

## RESOLUCIÓN POR LA QUE SE ACUERDA EL INICIO DEL PROCESO PARTICIPATIVO CORRESPONDIENTE A “ENCUESTA DE SATISFACCIÓN PARA PERSONAS USUARIAS DE LA ATENCIÓN URGENTE Y CENTRO COORDINADOR DE URGENCIAS SESCAM (GUETS)”

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:**

Somos una Gerencia de ámbito regional que cuenta para su funcionamiento y atención a la población con: un Centro Coordinador de Urgencias (CCU), un Centro

Coordinador de Transporte Sanitario programado (CCTSP), Unidades Móviles de Soporte Vital Avanzado de asistencia a la emergencia y transporte primario, Unidades Móviles de Soporte Vital Avanzado de transporte secundario, Helicópteros Sanitarios, Ambulancias de Soporte Vital Básico, ambulancias de transporte urgente y ambulancias de transporte programado, así como una línea de atención telefónica Salud Responde.



Nuestro ámbito de actuación es la atención sanitaria a las urgencias y emergencias extrahospitalarias en todo el territorio de Castilla-La Mancha, así como el consejo sanitario telefónico a través del centro coordinador de urgencias del SESCAM para toda la población y profesionales sanitarios que lo soliciten. También queda dentro de nuestro ámbito de actuación el transporte sanitario urgente y no urgente.

Uno de nuestros pilares fundamentales es conseguir proporcionar un servicio con los mayores estándares de calidad e implementar los mecanismos necesarios para detectar oportunidades constantes de mejora, siempre con transparencia y respeto por los profesionales y pacientes.

Entre los compromisos establecidos en nuestra Carta de Servicios se encuentra el de escuchar a la población y establecer el ciclo continuo de mejora de la asistencia y calidad en nuestro trabajo diario. Estas encuestas se han pensado como complemento a las que desde hace varios años se realizan sistemáticamente a las personas que han contactado con nosotros. Queremos conocer la opinión y grado de satisfacción de toda la población sobre nuestro trabajo diario. Es muy importante para nosotros saber qué estamos haciendo bien, pero es vital conocer qué podemos mejorar.

### **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 área de Calidad, Investigación, Docencia y Formación de la Gerencia de Urgencias, Emergencias y Transporte Sanitario, que actuará en coordinación con la Unidad de Participación de la Vicepresidencia.

### **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 pudiendo incorporarse cualquier otro documento que a juicio del pueda ser de interés para la ciudadanía.

2ª.- Fase de aportaciones ciudadanas: para la que se concede un plazo de 15 días, 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 diciembre de 2024.

#### **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.

Para ello, se utilizarán los instrumentos del proceso participativo: las encuestas.

En dicho instrumento se establecerán también espacios abiertos permitan realizar aportaciones sobre posibles carencias detectadas y proponer cuantas iniciativas de mejora se consideren oportunas. Todo ello permitirá a la administración sanitaria obtener información para valorar la atención de las urgencias y emergencias en nuestra región y desarrollar acciones para mejorar la calidad en la prestación del servicio.

En Toledo, a 13 de noviembre de 2024

D. Alberto López Ballesteros

Gerente Gerencia de Urgencias, Emergencias y Transporte Sanitario





Documento Verificable en [www.jccm.es](http://www.jccm.es) mediante  
Código Seguro de Verificación (CSV): E271EB33CF4EC3B86A6F48

