

el suministro de agua potable y más aún en los periodos estivales, por falta de presión en las zonas más altas de la población, problemas que se tratan de solventar con la solución adoptada, que consiste en la puesta en servicio del depósito existente y la ejecución de nuevas conducciones, fundamentalmente. Todo ello viene amparado, asimismo, en el Decreto 3376/1971, de 23 de diciembre.

El proyecto fue aprobado en fecha 31 de enero de 2003.

Habiéndose practicado Información Pública por Resolución de 9 de octubre de 2003 (D.O.E. nº 126, de 25 de octubre), dentro del plazo al efecto concedido, no se han presentado escritos de alegaciones.

En su virtud, a propuesta de la Consejera de Fomento, previa deliberación del Consejo de Gobierno en su sesión del día 2 de diciembre de 2003,

DISPONGO

Artículo Único.

Se declara de urgencia la ocupación de los bienes afectados y la adquisición de derechos necesarios para la ejecución de las obras de: "Abastecimiento a Fuente de Cantos", con los efectos y alcance previstos en el art. 52 de la Ley de Expropiación Forzosa, de 16 de diciembre de 1954, y concordantes de su Reglamento.

Mérida, 2 de diciembre de 2003.

El Presidente de la Junta de Extremadura,
JUAN CARLOS RODRÍGUEZ IBARRA

La Consejera de Fomento,
MARÍA ANTONIA TRUJILLO RINCÓN

CONSEJERÍA DE SANIDAD Y CONSUMO

ORDEN de 26 de noviembre de 2003, 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.

La Constitución Española, en sus artículos 51.2 y 51.3, establece que los poderes públicos garantizarán la defensa de los consumidores y usuarios y promoverán la información y la educación de los mismos.

El artículo 10.12 de la Ley 14/1986 General de Sanidad, de 25 de abril, establece que el usuario tiene con respecto a la Administración Sanitaria el derecho de utilizar las vías de reclamación y

de propuestas de sugerencias en los plazos previstos. En uno y otro caso deberá recibir respuesta por escrito en los plazos que reglamentariamente se establezcan.

Por otra parte, la Ley 10/2001 de Salud de Extremadura, de 3 de julio de 2001, recoge el derecho a la utilización de los procedimientos de reclamación y sugerencias, así como a recibir respuestas por escrito, siempre de acuerdo con los plazos que reglamentariamente se establezcan, en consonancia con lo dispuesto en la Ley General de Sanidad.

El traspaso a la Comunidad Autónoma de Extremadura de las funciones y servicios del Instituto Nacional de la Salud, producida por el Real Decreto 1477/2001, de 27 de diciembre, del Ministerio de Administraciones Públicas, y la creación del Servicio Extremeño de Salud en el Título V de la Ley 10/2001, de 28 de junio, de Salud de Extremadura, hacen necesaria una normativa específica, en el ámbito de nuestra Comunidad Autónoma, que regule la gestión de las reclamaciones y sugerencias formuladas por los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que venga a sustituir y adaptar a la nueva situación organizativa la anterior 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.

El Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, es la primera norma de la Comunidad Autónoma de Extremadura que hace referencia al específico procedimiento de tramitación de las reclamaciones y sugerencias que se formulen sobre las actuaciones realizadas en el Sistema Sanitario Público de Extremadura. El mencionado Decreto, en su Título III, establece el procedimiento de recepción, tramitación, instrucción y resolución que seguirán las reclamaciones y sugerencias dirigidas al Defensor de los Usuarios, sin detallar el procedimiento a seguir por los Servicios de Atención al Usuario.

A la vista de la normativa expuesta y teniendo en cuenta la especificidad de las reclamaciones y sugerencias relativas al Sistema Sanitario Público de Extremadura, la presente Orden pretende desarrollar el procedimiento de tramitación de las reclamaciones y sugerencias dirigidas al Servicio Extremeño de Salud perfilado en el citado Decreto 4/2003, de 14 de enero, facilitar la presentación de las mismas, mediante la mejora de la accesibilidad y la simplificación de los procedimientos, a la vez que utilizarlas como fuente de información que aporte elementos para la mejora del Sistema Sanitario.

En virtud de lo anteriormente expuesto, y a tenor de lo dispuesto en el artículo 36 de la Ley 1/2002, de 28 de febrero, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura

DISPONGO:

Artículo 1.- Objeto.

1. Es objeto de la presente Orden regular la tramitación de las reclamaciones y sugerencias formuladas por los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, en relación a la actividad sanitaria que perciban en relación con el Sistema Sanitario Público de Extremadura, y dirigidas a los Servicios de Atención al Usuario del Servicio Extremeño de Salud.

2. Asimismo constituye su objeto establecer los modelos de hojas normalizadas, en las que se recogerán por escrito las reclamaciones y sugerencias a que hace referencia el apartado anterior.

Artículo 2.- Funciones.

1. A efectos de la presente Orden, se entienden por reclamaciones y sugerencias las definidas en el artículo 2 del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura. Son funciones de los Servicios citados en el artículo 1 de la presente Orden las siguientes:

a) La recepción y tramitación administrativa de las reclamaciones de los usuarios por cualquier actuación que perciban como irregular o anómala, en el funcionamiento de los centros, establecimientos y servicios sanitarios pertenecientes al Sistema Sanitario Público de Extremadura.

b) La recepción y tramitación administrativa de las iniciativas o sugerencias formuladas por los usuarios, para mejorar la calidad de los servicios y prestaciones sanitarias, o cualquier otra medida que suponga un mayor grado de satisfacción de los mismos en sus relaciones con el Sistema Sanitario Público de Extremadura.

Artículo 3.- Hojas de Reclamaciones y Hojas de Sugerencias.

1. Todos los centros, establecimientos y servicios sanitarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura deberán tener a disposición de los ciudadanos, las Hojas de Reclamaciones y de Sugerencias normalizadas en los modelos establecidos como Anexos I y II de la presente Orden.

2. Se señalará de forma visible y accesible la ubicación de las Hojas de Reclamaciones y de las de Sugerencias, de manera que sea posible su localización y uso por los ciudadanos.

3. Cada Hoja de Reclamaciones y Sugerencias se compondrá de un juego unitario de impresos autocopiativos, compuesta por folio original que quedará registrado en los servicios o unidades referidas en el artículo 1, una copia para el centro, establecimiento o servicio sanitario afectado, y otra para el usuario.

4. Las Hojas de Reclamaciones y Sugerencias se proporcionarán por la Consejería de Sanidad y Consumo.

Artículo 4.- Lugares de presentación de reclamaciones y sugerencias.

1. Las reclamaciones y sugerencias de los usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, podrán dirigirse:

a) Al Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, en los términos a los que se hace referencia en el Título III del Decreto 4/2003 de la Consejería de Sanidad y Consumo.

b) A los Servicios de Atención al Usuario del Servicio Extremeño de Salud.

2. Las reclamaciones y sugerencias se presentarán en los Servicios de Atención al Usuario, Centros de Atención Administrativa de la Junta de Extremadura y resto de unidades de registro de la misma Administración. Asimismo, podrán presentarse en cualquiera de los lugares previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Artículo 5.- Forma de presentación de las reclamaciones y sugerencias.

1. Las reclamaciones que los usuarios dirijan al Servicio Extremeño de Salud relativas a la actividad sanitaria prestada por el Sistema Sanitario Público de Extremadura se recogerán por escrito en el modelo de hojas normalizadas establecido en el Anexo I de la presente Orden.

2. Los usuarios formularán sus reclamaciones indicando su nombre, apellidos, documento nacional de identidad, pasaporte o similar, y su domicilio, a efectos de notificaciones, y firmando al final del correspondiente escrito.

3. Se incorporarán al modelo normalizado de reclamaciones las cursadas sin sujeción a impreso alguno y presentadas en los lugares a los que se refiere el artículo 4 de la presente Orden, así como las aportadas personalmente, por correo o por el correo electrónico que a tal fin se determine. De estas incorporaciones se dará cuenta al interesado.

4. Las sugerencias podrán presentarse en el modelo de Hoja establecido en el Anexo II de esta norma, verbalmente o por cualquier otro medio válido en derecho, pudiendo constar o no la identificación del usuario que la formula.

Artículo 6.- Tramitación.

1. Todas las reclamaciones y sugerencias dirigidas por los usuarios a los Servicios de Atención al Usuario se inscribirán en sus respectivos Registros. Asimismo, se entregará al usuario la copia a él destinada, debidamente sellada con constancia de su fecha de presentación.

2. Si la reclamación o sugerencia no reúne los requisitos previstos en el apartado 2 del artículo anterior, se concederá, previa comunicación al interesado, un plazo de 10 días para la subsanación de la misma.

3. En el caso de reclamaciones, el Servicio de Atención al Usuario las canalizará en orden a realizar las actuaciones necesarias para la búsqueda de información y documentación que garantice la adecuada contestación al interesado.

Artículo 7.- Contestación.

1. La contestación de la reclamación al interesado se efectuará por el Gerente de Área de Salud correspondiente.

En todo caso, deberá archivarse una copia de dicha contestación junto al original de la reclamación, e informarse a las personas o servicios implicados.

La contestación deberá ser remitida al interesado en el plazo máximo de 30 días a contar desde la fecha de entrada de la reclamación en el Registro de la unidad o servicio competente para su tramitación, y deberá contemplar, al menos, los siguientes extremos:

- Resumen del motivo de la reclamación.
- Actuaciones realizadas, o en curso. En este último caso se entenderá prorrogado el plazo de contestación máximo establecido en la presente Orden en 20 días.
- Conclusiones y medidas adoptadas, en su caso.
- Identificación del firmante como responsable de la contestación.

2. En el caso de que se trate de una sugerencia, se contestará al usuario siempre que éste se haya identificado y así lo solicite al formular la misma.

Artículo 8.- Efectos de las reclamaciones y sugerencias.

1. Las reclamaciones formuladas de acuerdo con lo previsto en esta Orden, no tendrán en ningún caso la calificación de recurso administrativo ni su interposición paralizará los plazos establecidos en la normativa vigente.

2. Estas reclamaciones no condicionan, en modo alguno, el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, puedan ejercitar los que figuren en él como interesados.

3. Las reclamaciones que no hayan sido atendidas o contestadas en el plazo de dos meses, habilitará al usuario para formular su reclamación ante el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, que conocerá de la misma en segunda instancia conforme a lo establecido en el art. 14.2.b) del Decreto 4/2003, de 14 de enero, por el que se regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

Artículo 9.- Seguimiento y evaluación.

La Dirección General responsable de la inspección y evaluación sanitarias de la Consejería de Sanidad y Consumo, se encargará del seguimiento, análisis y valoración de las reclamaciones y sugerencias dirigidas al Servicio Extremeño de Salud, dando traslado de sus conclusiones y propuestas de mejora a dicho Organismo y al Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura. Todo ello sin perjuicio de aquellas actuaciones de evaluación que el Servicio Extremeño de Salud realice con carácter interno.

Artículo 10.- Información.

La Dirección Gerencia del Servicio Extremeño de Salud informará periódicamente al Consejo Extremeño de Salud, como superior órgano consultivo de participación democrática de la sociedad en el Sistema Sanitario Público de Extremadura, de las sugerencias y reclamaciones dirigidas al Servicio Extremeño de Salud.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera: El Servicio Extremeño de Salud garantizará, en el cumplimiento de lo regulado en la presente Orden, la necesaria coordinación con el Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura, en los términos establecidos en el Decreto 4/2003, de 14 de enero, que regula el régimen jurídico, estructura y funcionamiento del Defensor de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura.

Segunda: El Servicio Extremeño de Salud establecerá un sistema de clasificación de reclamaciones que contemple, al menos, el motivo de la reclamación, el centro, establecimiento o servicio afectado y el personal implicado en la misma.

Tercera: Cuando la reclamación incluya petición de indemnización económica, y por tanto sea susceptible de ser cubierta por el Seguro de Responsabilidad Civil o por la Responsabilidad Patrimonial de las Administraciones Públicas, se tramitará por su normativa específica.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA

Lo establecido en la presente Orden no será de aplicación a los procedimientos de tramitación de reclamaciones y sugerencias iniciados con anterioridad a su entrada en vigor.

DISPOSICIÓN FINAL

La presente Orden entrará en vigor al mes de su publicación en el Diario Oficial de Extremadura.

Mérida a 26 de noviembre de 2003.

El Consejero de Sanidad y Consumo,
GUILLERMO FERNÁNDEZ VARA

GERENCIA

**ANEXO II
HOJA DE SUGERENCIAS**

Datos del interesado (opcional)				
Primer apellido:	Segundo apellido:			
Nombre:	DNI, NIF, Pasaporte o similar:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Domicilio:				
Municipio:	<input type="text"/>	Provincia:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Código Postal	<input type="text"/>	Teléfono:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Identificación del Centro o Servicio Sanitario				
Centro o establecimiento:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Servicio:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Localidad:	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Texto de la sugerencia				
<i>(Podrá usar cuantas páginas precise para formular su sugerencia)</i>				
		Lugar:	<input type="text"/>	
		Fecha:	<input type="text"/>	
		Firma: (opcional)	<input type="text"/>	