

## II. DISPOSICIONES GENERALES

### CONSEJERÍA DE SANIDAD

**ORDEN SAN/279/2005, de 5 de abril, por la que se desarrolla el procedimiento de tramitación de las reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario y se regulan la gestión y el análisis de la información derivada de las mismas.**

El derecho a utilizar los procedimientos de reclamación y sugerencia, así como a recibir respuesta en plazo y por escrito, se reconoce en la Ley 1/1993, de 6 de abril, de Ordenación del Sistema Sanitario y posteriormente en la Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud.

Con el fin de hacer efectivo este derecho, se dicta el Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario. Este decreto regula el procedimiento para la tramitación y contestación de las reclamaciones y sugerencias, lo que constituye una garantía de los derechos y deberes de los usuarios del Sistema Sanitario, al tiempo que se configura como una auténtica oportunidad de mejora en la prestación de servicios al vincularlo a los procesos de mejora de la calidad.

Por todo ello, es importante facilitar el ejercicio de este derecho por cualquiera de los medios existentes actualmente, incluyendo las nuevas tecnologías. La aplicación generalizada de medios informáticos, electrónicos y telemáticos está provocando importantes cambios en nuestra sociedad, proporcionando nuevos medios al alcance de los ciudadanos que hacen posible un acceso ágil a la Administración y, de esta forma, se potencia su participación haciendo llegar a la organización sanitaria su opinión, sus necesidades y expectativas.

Asimismo, el Decreto 40/2003 establece que la Consejería de Sanidad evaluará de forma continuada el cumplimiento de las previsiones contenidas en el mismo, haciendo público un informe anual comprensivo de los aspectos y datos principales. En concreto, corresponde a la Dirección General de Planificación y Ordenación el seguimiento y evaluación de la satisfacción de los derechos de los ciudadanos, incluida la supervisión de los procedimientos de reclamación y sugerencia, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 77/2003, de 17 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad.

Como herramienta para llevar a cabo dicho análisis se ha creado, mediante Orden de la Consejería de Sanidad de 10 de diciembre de 2004, el fichero denominado reclamaciones y sugerencias, que también se concibe como instrumento para agilizar la gestión y tramitación de las reclamaciones y sugerencias.

A partir de la información que se incorpore en el citado fichero, se puede llevar a cabo la supervisión de los procedimientos de reclamación y sugerencias en el ámbito sanitario y la tramitación de las reclamaciones y sugerencias de una forma ágil. El análisis cuantitativo y cualitativo de las mismas va a favorecer la adopción de las medidas tendentes a subsanar las anomalías detectadas y su conexión con los procesos de mejora de la calidad.

Por último, en la Disposición Final Tercera del citado Decreto se faculta al Consejero de Sanidad, para dictar cuantas disposiciones y resoluciones sean precisas para el desarrollo y ejecución del mismo.

En virtud de lo expuesto, y en ejecución de las atribuciones que me confiere la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León,

**DISPONGO:**

#### CAPÍTULO I

##### Disposiciones Generales

*Artículo 1.º Objeto.*

La presente Orden tiene por objeto desarrollar el procedimiento de tramitación de las reclamaciones y sugerencias relativas a los centros, servicios y establecimientos sanitarios, así como regular la gestión y el análisis de la información derivada de las mismas, en aplicación del Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las Guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.

*Artículo 2.º Hojas de reclamaciones y sugerencias.*

1.º Todos los centros, servicios y establecimientos sanitarios públicos y privados, ubicados en el territorio de Castilla y León deberán disponer de hojas de reclamaciones y sugerencias, según el modelo normalizado que establece el Decreto 40/2003, de 3 de abril.

2.º Para presentar la reclamación o sugerencia, el usuario podrá solicitar la entrega de un modelo normalizado a la unidad o persona responsable. Dicha entrega será obligatoria y deberá dejarse constancia en la citada unidad de la fecha y número de hoja entregada.

#### CAPÍTULO II

##### Reclamaciones y Sugerencias en los centros, servicios y establecimientos públicos y actividades concertadas

*Artículo 3.º Presentación de las reclamaciones y sugerencias.*

1.º Las reclamaciones y sugerencias referidas a los centros, servicios y establecimientos públicos, o a actividades concertadas por el Sistema de Salud, deberán ser formuladas por escrito, a través de las hojas de reclamaciones y sugerencias o en modelo no normalizado, que deberá contener los datos que permitan la identificación de quien reclama o sugiere, salvo que se presenten de forma anónima.

2.º Las reclamaciones y sugerencias se dirigirán al centro, servicio o establecimiento al que se refieran y se podrán presentar en los correspondientes Servicios de Atención al Usuario, Servicios de Admisión u otros órganos con funciones análogas en dichos centros, o en cualquiera de los lugares y formas previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3.º Las reclamaciones y sugerencias también podrán presentarse por telefax en los números oficiales recogidos en el Decreto 118/2002, de 31 de octubre, por el que se regulan las transmisiones por telefax para la presentación de documentos en los registros administrativos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, y se declaran los números telefónicos oficiales, o por correo electrónico a la dirección *reclamaciones.sanidad@jcy.es*.