

MEMORIA JUSTIFICATIVA RELATIVA AL PROYECTO DE ORDEN POR LA QUE SE ESTABLECE LA ESTRUCTURA Y ORGANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE LOS SISTEMAS DE SALUD EN LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN.

1. NECESIDAD DE PROMULGACIÓN DE LA NORMA

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 se pronuncian la Carta Social Europea de 1961 y la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea y la Constitución Española de 1978, donde se recoge el derecho a la protección de la salud.

La necesidad de reafirmar los derechos de las personas que necesitan asistencia sanitaria, ha tenido su reflejo en la Carta Europea de los Derechos de los Pacientes (Roma, noviembre de 2002), el Dictamen 2008/C 10/18 del Comité Económico y Social Europeo sobre "Los derechos del paciente", y el Dictamen del CEEP sobre los derechos de los pacientes en la asistencia sanitaria transfronteriza (CEEP.2009/Dictamen 15 septiembre 2009).

La Estrategia Europea 2020, fija como objetivo "convertir a la UE en una economía inteligente, sostenible e integradora caracterizada por unos altos niveles de empleo, productividad y cohesión social", y en la que se señala la necesidad de tomar medidas para que nuestra generación y las generaciones venideras puedan seguir disfrutando de una vida de alta calidad y sana.

Los servicios sanitarios presentan determinados rasgos que los diferencian de otros servicios públicos. Entre estos rasgos se encuentra, en primer lugar, la circunstancia de que las prestaciones sanitarias incidan sobre ámbitos de las personas directamente relacionados con sus derechos fundamentales (derecho a la salud, integridad física, intimidad personal, etc.)

En segundo lugar, destaca la amplitud y heterogeneidad de las prestaciones sanitarias, los distintos niveles y centros en los que se prestan, así como el hecho de que dichas prestaciones tengan un carácter complejo, al estar integradas por un conjunto de atenciones y servicios que se complementan entre sí, y de cuya correcta coordinación depende el logro de una buena asistencia.

Todo esto hace que en este ámbito sean de gran utilidad los mecanismos que favorecen la participación y permiten conocer la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos, facilitando la adopción de medidas que promuevan la mejora continua. Para ello, se hace especialmente relevante velar por un adecuado ejercicio de los derechos reconocidos a los ciudadanos en el Sistema de Salud. Este fue uno de los objetivos por los que se constituyeron los Servicios de Atención al paciente en los centros sanitarios.

La orientación de los Servicios de Atención al Paciente ha evolucionado centrándose en contribuir a mejorar la experiencia que los usuarios tienen en sus contactos con el sistema. Por ello es necesario trabajar con procedimientos compartidos en los Servicios de Información y Atención al Usuario y consolidar estos servicios en los centros sanitarios cuya necesidad y relevancia se ha visto demostrada durante todos sus años de funcionamiento. Ello supondrá una mejora en la articulación del sistema de información y participación de los usuarios en el ámbito del Sistema de Salud de Aragón.

Por otra parte, permitirá mejorar el control y seguimiento de los servicios prestados, analizar las necesidades y expectativas, medir el grado de satisfacción de los usuarios, e incorporar su opinión a los procesos de toma de decisiones en el ámbito público, con el objeto final de conseguir una actuación más participada, eficaz y coordinada de la Administración.

2. INSERCIÓN EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO

El derecho a la protección de la salud ha sido reconocido 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 de atención al usuario.

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, compete a la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios la propuesta de la presente Orden y al Consejero de Sanidad su aprobación.

3. IMPACTO SOCIAL

La norma objeto de estudio tiene un carácter eminentemente organizativo, por lo que sus efectos se manifestarán principalmente en el ámbito interno de la Administración.

Esto no implica que su aprobación carezca de impacto sobre la población, puesto que la presente Orden supone aprobar un instrumento de gestión que plantea un modelo de atención al usuario del sector sanitario en el que la relación y el servicio al ciudadano se vea favorecido por un mayor grado de comunicación y coordinación interna.

El texto normativo, prevé los medios idóneos para mejorar la relación interna de información y atención al usuario y para que los usuarios puedan mostrar sus preferencias, sugerencias, así como disconformidad con el trato recibido. Estos se concretan en las quejas, sugerencias, agradecimientos y gestiones de apoyo a los usuarios. A través de las tres primeras los usuarios podrán plantear directamente ante la Administración las diferentes circunstancias para el reconocimiento o mejora de los servicios que deseen manifestar, siendo las gestiones de apoyo a los usuarios una actuación interna, dirigida a facilitar las gestiones y trámites en relación con los derechos en el sistema sanitario, a instancia de los ciudadanos.

De lo anterior se deriva que la Orden que se propone aprobar, contribuirá a mejorar la accesibilidad de la información, disminuir las barreras y los trámites administrativos, así como a hacer un sistema más participativo, transparente y mejor organizado de los Servicios de Información y Atención al Usuario de los Sistemas de Salud, generando efectos positivos en términos de impacto social, tanto sobre los colectivos más vulnerables, como sobre el conjunto de la población.

4. ESTIMACIÓN DEL COSTE

De conformidad con lo establecido en el artículo 48.3 de la Ley 2/2009, de 11 de mayo, del Presidente y del Gobierno de Aragón, deberá ser estimado el coste a que dará lugar el proyecto normativo, así como su forma de financiación.

El procedimiento de elaboración del Proyecto de Orden por el 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, no conlleva gastos para esta Administración, dado que su redacción es efectuada desde la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios, siendo coordinada y supervisada por la Secretaría General Técnica del Departamento de Sanidad.

En relación con lo establecido en el citado precepto y de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 4/2017, de 10 de mayo, de Presupuestos de la Comunidad Autónoma de Aragón para el ejercicio 2017, cabe indicar que el presente Proyecto normativo, supondrá el siguiente gasto en cuanto a la aplicación del mismo. Una vez revisada la plantilla existente y las necesidades derivadas de la aplicación de la Orden, se prevén las siguientes modificaciones en materia de personal, que supondrán un incremento de gasto con cargo al Servicio Aragonés de Salud, cuantificándose en virtud del coste medio derivado su tabla salarial.

Modificación de nivel

De Supervisor de unidad a Supervisor de área. (3 puestos)

- 3 puestos modifican su nivel de 22 a 23 (4.496,48 x 3 = 13.489,44€)

De Enfermera a Supervisor de unidad. (2 puestos)

- 2 puestos modifican su nivel de 21 a 22 (6.293,64 x 2 = 12.587,28€)

Creación de puesto

- 1 plaza de Supervisor de unidad, nivel 22 (39.902,64€)

- 3 plazas de Enfermera, nivel 21 (36.568,15 x 3 = 109.704,45€)

- 1 plaza de Jefe de grupo, nivel 17 (28.039,04€)

Coste total derivado de la modificación y creación de puestos: 203.722,85 euros

En el resto de sectores es necesario 1 referente para la atención al usuario en Atención primaria.

5. ELABORACIÓN DE LA NORMA

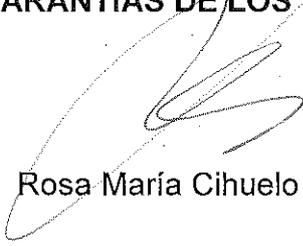
La presente norma es elaborada e impulsada por parte de la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios en virtud de las competencias previstas en los artículos 20, 21 y 22 del Decreto 23/2016, de 9 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Sanidad y del Servicio Aragonés de Salud, habiendo contado también con la colaboración de este último.

En fecha 9 de junio de 2017, le fue remitido el borrador del texto al objeto de su conocimiento y de que pudieran realizar las aportaciones oportunas. Con posterioridad el 2 de agosto de 2017, se celebró una reunión con representantes de los Servicios y Unidades de Atención al Usuario de atención especializada y el 28 de septiembre de 2017 con representantes de atención primaria.

La citada colaboración se ha producido sin perjuicio de los preceptivos trámites de audiencia e información pública que serán convocados en próximas fechas, conforme a lo previsto en el artículo 49 de la Ley 2/2009, de 11 de mayo, del Presidente y del Gobierno de Aragón.

Zaragoza, 17 de noviembre de 2017

**LA DIRECTORA GENERAL DE DERECHOS
Y GARANTÍAS DE LOS USUARIOS**



Rosa María Cihuelo Simón

**RESUMEN DE NECESIDADES PERSONAL DE LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN
AL USUARIO DEL SISTEMA SANITARIO DE ARAGÓN 2017**

SECTORES	NECESIDADES
<u>SECTOR I</u>	
Hospital Royo Villanova	
.- Nombramiento Supervisor Área - Nivel 23 (Supone un nivel al modificar la plaza de supervisora de unidad existente)	1 Nivel (4.496,48)
.- Enfermera para el Servicio H. Royo Villanova	1 Plaza (36.568,15)
<u>SECTOR II</u>	
OK	
<u>SECTOR III</u>	
Hospital Ernest Lluch	
.- Nombramiento Supervisor Unidad – Nivel 22	1 Nivel (6.293,64)
<u>SECTOR HUESCA</u>	
Hospital San Jorge	
.- Nombramiento Supervisor Área - Nivel 23 (Supone un nivel al modificar la plaza de supervisora de unidad)	1 Nivel (4.496,48)
.- Enfermera	1 Plaza (36.568,15)
Hospital Jaca	
.- Nombramiento Supervisor Unidad – Nivel 22	1 Nivel (6.293,64)
<u>SECTOR TERUEL</u>	
Hospital Obispo Polanco	
.- Nombramiento Supervisor Área - Nivel 23 (Supone un nivel al modificar la plaza de supervisora de unidad)	1 Nivel (4.496,48)
.- Enfermera para el Servicio H. Obispo Polanco	1 Plaza (36.568,15)
Hospital de Alcañíz	
.- Supervisora Unidad – Nivel 22	1 Plaza (39.902,64)
<u>ATENCIÓN PRIMARIA</u>	
OFICINA DE CLIENTES	
<u>SECTOR III</u>	
.- Jefe de Grupo	1 Plaza (28.039,04)
En el resto de sectores es necesario 1 referente para la atención al usuario en AP	
COSTE TOTAL: 203.722,85 euros	