



## **INFORME DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO DE LAS RECLAMACIONES, QUEJAS, INICIATIVAS Y SUGERENCIAS AL SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM).**

Visto el proyecto de Decreto de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias al Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM), la Secretaría General de la Consejería de Sanidad emite el siguiente,

### **INFORME:**

#### **PRIMERO. COMPETENCIA PARA EMITIR EL INFORME.**

Este Informe se emite en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 36.3 de la Ley 11/2003, de 25 de septiembre, del Gobierno y del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha, donde se expresa que en la elaboración de la norma se recabarán los informes y dictámenes que resulten preceptivos, así como cuantos estudios se estimen convenientes.

Asimismo, el apartado 3.1.1.g) de las Instrucciones sobre el Régimen Administrativo del Consejo de Gobierno, de 24 de octubre de 2023, dispone que para la aprobación por el Consejo de Gobierno de los proyectos de disposiciones generales de naturaleza reglamentaria será imprescindible que los mismos vayan acompañados de la documentación que a tales efectos se encuentre señalada en la Ley 11/2003, de 25 de septiembre, y en la demás normativa de aplicación, y en concreto, del informe de la persona titular de la Secretaría General de la Consejería proponente.

#### **SEGUNDO. COMPETENCIA NORMATIVA PARA DICTAR EL PROYECTO DE DECRETO.**

La Constitución Española, en su artículo 149.1.16ª, dispone que el Estado ostenta competencia exclusiva en materia de bases y coordinación general de la sanidad.

El Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha, aprobado por Ley Orgánica 9/1982, de 10 de agosto, en su artículo 32.3, atribuye a la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha la competencia del desarrollo legislativo y la ejecución en materia de Sanidad e higiene, promoción, prevención y restauración de la salud. Coordinación hospitalaria en general, incluida la de la Seguridad Social.





Partiendo del régimen competencial expuesto, el apartado 12 del artículo diez de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, reconoce el derecho de todos a utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias en los plazos previstos con respecto a las distintas administraciones pública sanitarias.

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, dispone en el párrafo 2 del artículo 12.2 la obligación de facilitar a los usuarios información sobre guías de participación, sugerencias y reclamaciones.

Por otro lado, la Ley 5/2010, de 24 de junio, sobre derechos y deberes en materia de salud de Castilla-La Mancha, establece en su artículo 42.2 el derecho de toda persona a presentar reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios sanitarios.

Hasta la fecha, la materia estaba regulada 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, la cual quedaría derogada en virtud de la Disposición Derogatoria Única del presente proyecto de decreto.

Por lo anteriormente expuesto, la Administración Regional tiene competencias en la materia objeto de esta disposición.

### **TERCERO. OBJETO Y ESTRUCTURA DEL PROYECTO DE DECRETO.**

El presente proyecto de 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, así como a los centros, servicios y establecimientos sanitarios vinculados al Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (en adelante, SESCOAM).

La norma consta de una parte expositiva y de una parte dispositiva, con diecisiete artículos, estructurados en tres capítulos, una disposición adicional, una disposición transitoria, una disposición derogatoria, dos disposiciones finales y dos anexos.

El capítulo I regula las disposiciones generales, en los artículos 1 y 2 se fijan tanto el objeto como el ámbito de aplicación; en el artículo 3 se establecen las definiciones a efectos de





la aplicación del futuro reglamento; en el artículo 4 se configura la naturaleza de las reclamaciones; en el artículo 5 se garantiza el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos; en el artículo 6 atribuye la competencia para tramitar las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias a la persona responsable del Servicio de Información y Atención a Personas (SIAP) y en el artículo 7 se dispone el deber de colaboración tanto de los particulares como de los profesionales.

El capítulo II fija el tratamiento de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias. El artículo 8 establece las distintas fórmulas de presentación de las mismas; el artículo 9 dispone los canales de presentación; el artículo 10 contempla el tratamiento que debe seguirse en las reclamaciones o quejas que denuncien posibles infracciones administrativas; los artículos 11 y 12 fijan el procedimiento de admisión, análisis y tramitación; los artículos 13 y 14 configuran la resolución del procedimiento, así como la competencia y plazos máximos; el artículo 15 dispone el archivo de los procedimientos de reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias.

El capítulo III establece la evaluación de la satisfacción con las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias. El artículo 16 dispone el seguimiento de la tramitación y resolución de las mismas, a través de un análisis cuantitativo y cualitativo. El artículo 17 regula la obligación de establecer procedimientos para medir y evaluar la satisfacción de las personas usuarias.

La disposición adicional única reconoce la obligación anual de llevar a cabo un estudio de las distintas reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias presentadas, en busca de la mejora continua de la calidad, estableciendo la posibilidad de promover planes de mejora por la persona titular de la dirección gerencia.

La disposición transitoria única determina el régimen transitorio para aquellas reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias presentadas durante la vigencia de la Orden de 20 de febrero de 2003.

Mediante la disposición derogatoria única se deroga la Orden de 20 de febrero de 2003 e igualmente el resto de disposiciones de igual o inferior rango que se opongan al presente proyecto de decreto.





Entre las disposiciones finales, la disposición final primera habilita a la persona titular de la Dirección Gerencia del SESCAM para dictar actos y resoluciones en desarrollo y ejecución del proyecto de decreto; la disposición final segunda fija la entrada en vigor del proyecto de decreto el día siguiente al de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

El anexo I incluye el formulación para la presentación de reclamaciones y quejas y el anexo II el formulario para la presentación de iniciativas y sugerencias.

El contenido de lo dispuesto en este proyecto de Decreto se ajusta a lo dispuesto en las leyes y restantes disposiciones normativas.

#### **CUARTO. COMPETENCIA DEL CONSEJO DE GOBIERNO.**

El ejercicio de la potestad reglamentaria corresponde al Consejo de Gobierno, según preceptúa el artículo 36.1 de la Ley 11/2003, de 25 de septiembre, y, en tanto que es una norma reglamentaria competencia de éste, reviste la forma de decreto, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 37.1.c).

A estos efectos, la Consejería de Sanidad es el órgano de la administración regional de Castilla-La Mancha competente para promover la aprobación de este Decreto, ya que al amparo del artículo 1 del Decreto 105/2023, de 25 de julio, de estructura orgánica y competencias de la Consejería de Sanidad, es la consejería a la que le compete el ejercicio de la autoridad sanitaria y la dirección y coordinación de las funciones en materia de sanidad e higiene; promoción, prevención y restauración de la salud; coordinación hospitalaria en general, incluida la de la Seguridad Social; ordenación farmacéutica; gestión de la asistencia sanitaria de la Seguridad Social, y ejecución de las políticas de consumo y drogodependencias, de acuerdo con lo establecido en la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha.

#### **QUINTO. PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN.**

El procedimiento de elaboración del proyecto de decreto debe ajustarse a lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley 11/2003, de 25 de septiembre, y en el apartado 3.1.1 de las Instrucciones sobre el Régimen Administrativo del Consejo de Gobierno, de 24 de octubre de 2023.





Consta en el expediente que con carácter previo a la elaboración del proyecto de reglamento se ha sustanciado consulta pública desde el 2 al 15 de febrero de 2023. El 23 de marzo de 2023 se suscribió por la directora general competente memoria de análisis de impacto normativo. El Consejero de Sanidad, autorizó el inicio del expediente mediante resolución de 16 de junio de 2023.

El proyecto de decreto ha sido sometido a información pública desde el 12 de junio al 10 de julio de 2024, siendo remitido igualmente tanto a las consejerías de la administración regional, a través de la secretaría general de cada una de ellas, como al Consejo de Dialogo Social, de conformidad con el artículo 3.1.a) del Decreto 37/2001, de 20 de abril, por el que se regula la composición y el régimen de funcionamiento del Consejo de Dialogo Social de Castilla-La Mancha.

Consta emitido el informe de cargas administrativas, el de la Inspección General de Servicios y de Protección de Datos, el informe de impacto de género y el informe de impacto demográfico.

Siendo preceptivo el informe del Gabinete Jurídico y del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha en virtud de la regulación contenida en virtud del artículo 10.1 de la Ley 5/2013, de 17 de octubre, de ordenación del servicio jurídico de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha y en el artículo 54.4 de la Ley 11/2003, de 25 de septiembre

## **SEXTO. - CONCLUSIÓN.**

En consecuencia, con todo lo expresado en los puntos anteriores, esta Secretaría General considera que el proyecto de Decreto, salvo opinión mejor fundada en derecho, respeta en su integridad el Ordenamiento Jurídico que resulta de aplicación, por lo que emite Informe favorable sobre el proyecto de Decreto de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias al Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM).

Toledo, a la fecha de la firma  
LA SECRETARIA GENERAL DE SANIDAD

Fdo.: Inmaculada Gutiérrez Ramírez.

