

## I.- DISPOSICIONES GENERALES

### Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales

**Orden de 29/01/2013, de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, de modificación de la Orden de 20/02/2003, de la Consejería de Sanidad, de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios, centros y establecimientos del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha y de la Orden de 22/06/2010, de la Consejería de Salud y Bienestar Social, por la que se establece el procedimiento para la vinculación de centros privados de atención sanitaria especializada a la red hospitalaria pública de Castilla-La Mancha. [2013/1075]**

La Orden de 20 de febrero de 2003, de la Consejería de Sanidad, regula el procedimiento de resolución de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios, centros y establecimientos del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (Sescam).

Por su parte, la Orden de 22 de junio 2010, de la Consejería de Salud y Bienestar Social, tiene por objeto regular el procedimiento de suscripción de convenios singulares para la vinculación al Sistema Sanitario de Castilla-La Mancha de los centros sanitarios privados ubicados en la Región.

En la regulación de dichos procedimientos, se atribuyen competencias a las Oficinas Provinciales de Prestaciones del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha, órganos periféricos que, en el marco de las políticas de eficiencia adoptadas por el Gobierno regional, suprime el Decreto 89/2012, de 14 de junio, de estructura orgánica y funciones del Sescam. Este Decreto confiere a los Servicios Provinciales de Coordinación e Inspección el desarrollo con carácter transitorio de las funciones y competencias de dichas Oficinas.

La desaparición de las mencionadas Oficinas Provinciales de Prestaciones, exige la actualización de los procedimientos objeto de regulación de las normas anteriores.

Con relación a la Orden de 20 de febrero de 2003, dicha adecuación se concreta en atribuir la tramitación de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias que afecten o se relacionen con hechos ocurridos en los servicios, centros y establecimientos privados vinculados al Sescam a la Oficina de Atención al Usuario de los Servicios Centrales del Sescam.

Respecto de la Orden de 22 de junio 2010, la desaparición de las Oficinas Provinciales de Prestaciones supone que la determinación de las prestaciones concretas que deba realizar cada centro vinculado, su número y plazo de ejecución, corresponda en exclusiva a las Gerencias de Atención Integrada o Especializada.

La presente Orden se dicta en desarrollo de la previsión recogida en la disposición transitoria primera del Decreto 89/2012. Con la aprobación de esta Orden se pretende realizar una adecuación normativa general en el ámbito competencial, atribuyendo las competencias y funciones que hasta ahora vienen desempeñando con carácter transitorio los Servicios Provinciales en la tramitación de procedimientos administrativos en materia de prestaciones sanitarias, a las Gerencias de Atención Integrada o Gerencias de Atención Especializada de referencia del paciente.

En su virtud y de conformidad con la competencia que me atribuye el artículo 23.2 de la Ley 11/2003, de 25 de septiembre, del Gobierno y del Consejo Consultivo de Castilla-La Mancha, dispongo:

Artículo primero. Modificación de la Orden de 20 de febrero de 2003, de la Consejería de Sanidad, de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios, centros y establecimientos del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha.

La Orden de 20 de febrero de 2003, de la Consejería de Sanidad, de las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios, centros y establecimientos del Servicio de Salud de Castilla-La Mancha, se modifica como se indica a continuación:

Uno. El apartado A) del artículo 4.1 pasa a tener la siguiente redacción:

“A) Las reclamaciones, quejas, iniciativas o sugerencias se dirigirán al Gerente de Atención Primaria, de Especializada, de la Gerencia de Atención Integrada o de la Gerencia de Coordinación e Inspección donde hayan tenido lugar los

hechos objeto de su formulación, al Gerente de Urgencias, Emergencias y Transporte Sanitario o a la Oficina de Atención al Usuario de los Servicios Centrales del Sescam. Se presentarán, preferentemente en el impreso normalizado a que se refiere el artículo tres, en los Servicios de Información y Atención al Usuario (SIAU), en cualquiera de unidades encargadas del registro de los organismos administrativos y centros y establecimientos sanitarios dependientes del Sescam, incluidas las de los servicios, centros y establecimientos privados concertados, o en los lugares y formas establecidos 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.”

Dos. El apartado B) del artículo 4.2 queda redactado como sigue:

“B) Las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias, que afecten o se hallen relacionadas con el funcionamiento o las prestaciones desarrolladas en centros o establecimientos privados concertados, se remitirán, en todo caso, a la Oficina de Atención al Usuario de los Servicios Centrales del Sescam, acompañadas, si procede, de un informe del Gerente o Director del centro o establecimiento en el que hubieren ocurrido los hechos que motiven la formulación de aquélla. Este informe será preceptivo cuando el escrito presentado contenga una queja o reclamación y se podrá completar con los informes técnicos y pruebas documentales que se estimen oportunos para el esclarecimiento de los hechos. Si se estima procedente, se podrá remitir, junto con la documentación anterior, una propuesta de solución o de adopción de las medidas que se estimen oportunas. “

Tres. Los apartados A) y C) del artículo 4.1 quedan redactados del siguiente modo:

“A) Corresponde a los Gerentes de Atención Primaria, Especializada, Gerencia de Atención Integrada, Gerencia de Coordinación e Inspección o Gerencia de Urgencias, Emergencias y Transporte Sanitario tramitar las reclamaciones, quejas, iniciativas y sugerencias que afecten o se relacionen con hechos ocurridos en los servicios, establecimientos o centros del Sescam que de ellos dependan.”

“C) Corresponderá a la Oficina de Atención al Usuario de los Servicios Centrales del Sescam la tramitación de iniciativas, sugerencias, quejas y reclamaciones que afecten o se relacionen con hechos ocurridos en los servicios, centros y establecimientos privados concertados, cuando afecten a más de un centro del Sescam, cuando afecten a dos o más centros concertados situados en provincias o áreas sanitarias diferentes, o en los casos de hechos de especial gravedad o trascendencia.”

Cuatro.- El apartado B) del artículo 4.3 queda sin contenido.

Cinco. El apartado d) de la letra B) del artículo 4.4 pasa a tener la siguiente redacción:

“d) En aquellos supuestos en los que, por la naturaleza de los hechos, se estime oportuna la adopción de medidas concretas, el órgano competente las llevará a cabo directamente cuando afecten a un servicio, centro o establecimiento de él dependiente. Cuando se trate de hechos ocurridos o que afecten a servicios, centros o establecimientos privados concertados, la Oficina de Atención al Usuario de los Servicios Centrales del Sescam propondrá, mediante escrito motivado, a los responsables de aquéllos la adopción de las medidas que estime necesarias o convenientes para la solución del asunto y satisfacción del usuario interesado.”

Artículo segundo. Modificación de la Orden de 22 de junio de 2010, de la Consejería de Salud y Bienestar Social, por la que se establece el procedimiento para la vinculación de centros privados de atención sanitaria especializada a la red hospitalaria pública de Castilla-La Mancha.

La Orden de 22 de junio de 2010, de la Consejería de Salud y Bienestar Social, por la que se establece el procedimiento para la vinculación de centros privados de atención sanitaria especializada a la red hospitalaria pública de Castilla-La Mancha, se modifica como se indica a continuación:

Uno. Las menciones que en la Orden se hacen a la “Gerencia de Inspección de Servicios Sanitarios y Prestaciones”, quedan sustituidas por la de “Gerencia de Coordinación e Inspección”.

Dos. El artículo 7.3 pasa a tener la siguiente redacción:

“3. La ejecución del convenio singular se ajustará a lo siguiente: formalizado el convenio singular y establecidas sus condiciones generales de conformidad con lo establecido en el apartado anterior, corresponderá a las Gerencias de

Atención Integrada o Especializada determinar las prestaciones concretas que deba realizar cada centro, su número y plazo de ejecución.”

Tres. Se suprime en el artículo 7.4 la expresión: “Oficinas y”.

Cuatro. El artículo 8.1 queda redactado como sigue:

“1. Los convenios singulares de vinculación suscritos al amparo de la presente Orden tendrán una duración máxima de cinco años. Las condiciones económicas inicialmente pactadas se revisarán anualmente a iniciativa de cualquiera de las partes. “

Disposición adicional única. Referencias a las Oficinas Provinciales de Prestaciones.

Las referencias a las Oficinas Provinciales de Prestaciones o a sus Coordinadores Provinciales, contenidas en cualquier norma de rango igual o inferior a la presente orden, respecto de la tramitación de procedimientos administrativos en materia de prestaciones sanitarias de la cartera de Servicios regulada en el Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, así como la resolución de las reclamaciones que se formulen contra las mismas, se entenderán referidas, respectivamente, a la Gerencia de Atención Integrada o Gerencia de Atención Especializada de referencia, según el domicilio del solicitante de la prestación, y al titular de la correspondiente Gerencia.

Disposición final única. Entrada en vigor.

La presente Orden entrará en vigor el día de su publicación en el Diario Oficial de Castilla-La Mancha.

Toledo, 29 de enero de 2013

El Consejero de Sanidad y Asuntos Sociales  
JOSÉ IGNACIO ECHÁNIZ SALGADO