

INSTRUCCIÓN 1/2004

DE LA DIRECCIÓN GERENCIA DEL S.E.S. SOBRE PROCEDIMIENTO PARA LA TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DIRIGIDAS AL SERVICIO EXTREMEÑO DE SALUD.

INSTRUCCIONES

OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN:

El objeto de la presente Instrucción es establecer la tramitación de las reclamaciones y sugerencias, en desarrollo de la Orden de 26 de noviembre de 2003, de la Consejería de Sanidad y Consumo, por la que se regula la tramitación de las reclamaciones y sugerencias, relativas a la actividad sanitaria, dirigidas por los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura al Servicio Extremeño de Salud.

Las presentes instrucciones serán de aplicación a todas las unidades, centros y servicios pertenecientes al Servicio Extremeño de Salud, así como centros o servicios concertados en su relación con los usuarios canalizados a éstos.

TRAMITACIÓN DE LAS RECLAMACIONES:

1. RECEPCIÓN DE LAS RECLAMACIONES:

1.1. FORMA DE PRESENTACIÓN DE LAS RECLAMACIONES:

Las reclamaciones podrán presentarse:

a) Respecto al modelo:

- ✓ Por escrito en modelo oficial.
- ✓ Por escrito sin sujeción a modelo.

b) Respecto a la vía de presentación:

- ✓ Personalmente en cualquiera de las unidades receptoras indicadas en el apartado 1.2.
- ✓ En cualquiera de los lugares previstos en el art. 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

1.2. UNIDADES RECEPTORAS:

- Se entiende por unidad receptora aquella que recoge las reclamaciones presentadas por los usuarios, así como la responsable de suministrar los modelos de hojas de reclamaciones y auxiliar a los usuarios para su cumplimentación de ser necesario.
 - a) Hospitales y Centros de Especialidades:**
Servicios de Atención al Usuario.
 - b) Centros de Atención Primaria:**
Personal de administración.
 - c) Centros Administrativos del Servicio Extremeño de Salud:**
Unidades de registro de documentos.
 - d) Centros o Servicios concertados:**
Se determinará por la dirección o responsable de los mismos.
- En todos los casos, podrá establecerse desde la dirección de los centros la determinación del personal que realizará las funciones de recepción de reclamaciones, debiendo comunicar esta circunstancia a la Gerencia de Área correspondiente y debiendo, así mismo, señalar con claridad el lugar de presentación de las mismas para hacer posible su utilización por parte de los usuarios.
- Las reclamaciones presentadas, tanto en modelo oficial como sin sujeción a modelo, se recogerán, sellando y consignando la fecha en las mismas, haciendo entrega de copia al interesado.

1.3. RECEPCIÓN 24 HORAS:

La recepción de reclamaciones deberá garantizarse en todos los centros y servicios durante toda la jornada, por lo que se determinarán los responsables de dicha recepción, así como la correcta información y señalización a los usuarios.

- e) Hospitales y Centros de Especialidades:**
Personal administrativo del área de admisión de urgencias u otra unidad que se determine por parte de la dirección del Centro.
- f) Centros de Atención Primaria:**
Se determinará en el Reglamento de Régimen Interior, o en su defecto por el responsable del Centro.
- g) Centros concertados:**
Se determinará por la dirección o responsable de los mismos.

La recepción de reclamaciones en centros de 24 horas se asegurará a través del siguiente mecanismo:

- Entrega de hojas normalizadas a los usuarios que las soliciten.
- Recepción de las reclamaciones presentadas conforme a dicho modelo o sin sujeción a modelo.
- Entrega de copia al interesado (en el caso de haberse presentado en modelo oficial)
- Traslado a las unidades receptoras correspondientes de todas las reclamaciones recogidas en el menor plazo de tiempo posible.

2. REGISTRO DE LAS RECLAMACIONES:

A efectos de registro de las reclamaciones presentadas en las unidades receptoras anteriormente señaladas, éstas habrán de ser remitidas a los correspondientes Servicios de Atención al Usuario, exceptuando aquéllas que incluyan petición de indemnización económica, que habrán de ser remitidas de forma inmediata, desde cualquier unidad receptora, a la Gerencia de Área correspondiente.

La remisión de las reclamaciones, se complementará de la siguiente manera:

- Centros de Atención Primaria: remitirán las reclamaciones junto con el informe del coordinador o responsable del centro sobre el asunto reclamado, así como los informes pertinentes de otros profesionales que se estimen necesarios.
- Centros o servicios concertados: se remitirán acompañadas de un informe de la Dirección del centro o servicio sobre el asunto reclamado.

2.1. Cuando sean presentadas personalmente en los Servicios de Atención al Usuario, serán registradas y se entregará copia al interesado (ejemplar correspondiente en el caso de modelo oficial y fotocopia en caso de ser presentadas sin sujeción al modelo) En ambos casos se procederá a sellar la copia, con constancia de la fecha de presentación.

2.2. Cuando las reclamaciones sean remitidas a los Servicios de Atención al Usuario desde cualquier otra unidad receptora, o mediante cualquiera de los procedimientos previstos en el Art. 38.4 de la ya citada LRJAP y PAC se procederá a su registro y se comunicará, mediante escrito, dicha circunstancia al interesado, informándole de la fecha de registro consignada.

2.3. Si faltan datos de identificación del reclamante, tal y como se recoge en el Art. 5 de la Orden de tramitación de reclamaciones, o no ha sido firmada la misma por el interesado, se le solicitará su cumplimentación completa en el plazo de 10 días.

3. ESTUDIO E INFORMACIÓN DE LA RECLAMACIÓN:

3.1. Una vez registradas las reclamaciones, los Servicios de Atención al Usuario remitirán las mismas a la dirección competente en la materia objeto de la reclamación, según el organigrama del Área de Salud.

3.2. En caso de que la reclamación afecte a varias direcciones, se refiera a transporte sanitario o atención de emergencia sanitaria será remitida al Gerente de Área.

3.3. La Dirección correspondiente o el Gerente de Área, en su caso, solicitará informe al profesional, servicio o unidad objeto de reclamación, siendo dicho informe firmado, tanto por los profesionales, en su caso, como por los respectivos responsables.

3.4. Las reclamaciones remitidas desde un centro o servicio concertado serán objeto de cuantos informes y estudios considere conveniente realizar la Gerencia de Área correspondiente.

3.5. Así mismo, y en su caso, los respectivos responsables del estudio de la reclamación podrán contactar con la persona que ha formulado la reclamación, al objeto de plantear alternativas que sean viables y que resuelvan la situación reclamada, en cuyo caso se adjuntará un informe sobre la solución alcanzada a la hoja de reclamación original, con independencia de que la tramitación siga su curso.

3.6. Se solicitarán, junto con el informe sobre el asunto reclamado, y como documento independiente, propuestas de cambio y mejora, en caso de ser posible, para evitar que pueda volver a producirse en el futuro una reclamación similar, con concreción de soluciones, procedimientos a adoptar, etc.

4. PROPUESTA DE CONTESTACIÓN AL USUARIO:

4.1. La Dirección correspondiente del Área de Salud, en su caso, elaborará la propuesta de contestación al usuario para su remisión al Gerente de Área, quien realizará la valoración de la misma para su contestación posterior.

4.2. La propuesta de contestación al usuario deberá recoger el contenido mínimo siguiente:

- a) Resumen del motivo de la reclamación.
- b) Actuaciones realizadas, o en curso. En este caso se entenderá prorrogado el plazo 20 días más.
- c) Conclusiones y medidas adoptadas, en su caso.
- d) Identificación del firmante como responsable de la contestación.

5. CONTESTACIÓN AL USUARIO:

La contestación al usuario se realizará desde la Gerencia del Área, firmada por el Gerente de Área.

6. INFORMACIÓN INTERNA:

6.1. Una copia de la contestación se remitirá desde la Gerencia de Área a la unidad de registro de la reclamación para que pueda quedar archivada junto al original de la reclamación.

6.2. Igualmente, se entregará copia de la contestación al responsable del centro o servicio implicado, garantizando así la información sobre el final del procedimiento.

7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN:

Las reclamaciones pueden y deben servir no solo para dar cumplimiento efectivo a un derecho del usuario, sino también y fundamentalmente para lograr mejoras y cambios en los procedimientos, actuaciones y en la propia organización.

- 7.1.** Análisis de las reclamaciones por parte de las unidades de registro, con información periódica a la Gerencia del Área cuantitativa y cualitativa respecto a las reclamaciones presentadas.
- 7.2.** Información desde la Gerencia de Área a las diferentes Direcciones, y desde estas a los servicios, unidades y profesionales que consideren oportuno.
- 7.3.** Remisión de informes semestrales desde las Gerencias de Área a la Dirección Gerencia del Servicio Extremeño de Salud.
- 7.4.** Control, seguimiento y evaluación por parte de la Gerencia, a través de las Direcciones correspondientes, de los compromisos y propuestas de mejora que se propongan durante el proceso de información, para asegurar la aplicación y continuidad de los cambios propuestos y emprendidos.
- 7.5.** Memoria anual de la Gerencia de Área sobre las reclamaciones con información específica sobre cambios, proyectos de mejora y modificaciones emprendidas y en desarrollo como consecuencia de la aplicación del procedimiento de tramitación de reclamaciones.

8. PLAZOS:

El plazo de contestación de las reclamaciones será el estipulado en la Orden que regula su tramitación, es decir, 30 días a contar desde la fecha de entrada de la reclamación en el Registro de la unidad competente para su tramitación.

En el caso de que la contestación al usuario explicita que las actuaciones no han sido concluidas, y por lo tanto se encuentran en curso, se procederá a una nueva contestación, dentro de la prórroga establecida, todo ello con sujeción a lo estipulado, con respecto al contenido mínimo y plazos, por el Art. 7 de dicha orden.

TRAMITACIÓN DE LAS SUGERENCIAS:

1. UNIDADES RECEPTORAS DE SUGERENCIAS:

1.1. Hospitales y Centros de Especialidades:

Servicios de Atención al Usuario.

24 HORAS: Buzones de sugerencias.

1.2. Centros de Atención Primaria:

Personal de administración.

24 HORAS: Buzones de sugerencias.

1.3. Consultorios Locales:

Buzones de sugerencias

1.4. Centros Administrativos:

Unidades de registro de documentos.

Buzones de sugerencias.

2. PRESENTACIÓN DE LAS SUGERENCIAS:

- Debe garantizarse y promocionarse un sistema de recogida de las sugerencias aportadas por los usuarios, pudiendo establecerse a este fin cuantos mecanismos se estimen convenientes.
- Se podrán presentar utilizando el modelo oficial o cualquier otro formato, no siendo necesario consignar los datos personales de identificación.

3. TRAMITACIÓN INTERNA DE LAS SUGERENCIAS.

3.1. Se garantizará la recogida de las sugerencias presentadas en los buzones de sugerencias por parte de las unidades receptoras, quienes deberán realizar un registro específico de las mismas.

3.2. Las sugerencias recogidas se trasladarán a los responsables de cada centro.

3.3. Las sugerencias presentadas con datos de identificación se contestarán, si así ha sido solicitado por el interesado, agradeciendo la misma, así como indicando de forma breve el procedimiento adoptado para tenerla en cuenta, en su caso.

4. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

Las sugerencias pueden contribuir al establecimiento de acciones de mejoras en la organización y deben ser entendidas como propuestas de cambio.

Para hacer esto posible es preciso realizar una valoración de las mismas, preferiblemente por personas ajenas al motivo de la sugerencia y sin responsabilidad en las tareas concretas, para favorecer aportaciones más independientes.

Sin embargo, tras esta primera valoración, corresponde a los responsables y a las personas implicadas el estudio de la posible incorporación de cambios o mejoras.

- 4.1. Valoración de las sugerencias por parte de las unidades receptoras y traslado de las mismas a la Dirección correspondiente del Área de Salud con responsabilidad en el objeto de las mismas.
- 4.2. Información desde las diferentes direcciones a la Gerencia de Área, así como desde estas a los servicios, unidades y profesionales que consideren oportuno.
- 4.3. Control, seguimiento y evaluación por parte de la Gerencia, a través del responsable que se determine, de las actuaciones de mejora y cambio que pudieran derivarse de la presentación de sugerencias por parte de los usuarios.