



CONSEJERÍA DE SANIDAD
Dirección General de Humanización
Consulta pública del proyecto.
<p>Consulta pública del proyecto de Orden por la que se regula la gestión y tramitación de las reclamaciones y sugerencias del sistema sanitario público de la Comunidad de Madrid y los centros vinculados al mismo.</p>
Problemas que se pretenden solucionar.
<p>Este proyecto de orden tiene la finalidad de actualizar el procedimiento de gestión de reclamaciones, ya que desde la publicación de la Orden 605/2003, de 21 de abril, se han producido importantes cambios normativos que aconsejan su modificación para adaptarlo al contexto actual.</p> <p>Se considera que este proyecto tiene el carácter de desarrollo de la normativa de atención al ciudadano de la Comunidad de Madrid la cual, dada la importancia cualitativa y cuantitativa de las reclamaciones que se presentan en el ámbito de nuestro sistema sanitario público, es preciso adaptar a los cambios producidos entonces, que ha devenido inaplazable, especialmente tras la incorporación a nuestro ordenamiento jurídico la Ley 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales.</p>
Necesidad y oportunidad de la norma.
<p>Desde la publicación de la Orden 605/2003, de 21 de abril, que desarrollaba el Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, se han producido numerosos cambios normativos, tecnológicos y de reasignación de competencias, que obligan a actualizar el procedimiento a fin de adaptarlo a la nueva realidad social.</p> <p>Ya la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en el artículo 10.12, reconoce el derecho de todos, respecto a las distintas administraciones públicas sanitarias, a utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias en los plazos previstos</p>



y a recibir respuesta por escrito en los plazos que reglamentariamente se establezcan.

En este sentido, la Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid, ordena a las administraciones sanitarias, en su artículo 26.5, que pongan a disposición de los ciudadanos los cauces adecuados para canalizar las reclamaciones y sugerencias de los mismos, lo que vino a regular la Orden 605/2003, de 21 de abril.

Por otro lado, la Ley 1/1993, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid ha recogido, en su artículo 48.3, entre las actividades que integran la atención al ciudadano para el ejercicio de sus derechos, la gestión de sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos. Esta Ley fue desarrollada por el Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se reguló la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid, estableciendo, en sus artículos 29 a 33, el procedimiento para el ejercicio del derecho a presentar sugerencias y reclamaciones.

Desde entonces, han sido muchas las novedades legislativas que han afectado, de una u otra forma a la gestión de las sugerencias y reclamaciones. Entre otras, la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y la Ley 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de derechos digitales.

Por todo lo anterior, es oportuna esta nueva regulación del procedimiento de gestión y tramitación de reclamaciones indicado, siendo necesaria la tramitación y aprobación mediante esta orden.

Objetivos.

El principal objetivo es regular los aspectos a tener en cuenta en la gestión y tramitación de las reclamaciones, concretamente el objeto, ámbito de aplicación, definiciones, legitimación, contenido y forma de presentación, lugar de presentación, plazo para la emisión de respuesta, procedimiento para la gestión de reclamaciones y sugerencias, por un lado.



Por otro lado, se crea la Unidad de Supervisión y Análisis de Reclamaciones y Sugerencias que está llamada a ser el principal detector de disfunciones, que se producen en cualquier organización, de la Consejería de Sanidad, que puede ayudar de forma fundamental, en la mejora de los servicios que se prestan a los ciudadanos.

Posibles soluciones alternativas.

No se cuenta con otra solución alternativa a la derogación de la Orden 605/2003, de 21 de abril, por la que se desarrolla el Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública

Fecha:14 de Marzo de 2019

Firma:

LA DIRECTORA GENERAL DE HUMANIZACIÓN

Ana Dávila Ponce de León