

## **PROYECTO DE DECRETO.../2024 DE..., DE LAS RECLAMACIONES, QUEJAS, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS AL 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.

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.

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.

El procedimiento existente hasta ahora para la presentación y tramitación de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias sobre el funcionamiento de los centros sanitarios dependientes o vinculados al SESCAM del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha, estaba regulado por la 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 de Castilla-La Mancha, 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 los centros sanitarios dependientes o vinculados al SESCAM. El análisis y evaluación de las reclamaciones, sugerencias, quejas, sugerencias 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 dependientes o vinculados al SESCAM, 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 dependientes o vinculados al SESCAM, 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 dieciocho artículos estructurados en tres capítulos, una disposición transitoria única, una disposición derogatoria única, dos disposiciones finales y dos anexos. El Capítulo I 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 II, 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 III, 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 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la norma se adecúa 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.

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

En su virtud, a propuesta de la persona titular de la Consejería de Sanidad de Castilla-La Mancha, con el dictamen del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha, y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión del día

\*\*\*

Dispongo:

## CAPÍTULO I

### Disposiciones generales

#### **Artículo 1.** *Objeto.*

1. Este 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 las instituciones sanitarias dependientes o vinculadas al Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (en adelante SESCAM).

#### **Artículo 2.** *Ámbito de aplicación.*

1. Este decreto se extiende a todos los centros sanitarios dependientes o vinculados al SESCAM.

2. Podrá acogerse a este decreto cualquier persona que por motivos relacionados con procesos clínico-asistenciales entre en contacto con los servicios y centros sanitarios dependientes del SESCAM como de los centros sanitarios privados vinculados a la red hospitalaria del SESCAM.

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.*

*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 los centros sanitarios dependientes o vinculados al SESCAM y que suponga un menoscabo en la calidad recibida de las mismas.

**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 los centros sanitarios dependientes o vinculados al SESCAM.

**d) Sugerencia.** Son las propuestas formuladas por personas, o sus representantes, con ideas concretas, dirigidas a mejorar la calidad de los servicios públicos de los centros sanitarios dependientes o vinculados al SESCAM, 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.

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 los centros sanitarios dependientes o vinculados al SESCAM o centros vinculados a la red hospitalaria del SESCAM.

**e) Persona usuaria.** Cualquier persona que entre en contacto con el SESCAM.

**f) Centros, servicios y establecimiento sanitarios.** Se entiende por centros, servicios y establecimientos sanitarios, aquellos centros, servicios y establecimientos sanitarios definidos en el apartado 1, a), b) y c) del artículo 2 del Real Decreto 1277/2003, de 10 de octubre, por el que se establecen las bases generales sobre autorización de centros, servicios y establecimientos sanitarios.

**g) Gerencias.** Se entiende por gerencias los órganos de dirección y gestión de los recursos, centros e instituciones sanitarias reguladas en el decreto de estructura orgánica y funciones del SESCAM y en su normativa específica.

#### **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 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.**

Las personas responsables del Servicio de Información y Atención a Personas (SIAP), tendrán la competencia de tramitar las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias presentadas. Previamente habrán 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, quejas, sugerencias e iniciativas.
2. Cuando el órgano tramitador 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 II TRATAMIENTO DE LAS 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 a los modelos establecidos en los Anexos del 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 dependientes o vinculados al 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 las 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 las centros sanitarios dependientes o vinculados al SESCAM.
2. Los centros sanitarios dependientes o vinculados al SESCAM vendrán obligadas 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, 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 las 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.

2. Procederá la inadmisión si concurre alguna de las siguientes circunstancias:

a) Cuando 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) Algún órgano judicial o administrativo esté examinando o haya resuelto la misma cuestión entre las partes, atendiendo al objeto de la reclamación.

c) Se trate de conflictos ajenos a los derechos reconocidos a las personas usuarias en el ámbito sanitario.

d) Se trate de una reclamación, queja, iniciativa o sugerencia que guarde coincidencia en los sujetos, hechos y pretensiones con otra presentada con anterioridad.

e) Se trate de reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias que contengan insultos, amenazas o faltas manifiestas de respeto.

3. 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 desistida, procediendo su archivo. 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. La inadmisión de la queja, reclamación, iniciativa o sugerencia, será notificada 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. El SIAP de cada Gerencia, acusará recibo de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias presentadas, exceptuando las descritas en el punto 2.
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 sanitarios dependientes o vinculados a la red asistencial del SESCAM.
  - 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 contestación.
2. El plazo máximo para la respuesta será de treinta días hábiles. Este plazo se contará desde la fecha en que la solicitud haya tenido entrada en el registro de la Administración u Organismo competente para su tramitación.
3. La competencia para resolver las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias corresponde a la persona que ostente la titularidad de la Dirección General competente para los supuestos previstos en el artículo 12.2 y para los demás casos corresponde a la persona que ostente la titularidad de la Gerencia de la que dependa el centro o servicio sanitario que hay motivado la solicitud.

**Artículo 14. Resolución.**

1. Se deberán resolver expresa y motivadamente todas las reclamaciones y quejas presentadas. La resolución se notificará a la persona usuaria, conteniendo en su caso, las medidas de seguimiento adoptadas.
2. La notificación se realizará por los medios establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre de Procedimiento Común de las Administraciones Públicas.
3. Se valorará el grado de satisfacción con la resolución emitida y las gestiones realizadas, mediante sistemas de evaluación de la misma.
4. En los supuestos de vencimiento del plazo máximo sin haberse notificado la resolución, las personas usuarias podrán remitir su formulario directamente a la

Dirección General competente, que adoptará las medidas oportunas para su correcta resolución.

5. En los supuestos que las reclamaciones y quejas afecten a centros sanitarios dependientes o vinculados a la red asistencial del SESCAM, la se realizará en los mismos términos que para los centros sanitarios dependientes o vinculados al SESCAM sanitarias del SESCAM.

**Artículo 15.** *Archivo de reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias.*

1. Los SIAP de cada Gerencia mantendrán su archivo de documentación, que contendrá toda la información que se genere en aplicación de este decreto y que corresponda a su ámbito actuación.

2. Con independencia del medio utilizado por las personas usuarias para relacionarse, las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias estarán soportadas en formato electrónico y se tramitarán de manera telemática.

3. La persona titular de la Gerencia y la persona titular de la Dirección General competente, podrán solicitar informe de la documentación que conforman los expedientes.

### **CAPÍTULO III EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN**

**Artículo 16.** *Seguimiento de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias.*

1. La Dirección General competente, en colaboración con las Gerencias realizará el seguimiento de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias interpuestas en su propio ámbito y en el ámbito de los centros sanitarios dependientes o vinculados al SESCAM, de su tramitación, y resolución, a través de su análisis cualitativo y cuantitativo.

2. La Gerencia correspondiente, o la Dirección General competente adoptará, en cada caso, las medidas necesarias para cumplir la obligación de resolver expresamente las reclamaciones y quejas, y las acciones adecuadas para subsanar las deficiencias planteadas cuando las hubiere.

**Artículo 17.** *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.

**Artículo 18.** *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.

Disposición transitoria única. *Reclamaciones, quejas, iniciativas 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 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 de Castilla-La Mancha, y de la Orden de 29 de enero de 2013, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, de modificación de la Orden de 20/02/2003, 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 y de la Orden de 22/06/2010, de la Consejería de Salud y Bienestar Social, por la que se establece el procedimiento para la vinculación de centros privados de atención sanitaria especializada a la red hospitalaria pública de Castilla-La Mancha, 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 habilita 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 I**

#### **FORMULARIO DE RECLAMACIONES Y QUEJAS**

### **ANEXO II**

#### **FORMULARIO DE INICIATIVAS Y SUGERENCIAS**