación, Actualización e Inventario de Procedimientos, correspondiéndole entre otras funciones, la de emitir Informe sobre la adecuación de los procedimientos nuevos a la normativa sobre racionalización de los procedimientos y reducción de cargas administrativas.

Asimismo de conformidad con lo dispuesto en el punto 3.1.1c) 4º de las Instrucciones sobre el Régimen administrativo del Consejo de Gobierno, de 25 de julio de 2017, los proyectos de disposiciones generales de naturaleza reglamentaria contendrán la siguiente documentación: *“Desde el punto de vista de la simplificación administrativa y la reducción de cargas, deberán incluir-comparando la normativa preexistente y la que se propone- la medición concreta de las cargas eliminadas y los trámites que se han simplificado”*.

Código Seguro De Verificación	4E49-5235-546FP5636-426C	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Elena Fernández Lorenzo	Firmado	30/10/2023 16:45:01	
Observaciones		Página	1/7	
Url De Verificación	https://sescam.jccm.es/verifirma/code/4E49-5235-546FP5636-426C			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			

II. CONTENIDO PROCEDIMENTAL Y ANÁLISIS DE LAS CARGAS ADMINISTRATIVAS.

El Decreto tiene por objeto regular la presentación y tramitación de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias que se formulen en relación con el funcionamiento de las actividades y servicios desarrollados en los centros sanitarios dependientes o vinculados al Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM).

El Decreto incorpora las nuevas formas de gestión y tramitación electrónica, introduciendo la posibilidad de presentar agradecimientos y mejorando los plazos de respuesta, a través de dos procedimientos que ya están creados y que se identificarán en el catálogo de procedimientos y trámites del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha como:


Procedimiento.... "RECLAMACIONES Y QUEJAS SOBRE ASISTENCIA SANITARIA."

Procedimiento.... "INCIATIVAS Y SUGERENCIAS SOBRE ASISTENCIA SANITARIA."

Para lograr la valoración y comparación de las cargas administrativas, tenemos que tener en cuenta:

a) **Ámbito del Decreto.**

El Decreto se extiende a todas las instituciones sanitarias dependientes del SESCAM, centros sanitarios privados vinculados a la red hospitalaria del

Código Seguro De Verificación	4E49-5235-546FP5636-426C	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Elena Fernández Lorenzo	Firmado	30/10/2023 16:45:01	
Observaciones		Página	2/7	
Url De Verificación	https://sescam.jccm.es/verifirma/code/4E49-5235-546FP5636-426C			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			

SESCAM, o concertados, y podrá acogerse a este Decreto cualquier persona usuaria, tanto del SESCAM como de los centros sanitarios privados vinculados.

b) Requisitos de los interesados.

Podrá acogerse a este Decreto, cualquier persona usuaria, tanto del SESCAM, como de los centros sanitarios privados vinculados.


A efectos de este Decreto se entiende por 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.

Las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias, se formularán por escrito, en formato electrónico o en papel, conforme al modelo establecido en los Anexos del decreto y 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.

c) Inicio del procedimiento: la solicitud.

Las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias, podrán ser formuladas a título individual o en grupo. En este último caso, se deberán aportar los datos

Código Seguro De Verificación	4E49-5235-546FP5636-426C	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Elena Fernández Lorenzo	Firmado	30/10/2023 16:45:01
Observaciones		Página	3/7
Uri De Verificación	https://sescam.jccm.es/verifirma/code/4E49-5235-546FP5636-426C		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		




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.

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.

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.

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.

Se exige en el formulario de reclamaciones y quejas sobre asistencia sanitaria, los datos de la persona reclamante, debiendo indicar en calidad de quien lo realiza, los datos del paciente (incluido el dato de historia clínica) en caso de no coincidir con la persona reclamante, los datos de la persona representante, los motivos de la reclamación, así como los datos adicionales de declaración responsable y autorizaciones.

Código Seguro De Verificación	4E49-5235-546FP5636-426C	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Elena Fernández Lorenzo	Firmado	30/10/2023 16:45:01	
Observaciones		Página	4/7	
Uri De Verificación	https://sescam.jccm.es/verifirma/code/4E49-5235-546FP5636-426C			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			

Se exige en el formulario de iniciativas y sugerencias sobre asistencia sanitaria, los datos de la persona que realiza la iniciativa, sugerencia o agradecimiento, datos del representante en su caso, y motivo de la solicitud.

Si la reclamación, queja, iniciativa y sugerencia no reuniera los requisitos establecidos en el 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.


d) Documentación.

Junto a las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias podrá presentarse cualquier documentación que el interesado considere necesaria para motivar su petición, no existiendo obligación concreta al respecto.

Se podrá requerir, no obstante, 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.

e) Plazo de resolución y sentido del silencio administrativo.

El plazo máximo para la respuesta será de treinta días hábiles, contados a partir del día siguiente a su presentación. No obstante, este plazo sólo deberá agotarse si resulta estrictamente necesario para una correcta tramitación y resolución.

Código Seguro De Verificación	4E49-5235-546FP5636-426C	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Elena Fernández Lorenzo	Firmado	30/10/2023 16:45:01	
Observaciones		Página	5/7	
Uri De Verificación	https://sescam.jccm.es/verifirma/code/4E49-5235-546FP5636-426C			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			

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.

f) Competencia.

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.

La competencia para resolver las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias que afecten a centros vinculados a la red asistencial del SESCAM o concertados, se haya interpuesto ante el Defensor del Pueblo o afecten a varias Gerencias, corresponderá a la persona titular de la Dirección General competente.

g) Recursos administrativos.

La resolución de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias, no admitirá recurso alguno. 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.

III. IMPACTO SOBRE LA SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y LA REDUCCIÓN DE CARGAS:

El Proyecto del Decreto por el que se regulan las reclamaciones, quejas, Iniciativas y Sugerencias del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM)

Código Seguro De Verificación	4E49-5235-546FP5636-426C	Estado	Firmado	Fecha y hora	30/10/2023 16:45:01
Firmado Por	Elena Fernández Lorenzo	Página	6/7		
Observaciones					
Uri De Verificación	https://sescam.jccm.es/verifirma/code/4E49-5235-546FP5636-426C				
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).				



incorpora nuevas formas de gestión y tramitación electrónica, a través de dos procedimientos que ya están creados, introduce la posibilidad de presentar agradecimientos y mejora los plazos de respuesta, estableciéndose como requisito esencial para que una reclamación, queja, iniciativa o sugerencia, sea admitida, la correcta identificación de la persona o personas que la presenten, así como la debida motivación de la misma.

Por ello, puede asegurarse la disminución de cargas respecto a la situación anterior, atendiendo a que, con anterioridad al Decreto, no se preveía la presentación por vía telemática.

Asimismo, la regulación procedimental contemplada en el Decreto, y reseñada en los apartados anteriores, respeta la normativa vigente sobre simplificación administrativa y reducción de cargas a los administrados, dado que el mismo impone a las personas destinatarias de la norma las cargas administrativas estrictamente necesarias.

LA RESPONSABLE DE CALIDAD E INNOVACIÓN



Castilla-La Mancha



Avda. Río Guadiana - 45071 TOLEDO

Código Seguro De Verificación	4E49-5235-546FP5636-426C	Estado	Fecha y hora	
Firmado Por	Elena Fernández Lorenzo	Firmado	30/10/2023 16:45:01	
Observaciones		Página	7/7	
Uri De Verificación	https://sescam.jccm.es/verifirma/code/4E49-5235-546FP5636-426C			
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).			