

IP 12/02

Informe Previo

**sobre el Proyecto de Decreto relativo a las
Guías de Información al Usuario y a los
Procedimientos de Reclamación y Sugerencia
en el ámbito Sanitario**

Fecha de aprobación:
Pleno 19/09/02

Informe Previo

sobre el Proyecto de Decreto relativo a las Guías de Información al Usuario y a los Procedimientos de Reclamación y Sugerencia en el Ámbito Sanitario

El Proyecto de Decreto, arriba reseñado, fue remitido al Consejo por la Consejería de Sanidad y Bienestar Social, con fecha 7 de agosto de 2002, número de registro de entrada 471/02.

Junto al borrador del Proyecto se acompaña la Memoria del mismo, la Propuesta para la aprobación del Decreto de la Dirección General de Planificación Sociosanitaria y el Informe Jurídico de la Asesoría Jurídica de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social.

Visto que la Consejería solicita su tramitación con arreglo al artículo 35 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del CES procede seguir el procedimiento ordinario.

La Comisión de Área Social elaboró el presente Informe en su sesión de 4 de septiembre de 2002, aprobándose el mismo en sesión plenaria de 19 de septiembre de 2002.

I Antecedentes

Normativos

- Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- Ley 1/1993, de 6 de abril, de Ordenación del Sistema Sanitario de la Comunidad de Castilla y León.
- Ley 37/1962, de 21 de julio, de Hospitales.
- Decreto 93/1999, de 29 de abril, por el que se establece el régimen jurídico y el procedimiento para la autorización y registro de centros, servicios y establecimientos sanitarios y sociosanitarios.
- Decreto 252/1997, de 18 de diciembre, por el que se regulan los servicios de información y atención al ciudadano de la Administración.
- Ley 26/1984, de 19 de julio, General de Defensa de consumidores y Usuarios.
- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común, modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero.

Audiencia

El Proyecto ha sido ampliamente consultado, en su fase de audiencia, a hospitales y Universidades de Castilla y León, asociaciones de consumidores, organizaciones empresariales

y sindicales, cámaras de comercio, colegios profesionales y otras asociaciones y organismos públicos relacionados con la sanidad.

II Observaciones

Observaciones Generales

Primera.- La norma viene a dar cumplimiento a las previsiones contenidas en la Ley de Ordenación del Sistema Sanitario de Castilla y León de 1993 (art. 4º letra ñ), que a su vez las recoge de la Ley Nacional General de Sanidad y, en este sentido, es una norma de desarrollo legal.

Segunda.- El Proyecto se inscribe en una concepción actual de la actuación de la Administración Pública y en un nuevo enfoque de su relación con los ciudadanos, que va desde constituirse en garante de los derechos que reconoce, hasta procurar mayores niveles de calidad y control interno, contando con la participación de los ciudadanos destinatarios de sus servicios, esto es, actuar escuchando a unos ciudadanos informados y participativos.

Tercera.- El Proyecto tiene un doble objeto, por un lado establecer un trámite adecuado para canalizar las reclamaciones que se presenten y, de otro, favorecer la presentación de sugerencias de mejora del sistema. Se diferencian ambos conceptos en su artículo 8 y se deslindan de otras figuras administrativas (recursos, reclamaciones previas, etc.) con las que puedan presentar ciertas similitudes. Todo ello aporta seguridad jurídica y oportunidades de participación para el ciudadano.

Cuarta.- El principal activo de la norma reside en la atención a la calidad y en las actuaciones de su Capítulo IV relativas a la difusión, información, control y evaluación, que la dotan de eficacia. Coincidiendo una de las Recomendaciones del Informe sobre la Situación económica y social de Castilla y León, del CES, en la que se solicita un firme compromiso para la implantación de una sanidad de calidad.

Observaciones Particulares

Primera.- Al artículo 7 (Otra información sobre derechos y deberes). Es conveniente abrir la posibilidad, en este precepto, de que el usuario solicite información adicional de su interés; aunque ya en los artículos 18 y 19 se prevé la intervención de la Administración en materia de información, debe establecerse esta posibilidad de información complementaria, citando además los órganos donde poder solicitarla.

Segunda.- Al artículo 8. El Proyecto define los conceptos, por un lado, de reclamación o queja, y de sugerencia por otro y deslinda los mismos de otras figuras administrativas con las que pudieran presentar similitudes. Sin embargo, en los casos de reclamaciones que supongan una pretensión frente a la Administración, pudiera entrar en colisión el Proyecto con lo previsto en el artículo 110.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Por ello, se recomienda

que se haga constar, en el Anexo I, lo previsto sobre el carácter de estas reclamaciones en el artículo 8.1, dejando claro la prevalencia del artículo 110.2 de la Ley 30/1992.

Tercera.- Al artículo 11 (Hojas de reclamaciones). El modelo de hojas de reclamación y sugerencias debería contener un aviso relativo a la previsión del artículo 8.1, que aportaría mayor seguridad jurídica.

Cuarta.- Al artículo 13 (Tramitación y contestación). Establece los órganos responsables de la contestación a las reclamaciones y sugerencias; es conveniente añadir a continuación de cada uno de ellos “o el órgano que en el futuro le sustituya”.

Quinta.- Al artículo 14 (Contenido de la contestación). Conforme a lo dispuesto en el apartado 2º del artículo 7º del Decreto 59/1997, de 13 de marzo, de la Junta de Castilla y León, por el que se regulan las Hojas de Reclamaciones de los Consumidores y Usuarios, parece conveniente añadir, al final del apartado 1 de este artículo, “*así como una referencia expresa al derecho del usuario para ejercer las acciones, tanto civiles como penales, que pudieran corresponderle.*”

Sexta.- Al Artículo 17 (Tramitación y contestación). El plazo de seis meses establecido para que los centros, servicios o establecimientos envíen al Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social la copia de las reclamaciones y sugerencias, parece excesivo, sugiriendo que se acorte.

Séptima.- Al artículo 19 (Información). La información al ciudadano debe hacerse en términos de comprensión y accesibilidad a la misma.

Octava.- A la Disposición Adicional Primera. Las excepciones y atenuaciones a las obligaciones establecidas en el presente Decreto, previstas en esta Disposición Adicional, deberán estar suficientemente justificadas y motivadas.

III Conclusiones y Recomendaciones

Primera.- El CES valora favorablemente el Proyecto por cuanto el mismo viene a desarrollar un sistema de garantías para el usuario previsto en la Ley de Ordenación del Sistema Sanitario de Castilla y León y porque conecta esta oportunidad de mejora con una mayor exigencia de calidad de todo el sistema, a través del control de su actuación, de la participación del usuario y de la responsabilidad de los órganos y personal sanitario.

Adquiere mayor significado la norma si tenemos en cuenta que Castilla y León tiene asumidas ya plenas competencias en materia sanitaria, habiéndose transferido todos los servicios del INSALUD a nuestra Comunidad.

Segunda.- Sin perjuicio de la labor de inspección por parte de la Administración sanitaria, sería conveniente incorporar al texto del Proyecto algún procedimiento de control de las Guías de Información de los distintos centros y establecimientos, a fin de que la Administración garantice el cumplimiento de los requisitos mínimos.

Tercera.- Se sugiere la separación de las Hojas de Reclamaciones de las de Sugerencias, ya que las pretensiones y procedimientos de cada una de ellas son distintos.

Con relación al modelo de las Hojas de Reclamaciones, establecido en los Anexos I y II del Decreto, sería conveniente expresar el plazo hábil para su presentación y, cuando se presente en centros, servicios y establecimientos privados, las consecuencias del silencio administrativo como respuesta por el Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social.

Cuatro.- En el trámite de reclamación se debería posibilitar la audiencia del interesado previa a la resolución de la reclamación, bien personalmente o mediante la representación que el mismo haya designado, para que conozca el desarrollo del procedimiento.

Quinta.- El Consejo valora positivamente la evaluación continua del cumplimiento del contenido del Decreto. No obstante, considera necesario que se fijen indicadores de seguimiento y evaluación, contando para ello con la participación del actual Consejo Regional de Salud u órgano que lo sustituya.

Sexta.- Con respecto a la información sobre reclamaciones y sugerencias aportada a los órganos de participación social, hasta ahora numérica y estadística, el Consejo entiende que debería ser lo suficientemente detallada para permitir la mejora del servicio, siempre respetando el principio de confidencialidad.

Séptima.- Con ánimo de evitar posibles confusiones a los usuarios durante el período de tiempo de seis meses contados a partir de la entrada en vigor de este Decreto, se debería especificar el mantenimiento de la legislación actualmente vigente hasta la finalización de dicho período.

Valladolid, 19 de septiembre de 2002

El Presidente

El Secretario General

Fdo.: Raimundo M. Torio Lorenzana

Fdo.: José Carlos Rodríguez Fernández