



DEPARTAMENTO DE SANIDAD

RESOLUCIÓN de 16 de enero de 2018, del Director General de Derechos y Garantías de los Usuarios, por la que se somete a información pública el proyecto de orden 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.

El Decreto 23/2016, de 9 de febrero, 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, la 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 información y atención al usuario.

Mediante Orden de 22 de marzo de 2016, del Consejero de Sanidad, de acuerdo con lo establecido en los artículos 47 y 48 de la Ley 2/2009, de 11 de mayo, del Presidente y del Gobierno de Aragón, se acordó el inicio del procedimiento de elaboración del proyecto de orden 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 quejas, sugerencias, agradecimientos y gestiones de apoyo a los usuarios.

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 de los usuarios 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 y al ejercicio de los derechos, así como el derecho a formular reclamaciones y propuestas de sugerencias.

Dada la naturaleza y cometidos del presente proyecto de orden, cuyo ámbito de actuación trasciende del ámbito interno del Departamento de Sanidad y de los organismos públicos adscritos, resulta necesaria la realización de los trámites de audiencia e información pública previstos en el artículo 49 de Ley 2/2009, de 11 de mayo, del Presidente y del Gobierno de Aragón.

En virtud de lo señalado, esta Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios, en uso de las competencias que legalmente tiene atribuidas, dispone someter a información pública el proyecto de orden 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, por un plazo de un mes a contar desde el día siguiente al de la publicación de esta resolución en el "Boletín Oficial de Aragón".

El texto del mencionado proyecto de orden estará accesible en el Portal de Servicios del Gobierno de Aragón (www.aragon.es) y en la página web del Departamento de Sanidad. Asimismo, podrá consultarse en las oficinas de información que se relacionan en el anexo a esta resolución.

Las alegaciones u observaciones al citado proyecto de orden deberán realizarse por escrito y se dirigirán a la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios del Depar-



tamento de Sanidad, pudiendo ser presentadas en su sede social (vía Universitat 36, de Zaragoza), o bien en los lugares previstos en la Orden de 26 de septiembre de 2016, del Departamento de Hacienda y Administración Pública, por la que se hace pública la relación de Unidades de Registro de documentos del Gobierno de Aragón ("Boletín Oficial de Aragón", número 194, de 6 de octubre de 2016).

Zaragoza, 16 de enero de 2018.— El Director General de Derechos y Garantías de los Usuarios, Pablo Martínez Royo.

ANEXO

REGISTRO DE OFICINAS

- Servicio de Información y Documentación Administrativa. Paseo María Agustín nº 36 de Zaragoza.
- Delegación Territorial del Gobierno de Aragón en Huesca. Plaza de Cervantes, nº 1, Huesca.
- Delegación Territorial del Gobierno de Aragón en Teruel. C/San Francisco, nº 1, Teruel.
- Oficina delegada del Gobierno de Aragón en Alcañiz. C/ Bartolomé Esteban, nº 58, Alcañiz.
- Oficina delegada del Gobierno de Aragón en Calamocha. Avenida Melchor de Luzón, nº 6, Calamocha.
- Oficina delegada del Gobierno de Aragón en Calatayud. C/Amparados, 2, Calatayud.
- Oficina delegada del Gobierno de Aragón en Ejea de los Caballeros. C/Mediavilla, nº 25, Ejea de los Caballeros.
- Oficina delegada del Gobierno de Aragón en Jaca. Avenida de Levante, nº 10, Jaca.
- Oficina delegada del Gobierno de Aragón en Tarazona. Avenida de La Paz, nº 29, Tarazona.
- Oficina delegada del Gobierno de Aragón en Fraga. C/San Quintín, 1-3, Fraga.
- Oficina delegada del Gobierno de Aragón en Barbastro. C/Conde, s/n, Barbastro.