

CONSEJERÍA PRESIDENCIA. CONSEJERÍA SANIDAD

BO. Comunidad de Madrid 8 mayo 2003, núm. 108 [pág. 10] rect. BO. Comunidad de Madrid 30 mayo 2003 , núm. 127 [pág. 7];

SANIDAD. Desarrolla el Sistema de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid en la Red Sanitaria Única de Utilización Pública

La Ley 12/2001, de 21 de diciembre (LCM 2001, 596 y LCM 2002, 185), de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid (LOSCAM), al regular los principios generales que informan la organización y funcionamiento del Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid, establece en su artículo 26, apartado 5, que las Administraciones Públicas Sanitarias dispondrán de cauces adecuados eficaces y suficientes para canalizar las reclamaciones y sugerencias de los ciudadanos en relación con los servicios sanitarios.

Con objeto de hacer posible el ejercicio de este derecho, así como de contribuir a la mejora de la calidad del servicio prestado, la presente Orden viene a articular el procedimiento mediante el que los ciudadanos podrán formular sus sugerencias, quejas y reclamaciones relativas a la Red Sanitaria Única de Utilización Pública de la Comunidad de Madrid, creada por la propia LOSCAM.

Esta regulación se enmarca dentro del conjunto de actividades y medios que la Administración de la Comunidad de Madrid pone a disposición de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos, que constituyen el objeto del Decreto 21/2002, de 24 de enero (LCM 2002, 77), por el que se regula la Atención al Ciudadano en la Comunidad de Madrid y del que la presente Orden es un desarrollo específico para el ámbito sanitario.

En su virtud, de conformidad con lo establecido en el artículo 50.3, párrafo segundo, de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre (LCM 1983, 2163), de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid, dispongo:

Artículo 1. Disposiciones generales.

1. Los ciudadanos que utilicen los centros y servicios de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública de la Comunidad de Madrid tienen derecho a presentar las sugerencias, quejas y reclamaciones que estimen oportunas por retrasos o anomalías en el funcionamiento de los servicios recibidos, en los términos que se regulan en esta Orden.

2. Las sugerencias, quejas y reclamaciones relativas a los servicios prestados por el resto de unidades, organismos o entidades vinculados o dependientes de la Consejería de Sanidad, se integran en el Sistema General de Sugerencias y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid, siéndoles de aplicación lo previsto en el Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la Atención al Ciudadano en la Comunidad de Madrid.

3. En todo caso, deberá preservarse la identidad del ciudadano y la confidencialidad de los datos aportados, con estricta sujeción a lo dispuesto en la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.

Artículo 2. Lugar de presentación.

1. Las sugerencias, quejas y reclamaciones podrán presentarse en cualquiera de los centros asistenciales o administrativos dependientes de la Consejería de Sanidad, a través de los Servicios de Atención al Paciente, Unidades que se habiliten para gestionar su tramitación y en las Agencias Sanitarias.

2. También podrán presentarse en cualquiera de los lugares que, con carácter general, establece el artículo 16 del Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la Atención al Ciudadano en la Comunidad de Madrid.

Artículo 3. Presentación.

1. Las sugerencias, quejas y reclamaciones deberán ser formuladas por escrito, en el modelo normalizado que figura en el Anexo 1 de esta Orden o en cualquier otro formato y contendrán los datos que permitan la identificación y localización del reclamante, a efectos de su notificación, así como el objeto de su sugerencia, queja o reclamación.

2. Las sugerencias, quejas y reclamaciones podrán presentarse en los lugares previstos en el artículo 2 de esta Orden, por correo, mediante fax y a través de Internet.

3. Las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas de acuerdo con lo previsto en esta Orden no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su presentación suspenderá los plazos establecidos en la normativa vigente.

4. La presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones no condiciona en modo alguno el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

Artículo 4.Recepción.

1. Si la sugerencia, queja o reclamación se presenta en el centro asistencial al que se refiere, éste comunicará por escrito al interesado su recepción y el cauce dado a la misma, dentro de los dos días hábiles siguientes a la recepción.

2. Si la sugerencia, queja o reclamación se presenta en un centro asistencial distinto al que va referida, el centro que la recibe la remitirá al centro objeto de reclamación comunicando por escrito al interesado el cauce dado a la misma, todo ello dentro de los dos días hábiles siguientes a su recepción.

3. Las sugerencias, quejas o reclamaciones no contempladas en los apartados 2 y 3 de este artículo serán enviadas por el centro o la unidad que las reciba a la Dirección General de Aseguramiento y Atención al Paciente, que las remitirá al centro o unidad objeto de reclamación y comunicará por escrito al interesado el cauce dado a la misma, todo ello dentro de los dos días hábiles siguientes a su recepción.

Artículo 5.Procedimiento y contestación.

1. Los hechos y circunstancias objeto de la queja o reclamación se analizarán de forma pormenorizada, elaborándose un informe que recoja los aspectos que puedan resultar relevantes e incorporándose las pruebas documentales que se consideren de interés. Con la mayor celeridad posible, procurando que se produzca dentro de los quince días hábiles a la recepción, queja o reclamación, el Gerente, responsable del centro o unidad sobre la que se reclame, remitirá al reclamante contestación individualizada que deberá contemplar, al menos, los siguientes extremos:

- a) Resumen del motivo de la queja o reclamación.
- b) Actuaciones practicadas.
- c) Conclusiones y medidas adoptadas.
- d) Identificación del firmante: Nombre, apellidos y cargo que ocupe en la Institución.

2. Las sugerencias se trasladarán a las Gerencias o Direcciones correspondientes, para su conocimiento y adopción de medidas oportunas.

3. Si la queja o reclamación no ha sido contestada en el plazo de treinta días hábiles desde que fue interpuesta, el reclamante puede dirigirse a la Agencia Sanitaria Central o de su Área o a la Dirección General de Aseguramiento y Atención al Paciente, con objeto de conocer la situación de la misma.

Artículo 6.Comisión de Seguimiento y Evaluación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones.

1. Se crea, adscrita a la Consejería de Sanidad, la Comisión de Seguimiento y Evaluación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, que tendrá las siguientes funciones:

a) Realizar el seguimiento y control de las sugerencias, quejas y reclamaciones formuladas por los ciudadanos.

b) Organizar y sistematizar las actividades a realizar, a la vista del desarrollo del procedimiento de gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones establecido en la presente Orden.

c) Resolver las cuestiones puntuales y específicas que puedan plantearse.

d) Proponer futuras actuaciones, a la vista del Plan de Evaluación de sugerencias, quejas y reclamaciones, que deberá ser elaborado y remitido a la Comisión por la Dirección General de Calidad, Acreditación, Evaluación e Inspección de la Consejería de Sanidad.

2. Son miembros de la Comisión de Seguimiento y Evaluación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones:

1. Presidente: El Viceconsejero de Asistencia Sanitaria o persona en quien delegue.

2. Vocales:

A) El Director General de Aseguramiento y Atención al Paciente o persona en quien delegue.

B) El Director General del Instituto Madrileño de la Salud o persona en quien delegue.

C) El Director General del Servicio Madrileño de Salud o persona en quien delegue.

D) El Director General de Calidad, Acreditación, Evaluación e Inspección o persona en quien delegue.

E) El Director General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano o persona en quien delegue.

F) El Defensor del Paciente o persona en quien delegue.

3. Secretario: Un funcionario de la Consejería de Sanidad.

4. La Comisión se reunirá, con carácter ordinario, trimestralmente, y con carácter extraordinario, cuando lo proponga su Presidente o alguno de los Directores Generales que forman parte de la misma. La reunión constitutiva se celebrará en un plazo no superior a un mes desde la aprobación de la presente Orden.

5. La Dirección General de Aseguramiento y Atención al Paciente remitirá con carácter trimestral a la Comisión de Seguimiento y Evaluación un informe sobre las sugerencias, quejas y reclamaciones de los Centros de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública, lo que permitirá su incorporación al Sistema de Sugerencias y Reclamaciones de la Comunidad de Madrid.

Este informe deberá contener, al menos, una relación de las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas en el trimestre en la que se recojan los siguientes extremos: fecha de presentación, motivo, centro o unidad a la que va referida, fecha de contestación, en su caso. Asimismo, deberá contener los mismos datos de las sugerencias, quejas y reclamaciones recibidas en trimestres anteriores que hubieran sido contestadas en el trimestre objeto del informe.

Artículo 7. Petición de información y Memoria Anual.

1. La Dirección General de Aseguramiento y Atención al Paciente, por medio de sus Servicios Centrales o desde las Agencias Sanitarias, estará facultada para solicitar la información que se considere oportuna en relación con las sugerencias, quejas y reclamaciones presentadas por los ciudadanos sobre la Red Sanitaria Única de Utilización Pública, sin menoscabo de las funciones confiadas a otras unidades, organismos y entidades dependientes o vinculados a la Consejería de Sanidad.

2. La Dirección General de Aseguramiento y Atención al Paciente elaborará una memoria anual de las sugerencias, quejas y reclamaciones del Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid.

DISPOSICIONES ADICIONALES.

Primera. Plan de Evaluación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones

Sin perjuicio de lo previsto en el artículo 33 del Decreto 21/2002, de 24 de enero, con carácter anual se ejecutará un Plan de Evaluación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones para Centros y Servicios de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública por la Dirección General de Calidad, Acreditación, Evaluación e Inspección, cuya elaboración se realizará en colaboración con la Dirección General de Aseguramiento y Atención al Paciente, remitiéndose su resultado a la Comisión de Seguimiento y Evaluación de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones.

Segunda. Alta médica de incapacidad temporal

Las reclamaciones relativas al alta médica de incapacidad temporal se tramitarán conforme a su regulación específica.

Disposición transitoria única.

Sin perjuicio de la utilización de las Hojas de Sugerencias, Quejas y Reclamaciones que figuran en el Anexo 1 de la presente Orden a partir de su entrada en vigor, podrán seguir utilizándose las actuales hasta el 31 de diciembre de 2003.

DISPOSICIONES FINALES.

Primera. Habilitación de desarrollo

Se faculta al Viceconsejero de Asistencia Sanitaria, a propuesta de la Comisión de Seguimiento y Evaluación de las Sugerencias, Quejas y Reclamaciones, para dictar cuantas resoluciones sean precisas en desarrollo y ejecución de la presente en Orden, tanto en el aspecto procedimental como en el relativo al Sistema de Clasificación de Reclamaciones.

Segunda. Entrada en vigor

La presente Orden entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid».