

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

Con fecha 23 de agosto de 2024 ha tenido entrada en este Gabinete Jurídico solicitud de informe de la Secretaría General de Sanidad, sobre el proyecto de Decreto de referencia.

En cumplimiento de lo dispuesto en el art. 10.1.a) 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, se emite el presente INFORME.

La solicitud de informe viene acompañada de los siguientes documentos que integran el expediente sometido a consulta:

- 1 Consulta pública previa 02/02/2023
- 2 Informe resultados consulta pública previa 22/02/2023
- 3 Informe estadístico consulta pública previa 22/02/2023
- 4 MAIN Inicial 23/03/2023
- 5 Resolución inicio Proyecto Decreto 16/06/2023
- 6 Borrador inicial texto 27/06/2023
- 7 Resolución proceso participativo 09/08/2023
- 8 Publicación DOCM proceso participativo 09/08/2023
- 9 Informe proceso participativo 09/08/2023
- 10 Informe resultados proceso participativo 09/08/2023
- 11 Anexo informe resultados 09/08/2023
- 12 Anexo informe 09/08/2023
- 13 Borrador texto tras proceso participativo 23/10/2023



- 14 Informe Inspección general de servicios 23/10/2023
- 15 Memoria análisis impacto normativo 24/10/2023
- 16 Informe impacto demográfico 24/10/2023
- 17 Informe impacto de genero 24/10/2023
- 18 Formulario reclamaciones 24/10/2023
- 19 Ficha SIACI reclamaciones 24/10/2023
- 20 Formulario sugerencias 24/10/2023
- 21 Ficha SIACI sugerencias 24/10/2023
- 22 Informe de cargas 31/10/2023
- 23 Nuevo borrador decreto 04/03/2024
- 24 Nueva MAIN texto 04/03/2024
- 25 Nuevo informe impacto demográfico 04/03/2024
- 26 Nuevo informe impacto de género 04/03/2024
- 27 Formulario actualizado sugerencias 04/03/2024
- 28 Formulario actualizado reclamaciones 04/03/2024
- 29 Nuevo borrador decreto 11/04/2024
- 30 Resolución SG trámite información pública 05/06/2024
- 31 Formulario información pública 04/06/2024
- 32 Remisión a tablón de anuncios 10/06/2024
- 33 Publicación en tablón de anuncios 12/06/2024
- 34 Envío proyecto decreto secretarías generales 13/06/2024
- 35 Envío proyecto decreto a Consejo Dialogo Social 13/06/2024
- 36 Remisión a Consejeros Diálogo Social 13/06/2024



Documento Verificable en [www.jccm.es](http://www.jccm.es) mediante  
Código Seguro de Verificación (CSV): CF63D4B7F0306547EDC36F

- 37 Certificado remisión Consejo de Diálogo Social 28/06/2024
- 38 Aportaciones recibidas en trámite información Pública 12/06/2024
- 39 Informe aportaciones trámite información Pública 23/07/2024
- 40 Nuevo borrador tras información Pública 23/07/2024
- 41 Formulario reclamaciones 23/07/2024
- 42 Formulario sugerencias 23/07/2024
- 43 Borrador proyecto de decreto de fecha 23/07/2024
- 44 Informe Secretaría General 22/08/2024

A la vista de los anteriores documentos, procede emitir informe con base en los siguientes

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### **PRIMERO. Marco competencial y normativo en el que se inserta la disposición proyectada.**

El artículo 43 de la Constitución, proclama el derecho a la protección de la salud de los ciudadanos en su apartado 1.

Por su parte, el artículo 32.3 del Estatuto de Autonomía de Castilla-La Mancha (LO 9/1982), atribuye a la Comunidad Autónoma “en el marco de la legislación básica del Estado y en su caso, en los términos que la misma establezca”, el 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”.

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 su parte, 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.

Actualmente rige la 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 proyecto de decreto.

## **SEGUNDO.- Procedimiento.**

### **I.-**

El **procedimiento de elaboración** de un Decreto ha de ajustarse a lo previsto en el **artículo 36 de la Ley 11/2003, de 25 de septiembre, del Gobierno y del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha**, y a lo dispuesto en el apartado 3.1.1 de las Instrucciones sobre el régimen administrativo del Consejo de Gobierno, aprobadas por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 25 de julio de 2017 (que sustituyen a las Instrucciones de 29 de septiembre de 2015), y revestirá alguna de las formas previstas en el artículo 37 del mismo texto legal.

El artículo 36 de la **Ley 11/2003, de 25 de septiembre, del Gobierno y del Consejo Consultivo**, regula, en el ámbito de la Comunidad Autónoma, el ejercicio de la potestad reglamentaria, y dispone:

*1. El ejercicio de la potestad reglamentaria corresponde al Consejo de Gobierno, sin perjuicio de la facultad de sus miembros para dictar normas reglamentarias en el ámbito propio de sus competencias.*



2. *El ejercicio de dicha potestad requerirá que la iniciativa de la elaboración de la norma reglamentaria sea autorizada por el Presidente o el Consejero competente en razón de la materia, para lo que se elevará memoria comprensiva de los objetivos, medios necesarios, conveniencia e incidencia de la norma que se pretende aprobar.*

Así ha ocurrido en el presente supuesto a la vista de la documentación que compone el expediente administrativo.

## II.-

En cuanto a los **dictámenes e información pública** hay que señalar que el artículo 36.3 de la Ley 11/2003 determina que:

*“En la elaboración de la norma se recabarán los informes y dictámenes que resulten preceptivos, así como cuantos estudios se estimen convenientes.*

*Cuando la disposición afecte a derechos o intereses legítimos de los ciudadanos se someterá a información pública de forma directa o a través de las asociaciones u organizaciones que los representen, excepto que se justifique de forma suficiente la improcedencia o inconveniencia de dicho trámite.*

*Se entenderá cumplido el trámite de información pública cuando las asociaciones y organizaciones representativas hayan participado en la elaboración de la norma a través de los órganos Consultivos de la Administración Regional.”*

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.

### III.-

Como indica el **artículo 37 de la Ley 11/2003, de 25 de septiembre, del Gobierno y del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha**, las decisiones del Consejo de Gobierno y de sus miembros, revisten las **formas** y se producen en los términos previstos en el precepto y concretamente adoptarán la forma de Decretos del Presidente de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, las aprobatorias de normas que sean competencia de éste y cualesquiera otras para las que una ley prevea dicha forma y la de **Decretos del Consejo de Gobierno, las aprobatorias de normas reglamentarias de competencia de éste**; requiriéndose para su efectividad la firma del Presidente de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha (todo ello conforme a los **apartados 1 b) y c); y 2 a) del artículo 37 de la Ley 11/2003**).

En este caso nos encontramos ante una disposición que debe adoptar la forma de Decreto del Consejo de Gobierno por aprobar una norma reglamentaria competencia de dicho órgano.

### IV.-

El **artículo 54.4 de la Ley 11/2003, de 25 de septiembre, del Gobierno y del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha**, determina que *“el Consejo Consultivo deberá ser consultado en los siguientes asuntos: Proyectos de Reglamentos o disposiciones de carácter general que se dicten en ejecución de las leyes, así como sus modificaciones”*. En este mismo sentido se expresa el apartado 3.1.1 j) de las Instrucciones sobre el régimen administrativo del Consejo





de Gobierno, aprobadas por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 25 de julio de 2017.

En el presente caso nos encontramos en el marco de una disposición de carácter general con rango reglamentario, que se dicta en ejecución de diversas leyes estatales y autonómicas, por lo que procede emitir dictamen con carácter preceptivo por el Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha.

En consecuencia, **deberá recabarse dictamen del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha.**

Conforme al artículo 36.5 de la Ley 11/2003, de 25 de septiembre, del Gobierno y del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha *"El Consejo de Gobierno remitirá a la Mesa de las Cortes de Castilla-La Mancha los dictámenes emitidos por el Consejo Consultivo en relación con los Reglamentos o disposiciones de carácter general que se dicten en ejecución de las leyes, así como sus modificaciones."*

#### V.-

El artículo 6 de la Ley 12/2010, de 18 de noviembre, de igualdad entre mujeres y hombres de Castilla-La Mancha, determina la obligación de que *"todas las disposiciones de carácter general que se sometan a la aprobación del Consejo de Gobierno de Castilla-La Mancha incorporen un informe sobre impacto por razón de género que analice los posibles efectos negativos sobre las mujeres y los hombres y establezca medidas que desarrollen el principio de igualdad."*

En el presente supuesto se cumple esta previsión con la incorporación del **informe sobre impacto de género**, de 24 de octubre de 2023, al expediente.

#### VI.-

Se ha incorporado el informe de impacto demográfico previsto en el artículo 8 de la Ley 2/2021, de 7 de mayo, de Medidas Económicas, Sociales y Tributarias frente a la Despoblación y para el Desarrollo del Medio Rural en Castilla-La Mancha, desarrollada por Resolución de 24/02/2022, de la Vicepresidencia, por



la que se establecen directrices, criterios y metodologías para la elaboración del informe sobre impacto demográfico en los proyectos de normas, planes y programas de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha.

## VII.-

Se ha incorporado también el informe jurídico de la Secretaria General de Sanidad relativo al proyecto de Decreto.

En definitiva y a la vista de las actuaciones que se acaban de describir, puede formularse una valoración positiva de la tramitación seguida para la elaboración del proyecto de Decreto que se somete a informe, considerando que **se ha dado cumplimiento a los requisitos esenciales exigidos en el artículo 36 de la Ley 11/2003, de 25 de septiembre, del Gobierno y del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha.**

### TERCERO. Contenido.

En relación con la estructura de la norma, el texto consta de un preámbulo, 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 definen el objeto y el ámbito de aplicación; en el artículo 3 se establecen las definiciones; 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 se refiere al seguimiento de las mismas. 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.

Por último, por 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.

## CONCLUSIONES

**PRIMERA.** - Se entienden cumplidos los trámites procedimentales de la propuesta formulada por el órgano competente. Se reputan como correctos y acordes a la legalidad los trámites desarrollados para formalizar el proyecto de Decreto.

Por todo lo anterior, y de conformidad con lo dispuesto en el artículo 10.1 a) 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, se emite informe **FAVORABLE** a la conformidad a derecho, del Proyecto de Decreto, proyecto de por el que se regulan las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias al Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM).

Conforme al artículo 10.5.b) 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 *“los informes de los Letrados del Gabinete Jurídico no son vinculantes, salvo que alguna norma así lo establezca”*.

Es todo cuanto informa quien suscribe, no obstante V.I. resolverá lo que estime más acertado.

En Toledo, a 22 de julio de 2024

Directora de los Servicios Jurídicos

María Belén López Donaire

Documento Verificable en [www.jccm.es](http://www.jccm.es) mediante  
Código Seguro de Verificación (CSV): CF63D4B7F0306547EDC36F



Castilla-La Mancha



Documento Verificable en [www.jccm.es](http://www.jccm.es) mediante  
Código Seguro de Verificación (CSV): CF63D4B7F0306547EDC36F