

Proyecto de Orden SAN/XXX/2017, del Consejero de Sanidad, por la que se regula la organización y coordinación de los Servicios de Información y Atención al Usuario del sistema de salud y el procedimiento de tramitación de quejas, sugerencias, agradecimientos y gestiones de apoyo a los usuarios.

La protección de la salud constituye uno de los pilares básicos del Estado Social, siendo su meta mejorar el bienestar y la calidad de vida de las personas. En este sentido ha sido reflejada en el artículo 43 de la Constitución Española, así como en el artículo 14 del Estatuto de Autonomía de Aragón, aprobado por la Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, donde se reconoce el derecho al acceso a los servicios públicos de salud. Ello obliga a los poderes públicos a establecer las medidas adecuadas de prevención, promoción y atención de la salud, así como a atender las demandas ciudadanas para la mejora de sus servicios. En este sentido, el artículo 16.2 del Estatuto de Autonomía de Aragón establece el derecho a formular solicitudes, peticiones, reclamaciones y recursos ante las Administraciones Públicas y a que éstos sean resueltos en los plazos adecuados.

El artículo 5.f) del Texto Refundido de la Ley de Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, aprobado por el Decreto Legislativo 2/2001, de 3 de julio, del Gobierno de Aragón, establece como principio de funcionamiento de la Administración, el servicio efectivo y acercamiento de la Administración a los ciudadanos, recogiendo el artículo 50 del mismo Texto Refundido, el derecho a la información de los ciudadanos.

La Ley 5/2013, de 20 de junio, de Calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad de Aragón, recoge, igualmente, en su artículo 3.1.c) la obligación de la Administración de facilitar a los ciudadanos, por los diferentes canales disponibles, toda la información relativa a su organización y funcionamiento, a la prestación de los servicios públicos y a los compromisos asumidos por la Administración Pública.

En el ámbito sanitario, la atención al usuario se configura por lo tanto como un elemento esencial para la prestación de un servicio adecuado a la dignidad de la persona. Se trata del nexo de unión entre las demandas ciudadanas y una oferta adecuada de servicios sanitarios, tanto públicos como privados. La Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, en el artículo 4.1 recoge, entre

otros, el derecho del paciente a la información, así como el derecho a formular reclamaciones y propuestas de sugerencia. A tal fin, el artículo 6.2 de la citada Ley dispone que los servicios, centros y establecimientos sanitarios, públicos y privados deberán disponer y, en su caso tener permanentemente a disposición de los usuarios: a) Información accesible, suficientes sobre los derechos y deberes de los usuarios; b) Formularios de sugerencias y reclamaciones; c) Personal y locales bien identificados para la atención de la información, reclamaciones y sugerencias al público.

En este contexto, 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, en sus artículos 20, 21 y 22, atribuye entre sus competencias a la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios, las de tutelar y evaluar el ejercicio de los derechos y los sistemas de garantías en salud, planificando, organizando y coordinando funcionalmente las actuaciones de los servicios y unidades de atención al usuario.

Esta Orden busca reorganizar y coordinar los servicios y unidades de atención al usuario, ya existentes, en el sistema sanitario de de la Comunidad Autónoma de Aragón en coherencia con el Plan de Atención al Usuario de los Sistemas de Salud y Servicios sociales, estandarizando las funciones y la organización de dichos servicios y unidades, afirmando la vocación de los mismos de situar al usuario en el centro del sistema, orientándose hacia la persona y sus necesidades

El procedimiento de elaboración se ha ajustado a los requisitos establecidos en la Ley 2/2009, de 11 de mayo, del Presidente y del Gobierno de Aragón, habiéndose efectuado el sometimiento del proyecto normativo a los trámites de audiencia e información pública y recabando el informe de la Secretaría General Técnica. Asimismo, se han cumplido los requisitos establecidos en la Ley 8/2015, de 25 de marzo de Transparencia de la actividad pública y participación ciudadana.

Por todo lo anterior y de conformidad con las competencias atribuidas en los artículos 9 y 10 de la Ley 2/2009, de 11 de mayo, del Presidente y del Gobierno de Aragón, el artículo 60.2. k) de la Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón y por 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

DISPONGO:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1.- Objeto.

La presente Orden tiene por objeto la coordinación y estandarización del funcionamiento y organización de los Servicios de Información y Atención al Usuario existentes en el Sistema Público de Salud de Aragón, para proporcionar una asistencia de mayor calidad al usuario, mejorando su experiencia.

Artículo 2.- Ámbito de aplicación.

1. El ámbito de aplicación comprende los servicios del sistema sanitario público que proporcionan información y atención al ciudadano de forma personalizada, tutelando sus derechos y obligaciones, y colaborando en la gestión, la mejora de la calidad y la seguridad de los servicios prestados, y promoviendo la seguridad en la atención sanitaria. Además, recogen la percepción que los usuarios tienen de la organización y gestionan sus necesidades, quejas y sugerencias.
2. Asimismo, la dirección general competente en materia de derechos y garantías de los usuarios velará por los derechos de los usuarios de servicios sanitarios en el sector privado.

CAPÍTULO II

Atención al usuario en el Sistema Público de Salud

Artículo 3.- Servicios de Información y Atención al Usuario.

1. Los Servicios de Información y Atención al Usuario se organizan de acuerdo con la estructura del Sistema de Salud de Aragón prevista en la Ley 6/2002 de 15 de abril, de Salud de Aragón. En ellos trabajan profesionales sanitarios y personal administrativo y están integrados por:
 - a) Los Servicios de Información y Atención al Usuario en atención especializada de los centros hospitalarios y de los centros médicos de especialidades

- b) Las oficinas de clientes en las funciones en las funciones propias de atención al usuario y las unidades de admisión de los centros de salud en atención primaria.
 - c) El área de Atención al Usuario de la dirección general competente en materia de derechos y garantías de los usuarios y de la Subdirección de Asistencia Sanitaria y Derechos de los Usuarios en los servicios provinciales del Departamento de Sanidad.
2. Los Servicios de Información y Atención al Usuario dependerán funcionalmente de la dirección general competente en materia de derechos y garantías de los usuarios y orgánicamente del gerente de sector correspondiente del Servicio Aragonés de Salud.
3. En atención primaria la dependencia orgánica de los Servicios de Información y Atención al Usuario será compartida por el gerente del sector y por el coordinador médico del equipo de atención primaria, dependiendo funcionalmente de la dirección general competente en materia de derechos y garantías de los usuarios
4. En todos los centros de atención especializada habrá al menos un espacio de atención al usuario, y podrán instalarse otros puntos de atención en aquellos centros con una organización de mayor complejidad, con el fin de facilitar la accesibilidad de los usuarios.
5. También podrán incorporarse a los Servicios de Información y Atención al Usuario de centros concertados o privados cuando lo soliciten.

Artículo 4.- *Principios, competencias y orientación de los Servicios de Información y Atención al Usuario.*

1. Los Servicios de Información y Atención al Usuario se guiarán en su funcionamiento por los principios de equidad, ética, confidencialidad y calidad en la relación de los usuarios con el sistema de salud y para ello definirán sus cartas de servicios.
2. La actuación de los Servicios de Información y Atención al Usuario estará orientada a mejorar la accesibilidad y la experiencia global del usuario en el sistema. Se contribuirá a su mejora mediante los siguientes valores:
- a) Trato digno y humano.
 - b) Respeto a los valores éticos y creencias.
 - c) Promoción y respeto de los derechos y deberes.

- d) Accesibilidad.
- e) Orientación al usuario y a los profesionales.
- f) Empatía y profesionalidad.
- g) Atención personalizada.
- h) Compromiso con la organización.
- i) Comunicación efectiva.

3. Sus métodos de trabajo se basan en la detección de los problemas ocultos que subyacen tras las demandas de los usuarios, mediante el análisis de la experiencia del paciente, la coordinación de los cuidados, la comunicación con los cuidadores naturales y profesionales, y la capacidad de respuesta de los profesionales sanitarios. Los Servicios de Información y Atención al Usuario constituyen un nexo de unión entre el ciudadano y la organización sanitaria.

Artículo 5.- *Competencia de la dirección general en materia de información y atención al usuario.*

1. Corresponde a la dirección general competente en materia de derechos y garantías de los usuarios planificar las estrategias de atención e información al usuario en el sistema de salud, así como organizar y coordinar a los Servicios de Información y Atención al Usuario de acuerdo con la estructura territorial, y en coordinación con la Gerencia del Servicio Aragonés de Salud. Para ello se establecerán los mecanismos de seguimiento y evaluación oportunos.

2. El responsable de la coordinación funcional de los Servicios de Información y Atención al Usuario en la dirección general competente en materia de derechos y garantías de los usuarios deberá acreditar la titulación de medicina o enfermería y tener experiencia y habilidades en materia de atención al usuario, gestión, conocimiento de los derechos y deberes del usuario, así como de la organización del sistema de salud.

Artículo 6.- *Funciones de los Servicios de Información y Atención al Usuario.*

1. Son funciones de los Servicios de Información y Atención al Usuario:

- a) Informar a los usuarios sobre los derechos y deberes que les asisten y contribuir a su cumplimiento.
- b) Aportar información sobre los servicios y prestaciones sanitarias disponibles en lo relativo a su condición de usuario.

- c) Proporcionar información para facilitar la comunicación interna entre la organización y sus profesionales.
- d) Promover la resolución en situaciones de conflicto velando por la equidad y los aspectos éticos.
- e) Informar, gestionar y atender de forma personalizada las demandas y solicitudes que realicen los usuarios en relación con el ejercicio de los derechos.
- f) Gestionar el procedimiento de quejas, sugerencias y agradecimientos realizadas por los usuarios, realizar gestiones de apoyo a los mismos.
- g) Realizar la propuesta de contestación o confeccionar los informes pertinentes según su ámbito competencial, de las quejas y sugerencias.
- h) Recabar las expectativas de los usuarios del sistema y su nivel de satisfacción, participando y realizando estudios de investigación.
- i) Colaborar con entidades y organizaciones representativas de pacientes y usuarios.
- j) Coordinar las actuaciones con la estructura de la organización para dar respuesta a las necesidades de los usuarios.
- k) Cuantas otras se establezcan en materia de atención al usuario

2. Cada Servicio de Información y Atención al Usuario elaborará y publicará una carta de servicios y compromisos, que se actualizará periódicamente, y que pondrá a disposición de los ciudadanos de un modo fácilmente accesible.

Artículo 7.- *Organización de los Servicios de Información y Atención al Usuario.*

1. Los Servicios de Información y Atención al Usuario se organizarán en sectores y en cada uno el gerente del sector nombrará un coordinador de información y atención al usuario con titulación en enfermería que será el responsable para los dos niveles de la atención sanitaria, atención primaria y atención especializada, y para todos los centros del sector.

2. En cada centro de atención especializada, tanto en hospitales como centros médicos de especialidades el gerente del sector nombrará un supervisor del Servicio de Información y Atención al Usuario con titulación en enfermería.

3. En todos los sectores el gerente nombrará un jefe responsable del área de clientes a propuesta de la dirección de atención primaria correspondiente que coordinará las unidades de admisión en atención primaria.
4. Corresponde al Servicio Aragonés de Salud dotar a los Servicios de Información y Atención al Usuario, con el personal sanitario y administrativo necesario para prestar atención directa al ciudadano y de los recursos materiales precisos para el desarrollo de sus funciones.
5. Los Servicios de Información y Atención al Usuario de atención primaria y especializada colaborarán mutuamente, proporcionando las informaciones necesarias para que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos como usuarios del sistema de salud, también recogerán y canalizarán las quejas, agradecimientos y sugerencias que se presenten en los centros de salud.
6. Los Servicios de Información y Atención al Usuario se coordinarán con los distintos servicios implicados en materia de derechos y deberes.

Artículo 8.- Dependencia funcional de los Servicios de Información y Atención al Usuario:

Corresponde a la dirección general competente en materia de derechos y garantías de los usuarios la coordinación funcional de Servicios de Información y Atención al Usuario y, por lo tanto, la planificación e impulso de las estrategias de atención e información al usuario en el sistema de salud. En concreto desarrollará las siguientes funciones:

- a) Planificar e implantar el desarrollo de las estrategias y actuaciones de los Servicios de Información y Atención al Usuario.
- b) Coordinar el funcionamiento de los mismos a través de la unificación y estandarización de los procesos habituales de información, gestión y tramitación.
- c) Impulsar los instrumentos para desarrollar el sistema de información en atención al usuario y de los sistemas informáticos, codificación y documentación que precise.
- d) Desarrollar herramientas de gestión de información y contenidos que den soporte y asesoramiento a las unidades y servicios.
- e) Planificar anualmente la formación de los profesionales de atención al usuario de acuerdo con las necesidades detectadas e incorporarlas a los planes de formación del Servicio Aragonés de Salud.

- f) Definir, controlar y evaluar los indicadores previstos en materia de atención al usuario, así como formular las propuestas de mejora consecuencia de esta evaluación.
- g) Conocer las expectativas, cómo es la experiencia y la calidad percibida por los usuarios y evaluar su nivel de satisfacción.
- h) Apoyar e impulsar la investigación en materia de atención y experiencia de usuario.
- i) Aquellas otras funciones que se establezcan en virtud de sus competencias.

Artículo 9.- Dependencia orgánica de los Servicios de Información y Atención al Usuario.

1. Los Servicios de Información y Atención al Usuario dependerán orgánicamente del Servicio Aragonés de Salud, específicamente del gerente del sector correspondiente.
2. Los coordinadores de sector de los Servicios de Información y Atención al Usuario podrán formar parte de aquellas comisiones y órganos de dirección en los que se deban tener en cuenta las expectativas y la percepción de los usuarios.

Artículo 10.- Mecanismos de Coordinación.

1. Para hacer efectiva la coordinación orgánica y funcional se realizara al menos una reunión anual, en el último trimestre del año, con el fin de definir las estrategias, planificar los proyectos y las actuaciones de los Servicios de Información y Atención al Usuario, y evaluar las acciones llevadas a cabo previamente.

En dicha reunión participarán:

- a) El Director General con competencias en materia de derechos y garantías de los usuarios.
- b) El Director Gerente del Servicio Aragonés de Salud.
- c) Los gerentes de los sectores del Servicio Aragonés de Salud.
- d) El Jefe de Servicio correspondiente de la dirección general competente en materia de derechos y garantías de los usuarios.

e) El responsable de la coordinación funcional de los servicios de información y atención al usuario en la dirección general competente en materia de derechos y garantías de los usuarios.

2. A nivel técnico se constituirá una comisión de coordinación de la que formarán parte los coordinadores del sector, con reuniones periódicas cada tres meses.

Artículo 11.- *Coordinador de sector de información y atención al usuario.*

1. El coordinador de sector de información y atención al usuario será el responsable en el sector de atención al usuario tanto en atención primaria como en especializada. Así mismo, será miembro de todas aquellas comisiones y órganos de dirección en los que se deba tener en cuenta las expectativas y la percepción de los usuarios.

2. El coordinador será designado por el gerente del sector entre personal con titulación en enfermería, con perfil competencial de experiencia y habilidades en materia de atención al usuario, gestión, conocimiento de derechos y deberes de los usuarios y de la organización del sistema de salud.

3. El coordinador de sector estará ubicado en el hospital de referencia y podrá asumir las funciones equivalentes a las de supervisor del Servicio de Información y Atención al Usuario de dicho hospital.

Artículo 12.- *Funciones del Coordinador de sector de atención al usuario.*

Corresponden al coordinador de sector de atención al usuario las siguientes funciones:

- a) Desarrollar las directrices establecidas en materia de atención al usuario por la dirección general competente en materia de derechos y garantías de los usuarios y por el Servicio Aragonés de Salud.
- b) Coordinar el funcionamiento de los servicios de atención al usuario del sector, tanto de atención especializada como de atención primaria.
- c) Planificar, programar y coordinar las actuaciones y el trabajo del personal adscrito en el sector a los Servicios de Información y Atención al Usuario, de acuerdo a las directrices funcionales definidas desde la dirección general competente en materia de derechos y garantías de los usuarios.

- d) Determinar los estándares y los compromisos de la carta de servicios con el fin de asegurar una atención de calidad en el desarrollo de las funciones propias del Servicio de Información y Atención al Usuario.
- e) Definir un plan de comunicación entre los profesionales de atención al usuario del sector, así como con el resto de la organización del mismo.
- f) Favorecer y fomentar la formación de los profesionales de los Servicios de Información y Atención al Usuario.
- g) Analizar las incidencias que se detecten en el sector e informar de las mismas al equipo directivo.
- h) Impulsar estudios de investigación en materia de expectativas, experiencia y satisfacción de los usuarios.
- i) Todas aquellas que se indiquen por los órganos competentes.

Artículo 13.- *Supervisor del Servicio de Atención al Usuario en atención especializada.*

1. El supervisor es el responsable de la atención al usuario en hospitales y centros médicos de especialidades y será nombrado entre profesionales sanitarios con titulación en enfermería equivalente a diplomado o graduado. Se valorará especialmente la experiencia y habilidades en materia de atención al usuario, gestión, conocimiento de derechos y deberes, así como de la organización sanitaria.

2. Sus funciones, además de las previstas para los Servicios de Información y Atención al Usuario, serán:

- a) Colaborar con el coordinador del sector y desarrollar las directrices y estrategias de atención al usuario en el centro.
- b) Detectar y analizar las incidencias que por su relevancia deban de ser comunicadas a su coordinador y a los responsables del centro.
- c) Gestionar los casos y la mejora de los procesos de atención individualizada y colectiva de los usuarios, mejorando la calidad percibida, la experiencia y la seguridad del paciente
- d) Promover y facilitar la formación de los profesionales a su cargo.
- e) Llevar a cabo las acciones de mejora de la calidad en su servicio, y participar de los objetivos de calidad del sector.

- f) Participar en todas aquellas comisiones hospitalarias en los que se deban tener en cuenta las expectativas y la percepción de los usuarios.
- g) Todas aquellas que se indiquen por los órganos competentes.

Artículo 14.- *Responsable de la oficina de clientes de atención Primaria.*

1. El Responsable de la oficina de clientes será el encargado de la atención al usuario en atención primaria y admisiones, siendo nombrado entre los profesionales de gestión y servicios generales que ostenten o hayan ostentado un cargo de responsabilidad vinculado en la atención al usuario. Se valorará especialmente la experiencia y habilidades en materia de atención al usuario, gestión, conocimiento de derechos y deberes, así como de la organización sanitaria.

En los Centros de Salud, las unidades de admisión prestarán la atención al usuario en el primer nivel asistencial. Las direcciones de atención primaria designarán un responsable de la oficina de clientes cuya misión será la de coordinar y dar soporte a las unidades de admisión de los centros.

2. Sus funciones serán:

- a) Colaborar con el coordinador de atención al usuario del sector.
- b) Coordinar en materia de atención al usuario a las unidades de admisión para informar y realizar los trámites de apoyo en el ejercicio de los derechos de los usuarios.
- c) Detectar y analizar las incidencias que por su relevancia deban de ser comunicadas a su coordinador y a los responsables del centro.
- d) Coordinar y facilitar la formación de los profesionales a su cargo.
- e) Llevar a cabo las acciones de mejora de la calidad en su servicio y participar de los objetivos de calidad del sector.
- f) Todas aquellas que se indiquen por los órganos competentes.

Artículo 15.- *Perfil competencial de los profesionales pertenecientes a un Servicio de Información y Atención al Usuario.*

1. Competencias genéricas de los profesionales:

- a) Compromiso con la Organización.
- b) Respeto a las personas.
- c) Orientación al Usuario y Profesionales.

- d) Ética y sencillez.
2. Competencias específicas de los profesionales:
- a) Temple y dinamismo.
 - b) Trabajo en equipo.
 - c) Comunicación eficaz.
 - d) Integridad.
 - e) Iniciativa y autonomía.
3. Competencias técnicas de los profesionales:
- a) Negociación
 - b) Toma de decisiones
 - c) Capacidad de análisis , planificación y organización
 - d) Conocimientos en bioética, legislación sanitaria, gestión de cuidados y seguridad del paciente.
 - e) Uso de las tecnologías de la información y la comunicación y conocimiento de procedimiento administrativo.

CAPÍTULO III

Coordinación con las entidades concertadas y privadas

Artículo 15.- *Derechos de los usuarios de los Sistemas de Salud en entidades concertadas y privadas.*

Los poderes públicos deberán garantizar la necesaria coordinación con las entidades concertadas y privadas en el Sistema de Salud como forma de tutelar los derechos reconocidos a los usuarios. Con el fin de lograr este objetivo, se tenderá a la armonización de los sistemas de información.

CAPÍTULO IV

Quejas, sugerencias, agradecimientos y gestiones de apoyo a los usuarios

Artículo 16.- *Definiciones.*

Tendrán la consideración de:

Quejas: Los escritos presentados por los usuarios y las personas jurídicas, que tengan por objeto poner de manifiesto las demoras, desatenciones u otras anomalías en el funcionamiento de los servicios prestados por la Administración sanitaria de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Sugerencias: Las propuestas formuladas por los usuarios y las personas jurídicas, que tengan como finalidad mejorar la organización o la calidad de los servicios sanitarios gestionados por la administración sanitaria de la Comunidad Autónoma de Aragón, incrementar el rendimiento de los recursos humanos adscritos a tales servicios, crear servicios inexistentes, simplificar o eliminar trámites administrativos que se estimen innecesarios, o cualquier otra medida que contribuya a proporcionar una mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios sanitarios.

Agradecimientos: Las manifestaciones verbales o escritas, en las que el usuario expresa su reconocimiento y satisfacción por la atención recibida.

Gestiones de apoyo a los usuarios: Las actuaciones llevadas a cabo por los Servicios de información y Atención al Usuario a instancia de los ciudadanos, dirigidas a facilitar las gestiones y trámites en relación con los derechos en el sistema sanitario.

Artículo 17.- *Presentación de quejas, sugerencias y agradecimientos.*

1. Las quejas que se regulan en esta Orden no tienen naturaleza de recurso administrativo conforme a lo previsto en el artículo 112 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

2. Las quejas se formalizarán preferentemente por escrito utilizando el modelo establecido al efecto en el Anexo I de esta Orden, sin perjuicio de lo establecido en el artículo 31 de la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

3. No obstante, también se tramitarán las quejas que se realicen por escrito en formato distinto siempre que en las mismas consten los siguientes datos:

- a) Nombre y apellidos de la persona afectada y de la persona que realiza el escrito, si es distinta de la persona afectada.
- b) DNI, NIE, o pasaporte de la persona afectada y de la persona que realiza el escrito.
- c) Relación con el usuario afectado.
- d) Domicilio a efectos de respuesta, teléfono de contacto.
- e) Motivo de la queja, expresando de forma clara lo que se desea transmitir.
- f) Documentación aportada, en su caso.
- g) Datos de la unidad, centro u organismo donde se producen los hechos que dan lugar a la queja.
- h) Fecha del escrito.
- i) Firma de la persona que realiza el escrito.
- j) Firma de la persona afectada, siempre que sea posible, y sea distinta de la persona que realiza el escrito.

4. Las quejas, sugerencias y agradecimientos, se podrán presentar en los Servicios de Información y Atención al Usuario, en las unidades administrativas de atención primaria del Servicio Aragonés de Salud o en la dirección del centro en el que se hayan producido los hechos. También podrán presentarse a través de cualquiera de los registros previstos en el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

5. Se dará respuesta a todas las quejas, sugerencias y agradecimientos que contengan los datos de identificación suficientes para su tramitación y contestación.

6. Si los datos contenidos en la queja no resultan suficientes para su gestión, se podrá solicitar su subsanación en el plazo de 10 días.

7. Las sugerencias y agradecimientos podrán formularse verbalmente o por escrito, cumplimentando, en este caso, el modelo establecido al efecto en el Anexo II de la presente Orden. No obstante, se admitirán sugerencias y agradecimientos que se presenten por escrito en un formato distinto.

Artículo 18.- *Recepción de quejas, sugerencias y agradecimientos.*

El personal de los servicios, unidades o registros en los que se presenta la queja, sugerencia o agradecimiento, recogerá y sellará el escrito con la fecha del día de recepción entregando copia del mismo al interesado.

Artículo 19.- *Tramitación y respuesta de las quejas, sugerencias y agradecimientos.*

1. Los Servicios de Información y Atención al Usuario de Salud son los competentes para la gestión y tramitación de las quejas, sugerencias y agradecimientos que se formulen en relación con los centros y servicios de su ámbito de competencia.
2. En caso de que la unidad o servicio que reciba la queja, sugerencia o agradecimiento no sea la competente para su gestión la remitirá al servicio que corresponda.
3. Una vez recibida por el Servicio o Unidad de Atención al Usuario competente para su gestión, la queja, sugerencia o agradecimiento será procesada e incorporada en una base de datos específica.
4. Para la tramitación de las quejas, los Servicios de Información y Atención al Usuario en atención primaria remitirán el original a la oficina de clientes o en su defecto a la dirección de atención primaria remitirán.

En atención especializada se remitirá copia de la misma a la dirección del centro para su conocimiento

En ambos casos se recabará información y solicitarán los informes necesarios a las unidades, servicios u órganos que considere implicados. Dichos informes deberán ser remitidos a los Servicios o Unidades de Atención al Usuario en un plazo no superior a 15 días.

5. Una vez realizadas cuantas consultas hayan sido necesarias para esclarecer los hechos motivo de la queja, el responsable del Servicio de Información y Atención al Usuario en atención especializada, elaborará el escrito de respuesta al ciudadano con el acuerdo del Gerente, o director del centro en el que esté integrado dicho servicio.

En atención primaria las quejas presentadas serán remitidas al Coordinador del Equipo que será el encargado de recabar la información y de realizar una propuesta de contestación que será que deberá contar con el acuerdo favorable del Director de atención primaria.

6. Se preservará la confidencialidad de los datos de los usuarios afectados, incluso cuando la persona que formule la queja no sea el usuario afectado o no disponga de la firma de éste.

7. Las sugerencias y agradecimientos que dispongan de datos suficientes seguirán para su respuesta el mismo procedimiento de escrito para las quejas.

Artículo 20.- *Criterios de calidad para la elaboración de las respuestas a las quejas, sugerencias y agradecimientos.*

El escrito de respuesta a las quejas, sugerencias y agradecimientos deberá tener en cuenta los siguientes criterios de calidad:

- a) Llevarse a cabo en el plazo de un mes.
- b) Ser personalizado y atender a las cuestiones planteadas, haciendo referencia a los informes solicitados.
- c) Formularse de manera comprensible y sin tecnicismos.
- d) Contener información sobre los derechos y deberes que asisten a quien ha formulado la queja, sugerencia o agradecimiento, y cuando el contenido de la queja lo requiera, sobre la normativa aplicable y su cumplimiento.
- e) Contener información sobre las actuaciones llevadas a cabo, así como las medidas correctoras adoptadas, en su caso, o las dificultades para adoptar las mismas.

Artículo 21.- *Gestiones de apoyo a los usuarios.*

1. Las gestiones de apoyo a los usuarios las realizarán los profesionales de los Servicios de Información y Atención al Usuario. Estos podrán dirigirse directamente a los profesionales de los servicios y unidades implicados, con los que deba gestionarse la necesidad manifestada por el usuario.

2. Las respuestas de las gestiones se comunicarán preferentemente de forma verbal a los usuarios.

3. Las gestiones serán procesadas en una base de datos específica.

Artículo 22.- *Seguimiento de actuaciones.*

Corresponde a la dirección general competente en derechos y garantías de los usuarios las siguientes acciones de seguimiento de actuaciones de los Servicios de Información y Atención al Usuario:

- a) Solicitar a través de los Servicios o Unidades de Atención al Usuario la información necesaria, en relación con las quejas, sugerencias, gestiones de apoyo a los usuarios y agradecimientos formulados por los ciudadanos.
- b) Realizar el seguimiento de la tramitación, motivos y resolución de las quejas, sugerencias, agradecimientos y gestiones de apoyo a los usuarios, formulados en el ámbito de las instituciones sanitarias.
- c) Gestionar las bases de datos que se creen al efecto y elaborar un informe anual, en el que se harán constar los datos recogidos, las conclusiones que se deriven de los mismos, así como las propuestas de mejora.
- d) Remitir el informe anual al Consejero y a la Secretaría General Técnica del departamento competente en materia de sanidad, así como al Director Gerente del Servicio Aragonés de Salud y a los órganos y entidades que, en su caso, corresponda.

Artículo 23.- *Información al usuario y quejas por incumplimiento del deber de respuesta.*

1. En cualquier momento, el usuario que realice la queja o persona autorizada podrá recabar información sobre el estado de tramitación de la misma.
2. Si transcurrido el plazo reglamentariamente establecido no se hubiere obtenido ninguna respuesta de la Administración Pública, el ciudadano podrá dirigirse a la Inspección General de Servicios para informarse de los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección proponga, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas que considere oportunas.

Artículo 24.- *Protección de datos de carácter personal y deber de confidencialidad.*

La dirección general competente en derechos y garantías de los usuarios asegurará la debida protección de los datos de carácter personal que se recojan en los escritos y comunicaciones, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Disposición Adicional Primera. *Denominación de los Servicios de Información y Atención al Usuario.*

Al objeto de lograr una coordinación y uniformidad en el Área de Atención al Usuario, los Servicios de Atención al Paciente del Servicio Aragonés de Salud pasarán a denominarse Servicios de Información y Atención al Usuario.

Disposición Derogatoria.

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo dispuesto en esta Orden.

Disposición Final Primera. *Términos genéricos.*

Las menciones genéricas en masculino que aparecen en esta Orden se entenderán también referidas a su correspondiente femenino

Disposición Final Segunda. *Facultad de desarrollo*

Se faculta al titular de la dirección general competente en materia de derechos de los usuarios a adoptar las medidas necesarias para el desarrollo y ejecución de lo dispuesto en la presente Orden.

Disposición Final Tercera. *Entrada en vigor.*

Esta orden entrará en vigor el día siguiente de su publicación en el "Boletín Oficial de Aragón".

Zaragoza, XX de XXX de 2017

El Consejero de Sanidad.

SEBASTIÁN CELAYA PERÉZ