

## INFORME IMPACTO DEMOGRÁFICO 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)

### BLOQUE 1: Fundamentación

**Órgano responsable de su tramitación:** Consejería de Sanidad.

#### Justificación:

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.

#### Objeto del decreto:

Mediante el nuevo 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 la ciudadanía y a los servicios prestados en las instituciones sanitarias.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	3032-6665-6877P5658-3342	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Monserrat Hernandez Luengo	Firmado	04/03/2024 17:35:33
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	1/2
<b>Url De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/3032-6665-6877P5658-3342">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/3032-6665-6877P5658-3342</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		





## BLOQUE 2: Situación de inicio/partida en la materia a regular

El nuevo decreto incide favorablemente en los ámbitos de actuación de la política pública frente a la despoblación (ámbito de prestación de servicios públicos, de cohesión económica, social y territorial), puesto que la normativa actual dificulta los diferentes trámites para la gestión de reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias.

## BLOQUE 3: Análisis de las medidas contempladas en la norma

Las medidas contempladas en el decreto tienen incidencia directa sobre las Z.E.P (zonas escasamente pobladas), ni sobre las Z.R.D (zonas en riesgo de despoblación).

## BLOQUE 4: Valoración del impacto de las medidas

El decreto no generará ninguna desventaja generada en materia de la lucha frente a la despoblación

## BLOQUE 5: Valoración final del impacto demográfico de la norma, plan o programa

La mejora continua de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias de las personas usuarias sobre los centros sanitarios de la región, se espera que repercutirá en la mejora de la atención que recibe, así como de la calidad percibida. Todo ello mejorará los centros sanitarios, tanto de atención primaria como hospitalaria. Una de las ventajas es la ampliación de poder interponer reclamaciones u otras solicitudes de forma telemática, lo que elimina barreras habituales en las zonas más despobladas y/o alejadas de centros sanitarios. Por tanto, se pretende a través de la gestión de las reclamaciones y las sugerencias recibidas, optimizar también las zonas rurales y en riesgo de despoblación.

## BLOQUE 6: Incorporación de mejoras e informe final

El resultado final de la valoración sobre el impacto demográfico del decreto es que este tiene incidencia directa sobre las Z.E.P y sobre las Z.R.D, por lo que la valoración sobre el impacto demográfico de la norma es positiva, ya que puede establecerse una relación entre sus efectos y los objetivos de la política pública regional frente a la despoblación. Además, sus medidas pueden contribuir a mejorar la atención recibida en todos los ámbitos de la sanidad, tanto rural como urbana y a facilitar la relación con la administración al ampliar las formas de presentación de formularios a través de la sede electrónica de la Junta de Comunidades.

## LA DIRECTORA GENERAL DE CUIDADOS Y CALIDAD

Código Seguro De Verificación	3032-6665-6877P5658-3342	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Monserrat Hernandez Luengo	Firmado	04/03/2024 17:35:33
Observaciones		Página	2/2
Uri De Verificación	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/3032-6665-6877P5658-3342">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/3032-6665-6877P5658-3342</a>		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		

