

ORDEN DE 22 DE MARZO DE 2016 DEL CONSEJERO DE SANIDAD POR LA QUE SE ACUERDA INICIAR EL PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DEL PROYECTO DE ORDEN POR LA QUE SE ESTABLECE LA ESTRUCTURA, ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN DE LOS SERVICIOS Y UNIDADES DE ATENCIÓN AL USUARIO DEL SISTEMA DE SALUD DE ARAGÓN Y SE REGULA EL PROCEDIMIENTO DE TRAMITACIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y GESTIONES DE APOYO A LOS USUARIOS

Los Servicios de Atención al Usuario representan un instrumento esencial en la comunicación entre los pacientes y su relación con el Sistema de Salud de Aragón. La red que constituyen dichos Servicios ejerce funciones de información acerca del ejercicio de los derechos y garantías en salud y de la utilización de los recursos disponibles en el sistema. Así mismo, son el cauce para la tramitación de quejas, sugerencias y agradecimientos, modo por el que se expresa la conformidad o disconformidad ciudadana con los servicios y prestaciones del sistema.

Se hace necesario, por tanto, a la vista de la extensa red de centros con gran diversidad y dispersión en los distintos sectores, regular la organización y coordinación de los Servicios de Atención al Usuario, dada su doble dependencia orgánica y funcional del Servicio Aragonés de Salud y de la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios, respectivamente. Así mismo, y a la vista del número de quejas y sugerencias formuladas en este ámbito, se requiere definir los procedimientos de tramitación de las mismas, así como de las gestiones de apoyo a los usuarios, en el marco de la normativa reguladora sobre la materia.

El artículo 47 de la Ley 2/2009, de 11 de mayo, del Presidente y del Gobierno de Aragón establece expresamente que "La iniciativa para la elaboración de los reglamentos corresponderá a los miembros del Gobierno en función de la materia".

De conformidad con lo señalado en la Ley del Presidente y del Gobierno de Aragón y con lo establecido en el Decreto 23/2016, de 9 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Sanidad y del Servicio Aragonés de Salud,

ACUERDO

PRIMERO.- Autorizar la iniciación del procedimiento de elaboración del Proyecto de Orden por la que se establece la estructura, organización y coordinación de los servicios y unidades de atención al usuario del Sistema de Salud de Aragón y se regula el procedimiento de tramitación de quejas, sugerencias y agradecimientos y gestiones de apoyo a los usuarios.

SEGUNDO.- Encomendar su elaboración y tramitación del Proyecto a la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios, con la participación del Servicio Aragonés de Salud, sin perjuicio de la coordinación y supervisión por parte de la Secretaría General Técnica.

Zaragoza, a 22 de marzo de 2016

EL CONSEJERO DE SANIDAD



Sebastián Celaya Pérez