

N

Normativa

DECRETO 40/2003, de 3 de abril, relativo a las Guías de Información al Usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario

ORDEN SBS/1325/2003, de 3 de septiembre, por la que se publican las cartas de derechos y deberes de las Guías de información al usuario

ORDEN SAN/279/2005, de 5 de abril, por la que se desarrolla el procedimiento de tramitación de las reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario y se regulan la gestión y el análisis de la información derivada de las mismas



**Junta de
Castilla y León**

SANIDAD
CALIDAD

**DECRETO 40/2003,
DE 3 DE ABRIL, RELATIVO A LAS GUÍAS DE
INFORMACIÓN AL USUARIO Y A LOS
PROCEDIMIENTOS DE RECLAMACIÓN Y SUGERENCIA
EN EL ÁMBITO SANITARIO**

**ORDEN SBS/1325/2003, DE 3 DE SEPTIEMBRE,
POR LA QUE SE PUBLICAN LAS CARTAS DE DERECHOS
Y DEBERES DE LAS GUÍAS DE INFORMACIÓN AL USUARIO**

**ORDEN SAN/279/2005, DE 5 DE ABRIL,
POR LA QUE SE DESARROLLA EL PROCEDIMIENTO
DE TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y
SUGERENCIAS EN EL ÁMBITO SANITARIO Y SE REGULAN
LA GESTIÓN Y EL ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN
DERIVADA DE LAS MISMAS**



**Junta de
Castilla y León**

Edita: Junta de Castilla y León

© Consejería de Sanidad
Dirección General de Planificación y Ordenación

Maquetación: Block comunicación

Imprime: Gráficas Lafalpo

Depósito Legal: VA-589/06

DECRETO 40/2003, de 3 de abril, relativo a las Guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.

Nuestra sociedad ha experimentado importantes cambios como consecuencia de la evolución económica, jurídica, social y tecnológica. También han evolucionado los principios que rigen la actuación de las Administraciones Públicas y sus relaciones con los ciudadanos, en el sentido de una mayor implicación y participación de éstos en todas las decisiones administrativas que puedan afectarles.

Tanto la Ley General de Sanidad, como la Ley de Ordenación del Sistema Sanitario de Castilla y León, configuran como derechos de los usuarios los relativos a la información y a la presentación de reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario.

Con la implantación de las Guías de información a los usuarios, se pretende proporcionar a éstos una herramienta que les sirva para conocer las características principales de los centros, servicios y establecimientos a los que acudan, así como los derechos y obligaciones que tienen frente a los mismos.

En línea con lo señalado anteriormente, y teniendo en cuenta el papel de la Administración Sanitaria como garante de la plena efectividad de los derechos y deberes reconocidos por las Leyes, se hace preciso regular las Guías de información al usuario y los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.

Las reclamaciones y sugerencias, no deben tratarse únicamente como un imperativo legal, sino como una auténtica oportunidad de mejora en la prestación de servicios. Por ello, el presente Decreto incorpora la necesaria conexión que ha de existir, en el ámbito del Sistema de Salud de Castilla y León, entre los procedimientos de tramitación de las reclamaciones y sugerencias y los procesos de mejora de la calidad establecidos en los correspondientes centros, servicios y establecimientos.

Por último, se concreta la intervención de la Administración Sanitaria para garantizar estos derechos, y las medidas de reparación que puedan derivar del incumplimiento de los mismos.

En su virtud, la Junta de Castilla y León, a propuesta del Consejero de Sanidad y Bienestar Social, oídos el Consejo Regional de Salud y el Consejo Económico y Social, de acuerdo con el Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Gobierno, en su reunión de 3 de abril de 2003,

DISPONE:

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.– Objeto.

El presente Decreto tiene por objeto regular las Guías de información al usuario y los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.

Artículo 2.– Ámbito de aplicación.

El ámbito de aplicación de este Decreto se extiende a todos los centros, servicios y establecimientos de cualquier nivel, categoría y titularidad ubicados en el territorio de Castilla y León, conforme al régimen de inclusiones y exclusiones establecido en el 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.

Artículo 3.– Guías de información al usuario.

Todos los centros, servicios y establecimientos dispondrán de una guía de información al usuario en los términos previstos en el presente Decreto.

Artículo 4.– Reclamaciones y sugerencias.

- 1.– Todas las personas tienen derecho a utilizar los procedimientos de reclamación y sugerencia así como a recibir respuesta razonada en plazo y por escrito en los términos previstos en el presente Decreto.
- 2.– Todos los centros, servicios y establecimientos deben disponer de hojas de reclamaciones y sugerencias, así como de medios para la atención de la información, reclamaciones y sugerencias del público.
- 3.– En todos los centros, servicios y establecimientos existirá, de modo permanente y perfectamente visible, un cartel colocado en las zonas de mayor concurrencia de público en el que figure, de forma legible, la siguiente frase: «Existen hojas de reclamaciones y sugerencias a disposición de los usuarios».

CAPÍTULO II

GUÍAS DE INFORMACIÓN AL USUARIO

Artículo 5.– Lugares en los que deben estar disponibles.

Las guías de información deberán estar a disposición de los usuarios en lugar identificado, visible y accesible a éstos. Cuando existan las correspondientes Unidades, deberá haber un ejemplar de la Guía al menos en Atención al Usuario, Admisión, Consultas Externas y Urgencias.

Artículo 6.– Contenido.

Las Guías de información al usuario contendrán como mínimo los siguientes aspectos:

- A) Datos relativos a la identificación del centro, servicio o establecimiento:

- 1.– Denominación: Denominación completa del centro, servicio o establecimiento.
 - 2.– Datos de comunicación: Dirección postal, teléfono y en su caso fax y direcciones telemáticas.
 - 3.– Autorización y registro: Fecha de autorización y datos de inscripción en el registro regulado en el Decreto 93/1999, de 29 de abril.
 - 4.– Titularidad: Se indicará si ésta es pública o privada, y la persona o entidad a la que corresponda.
 - 5.– Organigrama: Estructura organizativa, indicándose expresamente el cargo de la persona que ostente la máxima responsabilidad sobre la dirección del centro, servicio o establecimiento.
 - 6.– Oferta de servicios: Características asistenciales y prestaciones disponibles.
 - 7.– Personal: Referencia a la plantilla de personal desglosada por grupos profesionales.
 - 8.– Instalaciones y medios técnicos.
- B) Datos relativos a los derechos, deberes y normas de utilización:
- 1.– Atención al público: Lugares y horarios de atención al público para información no asistencial.
 - 2.– Visitas: Horarios y régimen de visitas, si procede.
 - 3.– Información asistencial: Lugares y horarios establecidos para ella.
 - 4.– Reclamaciones y sugerencias: Referencia expresa a la disponibilidad de hojas de reclamaciones y sugerencias, así como a la unidad o persona responsable de su tramitación.
 - 5.– Tarifas: Indicación del lugar y horario en que pueden ser consultadas las tarifas por las personas obligadas al pago.
 - 6.– Normas de régimen interno: Normas internas que afecten a los usuarios.
 - 7.– Derechos y deberes: Relación de derechos y deberes conforme a la legislación vigente.

Artículo 7.– Otra información sobre derechos y deberes.

Además de la referencia contenida en la Guía de información al usuario, todos los centros, servicios y establecimientos deberán tener a disposición de los usuarios aquella información acerca de los derechos y deberes que determine la Consejería de Sanidad y Bienestar Social.

CAPÍTULO III

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

SECCIÓN 1.ª

Disposiciones Generales

Artículo 8.– Concepto.

- 1.– Se entiende por reclamación o queja, a los efectos del presente Decreto, la manifestación que el usuario realiza sobre los defectos de funcionamiento, estructura,

recursos, organización, trato, asistencia u otras cuestiones análogas relativas a los centros, servicios y establecimientos.

Las citadas reclamaciones o quejas no tienen la naturaleza de recursos administrativos, reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la Administración ni reclamaciones económico-administrativas, por lo que su interposición no paralizará los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente. Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición, ni de denuncias sobre posibles infracciones a la legalidad.

No obstante, si de la reclamación o queja pudiera derivar cualquier tipo de responsabilidad administrativa, disciplinaria o penal, se pondrá inmediatamente en conocimiento de la autoridad u órgano competente para promover la iniciación del correspondiente procedimiento administrativo o judicial, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones previstas para las autoridades y funcionarios en la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

- 2.- Se entiende por sugerencia toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora del grado de cumplimiento y observación de los derechos y deberes de los usuarios, del funcionamiento, organización y estructura de los centros, servicios o establecimientos, del cuidado y atención a los usuarios y en general, de cualquier otra medida que suponga una mejora en la calidad o un mayor grado de satisfacción de las personas en sus relaciones con los centros, servicios o establecimientos.

La formulación de sugerencias no generará en quien la suscriba ningún derecho o interés legítimo a su aceptación o implantación ni a la adopción de medidas u órdenes, ni expectativas de los mismos.

Artículo 9.- Principios rectores.

- 1.- En la tramitación de las reclamaciones y sugerencias se actuará con sometimiento a los siguientes principios:
 - a) Celeridad y sencillez.
 - b) Confidencialidad sobre las quejas y reclamaciones recibidas, salvo cuando la naturaleza del trámite no lo permita.
 - c) Carácter contradictorio de la tramitación, incorporándose al expediente cuantos informes y actuaciones sean precisos.
 - d) Adecuación y adaptación del mensaje a los usuarios, de manera que la contestación se transmita de forma accesible, suficiente y comprensible, con especial atención hacia aquellas que por sus circunstancias personales tengan mayores problemas de orientación y desenvolvimiento.
 - e) Transparencia en las actuaciones. Los usuarios tienen derecho a estar en todo momento informados sobre el estado de tramitación de sus reclamaciones y sugerencias.
 - f) Buena fe y confianza legítima.
- 2.- Contra la contestación de las reclamaciones o sugerencias no se admitirá recurso alguno, sin perjuicio de la posibilidad de reproducirlas ante otras instancias conforme a lo previsto en el presente Decreto.

Artículo 10.– Legitimación.

Podrán presentar reclamaciones y sugerencias, personalmente o a través de representante, todas las personas con capacidad de obrar:

Artículo 11.– Hojas de reclamaciones y sugerencias.

La edición de las hojas de reclamaciones y sugerencias corresponderá a las instituciones, organismos o personas que sean responsables de los correspondientes centros, servicios o establecimientos, según el modelo establecido en los Anexos I y II del presente Decreto. Cada modelo, que tendrá un número correlativo, estará integrado por un juego unitario de impresos autocalcales, compuesto por un folio original de color blanco (para el órgano que deba resolver), una primera copia de color rosa (para el servicio o unidad objeto de la reclamación o sugerencia) y otra segunda copia de color amarillo (para el usuario).

SECCIÓN 2.ª

Centros, servicios y establecimientos públicos, y actividades concertadas

Artículo 12.– Forma y lugar de presentación.

1.– Las reclamaciones y sugerencias referidas a centros, servicios o establecimientos públicos, o a actividades concertadas por el Sistema de Salud, se presentarán en los correspondientes Servicios de Atención al Usuario, Servicios de Admisión u otros órganos con funciones análogas.

El personal responsable facilitará la transcripción de las reclamaciones y sugerencias presentadas verbalmente cuando se trate de personas con dificultad para la escritura o expresión que así lo soliciten. En este caso, una vez transcrita la reclamación o sugerencia, será leída al usuario y presentada para su firma.

2.– En el supuesto de que la reclamación o sugerencia se presente en un modelo no normalizado, a su recepción se entregará o enviará a los usuarios una copia diligenciada del mismo, uniéndose el original del documento a un ejemplar normalizado.

3.– Las reclamaciones y sugerencias referidas a centros, servicios o establecimientos distintos a aquél que las reciba serán remitidas directamente a aquéllos por el centro receptor.

Artículo 13.– Tramitación y contestación.

1.– Una vez recibida la reclamación o sugerencia en el centro, servicio o establecimiento al que corresponda, se solicitarán los informes oportunos y se realizarán las actuaciones precisas a la vista de cuyos resultados se elaborará y remitirá al usuario la contestación.

Las reclamaciones o sugerencias referidas a actividades concertadas por el Sistema de Salud con centros, servicios o establecimientos de carácter privado serán remitidas por éstos, en el mismo día de su recepción, a la correspondiente Gerencia de

Salud de Área. Esta recabará los informes oportunos y realizará las actuaciones precisas para elaborar la correspondiente contestación y remitirla al usuario.

- 2.– El plazo para comunicar a los usuarios la contestación de las reclamaciones y sugerencias no excederá de treinta días naturales contados a partir del día siguiente al de la entrada de las mismas en el centro, servicio o establecimiento al que se refieran.
- 3.– Serán responsables de la contestación de las reclamaciones y sugerencias a que se refiere el presente Capítulo los órganos siguientes:
 - a) La Gerencia de Atención Primaria, cuando las reclamaciones o sugerencias se refieran a su ámbito de competencias.
 - b) La Gerencia de Atención Especializada, cuando las reclamaciones o sugerencias se refieran a su ámbito de competencias.
 - c) La Gerencia de Salud de Área, cuando las reclamaciones o sugerencias se refieran a la continuidad asistencial entre niveles, afecten a ambos conjuntamente o tengan por objeto actividades concertadas con centros, servicios o establecimientos de carácter privado.
 - d) La Gerencia de Emergencias Sanitarias, cuando las reclamaciones o sugerencias se refieran a su ámbito competencial.
 - e) La Dirección General de Desarrollo Sanitario, cuando las reclamaciones o sugerencias se refieran a los programas especiales a ella encomendados y a los centros y servicios de hemoterapia y hemodonación y de medicina deportiva.
 - f) El máximo órgano unipersonal responsable de la gestión del centro, servicio o establecimiento, cuando las reclamaciones o sugerencias se refieran a los de titularidad de las Corporaciones Locales o Consorcios.
- 4.– De no recibirse contestación a la reclamación o sugerencia en plazo, o no estimarse satisfactoria la contestación recibida, se podrá reproducir la reclamación o sugerencia:
 - En los supuestos previstos en las letras a) y b) del apartado anterior; ante la correspondiente Gerencia de Salud de Área. El plazo de contestación será de treinta días naturales, contados desde el siguiente al de la entrada de la reclamación o sugerencia en la Gerencia de Salud de Área.
 - En los restantes supuestos, ante el Director Gerente Regional de Salud. El plazo de contestación será de treinta días naturales, contados desde el siguiente al de la entrada de la reclamación o sugerencia en los servicios centrales de la Gerencia Regional de Salud.
- 5.– De la contestación a las reclamaciones y sugerencias se enviará copia a los centros, servicios o establecimientos a los que aquéllas afecten.

Artículo 14.– Contenido de la contestación.

- 1.– La contestación deberá contemplar al menos los siguientes extremos: motivo de la reclamación o sugerencia, actuaciones realizadas y decisión motivada.
- 2.– La decisión podrá contener:
 - a) Las medidas u órdenes adoptadas tendentes a la subsanación de la anomalía o anomalías detectadas, o la aceptación de la iniciativa o sugerencia.

- b) La remisión de lo actuado al órgano competente, cuando se hubieren planteado cuestiones que excedan la competencia del órgano responsable de la contestación o cuya naturaleza no responda al concepto de reclamación o sugerencia establecido en el artículo 8.
 - c) El archivo de la reclamación o sugerencia, por no haberse advertido las anomalías referidas o no estimarse idóneas o procedentes las propuestas planteadas.
- 3.– En todo caso, inmediatamente después de la decisión se hará constar la siguiente frase: «Sin perjuicio de lo señalado, el usuario podrá ejercer cuantas acciones le asistan de conformidad con el ordenamiento jurídico».

Artículo 15.– Mejora de la calidad.

- 1.– En el ámbito del Sistema de Salud de Castilla y León, se garantizará que los procedimientos de atención a las reclamaciones y sugerencias se encuentren conectados con los procesos de mejora de la calidad, favoreciendo el estudio y adopción de las medidas correctoras oportunas.
- 2.– Todos los centros, servicios y establecimientos del Sistema de Salud de Castilla y León dispondrán de buzones que faciliten a los usuarios la presentación de reclamaciones y sugerencias de forma anónima, respecto de las cuales se articularán los correspondientes procesos de mejora de la calidad a través de su estudio y adopción de medidas que procedan.

SECCIÓN 3.ª

Centros, servicios y establecimientos privados

Artículo 16.– Forma y lugar de presentación.

- 1.– Las reclamaciones y sugerencias referidas a centros, servicios o establecimientos privados se presentarán ante las correspondientes unidades o personas responsables de su atención.
- 2.– Para presentar la reclamación o sugerencia, el usuario podrá solicitar la entrega de un juego de hojas a la unidad o persona responsable. Dicha entrega será obligatoria y gratuita.
- 3.– Formulada la reclamación o sugerencia, el usuario entregará las hojas blanca y rosa a la unidad o persona responsable, conservando como resguardo la hoja amarilla adecuadamente diligenciada.
- 4.– Cuando el centro, servicio o establecimiento no disponga de hojas de reclamaciones y sugerencias, se niegue a entregarlas, o rechace, una vez formuladas, recibirlas o diligenciarlas adecuadamente, el usuario, haciendo constar tal circunstancia, podrá dirigir la reclamación o sugerencia al Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social correspondiente, utilizando como lugar de presentación cualquiera de los previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. La contestación deberá producirse en el plazo de treinta días naturales contados desde el siguiente a la entrada de la reclamación o sugerencia en el Servicio Territorial.

Artículo 17.– Tramitación y contestación.

- 1.– Una vez recibida la reclamación o sugerencia en el centro, servicio o establecimiento, la unidad o persona responsable realizará las actuaciones que estime pertinentes y elaborará la correspondiente contestación, que será enviada al usuario en un plazo no superior a treinta días naturales.
- 2.– En el supuesto de que el usuario no recibiera contestación en dicho plazo, o no estimara satisfactoria la contestación recibida, podrá reproducir la reclamación o sugerencia ante el Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social correspondiente, el cual deberá dar contestación a la misma en el plazo de treinta días naturales contados desde el siguiente a la entrada de la reclamación o sugerencia en el Servicio Territorial.
- 3.– De las contestaciones remitidas a los usuarios por el Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social se enviará copia a los centros, servicios o establecimientos privados afectados.
- 4.– Los centros, servicios o establecimientos deberán enviar trimestralmente al Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social correspondiente una copia de las reclamaciones y sugerencias presentadas ante los mismos, así como de las contestaciones realizadas, conservando en su poder otro ejemplar que estará a disposición de la Administración Sanitaria.

CAPÍTULO IV

INTERVENCIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN SANITARIA

Artículo 18.– Difusión y sensibilización.

- 1.– La Administración de la Comunidad de Castilla y León dispondrá las medidas oportunas para promover el conocimiento de los derechos y deberes por parte de los usuarios y el desempeño de los profesionales sanitarios en relación con las normas, condiciones y requisitos derivados de tales derechos.
- 2.– La Administración de la Comunidad de Castilla y León fomentará la sensibilización de profesionales y usuarios en esta materia, favoreciendo un clima de mutuo respeto, comprensión, confianza y responsabilidad.

Artículo 19.– Información.

La Administración de la Comunidad de Castilla y León elaborará materiales divulgativos y realizará campañas para ofrecer a los ciudadanos información sobre los servicios y unidades asistenciales disponibles en el Sistema de Salud de Castilla y León, sobre su calidad y sobre los requisitos de acceso a los mismos, así como información general sanitaria y epidemiológica.

Artículo 20.– Inspección y control.

Todos los centros, servicios y establecimientos estarán sometidos, en cualquier momento, a la comprobación, control e inspección del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Decreto por parte de los órganos competentes, los cuales podrán instar la adopción de las medidas correctoras oportunas.

Artículo 21.– Evaluación e informe anual.

La Consejería de Sanidad y Bienestar Social evaluará de forma continuada el cumplimiento de las previsiones contenidas en el presente Decreto, y hará público un informe anual comprensivo de los aspectos y datos principales.

Artículo 22.– Régimen de infracciones y sanciones.

- 1.– Sin perjuicio de las responsabilidades de otra índole que en su caso se puedan derivar, el incumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto podrá dar lugar, previa instrucción del oportuno expediente, a la aplicación del régimen de infracciones y sanciones establecido en la Ley 1/1993, de 6 de abril, de Ordenación del Sistema Sanitario de Castilla y León, en relación con lo dispuesto a tal efecto en la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.
- 2.– Los órganos competentes para imponer las sanciones correspondientes serán los previstos en la citada Ley de Ordenación del Sistema Sanitario de Castilla y León, en relación con lo dispuesto en las normas vigentes sobre desconcentración de competencias del régimen sancionador en materia sanitaria.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.– Excepción o atenuación de obligaciones.

La Consejería de Sanidad y Bienestar Social podrá, mediante Orden, excepcionar o atenuar las obligaciones establecidas en el presente Decreto para aquellos centros, servicios o establecimientos cuya propia naturaleza haga materialmente imposible o dificulte de manera esencial su cumplimiento.

Segunda.– Atención de la información, reclamaciones y sugerencias.

Los centros de asistencia hospitalaria y los centros sociosanitarios con internamiento así como aquellos otros que por su volumen, estructura, cualificación u otras características determine la Consejería de Sanidad y Bienestar Social, deberán disponer de personal y locales bien identificados para la atención de la información, reclamaciones y sugerencias del público. En los Centros de Salud, las citadas funciones se realizarán por el Servicio de Admisión.

Tercera.– Coordinación.

Las Consejerías de Sanidad y Bienestar Social y Presidencia y Administración Territorial establecerán los mecanismos necesarios para intercambiar la información relativa a las reclamaciones y sugerencias presentadas.

Cuarta.– Servicios sanitarios situados en centros de atención social u otros de naturaleza no sanitaria.

Las reclamaciones y sugerencias relativas a servicios sanitarios situados en centros de atención social u otros de naturaleza no sanitaria se registrarán por su normativa específica. En tales casos, la Consejería de Sanidad y Bienestar Social podrá solicitar la información correspondiente a los efectos previstos en el artículo 21 de este Decreto.

En el supuesto de que tales centros carezcan de normativa específica, corresponderá al máximo órgano unipersonal responsable de su gestión realizar las actuaciones pertinentes, elaborar la correspondiente contestación y remitirla al usuario, pudiendo utilizarse los modelos de libros u hojas de reclamaciones y sugerencias existentes. Si el usuario no recibiera contestación en el plazo de treinta días naturales, o no la estimara satisfactoria, podrá reproducir la reclamación o sugerencia ante el Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social correspondiente, el cual deberá dar contestación en el plazo de treinta días naturales contados desde el siguiente a la entrada de la reclamación o sugerencia en el Servicio Territorial.

Quinta.– Aplicación del Decreto 2/2003, de 2 de enero.

Sin perjuicio de la observancia de lo dispuesto en el artículo 13.3 del presente Decreto, las reclamaciones o sugerencias que no se refieran a centros, servicios o establecimientos sanitarios o sociosanitarios sino a las propias estructuras administrativas, tanto centrales como periféricas, de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social o de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León, se regirán por lo previsto en el Decreto 2/2003, de 2 de enero, por el que se regulan los servicios de información y atención al ciudadano y la función de registro en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA

Plazo de adecuación

Los centros, servicios y establecimientos afectados por el presente Decreto dispondrán de un plazo de seis meses, a partir de su entrada en vigor, para adecuar al mismo sus Guías de información al usuario y hojas de reclamación y sugerencia. Hasta que dicha adecuación se produzca, será de aplicación en dichos aspectos la normativa existente con anterioridad a la entrada en vigor del presente Decreto.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA

Quedan derogadas en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Castilla y León todas aquellas disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo establecido en el presente Decreto. No obstante, se mantiene en vigor la Resolución de 10 de junio de 1992, del Secretario General para el Sistema Nacional de Salud, sobre normas para la gestión de las reclamaciones y sugerencias formuladas por los usuarios de la asistencia en el ámbito del INSALUD, en todo aquello que no contradiga al presente Decreto.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.– Autorización.

El régimen de obligaciones establecido en el presente Decreto formará parte del contenido exigible para la autorización y registro regulados en el 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.

Segunda.– Modificación del Decreto 93/1999, de 29 de abril.

1.– Se modifica el apartado g) del artículo 4.º del 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, que quedará redactado de la siguiente manera:

«El disponer de medios de información accesible para los usuarios sobre datos relativos a la identificación del centro, servicio o establecimiento, normas de utilización, y derechos y deberes de los usuarios en las condiciones que reglamentariamente se establezcan».

2.– Se añade un nuevo apartado i) al artículo 4.º del Decreto 93/1999, de 29 de abril, del siguiente tenor literal:

«Habilitar hojas de reclamaciones y sugerencias a disposición de los usuarios en los términos que reglamentariamente se establezcan».

3.– Se añade un nuevo apartado g) al artículo 14.1 del Decreto 93/1999, de 29 de abril, del siguiente tenor literal:

«Memoria acreditativa de los medios personales y materiales previstos para la atención de la información, reclamaciones y sugerencias del público, que se presentará acompañada de un ejemplar de la Guía de información al usuario y de las hojas de reclamaciones y sugerencias».

Tercera.– Desarrollo y aplicación.

Se faculta al Consejero de Sanidad y Bienestar Social para dictar cuantas disposiciones y resoluciones sean precisas para el desarrollo y ejecución del presente Decreto.

Cuarta.– Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor a los tres meses contados desde el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, a 3 de abril de 2003.

El Presidente de la Junta

de Castilla y León,

Fdo.: JUAN VICENTE HERRERA CAMPO

El Consejero de Sanidad

y Bienestar Social,

Fdo.: CARLOS FERNÁNDEZ CARRIEDO

ANEXO I

HOJA DE RECLAMACIÓN

SUGERENCIA

(Señalar con una x lo que proceda)

A rellenar por el centro, servicio o establecimiento antes de la entrega de la hoja al usuario:

Nombre del centro, servicio o establecimiento:

Dirección:

C.P.: Localidad: Provincia:

Teléfono: Fax: E-mail:

A rellenar por el usuario o su representante (los datos reflejados se consideran confidenciales):

Nombre y apellidos del usuario: D.N.I.:

Domicilio: Teléfono:

C.P.: Localidad: Provincia:

En su caso:

Nombre y apellidos del representante: D.N.I.:

Domicilio: Teléfono:

C.P.: Localidad: Provincia:

Contenido de la reclamación o sugerencia:

.....

.....

.....

.....

.....

Lugar, fecha y firma del usuario.

ANEXO II

TEXTO QUE DEBE FIGURAR AL DORSO DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN O SUGERENCIA

- 1.– Las reclamaciones que se formulan conforme al presente modelo no tienen naturaleza de recursos administrativos, reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la Administración ni reclamaciones económico-administrativas, por lo que su interposición no paralizará los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente. Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición, ni de denuncias sobre posibles infracciones a la legalidad. Todo ello sin perjuicio, en su caso, de lo previsto en el artículo 110.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- 2.– Al efectuar la reclamación o sugerencia es imprescindible presentar el D.N.I. u otro documento que acredite la identidad del usuario. En el caso de utilizarse representante, éste deberá acreditar documentalmente su identidad y su carácter de tal.
- 3.– La entrega del presente ejemplar de hoja de reclamaciones o sugerencias es gratuita.
- 4.– El usuario, o en su caso su representante, completarán los datos solicitados en esta hoja y expondrán de la forma más clara que les sea posible el contenido de su reclamación o sugerencia, pudiendo adjuntar tantos folios en blanco como sean precisos en el caso de no disponer de espacio suficiente.
- 5.– Una vez formulada la reclamación o sugerencia, el usuario o su representante entregarán las hojas blanca y rosa a la unidad o persona responsable, conservando en su poder como resguardo, una vez diligenciada, la hoja amarilla.
- *6.– En el supuesto en que el usuario o su representante no recibieran contestación en el plazo de treinta días naturales, o habiéndola recibido no la estimara satisfactoria, podrá reproducir la reclamación o sugerencia ante el Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social correspondiente.

* Supuesto aplicable en reclamaciones o sugerencias presentadas respecto a los centros, servicios y establecimientos privados no concertados.

ORDEN SBS/1325/2003, de 3 de septiembre, por la que se publican las cartas de derechos y deberes de las Guías de información al usuario.

En el artículo 3 del Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las Guías de Información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario se establece que todos los centros, servicios y establecimientos dispondrán de una Guía de información al usuario. Dichas Guías deberán estar a disposición de los usuarios en lugar identificado, visible y accesible.

Una de las partes que deben contener las Guías es la relación de derechos y deberes de los usuarios conforme a la legislación vigente. Por este motivo, con el fin de establecer modelos homogéneos de cartas de derechos y deberes por los centros, servicios y establecimientos públicos y privados de la Comunidad Autónoma de Castilla y León, esta Consejería, en uso de las atribuciones que tiene conferidas,

DISPONE:

Artículo Único.– Mediante la presente Orden se publican las relaciones de derechos y deberes de los usuarios que se deberán incorporar a las Guías de información previstas en el Decreto 40/2003, de 3 de abril. La relación del Anexo I se incorporará a las Guías de los centros, servicios y establecimientos del Sistema de Salud de Castilla y León, y la del Anexo II se incluirá en las de los privados.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

Conforme a lo previsto en el artículo 7 del Decreto 40/2003, de 3 de abril, todos los centros, servicios y establecimientos incluidos en su ámbito de aplicación deberán tener a disposición de los usuarios una copia del Boletín Oficial de las siguientes normas:

- 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 («B.O.E.» n.º 274 de 15-11-2002).
- Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud («B.O.C. y L.» n.º 71 de 14-04-2003).

- Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las Guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario («B.O.C. y L.» n.º 67 de 08-04-2003. Corrección de errores «B.O.C. y L.» n.º 73 de 16-04-2003).

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Orden entrará en vigor al día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

El Consejero de Sanidad,

Fdo.: CÉSAR ANTÓN BELTRÁN

ANEXO I

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Todas las actuaciones que se lleven a cabo en relación con la salud estarán regidas por los principios de máximo respeto a la personalidad y dignidad y de no discriminación por razón de nacimiento, edad, nacionalidad, raza, sexo, deficiencia o enfermedad, religión, lengua, cultura, opinión o cualquier otra circunstancia personal, familiar o social.

Toda persona mayor de dieciséis años o menor emancipada ha de considerarse capacitada, en principio, para recibir información y tomar decisiones acerca de su propia salud. Asimismo, y sin perjuicio de lo anterior, habrán de considerarse capacitados todos los menores que, a criterio del médico responsable de la asistencia, tengan las condiciones de madurez suficiente.

Aun cuando la capacidad se encuentre limitada, ha de garantizarse que la aportación de información y la participación en la toma de decisiones sean las máximas posibles en función de las facultades de la persona, sin perjuicio de que dicha capacidad deba ser completada o sustituida, dependiendo del caso, por otra persona o institución.

Las actuaciones del Sistema de Salud de Castilla y León se orientarán a la humanización de la asistencia, a ofrecer una atención individual y personalizada y a promover la comodidad, el bienestar físico y psíquico, la comprensión y el trato adecuado del paciente y de sus familiares o personas vinculadas.

CATÁLOGO DE DERECHOS:

Derechos relativos a la confidencialidad e intimidad:

- 1.– Derecho a la intimidad de las personas en las actuaciones sanitarias y a la confidencialidad de la información relacionada con su salud y a que no se produzcan accesos a estos datos sin previa autorización amparada por la Ley.
- 2.– Derecho a que se respete lo máximo posible la intimidad del cuerpo en la prestación de atenciones sanitarias, debiendo ser razonable la presencia de personas (estudiantes, investigadores, etc.) que no colaboren directamente en las mismas.
- 3.– Derecho a que se facilite el acompañamiento de los pacientes por un familiar o persona de su confianza, excepto si es desaconsejable o incompatible con la prestación sanitaria.

En el proceso del parto, la mujer tendrá derecho a que se facilite el acceso del futuro padre u otra persona designada por ella a la sala de dilatación y al paritorio, salvo cuando las circunstancias clínicas no lo hagan aconsejable.

Los menores tendrán derecho a estar acompañados por sus padres, tutores o guardadores, salvo que ello perjudique su tratamiento. En las mismas condiciones los incapacitados tendrán derecho a estar acompañados de los responsables de su guarda y protección.

- 4.– Derecho a limitar la grabación y difusión de imágenes, en los términos establecidos en la normativa vigente. Cuando éstas permitan la identificación del usuario como destinatario de actuaciones sanitarias, deberá obtenerse la previa y expresa autorización del mismo o de la persona que corresponda.
- 5.– Derecho a la confidencialidad referida al patrimonio genético y a que dicha información no sea utilizada para ningún tipo de discriminación individual o colectiva.
- 6.– Derecho a la confidencialidad de los datos referidos a las creencias de los usuarios, a su filiación, a su opción sexual, al hecho de haber sido objeto de malos tratos y, en general, de cuantos datos e informaciones puedan tener especial relevancia para la salvaguarda de la intimidad personal y familiar. Todo ello sin perjuicio del posible levantamiento de la confidencialidad en cumplimiento de los deberes de comunicación y denuncia.

Derechos relativos a la información y participación:

Información Asistencial:

- 1.– Derecho a conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud, toda la información disponible, salvando los supuestos exceptuados por la legislación.
- 2.– Derecho a que se respete su voluntad de no ser informado excepto en los casos determinados en la Ley. Este derecho comprenderá la posibilidad de designar a otra persona para que reciba la información.
- 3.– Derecho a que se informe al paciente y en su caso al representante legal o personas autorizadas por el mismo, de forma comprensible, veraz, adecuada y con antelación suficiente, de modo que le ayude a tomar decisiones de acuerdo con su libre voluntad. En el caso de los menores la información se proporcionará en un lenguaje adecuado a su edad, madurez y estado psicológico, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.
- 4.– Derecho a conocer los lugares y horarios de información asistencial, así como a que estos extremos se encuentren documentados y visibles en los lugares destinados al efecto.
- 5.– Derecho a prohibir por escrito que se informe sobre su proceso a otras personas, así como a revocar también por escrito dicha prohibición, sin perjuicio de los límites que deriven de las previsiones contenidas en la legislación relativa a medidas especiales en materia de Salud Pública, o cualquier otra que sea de aplicación.

6.– Derecho a que se le asigne un médico responsable de su proceso e integrador de las actuaciones del equipo asistencial y, en su caso, un enfermero responsable del seguimiento del plan de cuidados, así como a conocer la identidad de los mismos. Ambos profesionales garantizarán la información asistencial al paciente, sin perjuicio de la responsabilidad en el proceso de información de todos los profesionales que lo atienden o le apliquen una técnica o procedimiento concreto.

Información Sanitaria y Epidemiológica:

7.– Derecho a conocer los problemas sanitarios de la colectividad cuando impliquen un riesgo para la salud pública o para su salud individual, así como los programas y acciones en materia de prevención de la enfermedad y promoción y protección de la salud.

8.– Derecho a recibir información sobre los servicios y unidades asistenciales disponibles, su calidad y los requisitos de acceso y uso de los mismos.

9.– Derecho a la información previa correspondiente para elegir profesional sanitario y centro en los términos y condiciones que reglamentariamente se establezcan.

10.– Derecho a disponer de información sobre el coste económico de las prestaciones y servicios recibidos.

11.– Derecho a solicitar al centro, servicio o establecimiento la Guía de información al usuario.

Reclamaciones y Sugerencias y Participación:

12.– Derecho a utilizar los procedimientos de reclamación y sugerencia, incluso de forma anónima, y a recibir respuesta razonada y por escrito en el plazo de 30 días, conforme a lo previsto en el Decreto 40/2003, de 3 de abril.

13.– Derecho a participar en las actuaciones del Sistema de Salud de Castilla y León a través de los cauces previstos en el Decreto 48/2003, de 24 de abril, por el que se regulan los órganos de dirección y participación del Sistema de Salud de Castilla y León.

Derechos relativos a la autonomía de la decisión:

1.– Derecho a elegir libremente, después de recibir la información adecuada, entre las distintas opciones que para la aplicación de un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico le presente el profesional responsable.

2.– Derecho a que conste por escrito el consentimiento otorgado antes de practicar intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y, en general, procedimientos sanitarios que supongan riesgos e inconvenientes.

nientes notorios y previsibles, susceptibles de repercutir en la salud del paciente o del feto, si fuera el caso de una mujer embarazada, así como a obtener copia del documento.

- 3.– Derecho a revocar libremente por escrito su consentimiento en cualquier momento.
- 4.– Derecho a negarse a recibir un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico, excepto en los casos determinados en la Ley.
- 5.– Derecho a manifestar anticipadamente decisiones sobre su propia salud en previsión de una situación de imposibilidad de expresarlas (instrucciones previas), y a revocarlas por escrito en cualquier momento.
- 6.– Derecho a ser advertido de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se le vayan a aplicar son de carácter experimental, se encuentran en proceso de validación científica o pueden ser utilizados en un proyecto docente o de investigación. Estos procedimientos no podrán suponer, en ningún caso, un peligro adicional para la salud del paciente.
- 7.– Derecho a disponer de preparaciones de tejidos o muestras biológicas con el fin de recabar la opinión de un segundo profesional o para garantizar la continuidad de la asistencia en otro centro, servicio o establecimiento.
- 8.– Derecho a oponerse a que los centros, servicios y establecimientos puedan conservar y utilizar tejidos o muestras biológicas para fines lícitos distintos a aquellos que motivaron la biopsia o extracción.
- 9.– Derecho a una segunda opinión médica de acuerdo con la regulación específica que a tal efecto se establezca.
- 10.– Derecho a la libre elección de profesional sanitario y centro conforme a lo previsto en la legislación aplicable.

Derechos de naturaleza prestacional:

- 1.– Derecho a las prestaciones y servicios de salud individual y colectiva, conforme a lo previsto en la normativa vigente.
- 2.– Derecho a que las prestaciones sanitarias de atención especializada programadas sean dispensadas dentro de unos plazos máximos previamente definidos y conocidos, en los términos y condiciones que se establezcan reglamentariamente.
- 3.– Derecho a disponer de habitación individual cuando las especiales circunstancias del paciente lo precisen, conforme a lo que reglamentariamente se establezca.

Derechos relativos a la documentación sanitaria:

- 1.– Derecho a que quede constancia de forma legible, por escrito o en soporte técnico adecuado, de la información obtenida en todos sus procesos asistenciales.
- 2.– Derecho de acceso a la historia clínica y a obtener copia de los datos que figuren en la misma, en las condiciones previstas legalmente.
- 3.– Derecho a preservar el anonimato del paciente cuando el acceso a la historia clínica se produzca con fines judiciales, epidemiológicos, de salud pública, de investigación o de docencia, separando los datos personales de los clínico-asistenciales, con las excepciones previstas legalmente.
- 4.– Derecho a que los centros sanitarios establezcan un mecanismo de custodia activa y diligente de las historias clínicas.
- 5.– Derecho a recibir un informe de alta una vez finalizado el proceso asistencial.
- 6.– Derecho a que al usuario que lo solicite se le faciliten certificados acreditativos de su estado de salud, de acuerdo con la legislación vigente.

Derechos relativos a colectivos determinados:

- 1.– Sin perjuicio de los derechos relativos a la protección de la salud previstos en la normativa vigente, los niños, las personas mayores, las mujeres víctimas de maltrato, los drogodependientes, las personas que padecen enfermedades mentales, las que padecen enfermedades crónicas e invalidantes, las personas con discapacidad física, psíquica o sensorial y las que pertenecen a grupos específicos de riesgo, serán objeto de actuaciones y programas sanitarios especiales y preferentes en el Sistema de Salud de Castilla y León, estableciéndose los mecanismos necesarios para garantizar la integración funcional entre las actuaciones de éste y las del Sistema de Acción Social.
- 2.– Los enfermos terminales, además de los derechos previstos en el Catálogo, serán titulares de los relativos a:
 - El rechazo de tratamientos de soporte vital que alarguen innecesariamente el sufrimiento.
 - El adecuado tratamiento del dolor y cuidados paliativos.
 - La posibilidad de decidir la presencia de familiares y personas vinculadas en los procesos que requieran hospitalización.
 - La posibilidad de contar con habitación individual si el paciente, la familia o persona vinculada de hecho lo solicita, de acuerdo con lo que se establezca reglamentariamente.

CATÁLOGO DE DEBERES:

- 1.– Deber de responsabilizarse de la propia salud de una forma activa.
- 2.– Deber de asumir las propias decisiones sobre su salud, dejar constancia por escrito de las mismas y firmar el documento de alta voluntaria, conforme a las previsiones del ordenamiento jurídico.
- 3.– Deber de respeto a las prescripciones generales de naturaleza sanitaria comunes a toda la población.
- 4.– Deber de respeto a las medidas sanitarias adoptadas para la prevención de riesgos, la protección de la salud y la lucha contra las amenazas a la salud pública, así como el de colaborar en la consecución de los fines de tales medidas.
- 5.– Deber de utilización adecuada de los recursos y prestaciones del Sistema de Salud, actuando de forma diligente y responsable, para facilitar el acceso de todos a la atención sanitaria.
- 6.– Deber de uso correcto de las instalaciones y servicios sanitarios, conforme a las normas generales de utilización y las establecidas por los centros, servicios y establecimientos.
- 7.– Deber de mantener el respeto debido al personal de los centros, servicios y establecimientos, y a los otros pacientes, familiares y acompañantes.
- 8.– Deber de facilitar los datos sobre su estado físico o sobre su salud de manera leal y verdadera, así como el de colaborar en su obtención, especialmente cuando sean necesarios por razones de interés público o con motivo de la asistencia sanitaria.

ANEXO II

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Todas las actuaciones que se lleven a cabo en relación con la salud estarán regidas por los principios de máximo respeto a la personalidad y dignidad y de no discriminación por razón de nacimiento, edad, nacionalidad, raza, sexo, deficiencia o enfermedad, religión, lengua, cultura, opinión o cualquier otra circunstancia personal, familiar o social.

Toda persona mayor de dieciséis años o menor emancipada ha de considerarse capacitada, en principio, para recibir información y tomar decisiones acerca de su propia salud. Asimismo, y sin perjuicio de lo anterior, habrán de considerarse capacitados todos los menores que, a criterio del médico responsable de la asistencia, tengan las condiciones de madurez suficiente.

Aun cuando la capacidad se encuentre limitada, ha de garantizarse que la aportación de información y la participación en la toma de decisiones sean las máximas posibles en función de las facultades de la persona, sin perjuicio de que dicha capacidad deba ser completada o sustituida, dependiendo del caso, por otra persona o institución.

CATÁLOGO DE DERECHOS:

Derechos relativos a la confidencialidad e intimidad:

- 1.- Derecho a la intimidad de las personas en las actuaciones sanitarias y a la confidencialidad de la información relacionada con su salud y a que no se produzcan accesos a estos datos sin previa autorización amparada por la Ley.
- 2.- Derecho a que se respete lo máximo posible la intimidad del cuerpo en la prestación de atenciones sanitarias, debiendo ser razonable la presencia de personas (estudiantes, investigadores, etc.) que no colaboren directamente en las mismas.
- 3.- Derecho a que se facilite el acompañamiento de los pacientes por un familiar o persona de su confianza, excepto si es desaconsejable o incompatible con la prestación sanitaria.

En el proceso del parto, la mujer tendrá derecho a que se facilite el acceso del futuro padre u otra persona designada por ella, salvo cuando las circunstancias clínicas no lo hagan aconsejable.

Los menores tendrán derecho a estar acompañados por sus padres, tutores o guardadores, salvo que ello perjudique su tratamiento. En las mismas condiciones los incapacitados tendrán derecho a estar acompañados de los responsables de su guarda y protección.

- 4.– Derecho a limitar la grabación y difusión de imágenes, en los términos establecidos en la normativa vigente. Cuando éstas permitan la identificación del usuario como destinatario de actuaciones sanitarias, deberá obtenerse la previa y expresa autorización del mismo o de la persona que corresponda.
- 5.– Derecho a la confidencialidad referida al patrimonio genético y a que dicha información no sea utilizada para ningún tipo de discriminación individual o colectiva.
- 6.– Derecho a la confidencialidad de los datos referidos a las creencias de los usuarios, a su filiación, a su opción sexual, al hecho de haber sido objeto de malos tratos y, en general, de cuantos datos e informaciones puedan tener especial relevancia para la salvaguarda de la intimidad personal y familiar. Todo ello sin perjuicio del posible levantamiento de la confidencialidad en cumplimiento de los deberes de comunicación y denuncia.

Derechos relativos a la información y a la presentación de reclamaciones y sugerencias:

- 1.– Derecho a conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud, toda la información disponible, salvando los supuestos exceptuados por la legislación.
- 2.–Derecho a que se respete su voluntad de no ser informado excepto en los casos determinados en la Ley. Este derecho comprenderá la posibilidad de designar a otra persona para que reciba la información.
- 3.– Derecho a que se informe al paciente y en su caso al representante legal o personas autorizadas por el mismo, de forma comprensible, veraz, adecuada y con antelación suficiente, de modo que le ayude a tomar decisiones de acuerdo con su libre voluntad. En el caso de los menores la información se proporcionará en un lenguaje adecuado a su edad, madurez y estado psicológico, en las condiciones que reglamentariamente se establezcan.
- 4.– Derecho a conocer los lugares y horarios de información asistencial, así como a que estos extremos se encuentren documentados y visibles en los lugares destinados al efecto.
- 5.– Derecho a prohibir por escrito que se informe sobre su proceso a otras personas, así como a revocar también por escrito dicha prohibición, sin perjuicio de los límites que derivan de las previsiones contenidas en la legislación relativa a medidas especiales en materia de Salud Pública, o cualquier otra que sea de aplicación.
- 6.– Derecho a que se le asigne un médico responsable de su proceso e integrador de las actuaciones del equipo asistencial y, en su caso, un enfermero responsable del seguimiento del plan de cuidados, así como a conocer la identidad de los mismos.

Ambos profesionales garantizarán la información asistencial al paciente, sin perjuicio de la responsabilidad en el proceso de información de todos los profesionales que lo atienden o le apliquen una técnica o procedimiento concreto.

- 7.– Derecho a solicitar al centro, servicio o establecimiento la Guía de información al usuario.
- 8.– Derecho a utilizar los procedimientos de reclamación y sugerencia, incluso de forma anónima, y a recibir respuesta razonada y por escrito en el plazo de 30 días, conforme a lo previsto en el Decreto 40/2003, de 3 de abril.

Derechos relativos a la autonomía de la decisión:

- 1.– Derecho a elegir libremente, después de recibir la información adecuada, entre las distintas opciones que para la aplicación de un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico le presente el profesional responsable.
- 2.– Derecho a que conste por escrito el consentimiento otorgado antes de practicar intervenciones quirúrgicas, procedimientos diagnósticos y terapéuticos invasivos y, en general, procedimientos sanitarios que supongan riesgos e inconvenientes notorios y previsible, susceptibles de repercutir en la salud del paciente o del feto, si fuera el caso de una mujer embarazada, así como a obtener copia del documento.
- 3.– Derecho a revocar libremente por escrito su consentimiento en cualquier momento.
- 4.– Derecho a negarse a recibir un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico, excepto en los casos determinados en la Ley.
- 5.– Derecho a manifestar anticipadamente decisiones sobre su propia salud en previsión de una situación de imposibilidad de expresarlas (instrucciones previas), y a revocarlas por escrito en cualquier momento.
- 6.– Derecho a ser advertido de si los procedimientos de pronóstico, diagnóstico y terapéuticos que se le vayan a aplicar son de carácter experimental, se encuentran en proceso de validación científica o pueden ser utilizados en un proyecto docente o de investigación. Estos procedimientos no podrán suponer, en ningún caso, un peligro adicional para la salud del paciente.
- 7.– Derecho a disponer de preparaciones de tejidos o muestras biológicas con el fin de recabar la opinión de un segundo profesional o para garantizar la continuidad de la asistencia en otro centro, servicio o establecimiento.
- 8.– Derecho a oponerse a que los centros, servicios y establecimientos puedan conservar y utilizar tejidos o muestras biológicas para fines lícitos distintos a aquellos que motivaron la biopsia o extracción.

Derechos relativos a la documentación sanitaria:

- 1.– Derecho a que quede constancia de forma legible, por escrito o en soporte técnico adecuado, de la información obtenida en todos sus procesos asistenciales.
- 2.– Derecho de acceso a la historia clínica y a obtener copia de los datos que figuren en la misma, en las condiciones previstas legalmente.
- 3.– Derecho a preservar el anonimato del paciente cuando el acceso a la historia clínica se produzca con fines judiciales, epidemiológicos, de salud pública, de investigación o de docencia, separando los datos personales de los clínico-asistenciales, con las excepciones previstas legalmente.
- 4.– Derecho a que los centros sanitarios establezcan un mecanismo de custodia activa y diligente de las historias clínicas.
- 5.– Derecho a recibir un informe de alta una vez finalizado el proceso asistencial.
- 6.– Derecho a que al usuario que lo solicite se le faciliten certificados acreditativos de su estado de salud, de acuerdo con la legislación vigente.

Derechos relativos a colectivos determinados:

- 1.– Sin perjuicio de los derechos relativos a la protección de la salud previstos en la normativa sanitaria, los niños, las personas mayores, las mujeres víctimas de maltrato, los drogodependientes, las personas que padecen enfermedades mentales, las que padecen enfermedades crónicas e invalidantes, las personas con discapacidad física, psíquica o sensorial y las que pertenecen a grupos específicos de riesgo, ostentarán aquellos otros reconocidos en sus respectivas normas sectoriales.
- 2.– Los enfermos terminales, además de los derechos previstos en el Catálogo, serán titulares de los relativos a:
 - El rechazo de tratamientos de soporte vital que alarguen innecesariamente el sufrimiento.
 - El adecuado tratamiento del dolor y cuidados paliativos.
 - La posibilidad de decidir la presencia de familiares y personas vinculadas en los procesos que requieran hospitalización.

CATÁLOGO DE DEBERES:

- 1.– Deber de responsabilizarse de la propia salud de una forma activa.
- 2.– Deber de asumir las propias decisiones sobre su salud, dejar constancia por escrito de las mismas y firmar el documento de alta voluntaria, conforme a las previsiones del ordenamiento jurídico.
- 3.– Deber de respeto a las prescripciones generales de naturaleza sanitaria comunes a toda la población.
- 4.– Deber de respeto a las medidas sanitarias adoptadas para la prevención de riesgos, la protección de la salud y la lucha contra las amenazas a la salud pública, así como el de colaborar en la consecución de los fines de tales medidas.
- 5.– Deber de uso correcto de las instalaciones y servicios sanitarios, conforme a las normas generales de utilización y las establecidas por los centros, servicios y establecimientos.
- 6.– Deber de mantener el respeto debido al personal de los centros, servicios y establecimientos, y a los otros pacientes, familiares y acompañantes.
- 7.– Deber de facilitar los datos sobre su estado físico o sobre su salud de manera leal y verdadera, así como el de colaborar en su obtención, especialmente cuando sean necesarios por razones de interés público o con motivo de la asistencia sanitaria.

ORDEN SAN/279/2005, de 5 de abril, por la que se desarrolla el procedimiento de tramitación de las reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario y se regulan la gestión y el análisis de la información derivada de las mismas.

El derecho a utilizar los procedimientos de reclamación y sugerencia, así como a recibir respuesta en plazo y por escrito, se reconoce en la Ley 1/1993, de 6 de abril, de Ordenación del Sistema Sanitario y posteriormente en la Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud.

Con el fin de hacer efectivo este derecho, se dicta el Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario. Este decreto regula el procedimiento para la tramitación y contestación de las reclamaciones y sugerencias, lo que constituye una garantía de los derechos y deberes de los usuarios del Sistema Sanitario, al tiempo que se configura como una auténtica oportunidad de mejora en la prestación de servicios al vincularlo a los procesos de mejora de la calidad.

Por todo ello, es importante facilitar el ejercicio de este derecho por cualquiera de los medios existentes actualmente, incluyendo las nuevas tecnologías. La aplicación generalizada de medios informáticos, electrónicos y telemáticos está provocando importantes cambios en nuestra sociedad, proporcionando nuevos medios al alcance de los ciudadanos que hacen posible un acceso ágil a la Administración y, de esta forma, se potencia su participación haciendo llegar a la organización sanitaria su opinión, sus necesidades y expectativas.

Asimismo, el Decreto 40/2003 establece que la Consejería de Sanidad evaluará de forma continuada el cumplimiento de las previsiones contenidas en el mismo, haciendo público un informe anual comprensivo de los aspectos y datos principales. En concreto, corresponde a la Dirección General de Planificación y Ordenación el seguimiento y evaluación de la satisfacción de los derechos de los ciudadanos, incluida la supervisión de los procedimientos de reclamación y sugerencia, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 77/2003, de 17 de julio, por el que se establece la estructura orgánica de la Consejería de Sanidad.

Como herramienta para llevar a cabo dicho análisis se ha creado, mediante Orden de la Consejería de Sanidad de 10 de diciembre de 2004, el fichero denominado recla-

maciones y sugerencias, que también se concibe como instrumento para agilizar la gestión y tramitación de las reclamaciones y sugerencias.

A partir de la información que se incorpore en el citado fichero, se puede llevar a cabo la supervisión de los procedimientos de reclamación y sugerencias en el ámbito sanitario y la tramitación de las reclamaciones y sugerencias de una forma ágil. El análisis cuantitativo y cualitativo de las mismas va a favorecer la adopción de las medidas tendientes a subsanar las anomalías detectadas y su conexión con los procesos de mejora de la calidad.

Por último, en la Disposición Final Tercera del citado Decreto se faculta al Consejero de Sanidad, para dictar cuantas disposiciones y resoluciones sean precisas para el desarrollo y ejecución del mismo.

En virtud de lo expuesto, y en ejecución de las atribuciones que me confiere la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León,

DISPONGO:

CAPÍTULO I

DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1.– Objeto.

La presente Orden tiene por objeto desarrollar el procedimiento de tramitación de las reclamaciones y sugerencias relativas a los centros, servicios y establecimientos sanitarios, así como regular la gestión y el análisis de la información derivada de las mismas, en aplicación del Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las Guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.

Artículo 2.– Hojas de reclamaciones y sugerencias.

- 1.– Todos los centros, servicios y establecimientos sanitarios públicos y privados, ubicados en el territorio de Castilla y León deberán disponer de hojas de reclamaciones y sugerencias, según el modelo normalizado que establece el Decreto 40/2003, de 3 de abril.
- 2.– Para presentar la reclamación o sugerencia, el usuario podrá solicitar la entrega de un modelo normalizado a la unidad o persona responsable. Dicha entrega será obligatoria y deberá dejarse constancia en la citada unidad de la fecha y número de hoja entregada.

CAPÍTULO II

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS EN LOS CENTROS, SERVICIOS Y ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS Y ACTIVIDADES CONCERTADAS

Artículo 3.– Presentación de las reclamaciones y sugerencias.

- 1.– Las reclamaciones y sugerencias referidas a los centros, servicios y establecimientos públicos, o a actividades concertadas por el Sistema de Salud, deberán ser formuladas por escrito, a través de las hojas de reclamaciones y sugerencias o en modelo no normalizado, que deberá contener los datos que permitan la identificación de quien reclama o sugiere, salvo que se presenten de forma anónima.
- 2.– Las reclamaciones y sugerencias se dirigirán al centro, servicio o establecimiento al que se refieran y se podrán presentar en los correspondientes Servicios de Atención al Usuario, Servicios de Admisión u otros órganos con funciones análogas en dichos centros, o en cualquiera de los lugares y formas previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.
- 3.– Las reclamaciones y sugerencias también podrán presentarse por telefax en los números oficiales recogidos en el Decreto 118/2002, de 31 de octubre, por el que se regulan las transmisiones por telefax para la presentación de documentos en los registros administrativos de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, y se declaran los números telefónicos oficiales, o por correo electrónico a la dirección reclamaciones.sanidad@jcy.es.

Artículo 4.– Remisión al centro objeto de la reclamación.

- 1.– Las reclamaciones y sugerencias referidas a centros, servicios o establecimientos distintos a aquel que las reciba serán trasladadas, de forma inmediata, al centro al que se refieran, debiendo éste último dejar constancia de la fecha en que ha recibido la reclamación o sugerencia, a efectos del cómputo de plazo para contestar. Dicho cómputo se iniciará a partir del día siguiente al de la entrada de la misma en este último centro.
- 2.– Las reclamaciones y sugerencias referidas a actividades concertadas por el Sistema de Salud de Castilla y León con centros, servicios o establecimientos de carácter privado serán remitidas por éstos, en el mismo día de su recepción, a la Gerencia de Salud de Área correspondiente.

Artículo 5.– Tramitación de las reclamaciones y sugerencias.

- 1.– Las reclamaciones o sugerencias que se refieran al ámbito de la Atención Primaria se trasladarán por el centro objeto de la reclamación al titular de la Gerencia

de Atención Primaria que corresponda, quien, una vez realizadas las actuaciones o solicitados los informes que estime oportunos, dará contestación al reclamante o proponente, trasladando copia de la misma al Coordinador del Equipo de Atención Primaria implicado.

- 2.– Cuando las reclamaciones o sugerencias se refieran al ámbito de la Atención Especializada, el Servicio de Atención al Usuario recabará los informes oportunos al responsable del Servicio o Unidad objeto de la reclamación. El titular de la Gerencia de Atención Especializada, a la vista de la documentación que se le eleve y previa realización, si lo estima oportuno, de nuevas actuaciones, dará contestación al reclamante o proponente. Una copia de la misma se enviará a las personas o servicios implicados y al Servicio de Atención al Usuario.
- 3.– Las reclamaciones y sugerencias que conforme al Decreto 40/2003, de 3 de abril, deban resolverse por los Gerentes de Salud de Área, el Gerente de Emergencias Sanitarias, el Director General de Desarrollo Sanitario, el Director Gerente de la Gerencia Regional de Salud, o los máximos órganos unipersonales responsables de la gestión de los centros, servicios o establecimientos cuya titularidad ostenten las Corporaciones Locales o Consorcios, serán trasladadas por el órgano receptor a los titulares de los órganos descritos con el fin de que elaboren y comuniquen la contestación procedente al reclamante o proponente.
- 4.– El plazo para comunicar a los usuarios la contestación de las reclamaciones y sugerencias no podrá superar los treinta días naturales contados a partir del siguiente a la recepción de las mismas en el centro objeto de la reclamación.

Artículo 6.– Incorporación de datos.

- 1.– Los datos relativos a todas las reclamaciones y sugerencias, cualquiera que sea el medio por el que se han recibido, serán incorporados al fichero automatizado de datos denominado reclamaciones y sugerencias por los órganos competentes de su tramitación y contestación, a medida que se vayan recibiendo las reclamaciones y sugerencias y realizando las actuaciones pertinentes.
- 2.– Los motivos de reclamación y sugerencia se codificarán de acuerdo con los códigos de clasificación recogidos en el Anexo I de la presente Orden.

Artículo 7.– Reclamaciones y sugerencias anónimas.

Las reclamaciones y sugerencias presentadas de forma anónima, que por su carácter no han de ser contestadas, deberán ser trasladadas a las unidades o servicios que corresponda para su estudio y adopción de las medidas que procedan, así como para la incorporación de datos al fichero.

Artículo 8.– Seguimiento y adopción de medidas.

- 1.– Corresponde a los titulares de los órganos responsables de la contestación de las reclamaciones realizar las actuaciones oportunas para que se adopten las medidas correctoras tendentes a la subsanación de las anomalías detectadas a través de las reclamaciones. Asimismo, deberán analizar cuantitativa y cualitativamente las reclamaciones y sugerencias presentadas, incorporando en su gestión medidas de mejora que tengan en cuenta la opinión de los usuarios.
- 2.– Corresponde al Director Gerente de la Gerencia Regional de Salud y a los Gerentes de Salud de Área efectuar el seguimiento y análisis periódico de las reclamaciones y sugerencias presentadas en su ámbito de actuación para adoptar, cuando proceda, las medidas de mejora pertinentes.
- 3.– El máximo órgano unipersonal responsable de la gestión de los centros, servicios y establecimientos cuya titularidad corresponda a las Corporaciones Locales o Consorcios, analizará las reclamaciones y sugerencias referentes a estos centros para adoptar las medidas correctoras oportunas.

Artículo 9.– Inspección Sanitaria.

- 1.– Los Gerentes de Salud de Área, a la vista de la información existente sobre reclamaciones y sugerencias, promoverán semestralmente actuaciones de la Inspección Sanitaria dependiente de los mismos, para la revisión cuantitativa y cualitativa de las presentadas en su ámbito de actuación.
- 2.– Siempre que existan reclamaciones no contestadas o contestadas fuera de plazo, la Inspección Sanitaria investigará las causas que hayan motivado dicha situación.
- 3.– Con los resultados de dichas actuaciones, el Servicio de Inspección de la Gerencia Regional elaborará un informe anual sobre las deficiencias en la tramitación de las reclamaciones y sugerencias así como de evaluación de las propuestas de mejora adoptadas, que se deberá remitir a la Dirección General de Planificación y Ordenación de la Consejería de Sanidad.

CAPÍTULO III

RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS EN LOS CENTROS, SERVICIOS Y ESTABLECIMIENTOS PRIVADOS

Artículo 10.– Presentación de las reclamaciones y sugerencias.

- 1.– Las reclamaciones y sugerencias referidas a los centros, servicios y establecimientos privados, deberán ser formuladas por escrito, a través de las hojas de recla-

maciones y sugerencias o en modelo no normalizado, que contenga los datos que permitan la identificación de quien reclama o sugiere.

- 2.– Las reclamaciones y sugerencias se dirigirán al centro, servicio o establecimiento al que se refieran y se presentarán en los propios centros o en los Servicios Territoriales competentes en materia de sanidad que deberán remitirlas al centro privado para su tramitación, salvo cuando corresponda, según lo previsto en los artículos 16.4 y 17.2 del Decreto 40/2003, tramitarla al propio Servicio Territorial. En este último caso, las reclamaciones y sugerencias dirigidas al Servicio Territorial podrán presentarse en cualquiera de los lugares y formas previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, o por telefax en los números oficiales recogidos en el Decreto 118/2002, de 31 de octubre.
- 3.– También podrán presentarse por correo electrónico a la dirección: reclamaciones.sanidad@jcy.es.

Artículo 11.– Tramitación de las reclamaciones y sugerencias.

- 1.– Una vez recibida la reclamación o sugerencia en el centro, servicio o establecimiento al que se refiere, la unidad o persona responsable realizará las actuaciones pertinentes y contestará al usuario en un plazo no superior a treinta días naturales. Trimestralmente se enviará al Servicio Territorial competente en materia de sanidad copia de las reclamaciones recibidas y de las contestaciones remitidas.
- 2.– Cuando el centro privado no haya facilitado las hojas de reclamaciones o haya rechazado recibirlas o diligenciarlas adecuadamente, podrá dirigirse la reclamación al Servicio Territorial competente en materia de sanidad de la provincia correspondiente, que deberá tramitarla. También le corresponderá su tramitación cuando sea una reclamación que reproduce otra anterior presentada en el centro privado y éste no ha contestado o habiéndolo hecho no se estima que sea satisfactoria. El plazo para contestar al reclamante es de treinta días naturales desde la recepción de la reclamación en el Servicio Territorial y se enviará copia de la contestación al centro afectado.

Artículo 12.– Incorporación de datos.

- 1.– Los datos relativos a las reclamaciones y sugerencias de los centros, servicios y establecimientos privados remitidas trimestralmente al Servicio Territorial competente en materia de sanidad y aquellas cuya tramitación le corresponda, serán incorporados al fichero automatizado de datos denominado reclamaciones y sugerencias por la unidad que tenga encomendadas estas funciones en el citado Servicio Territorial.
- 2.– Los motivos de reclamación y sugerencia se codificarán de acuerdo con los códigos de clasificación recogidos en el Anexo I de la presente Orden.

Artículo 13.– Seguimiento y adopción de medidas.

- 1.– Corresponde a los titulares de los Servicios Territoriales competentes en materia de sanidad analizar cuantitativa y cualitativamente las reclamaciones y sugerencias presentadas en los centros privados de su ámbito para conocer las medidas correctoras adoptadas tendentes a la subsanación de la anomalía o anomalías detectadas, y proponer, siempre que proceda, actuaciones para la mejora de los servicios sanitarios.
- 2.– Los Servicios Territoriales, a la vista del análisis realizado sobre reclamaciones y sugerencias en su ámbito de actuación, propondrán a la Dirección General de Salud Pública y Consumo que promueva las actuaciones de inspección que procedan para verificar el correcto cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Decreto 40/2003, de 3 de abril, por parte de los centros privados. Siempre que existan reclamaciones no contestadas o contestadas fuera de plazo se investigarán las causas que hayan motivado dicha situación.
- 3.– Con los resultados de dichas actuaciones los Servicios Territoriales elaborarán un informe anual sobre las actuaciones realizadas que deberán remitir a la Dirección General de Planificación y Ordenación.

DISPOSICIÓN ADICIONAL

En el momento en que se pongan en funcionamiento los servicios telemáticos corporativos, dejará de ser operativo el correo electrónico referido en los artículos 3.3 y 10.3 para presentar las reclamaciones y sugerencias, pudiendo presentarse a partir de ese momento a través del buzón virtual que se cree al efecto.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Orden entrará en vigor a los tres meses contados desde el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, 5 de abril de 2005.

El Consejero de Sanidad,

Fdo.: CÉSAR ANTÓN BELTRÁN

A) CÓDIGOS DE CLASIFICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

I. ASISTENCIALES.

- I.01. Falta de asistencia:
 - I.01.1. Falta de personal.
 - I.01.2. Falta de recursos materiales.
 - I.01.3. No tener reconocido el derecho a la asistencia.
- I.02. Error o fallo asistencial.
- I.03. Insatisfacción o disconformidad con la asistencia recibida.
- I.04. Falta de continuidad en la asistencia.
- I.05. Desacuerdo con el alta asistencial.
- I.06. Desacuerdo con el alta por I.T.
- I.07. Insatisfacción con el proceso de consentimiento informado.
- I.08. No respetar las instrucciones previas.
- I.09. Prestaciones complementarias:
 - I.09.1. Transporte sanitario.
 - I.09.2. Oxigenoterapia.
 - I.09.3. Otras prestaciones complementarias.
- I.10. Otros motivos asistenciales.

2. LISTAS DE ESPERA/DEMORAS.

- 2.01. Lista de espera:
 - 2.01.1. Lista de espera para consulta o pruebas.
 - 2.01.2. Lista de espera para intervención quirúrgica.
- 2.02. Demoras en la asistencia:
 - 2.02.1. Demora para atención en urgencias.
 - 2.02.2. Demora para atención domiciliaria.
 - 2.02.3. Incumplimiento horario de cita programada.
 - 2.02.4. Demora en la obtención de resultados.
 - 2.02.5. Otras demoras en la asistencia.

3. TRATO.

- 3.01. Trato personal inadecuado.

- 3.02. Falta de intimidad:
 - 3.02.1. Falta de intimidad imputable a los profesionales.
 - 3.02.2. Falta de intimidad debida a la estructura/organización.
- 3.03. Falta de confidencialidad:
 - 3.03.1. Falta de confidencialidad imputable a los profesionales.
 - 3.03.2. Falta de confidencialidad por la estructura/organización.
- 3.04. Otras quejas de trato.

4. INFORMACIÓN.

- 4.01. Información general del centro:
 - 4.01.1. Falta la Guía de información al usuario.
 - 4.01.2. Señalización deficiente.
 - 4.01.3. Deficiente identificación del personal.
 - 4.01.4. Otras deficiencias de información general.
- 4.02. Información asistencial:
 - 4.02.1. Información clínica durante la hospitalización.
 - 4.02.2. Información clínica en urgencias.
 - 4.02.3. Información clínica en consulta.
 - 4.02.4. Falta de asignación de médico/enfermero responsables del paciente.
 - 4.02.5. No respetar el derecho a no ser informado.
 - 4.02.6. Otras deficiencias de información asistencial.

5. DOCUMENTACIÓN.

- 5.01. Historia clínica:
 - 5.01.1. Inexistencia de historia clínica.
 - 5.01.2. Disconformidad con los datos de la historia clínica.
 - 5.01.3. Dificultad o denegación de acceso a la historia clínica.
 - 5.01.4. Pérdida parcial o total de la historia clínica.
 - 5.01.5. Otros problemas con la historia clínica.
- 5.02. Informe de alta:
 - 5.02.1. Informe de alta en hospitalización.
 - 5.02.2. Informe de alta en urgencias.
 - 5.02.3. Informe de alta en consultas externas.
 - 5.02.4. Informe de alta en cirugía ambulatoria.
- 5.03. Certificados, informes u otros.
- 5.04. Otras quejas de documentación.

6. ORGANIZACIÓN/FUNCIONAMIENTO.

- 6.01. Citaciones.
- 6.02. Supresión/anulación de cita programada:
 - 6.02.1. Supresión/anulación de consulta o prueba.
 - 6.02.2. Supresión/anulación de intervención quirúrgica.
- 6.03. Elección de médico y centro.
- 6.04. Desaparición de objetos personales.
- 6.05. Falta de vigilancia y custodia de los pacientes.
- 6.06. Deficiencias relacionadas con la asignación de cama:
 - 6.06.1. Denegación de habitación individual.
 - 6.06.2. Otras deficiencias en la asignación de camas.
- 6.07. Normas de Régimen interno.
- 6.08. Trámites dificultosos:
 - 6.08.1. En la tramitación de Tarjeta Sanitaria Individual.
 - 6.08.2. Visados y otras prestaciones farmacéuticas.
 - 6.08.3. Otros trámites y procedimientos dificultosos.
- 6.09. Deficiencias de traslado interno.
- 6.10. Derivación a otros centros.
- 6.11. Denegación de segunda opinión médica.
- 6.12. Muestras biológicas o de tejidos.
- 6.13. Otras quejas de organización y funcionamiento.

7. RECLAMACIONES DE CONTENIDO ECONÓMICO.

- 7.01. Error de facturación.
- 7.02. Disconformidad con el coste de la asistencia prestada.
- 7.03. Percepción indebida de honorarios.
- 7.04. Otras quejas de contenido económico.

8. HOSTELERÍA/CONFORTABILIDAD.

- 8.01. Disconformidad con la alimentación.
- 8.02. Insatisfacción con las condiciones de habitabilidad del centro por:
 - 8.02.1. Insatisfacción por el equipamiento.
 - 8.02.2. Deficiencias de mantenimiento de las instalaciones.
 - 8.02.3. Limpieza deficiente.

- 8.02.4. Climatización inadecuada.
- 8.02.5. Accesos inadecuados.
- 8.02.6. Exceso de ruido.
- 8.02.7. Insatisfacción con la lencería.
- 8.02.8. Otras quejas de habitabilidad.
- 8.03. Problemas de aparcamiento del centro.
- 8.04. Dificultad en la comunicación telefónica.
- 8.05. Problemas con la cafetería/máquinas expendedoras/TV/suministro de prensa.
- 8.06. Otras quejas de hostelería/confortabilidad.

B) CÓDIGOS DE CLASIFICACIÓN DE LAS SUGERENCIAS

1. ASISTENCIALES.

2. LISTAS DE ESPERA/DEMORAS.

3. TRATO.

4. INFORMACIÓN.

5. DOCUMENTACIÓN.

6. ORGANIZACIÓN/FUNCIONAMIENTO.

7. SUGERENCIAS DE CONTENIDO ECONÓMICO.

8. HOSTELERÍA/CONFORTABILIDAD.

C) DEFINICIÓN DE LOS MOTIVOS DE RECLAMACIÓN Y SUGERENCIA

1. ASISTENCIALES: Recoge la opinión de los usuarios referida a la atención prestada por los profesionales sanitarios en un acto o proceso asistencial para resolver un problema de salud.

1.01. *Falta de asistencia:* No prestación de la asistencia sanitaria solicitada:

1.01.1. Falta de personal.

1.01.2. Falta de recursos materiales.

1.01.3. No tener reconocido el derecho a la asistencia.

1.02. *Error o fallo asistencial:* Reclamación cuyo objeto se basa en una equivocación referida al diagnóstico, tratamiento u otros errores en la asistencia.

1.03. *Insatisfacción o disconformidad con la asistencia recibida:* Consideración del usuario de que no se han utilizado los medios suficientes o idóneos para la prevención, el diagnóstico, el tratamiento o la readquisición de las capacidades perdidas (no comprensiva de errores o fallos asistenciales).

- 1.04. *Falta de continuidad en la asistencia*: Debida a descoordinación entre niveles asistenciales.
- 1.05. *Desacuerdo con el alta asistencial*: Disconformidad del usuario con el alta por traslado a otro centro o con el alta de tratamiento/hospitalización.
- 1.06. *Desacuerdo con el alta por I.T.*: Disconformidad del usuario con el alta laboral de incapacidad temporal.
- 1.07. *Insatisfacción con el proceso de consentimiento informado*: El paciente considera que no ha sido recabado su consentimiento para una actuación sobre su salud, o que habiéndolo recabado no se ha realizado de forma correcta.
- 1.08. *No respetar las instrucciones previas*: No tener en cuenta las decisiones del paciente o usuario previamente expresadas mediante instrucciones dejadas en previsión de una situación de imposibilidad de expresar tales decisiones de forma personal.
- 1.09. *Prestaciones complementarias*: Reclamaciones por la denegación o prestación inadecuada de las siguientes prestaciones complementarias:
 - 1.09.1. Transporte sanitario.
 - 1.09.2. Oxigenoterapia.
 - 1.09.3. Otras prestaciones complementarias.
- 1.10. *Otros motivos asistenciales*.

2. LISTAS DE ESPERA/DEMORAS: Reclamaciones en relación con el tiempo de espera para acceder a las siguientes prestaciones:

- 2.01. *Lista de espera*:
 - 2.01.1. Lista de espera para consulta o pruebas.
 - 2.01.2. Lista de espera para intervención quirúrgica.
- 2.02. *Demoras en la asistencia*:
 - 2.02.1. Demora para atención en urgencias.
 - 2.02.2. Demora para atención domiciliaria.
 - 2.02.3. Incumplimiento horario de cita programada: Relativo a consultas, pruebas, diagnósticos, ingresos, procedimientos terapéuticos e intervenciones quirúrgicas.
 - 2.02.4. Demora en la obtención de resultados: Cuando la demora en la asistencia es debida a la dilación en la obtención de resultados sobre pruebas realizadas
 - 2.02.5. Otras demoras en la asistencia.

3. TRATO: Reclamaciones relativas al estilo o modo de relación y comunicación entre el personal y el usuario, incluyendo:

- 3.01. *Trato personal inadecuado*: Incluye faltas de respeto o consideración, actuaciones discriminatorias de cualquier naturaleza o actuaciones contra la integridad física o moral de las personas.
- 3.02. *Falta de intimidad*: Relativas a la falta de respeto de la intimidad del cuerpo en la prestación de atenciones sanitarias tales como: exploraciones, cuidados o actividades de higiene.
 - 3.02.1. Falta de intimidad imputable a los profesionales.
 - 3.02.2. Falta de intimidad debida a la estructura/organización.
- 3.03. *Falta de confidencialidad*: Relativas al posible incumplimiento de las normas vigentes en relación con la especial protección de la información relacionada con la salud.
 - 3.03.1. Falta de confidencialidad imputable a los profesionales: Divulgación de aspectos personales, del diagnóstico, de la terapéutica, etc. por los profesionales, vulnerando las normas del secreto profesional.
 - 3.03.2. Falta de confidencialidad por la estructura/organización: Por falta de medidas, normas y procedimientos que garanticen el acceso legal a los datos de los pacientes y su adecuada custodia.
- 3.04. *Otras quejas de trato*.

4. INFORMACIÓN: Comprensivas de la opinión del usuario en relación tanto con la información general (normas institucionales, oferta de servicios, derechos y deberes, etc.) como con la información referida al proceso asistencial.

- 4.01. *Información general del centro*:
 - 4.01.1. Falta la Guía de información al usuario: Tanto en los casos de inexistencia o no accesibilidad a la misma, como aquellos casos cuyo contenido sea defectuoso por no contener todos los aspectos previstos en el Decreto 40/2003 o porque no haya sido actualizada.
 - 4.01.2. Señalización deficiente: Referida a señalización visual, tales como la rotulación o indicación de dependencias.
 - 4.01.3. Deficiente identificación del personal: Referida a la ausencia o defectuosa utilización de medios que permitan la identificación de la profesión y categoría del personal del centro. Incluye la negativa del personal a identificarse a requerimiento del usuario.
 - 4.01.4. Otras deficiencias de información general.
- 4.02. *Información asistencial*: Reclamación cuyo objeto versa sobre la falta, insuficiencia o inadecuación de la información asistencial en los siguientes supuestos:
 - 4.02.1. Información clínica durante la hospitalización.
 - 4.02.2. Información clínica en urgencias.
 - 4.02.3. Información clínica en consulta.
 - 4.02.4. Falta de asignación de médico/enfermero responsables del paciente.

4.02.5. No respetar el derecho a no ser informado.

4.02.6. Otras deficiencias de información asistencial.

5. DOCUMENTACIÓN: Comprende las reclamaciones relativas al conjunto de documentos que conforman la historia clínica y otra documentación, así como al ejercicio de los derechos reconocidos en relación con la misma.

5.01. *Historia clínica:* Reclamaciones relativas a la constancia documental del proceso asistencial y al ejercicio de los derechos relacionados con la historia.

5.01.1. Inexistencia de historia clínica.

5.01.2. Disconformidad con los datos de la historia clínica.

5.01.3. Dificultad o denegación de acceso a la historia clínica.

5.01.4. Pérdida parcial o total de la historia clínica.

5.01.5. Otros problemas con la historia.

5.02. *Informe de alta:* Relativas a la falta, denegación, retraso o disconformidad con el informe de alta una vez finalizado el proceso asistencial:

5.02.1. Informe de alta en hospitalización.

5.02.2. Informe de alta en urgencias.

5.02.3. Informe de alta en consultas externas.

5.02.4. Informe de alta en cirugía ambulatoria.

5.03. *Certificados, informes u otros:* Relativos a la denegación, retraso o disconformidad del usuario con dichos documentos.

5.04. *Otras quejas de documentación.*

6. ORGANIZACIÓN/FUNCIONAMIENTO: Expresa la opinión del usuario referida al funcionamiento del sistema, institución o servicio en relación con las diferentes estructuras y circuitos.

6.01. *Citaciones:* Comprende las quejas referidas a la no tramitación de la cita por agendas cerradas u otros motivos, dificultades con la cita o error en la citación.

6.02. *Supresión/anulación de cita programada:* Relativas a la anulación o cambio de fecha de un acto asistencial, en los siguientes supuestos:

6.02.1. Supresión/anulación de consulta o prueba.

6.02.2. Supresión/anulación de intervención quirúrgica.

6.03. *Elección de médico y centro:* Incidencias en relación con el ejercicio del derecho a la libre elección de médico y centro.

6.04. *Desaparición de objetos personales:* Reclamaciones sobre posible desaparición o extravío de objetos personales de los pacientes.

6.05. *Falta de vigilancia y custodia de los pacientes:* Reclamaciones relativas a carencias en la seguridad de los centros y deficiencias en la custodia de los pacientes.

- 6.06. *Deficiencias relacionadas con la asignación de cama*: Relativas tanto a la utilización de camas cruzadas o ectópicas, como la denegación de habitación individual en los supuestos previstos o cualquier otra incidencia al respecto.
- 6.06.1. Denegación de habitación individual.
 - 6.06.2. Otras deficiencias en la asignación de camas.
- 6.07. *Normas de régimen interno*: Reclamaciones relativas a la disconformidad con las normas de funcionamiento propias de la institución en materia de visitas, acompañamiento, horarios o con su incumplimiento.
- 6.08. *Trámites dificultosos*: Reclamaciones relativas a la complejidad de trámites/procedimientos y a las dificultades con que se encuentra el usuario.
- 6.08.1. En la tramitación de Tarjeta Sanitaria Individual.
 - 6.08.2. Visados y otras prestaciones farmacéuticas.
 - 6.08.3. Otros trámites y procedimientos dificultosos.
- 6.09. *Deficiencias de traslado interno*: Comprende las reclamaciones referidas a las incidencias durante el traslado del paciente dentro del centro.
- 6.10. *Derivación a otros centros*: Comprende los supuestos de derivación del usuario a un centro distinto al suyo de referencia debido a cualquier problema surgido (lista de espera, falta de camas, etc.)
- 6.11. *Denegación de segunda opinión médica*.
- 6.12. *Muestras biológicas o de tejidos*: Relativas a la pérdida, negativa a disponer de las mismas, confusión, etc.
- 6.13. *Otras quejas de organización y funcionamiento*.

7. RECLAMACIONES DE CONTENIDO ECONÓMICO.

- 7.01. *Error de facturación*.
- 7.02. *Disconformidad con el coste de la asistencia prestada*.
- 7.03. *Percepción indebida de honorarios*.
- 7.04. *Otras quejas de contenido económico*.

8. HOSTELERÍA/CONFORTABILIDAD.

- 8.01. *Disconformidad con la alimentación*: Relativa a la comida suministrada durante un periodo de hospitalización, ya sea porque está fría, en mal estado, mal presentada, la composición de los menús es inadecuada.
- 8.02. *Insatisfacción con las condiciones de habitabilidad del centro por*:
 - 8.02.1. Insatisfacción por el equipamiento: Falta de mobiliario adecuado (sillas, armarios, camillas, biombos, etc.), de iluminación, de aparatos clínicos, etc.

- 8.02.2. Deficiencias de mantenimiento de las instalaciones: Mobiliario en mal estado, luces deficientes, deterioro de locales y habitáculos.
 - 8.02.3. Limpieza deficiente: Deficiente limpieza del entorno físico.
 - 8.02.4. Climatización inadecuada: Temperatura inadecuada en la habitación para el enfermo o en los locales (excesivo frío o calor), mala ventilación.
 - 8.02.5. Accesos inadecuados: Ausencia de rampas de acceso o insuficiencia en el número de ascensores.
 - 8.02.6. Exceso de ruido: Ruidos ocasionados por aparatos, por conversaciones personales, ruidos exteriores (mala insonorización).
 - 8.02.7. Insatisfacción con la lencería: Falta, escasez, suciedad o deterioro del material textil (ropa de cama, toallas, pijamas, etc.).
 - 8.02.8. Otras quejas de habitabilidad.
- 8.03. *Problemas de aparcamiento*: Escasez de plazas, mala organización.
- 8.04. *Dificultad en la comunicación telefónica*: Insuficiencia o mal funcionamiento de aparatos telefónicos, intercomunicadores, etc.
- 8.05. *Problemas con la cafetería/máquinas expendedoras/TV/suministro de prensa*: Horario, capacidad y prestaciones de la cafetería; aparatos estropeados, escasez o falta de actualización.
- 8.06. *Otras quejas de hostelería/confortabilidad*.

DECRETO 40/2003, de 3 de abril, relativo a las Guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario..... 3

CAPÍTULO I. Disposiciones Generales. 4

CAPÍTULO II. Guías de información al usuario. 4

CAPÍTULO III. Reclamaciones y sugerencias.

 Sección 1ª. Disposiciones Generales. 5

 Sección 2ª. Centros, servicios y establecimientos públicos, y actividades concertadas. 7

 Sección 3ª. Centros, servicios y establecimientos privados. 9

CAPÍTULO IV. Intervención de la Administración Sanitaria. 10

DISPOSICIONES ADICIONALES. 11

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA. 12

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA. 12

DISPOSICIONES FINALES. 12

ANEXO I. 14

ANEXO II. 15

ORDEN SBS/1325/2003, de 3 de septiembre, por la que se publican las cartas de derechos y deberes de las Guías de información al usuario. 17

DISPOSICIÓN ADICIONAL. 17

DISPOSICIÓN FINAL. 18

ANEXO I. 19

ANEXO II. 25

ORDEN SAN/279/2005, de 5 de abril, por la que se desarrolla el procedimiento de tramitación de las reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario y se regulan la gestión y el análisis de la información derivada de las mismas.	31
CAPÍTULO I. Disposiciones Generales.	32
CAPÍTULO II. Reclamaciones y sugerencias en los centros, servicios y establecimientos públicos y actividades concertadas.	33
CAPÍTULO III. Reclamaciones y sugerencias en los centros, servicios y establecimientos privados.	35
DISPOSICIÓN ADICIONAL.	37
DISPOSICIÓN FINAL.	37
ANEXO I.	38

SERIE: **N** Normativa

DECRETO 40/2003, DE 3 DE ABRIL,
ORDEN SBS/1325/2003, DE 3 DE SEPTIEMBRE
ORDEN SAN/279/2005, DE 5 DE ABRIL