

**RESOLUCION POR LA QUE SE ACUERDA EL INICIO DEL PROCESO PARTICIPATIVO CORRESPONDIENTE AL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LAS RECLAMACIONES, QUEJAS, INICATIVAS Y SUGERENCIAS DEL SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA-LA MANCHA (SESCAM)**

La Ley 8/2019, de 13 de diciembre, de Participación de Castilla-La Mancha (DOCM de 26 de diciembre de 2019) establece en su artículo 12.1 que los procedimientos de participación ciudadana, se clasifican, según el canal de participación que se desarrolle, en procesos participativos de diseño y planificación de políticas y servicios públicos; procesos participativos de seguimiento y evaluación de las políticas públicas y de la prestación de los servicios a la ciudadanía y procesos participativos para la promoción, elaboración y evaluación de normas de carácter general.

Por su parte, el mismo texto legal, en su artículo 13 añade que los referidos procedimientos de participación, cuando no tengan carácter obligatorio por su inclusión en el correspondiente Programa Anual de Participación Ciudadana, podrán iniciarse, de oficio por la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha. A tal efecto, el acuerdo de inicio, cuyo contenido mínimo se establece en el artículo 14.1 de la precitada Ley, corresponde, en todo caso, a los órganos de las consejerías que resulten competentes en función del ámbito material al que se refiera el procedimiento participativo o a los máximos responsables de los organismos autónomos.

Con base en los preceptos legales de referencia y concurriendo en este órgano la competencia por el ámbito material al que se refiere este proceso participativo, se acuerda el inicio del mismo, conforme al siguiente detalle:

**Primero. Antecedentes, delimitación y objeto del proceso participativo:**

La Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, establece en el artículo 10.12 el derecho a utilizar las vías de reclamación y de propuesta de sugerencias en los plazos previstos.

La Ley 8/2000, de Ordenación Sanitaria de Castilla-La Mancha, de 30 de noviembre, reguladora de la Autonomía del Paciente y de Derechos y Obligaciones en materia de Información y Documentación Clínica, establece en su artículo 4.1n) el derecho a la formulación de sugerencias y reclamaciones, así como a recibir respuesta por escrito, en los plazos que reglamentariamente se establezcan, sin perjuicio de las reclamaciones que correspondan con arreglo a la Ley.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	OSy7KGcNfvwzrvRjs/wUgQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	María Begoña Fernandez Valverde - Directora General de Cuidados y Calidad	Firmado	28/06/2023 14:19:14
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	1/3
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/OSy7KGcNfvwzrvRjs%2FwUgQ%3D%3D">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/OSy7KGcNfvwzrvRjs%2FwUgQ%3D%3D</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



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 el derecho de participación en el ámbito de la salud, incluido el derecho a presentar reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios sanitarios y a que éstas sean evaluadas y contestadas por escrito, en los plazos que reglamentariamente se establezcan.

El procedimiento existente hasta ahora para la presentación y tramitación de las reclamaciones, quejas iniciativas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios, centros y establecimientos del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha, estaba regulado por la Orden de 20 de febrero de 2003 que, en consonancia con los tiempos en los que se aprobó, únicamente describía la presentación y tramitación por los medios tradicionales.

El Plan de Salud Horizonte 2025 como instrumento de planificación estratégica, dirección y coordinación del Sistema Sanitario de Castilla-La Mancha, establece entre sus principales objetivos la introducción adecuada de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs). En ese sentido, enmarcado en la humanización de la asistencia sanitaria destaca el objetivo de promover una atención centrada en la persona.

Se pretende, con este decreto, regular el procedimiento de gestión de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias sobre el funcionamiento de Centros, servicios y establecimientos Sanitarios de Castilla-La Mancha, actualizando su forma de presentación, permitiendo una gestión electrónica que garantice la administración digital.

El objeto del presente proceso de participación es conocer la percepción y conocimiento con el que cuenta la sociedad en relación a esta iniciativa, así como proporcionar una vía para plantear las demandas, las propuestas o inquietudes sociales que tiene la ciudadanía al respecto.

**Segundo. Identificación de la unidad administrativa responsable del desarrollo del proceso:**

La unidad responsable de organizar e impulsar el presente proceso de participación será el Servicio de Información y Atención Pacientes, de la Dirección General de Cuidados y Calidad del Sescam, que actuará en coordinación con la Unidad de Participación de la Vicepresidencia.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	OSy7KGcNfvwzrvRjs/wUgQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	Maria Begoña Fernandez Valverde - Directora General de Cuidados y Calidad	Firmado	28/06/2023 14:19:14
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	2/3
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/OSy7KGcNfvwzrvRjs%2FwUgQ%3D%3D">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/OSy7KGcNfvwzrvRjs%2FwUgQ%3D%3D</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



**Tercero. Fases del proceso y duración máxima del mismo:**

El proceso de participación ciudadana derivado del presente acuerdo de inicio se estructurará en las siguientes fases:

1ª.- Fase de información: Desde el inicio del proceso estará disponible en el Portal de Participación el borrador completo del Proyecto de Decreto por el que se regulan las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias (texto Anexo) pudiendo incorporarse cualquier otro documento que a juicio del Servicio de Información y Atención Pacientes de la Dirección General de Cuidados y Calidad del Sescam, pueda ser de interés para la ciudadanía.

2ª.- Fase de aportaciones ciudadanas: para la que se concede un plazo de **15 días naturales**, siendo los días de inicio y final los indicados expresamente en el Portal de Participación de Castilla-La Mancha.

3ª.- Fase de retorno y finalización: Tras la fase de aportaciones ciudadanas, se iniciará la fase de retorno del proceso participativo con los resultados obtenidos de las aportaciones del conjunto de la ciudadanía, y la elaboración de un informe final de conclusiones.

El proceso de participación ciudadana finalizará, en todas sus fases, antes del **31 de agosto de 2023**.

**Cuarto: Vías y medios de publicidad del inicio del proceso:**

Además de la preceptiva publicidad a través del Portal de Participación (<https://participacion.castillalamancha.es/>), para asegurar la publicidad del proceso se informará del inicio del mismo a través de la página de inicio del Portal Institucional de la JCCM ([www.castillalamancha.es](http://www.castillalamancha.es)).

**Quinto: Metodología del proceso:**

El proceso participativo se realizará a través del Portal de Participación de Castilla-La Mancha, como espacio institucional virtual destinado a facilitar la participación ciudadana en las políticas públicas.

En el mismo, se establecerá un espacio específico para que cualquier ciudadano/a, persona jurídica o plataforma ciudadana, pueda hacer sus aportaciones al borrador del texto del anteproyecto de la ley.

LA DIRECTORA GENERAL DE CUIDADOS Y CALIDAD,

María Begoña Fernández Valverde.

<b>Código Seguro De Verificación</b>	OSy7KGcNfvwzrvRjs/wUgQ==	<b>Estado</b>	<b>Fecha y hora</b>
<b>Firmado Por</b>	María Begoña Fernandez Valverde - Directora General de Cuidados y Calidad	Firmado	28/06/2023 14:19:14
<b>Observaciones</b>		<b>Página</b>	3/3
<b>Uri De Verificación</b>	<a href="https://sescam.jccm.es/verifirma/code/OSy7KGcNfvwzrvRjs%2FwUgQ%3D%3D">https://sescam.jccm.es/verifirma/code/OSy7KGcNfvwzrvRjs%2FwUgQ%3D%3D</a>		
<b>Normativa</b>	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		

