



## I. Disposiciones Generales

### DEPARTAMENTO DE SANIDAD

**ORDEN SAN/1368/2018, de 7 de agosto, 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 se garantiza en el artículo 43 de la Constitución Española, así como en el artículo 14 del Estatuto de Autonomía de Aragón, 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 71.55.<sup>a</sup> del Estatuto de Autonomía de Aragón atribuye la competencia exclusiva a la Comunidad Autónoma en materia de "sanidad y salud pública, en especial, la organización, el funcionamiento, la evaluación, la inspección y el control de centros, servicios y establecimientos sanitarios". Además, 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, incluye, entre los principios de funcionamiento de la Administración, el de 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, establece, 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 a los usuarios se configura 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. La Ley 6/2002, de 15 de abril, de Salud de Aragón, en el artículo 4.1 reconoce, entre otros, el derecho del paciente a la información, así como el derecho a formular reclamaciones y sugerencias. A tal fin, el artículo 6.4 de la citada ley dispone que los servicios, centros y establecimientos sanitarios públicos deberán disponer y, en su caso, tener permanentemente a disposición de los usuarios: a) Información accesible, suficiente y comprensible 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 del 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, incluye entre las competencias propias de 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 coordinar los servicios y unidades de atención al usuario, ya existentes, en el sistema sanitario de la Comunidad Autónoma de Aragón, estandarizando las funciones y la organización de dichos servicios y unidades, reafirmando la vocación de los mismos de situar al usuario en el centro del sistema y 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 emitiéndose el informe preceptivo de la Secretaría General Técnica del Departamento de Sanidad. 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 de Aragón.

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, y en ejercicio de la habilitación normativa contenida en la Disposición final primera del Decreto 174/2010, de 21 de septiembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el reglamento y la estructura de las áreas y sectores del Sistema de Salud de Aragón, 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, así como la regulación del procedimiento de tramitación de quejas, sugerencias, agradecimientos y gestiones de apoyo, para proporcionar una asistencia de mayor calidad al usuario, mejorando su experiencia.

### Artículo 2. *Ámbito de aplicación.*

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, promoviendo la seguridad en la atención sanitaria, además de recoger la percepción que las personas usuarias tienen de la organización y gestionar sus necesidades, quejas y sugerencias.

## CAPÍTULO II Atención a las personas usuarias del Sistema Público de Salud

### Artículo 3. *Estructura de los 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 información y atención al usuario y las unidades de admisión de los centros de salud en atención primaria, en las funciones propias de atención al usuario.
- 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 del sector correspondiente del Servicio Aragonés de Salud.

3. 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 las personas usuarias.

### Artículo 4. *Competencia de la Dirección General en materia de derechos y garantías de los usuarios.*

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 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 5. *Principios 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 su carta de servicio.



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 basarán en la detección de las incidencias que subyacen tras las demandas de los usuarios, mediante el análisis de la experiencia del paciente, 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.

4. Se aprobará una carta de servicios y compromisos de información y atención al usuario, que se actualizará periódicamente y se pondrá a disposición de los ciudadanos.

5. Se establecerán planes de formación para favorecer y fomentar la formación de los profesionales.

#### 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 las personas usuarias 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 a los responsables de la gestión sanitaria de las incidencias reiteradamente manifestadas.
- 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 las personas usuarias en relación con el ejercicio de los derechos.
- f) Gestionar el procedimiento de quejas, sugerencias y agradecimientos y realizar gestiones de apoyo.
- 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 las personas usuarias 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 las personas usuarias.
- k) Cuantas otras se establezcan en materia de atención al usuario.

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

1. Los Servicios de Información y Atención al Usuario estarán integrados en los sectores sanitarios existentes. Cada sector dispondrá de un coordinador de información y atención al usuario que coordinará la atención primaria y atención especializada.

2. El Gerente del sector nombrará un responsable de la información y atención al usuario en atención especializada y otro en atención primaria, que dependerán del coordinador del sector.

3. Corresponde al Servicio Aragonés de Salud dotar a los Servicios de Información y Atención al Usuario del personal sanitario y administrativo necesario para prestar atención directa al ciudadano y de los recursos materiales precisos para el desarrollo de sus funciones.

4. 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 los Servicios de Información y Atención al Usuario y, por lo tanto, la planificación e impulso de las estrategias de atención e información a las per-



sonas usuarias del sistema de salud. En virtud de dichas competencias 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 resultantes de dicha evaluación.
- g) Conocer las expectativas, cómo es la experiencia y la calidad percibida por las personas usuarias y evaluar su nivel de satisfacción.
- h) Apoyar e impulsar la investigación en materia de atención y experiencia del 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. Las oficinas de información y atención al usuario, en cuanto al desempeño de las funciones propias de atención al usuario, dependerán orgánica y jerárquicamente del Gerente del sector correspondiente.

3. 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. Coordinador de sector de atención al usuario.*

1. El Coordinador será designado por el Gerente del sector entre personal con titulación en enfermería o medicina, 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.

2. Funciones:

- a) Coordinar el funcionamiento de los servicios de atención al usuario del sector, tanto de atención especializada como de atención primaria.
- b) 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.
- c) Coordinar 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.
- d) Definir un plan de comunicación entre los profesionales de atención al usuario del sector, así como con el resto de la organización del mismo.
- e) Coordinar el plan de formación específico, así como favorecer y fomentar la formación de los profesionales de los Servicios de Información y Atención al Usuario.
- f) Analizar las incidencias que se detecten en el sector e informar de las mismas al equipo directivo.
- g) Impulsar estudios de investigación en materia de expectativas, experiencia y satisfacción de los usuarios.
- h) Todas aquellas que se indiquen por los órganos competentes.

*Artículo 11. Responsable del Servicio de Información y Atención al Usuario en atención especializada.*

1. El responsable de atención al usuario en atención especializada será nombrado entre profesionales sanitarios con titulación en enfermería. 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. Funciones:

- 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 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 las 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 12. *Responsable de la oficina de información y atención al usuario en atención primaria.*

1. El responsable de la oficina de información y atención al usuario en atención primaria será nombrado entre los profesionales administrativos de la dirección de gestión 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.

## 2. Funciones:

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

1. Se considerarán competencias específicas de los profesionales, las siguientes:

- a) Dinamismo.
- b) Trabajo en equipo.
- c) Iniciativa y autonomía.

2. Se considerarán competencias técnicas de los profesionales, las siguientes:

- a) Capacidad de negociación y asesoramiento.
- b) Agilidad en la toma de decisiones.
- c) Capacidad de análisis, planificación y organización.
- d) Conocimientos en bioética, legislación y organización sanitaria, gestión de cuidados y seguridad del paciente.
- e) Habilidades comunicativas, tanto directas y presenciales como a través de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación.

### Artículo 14. *Mecanismos de Coordinación.*

1. Para hacer efectiva la coordinación orgánica y funcional se realizará 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 competente 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 de cada sector, con reuniones periódicas cada tres meses.

### CAPÍTULO III Coordinación con entidades

Artículo 15. *Derechos de las personas usuarias del Sistema de Salud en entidades concertadas, contratadas o conveniadas.*

Los poderes públicos deberán garantizar la necesaria coordinación con las entidades concertadas, contratadas o conveniadas en el sistema de salud como forma de tutelar los derechos de información, autonomía del paciente, así como lo previsto sobre documentación clínica, intimidad y confidencialidad de 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 las personas usuarias

Artículo 16. *Definiciones.*

Al objeto de la presente orden tendrán la consideración de:

- a) 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.
- b) 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, 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.
- c) Agradecimientos: las manifestaciones verbales o escritas en las que las personas usuarias expresan su reconocimiento y satisfacción por la atención recibida.
- d) Gestiones de apoyo a las personas usuarias: 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 el ejercicio de 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 ni de reclamación y su presentación no suspende los plazos establecidos para la interposición de los posibles recursos administrativos, conforme a lo previsto en el artículo 30.3 de la Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, y 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. Las quejas que se realicen por escrito en formato distinto al previsto en el anexo I deberán contener los siguientes datos, debiendo ser recabados por la propia Administración siempre que existan datos de identificación suficientes:

- a) Nombre y apellidos de la persona afectada y de la persona que formula el escrito, si es distinta de la persona afectada.
- b) DNI, NIE, o pasaporte de la persona afectada y de la persona que formula el escrito.
- c) Relación con el usuario afectado, en su caso.
- 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 motivan la queja.
- h) Fecha del escrito.
- i) Firma de la persona que formula el escrito.



j) Firma de la persona afectada, siempre que sea posible, y sea distinta de la persona que formula 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 las vías previstas 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 podrán formularse por escrito y los agradecimientos podrán formularse verbalmente o por escrito, cumplimentando, en este último 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. *Tramitación y respuesta de las quejas, sugerencias y agradecimientos.*

1. Los Servicios de Información y Atención al Usuario 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. Para la tramitación de las quejas, los Servicios de Información y Atención al Usuario recabarán la información necesaria y solicitarán los informes a las unidades servicios y órganos que consideren afectados o competentes.

En atención primaria se remitirán las quejas a las oficinas de información y atención al usuario o en su defecto a la dirección de atención primaria para su informe.

En atención especializada se remitirán las quejas a la dirección del centro para su informe.

Dichos informes deberán ser remitidos en un plazo no superior a 15 días.

4. Los Servicio de Información y Atención al Usuario propondrán la resolución de la queja planteada, dictando la correspondiente resolución el Gerente de sector o persona en quien delegue.

5. 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.

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

#### Artículo 19. *Criterios 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:

a) Efectuarse en el plazo de un mes, conforme a lo dispuesto en el artículo 32 de Ley 5/2013, de 20 de junio, de calidad de los Servicios Públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

b) Ser personalizado y atender a las cuestiones planteadas, haciendo referencia a los informes solicitados.

c) Redactarse 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 20. *Gestiones de apoyo a las personas usuarias.*

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 21. *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 las personas usuarias 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 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 22. *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 conocer los motivos de la falta de contestación y para que dicha Inspección requiera, en su caso, a los órganos competentes la adopción de las medidas que considere oportunas.

#### Artículo 23. *Protección de datos de carácter personal y deber de confidencialidad.*

La Dirección General competente en materia de 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 el Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y en la legislación vigente en materia de protección de datos personales.

#### 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 adicional segunda. *Limitación de incremento de costes.*

Las posibles adecuaciones que se realicen en las plantillas orgánicas de los centros sanitarios motivadas por la regulación establecida en esta orden se llevarán a cabo sin que las mismas supongan incremento de coste en el capítulo de gastos de personal del Servicio Aragonés de Salud.

#### Disposición derogatoria. *Derogación normativa.*

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual 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. *Medidas de ejecución.*

Se faculta al titular de la Dirección General competente en materia de derechos de los usuarios, así como a los órganos directivos del Servicio Aragonés de Salud, a adoptar las medidas necesarias para la ejecución de lo dispuesto en la presente orden.





Disposición final tercera. *Entrada en vigor.*  
Esta orden entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el “Boletín Oficial de Aragón”.

Zaragoza, 7 de agosto de 2018.

**La Consejera de Sanidad,  
PILAR VENTURA CONTRERAS**



**ANEXO I**

**HOJA DE QUEJAS DE LOS SERVICIOS SANITARIOS EN ARAGON**

Nº Reg. SIAU	Código	Centro	Servicio/Unidad	Nº Historia/Expediente	Mecanización SIAU	
					Fecha:	
<b>USUARIO AFECTADO</b>						
Apellidos:				Nombre:		
NIF/NIE/Pasaporte:		Dirección:				
		No:	Piso:	Localidad:		
Teléfono:		Provincia:			C.P.	
<b>PERSONA QUE REALIZA LA QUEJA</b>		Relación con usuario afectado:				
Apellidos:				Nombre:		
NIF/NIE/Pasaporte:		Dirección:				
		Nº:	Piso:	Localidad:		
Teléfono:		Provincia:			C.P.	
Centro objeto de la queja:						
<b>QUEJA:</b>						
FIRMA <i>(Persona que realiza la queja)</i>		FIRMA <i>(Usuario afectado)</i>		FECHA		
Persona que recoge la queja:						
Observaciones:						

SERVICIO DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO DE: .....  
 DIRECCION GENERAL DE DERECHOS Y GARANTIAS DE LOS USUARIOS DEL DEPARTAMENTO DE SANIDAD.

**INFORMACION SOBRE LAS QUEJAS**

- 1.- Los apartados sombreados se cumplimentarán por la Administración.
- 2.- **Usuario afectado:** Es la persona afectada por los hechos motivo de la queja.
- 3.- Cuando la queja sea presentada por una persona diferente del afectado, deberán cumplimentarse igualmente los datos del usuario afectado.
- 4.- **Persona que realiza la queja:** Es la persona que elabora el escrito y puede ser diferente del usuario afectado.  
Debe consignar todos sus datos y el parentesco o relación con la persona afectada.
- 5.- Todos los datos de filiación deben ser cumplimentados para la correcta identificación y gestión de la queja.
- 6.- El motivo de la queja debe quedar claramente expuesto.
- 7.- Los usuarios podrán solicitar ayuda al personal de los Servicios/ Unidades de Información y Atención al Usuario para la adecuada formalización de su queja.
- 8.- Todas las quejas deberán ser originales, **firmadas por la persona que las realiza y cuando sea posible, también con firma del usuario afectado a efectos de confidencialidad.**
- 9.- Los escritos de queja, podrán acompañarse de cuanta información considere oportuna la persona que realiza la queja, para el mejor conocimiento de los hechos.
- 10.- Las quejas se presentarán en los Servicios de Información y Atención al Usuario, en las unidades administrativas de Atención Primaria del SALUD, o bien en las oficinas y registros a que se refiere el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.  
Si conoce el Servicio de Atención al Usuario competente para la tramitación de la queja, deberá consignarlo al final del formulario. En caso contrario la queja irá dirigida a la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios que la derivará al Servicio correspondiente.
- 11.- La respuesta se realizará por escrito y se hará referencia al número con el que quedó registrada la queja.
- 12.- Las quejas remitidas a través del correo electrónico tendrán esta consideración cuando se realicen con firma digital acreditada.
- 13.- Las quejas no tendrán en ningún caso la naturaleza de recurso administrativo ni de reclamación previa a la vía judicial civil o laboral, a la vía económico administrativa o de responsabilidad patrimonial de la Comunidad Autónoma de Aragón, por lo que no paralizarán los plazos legales para la interposición de los recursos que se consideren procedentes.

**Información básica sobre protección de datos en cumplimiento del deber de información dispuesto en el RGPD 2016/679**

**Responsable:** Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios del Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón. **Finalidad:** Gestión telemática de trámites e información. Los datos recogidos sirven para gestionar las solicitudes de los usuarios, sin que se realicen perfiles de ningún tipo ni explotaciones estadísticas sin anonimizar. **Legitimación:** Ejercicio de Poderes Públicos en base al 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. **Destinatarios:** No se cederán datos a terceros ajenos a la propia Administración responsable del Tratamiento, salvo obligación legal. No se realizarán transferencias de datos a terceros países, salvo obligación legal. **Derechos:** Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional. **Información adicional:** La fuente de los datos es el propio usuario de manera directa. Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en [www.saludinforma.es/portalsi/web/salud/proteccion-datos](http://www.saludinforma.es/portalsi/web/salud/proteccion-datos)



**ANEXO II**

**HOJA DE SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y AGRADECIMIENTOS**

Cumplimentar por el Servicio de Información y Atención al Usuario

Nº Reg. SIAU	Código	Centro	Servicio/Unidad	Nº Historia/Expediente	Mecanización SIAU
					Fecha:

<b>DATOS PERSONALES</b>						
Apellidos:				Nombre:		
NIF/NIE/Pasaporte:		Dirección:				
		No:	Piso:	Localidad:		
Teléfono:		Provincia:			C.P.	

**TEXTO:**

En \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ **FIRMA:**

1. Los apartados en color se cumplimentarán por la Administración.
2. Los datos personales no son indispensables, únicamente son necesarios si desea respuesta a su escrito.
3. Esta hoja puede ser entregada en el mismo centro, donde se produzcan los hechos motivo de la sugerencia/ felicitación.
4. También puede ser remitida por correo a los Servicios de Información y Atención al Usuario del Sistema Sanitario de Aragón o en cualquier registro oficial.

**Información básica sobre protección de datos en cumplimiento del deber de información dispuesto en el RGPD 2016/679**

**Responsable:** Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios del Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón. **Finalidad:** Gestión telemática de trámites e información. Los datos recogidos sirven para gestionar las solicitudes de los usuarios, sin que se realicen perfiles de ningún tipo ni explotaciones estadísticas sin anonimizar. **Legitimación:** Ejercicio de Poderes Públicos en base al 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. **Destinatarios:** No se cederán datos a terceros ajenos a la propia Administración responsable del Tratamiento, salvo obligación legal. **Derechos:** Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional. **Información adicional:** La fuente de los datos es el propio usuario de manera directa. Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en [www.saludinforma.es/portalsi/web/salud/proteccion-datos](http://www.saludinforma.es/portalsi/web/salud/proteccion-datos)

**DIRECCION GENERAL DE DERECHOS Y GARANTÍAS DE LOS USUARIOS DEL DEPARTAMENTO DE SANIDAD**