

ANTEPROYECTO DE ORDEN POR LA QUE SE REGULA EL PROCEDIMIENTO DE PRESENTACIÓN Y TRAMITACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS EN EL ÁMBITO DEL SISTEMA PÚBLICO DE SALUD DE GALICIA Y EN EL DE LAS ENTIDADES INSTRUMENTALES VINCULADAS O DEPENDIENTES DE LA CONSELLERÍA DE SANIDAD

La atención a la ciudadanía se erige como una obligación esencial de los poderes públicos para lograr la efectividad del derecho reconocido en el artículo 4.2 del Estatuto de autonomía de Galicia, que establece que los poderes públicos deberán facilitar la participación de todos los gallegos y gallegas en la vida política, económica, cultural y social. Este derecho de participación va íntimamente ligado al principio de eficacia de las administraciones públicas, que emana del artículo 103 de la Constitución española y es asumido como propio por la Administración pública gallega, tanto en el artículo 39 del Estatuto de autonomía como en el artículo 4 de la Ley 16/2010, del 17 de diciembre, de organización y funcionamiento de la Administración general y del sector público autonómico de Galicia, que consagra como otro de los principios fundamentales de la organización administrativa autonómica o de proximidad a la ciudadanía.

Para satisfacer esta exigencia, en el ámbito de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Galicia se dictaron numerosas normas entre las que destaca la Ley 1/2015, del 1 de abril, de garantía de la calidad de los servicios públicos y de la buena administración, desenvuelta por el Decreto 129/2016, del 15 de septiembre, por el que se regula la atención a la ciudadanía en el sector público autonómico de Galicia. No obstante, estas normas disponían a su aplicación supletoria para los ámbitos de la actuación administrativa referentes a los campos de la educación, sanidad y justicia. Conviene también tener en cuenta la Ley 4/2019, del 17 de julio, de administración digital de Galicia así como la Orden del 12 de enero de 2012, de habilitación de procedimientos administrativos y servicios en la Administración general y en el sector público autonómico de Galicia.

Más allá de la legislación general, en el ámbito de la salud, el artículo 11 de la Ley 8/2008, del 10 de julio, de salud de Galicia reconoce como derechos de los y las pacientes relacionados con las sugerencias y las reclamaciones: los de emplear procedimientos ágiles y efectivos de sugerencias y reclamaciones, así como a recibir respuesta por escrito en los plazos establecidos reglamentariamente.

La Estrategia Gallega de Salud 2030 contempla, entre sus líneas de actuación, la de desplegar un modelo de participación ciudadana en los diferentes niveles de gestión, partiendo de la base de que *“la participación ciudadana es esencial para que el sistema de salud sea más equitativo, transparente, accesible y eficiente, al permitirnos conocer las necesidades y expectativas de la población y garantizar que los servicios y políticas sanitarias sean adecuados, relevantes y adaptados a sus necesidades”*. Asimismo, se contempla la puesta a disposición de herramientas y canales de comunicación efectivas.

Por todo lo expuesto, y para seguir avanzando en la línea de fomentar la participación de la ciudadanía en el ámbito de la salud, resulta necesaria la elaboración de una norma que reglamente un procedimiento que permita ejercer su derecho a la participación en este campo. Concretamente, en la presente orden, se reglamenta el procedimiento para hacer efectivos los derechos que asisten a toda la ciudadanía de presentar sugerencias, quejas o agradecimientos ante las administraciones sanitarias.

Motivado por la voluntad de dar una objetiva satisfacción a los intereses generales en el ámbito del Sistema Público de Salud de Galicia y en el de las entidades instrumentales vinculadas o dependientes de la Consellería de Sanidad, la persona titular de la Consellería de Sanidad, en ejercicio de las competencias que le atribuyen las Leyes 1/1983, del 22 de febrero, de normas reguladoras de la Xunta y de su Presidencia y 8/2008, del 10 de julio, así como con el Decreto 144/2024, del 20 de mayo, por el que se establece la estructura orgánica de la Consellería de Sanidad, se erige como el órgano competente para reglamentar el procedimiento que permita hacer efectivos los derechos recogidos en el artículo 11 de la Ley 8/2008, del 10 de julio.

A través de la presente orden se regula, por primera vez, el procedimiento de presentación y tramitación de las sugerencias, quejas y agradecimientos que se formulen en relación con el funcionamiento de las instalaciones, actividades y servicios prestados en el ámbito del Sistema Público de Salud de Galicia y en el de las entidades instrumentales vinculadas o dependientes de la Consellería de Sanidad. Hasta ahora, en este campo de la actividad administrativa se aplicaba la normativa general en relación con el derecho que asiste a la ciudadanía a presentar sugerencias y quejas, constituida principalmente por la Ley 1/2015, del 1 de abril, y por el Decreto 129/2016, del 15 de septiembre.

No obstante, dadas las particularidades existentes de las relaciones jurídico-administrativas en el ámbito sanitario, resulta necesario establecer una regulación propia. La presentación de sugerencias, quejas o agradecimientos se enmarca, por lo tanto, como un derecho que asiste a la ciudadanía en el marco de las distintas actuaciones ante la administración sanitaria.

Conviene señalar que el concepto legal de la sanidad hace alusión al Sistema Público de Salud que, según la Ley 8/2008, del 10 de julio, está integrado no solo por la Consellería de Sanidad y por el Servicio Gallego de Salud, sino también por los restantes entes públicos y fundaciones adscritas. Por lo tanto, se debe entender que el Sistema Público de Salud gallego que integra el término sanidad al que hace alusión la Ley 8/2008, del 10 de julio, está integrado no solo por los centros sanitarios, sino por toda la estructura de organismos y entes que dependen de la Consellería de Sanidad y del Servicio Gallego de Salud, como caras visibles del sistema sanitario gallego, y que hacen posible que la atención sanitaria llegue al conjunto de la ciudadanía.

Esta orden consta de 15 artículos, distribuidos en dos capítulos, dos disposiciones adicionales, dos transitorias, una derogatoria y una final.

El Capítulo I, contiene las disposiciones generales, que se ocupan del objeto de la norma, de su ámbito de aplicación, de las definiciones de los conceptos empleados en su texto, de la naturaleza jurídica de las quejas, de la protección de datos de carácter personal, de la información y del deber de colaboración.

El Capítulo II contiene la regulación del procedimiento, contemplando todas sus fases, desde la presentación de sugerencias, quejas y agradecimientos, hasta su respuesta. También se precisa el concepto de personas legitimadas.

La orden se ha tramitado de conformidad con lo dispuesto en la Ley 39/2015, del 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, y en la Ley 16/2010, del 17 de diciembre, siendo objeto de publicación en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto de la Xunta de Galicia. Asimismo, ha sido sometida a informe económico-financiero así como a informe de la dirección general con competencias en materia de evaluación y simplificación administrativa, ambos de la Consellería de Hacienda y Administración Pública, informe sobre impacto de género, y informe de la Asesoría Jurídica de la Consellería de Sanidad.

El texto de la norma se adecúa a los principios de buena regulación descritos en el artículo 129.1 de la Ley 39/2015, del 1 de octubre, y en el artículo 37.a) de la Ley 14/2013, del 26 de diciembre, de racionalización del sector público autonómico. Así, en aplicación de los principios de necesidad y eficacia, la norma obedece a la necesidad de regular un procedimiento específico para la presentación de sugerencias, quejas o agradecimientos en el ámbito del Sistema Público de Salud y en el de las entidades instrumentales vinculadas o dependientes de la Consellería de Sanidad, y siendo esta disposición reglamentaria o instrumento idóneo para garantizar su consecución.

En cuanto a los principios de proporcionalidad y eficiencia, la norma contiene, por un lado, la regulación imprescindible para obtener los objetivos perseguidos, y no supone restricciones de derechos de las personas interesadas en su ámbito de aplicación. Por otra parte, persigue un interés general, que es establecer unas garantías procedimentales que garanticen la efectividad del derecho que asiste a la ciudadanía al presentar sugerencias, quejas o agradecimientos. En virtud de los principios de seguridad jurídica y simplicidad, la norma guarda coherencia con el resto del ordenamiento jurídico.

En cumplimiento con los principios de transparencia y accesibilidad, se identifican con claridad los objetivos perseguidos y, además, durante su tramitación se ha garantizado la transparencia, singularmente mediante la publicación de la iniciativa normativa en el Portal de Transparencia y Gobierno Abierto de la Xunta de Galicia.

En consecuencia, de conformidad con las facultades que me confieren los artículos 34.6 y 38 de la Ley 1/1983, del 22 de febrero,

ACUERDO:

CAPÍTULO I

Disposiciones generales

Artículo 1. Objeto

1. Esta orden tiene por objeto regular el procedimiento de presentación y tramitación de las sugerencias, quejas y agradecimientos en el ámbito del Sistema Público de Salud de Galicia y en el de las entidades instrumentales vinculadas o dependientes de la Consellería de Sanidad.

Dicho procedimiento estará disponible:

En el aplicativo Contacte, plataforma del Servicio Gallego de Salud, accesible desde los canales digitales de relación con la ciudadanía del Servicio Gallego de Salud, como son su página web: www.sergas.gal; la aplicación para dispositivos móviles Sergas Móbil; o los puntos de información multimedia distribuidos por los centros sanitarios.

En la guía de procedimientos y servicios disponible en la sede electrónica de la Xunta de Galicia: <https://sede.xunta.gal>, con el código SA002A QUEJAS, SUGERENCIAS O AGRADECIMIENTOS EN MATERIA DE SANIDAD.

2. Para los efectos de lo dispuesto en esta orden, se entenderá por:

a) Sugerencias: todas aquellas iniciativas y propuestas, presentadas por escrito, por cualquier persona física o jurídica, que tienen como finalidad mejorar la organización y/o la calidad de los servicios prestados por el Sistema Público de Salud de Galicia o por las entidades instrumentales vinculadas o dependientes de la Consellería de Sanidad.

b) Quejas: las formulaciones presentadas por escrito, por cualquier persona física o jurídica, relativas a cualquier aspecto de insatisfacción o deficiencia sobre el funcionamiento de las instalaciones, actividades y servicios prestados en el ámbito del Sistema Público de Salud de Galicia o de las entidades instrumentales vinculadas o dependientes de la Consellería de Sanidad.

c) Agradecimientos: todas aquellas manifestaciones que expresan reconocimiento o satisfacción por el funcionamiento de un servicio o de un centro, por el trato recibido, o por la actuación de alguna persona o de algún profesional del Sistema Público de Salud de Galicia o de las entidades instrumentales vinculadas o dependientes de la Consellería de

Sanidad.

3. Para hacer efectivo el derecho que asiste a las personas administradas a presentar sugerencias, quejas o agradecimientos, se articula un aplicativo informático como sistema único y integrado de gestión de las sugerencias, quejas y agradecimientos, que funciona como un canal de comunicación al que la persona accede para su presentación, y como una plataforma de tramitación y de gestión que permite un proceso unificado en el marco del Sistema Público de Salud de Galicia y en el de las entidades instrumentales vinculadas o dependientes de la Consellería de Sanidad.

Artículo 2. Ámbito de aplicación y naturaleza jurídica de las quejas

1. Esta orden resulta de aplicación a las sugerencias, quejas y agradecimientos que formulen las personas legitimadas, según el artículo 6 de la presente orden, en relación con todos los centros, servicios, establecimientos y actividades prestados en el ámbito del Sistema Público de Salud de Galicia y en el de las entidades instrumentales vinculadas o dependientes de la Consellería de Sanidad.

A efectos de lo anterior, se entiende incluido en el ámbito de aplicación de la presente orden los centros, servicios, establecimientos y las actividades que se financian con recursos públicos.

2. Quedan excluidas del ámbito de aplicación de la presente orden:

a) Las quejas o reclamaciones que se presentan ante el/la *Defensor/a del Pueblo* o el/la Valedor/a do Pobo.

b) Las reclamaciones o aportaciones que versen sobre actividades o servicios que no sean competencia del Sistema Público de Salud de Galicia o de las entidades instrumentales vinculadas o dependientes de la Consellería de Sanidad.

c) Las quejas, sugerencias o agradecimientos referidos a la atención prestada en los centros y establecimientos privados cuando la persona usuaria reciba la asistencia sanitaria como paciente de índole privada, no derivada por el Servicio Gallego de Salud.

3. Las quejas formuladas al amparo de la presente orden no impiden ni condicionan el ejercicio de cuantos recursos, reclamaciones o acciones de carácter administrativo o judicial puedan corresponder a la ciudadanía.

4. Las quejas en ningún caso tendrán carácter o naturaleza de recursos administrativos, o de reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la administración ni de reclamaciones

económico-administrativas, por lo que su presentación no paraliza los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones previstos en la normativa vigente. Tampoco condicionan el ejercicio de las restantes acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, se reconozcan.

5. No tendrán la consideración de quejas:

a) Las denuncias que puedan presentar las personas físicas o jurídicas por las posibles irregularidades o infracciones a la legalidad de que pueda derivar responsabilidad disciplinaria del personal del Sistema Público de Salud de Galicia o de las entidades instrumentales vinculadas o dependientes de la Consellería de Sanidad, las cuales darán lugar a las correspondientes investigaciones y actuaciones por parte de los órganos competentes.

b) Las solicitudes presentadas al amparo de la normativa reguladora del derecho de petición.

c) Los mensajes o comunicaciones que puedan llegar a la administración a través de canales distintos de los previstos en la presente orden. No obstante, en este caso, la administración podrá informar a la ciudadanía sobre los distintos canales que existen para formular quejas o sugerencias de mejora.

d) Las reclamaciones de responsabilidad patrimonial de las administraciones públicas.

e) Los recursos administrativos.

f) Las reclamaciones sobre procesos de alta o baja médica de incapacidad temporal.

Artículo 3. Protección de datos de carácter personal

1. Las personas que, con motivo de la presentación de sugerencias, quejas o agradecimientos, deban acceder a datos de carácter personal, deberán preservar la identidad, seguridad y confidencialidad de estos y cumplir con lo dispuesto:

a) En la Ley Orgánica 3/2018, del 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

b) En el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, del 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a libre circulación de estos datos, y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.

c) En la restante legislación que resulte de aplicación.

2. El incumplimiento de las obligaciones en materia de protección de datos podrá generar, tanto para el personal que facilite la información, como para las personas que la reciban sin

estar legitimadas, las responsabilidades que, en su caso, se contemplen en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

Artículo 4. Información

En todos los centros y establecimientos que presten servicios en el ámbito del Sistema Público de Salude de Galicia o de las entidades instrumentales vinculadas o dependientes de la Consellería de Sanidad, deberá existir un soporte visible que informe a la ciudadanía sobre la posibilidad de formular sugerencias, quejas o agradecimientos, así como sobre el procedimiento para hacerlo.

Artículo 5. Deber de colaboración

Tanto las personas que presentan sugerencias, quejas o agradecimientos, como las distintas unidades o servicios implicados en los hechos de que se traten, tienen el deber de colaborar para su correcta tramitación.

CAPÍTULO II Procedimiento

Artículo 6. Personas legitimadas

Estarán legitimadas para presentar sugerencias, quejas o agradecimientos las personas usuarias de los centros, servicios y establecimientos sanitarios o administrativos, las personas representantes o la ciudadanía en general, siempre que tengan un interés legítimo en el funcionamiento o en la mejora del funcionamiento del Sistema Público de Salud de Galicia o de las entidades instrumentales vinculadas o dependientes de la Consellería de Sanidad.

Artículo 7. Presentación

1. Las personas legitimadas podrán presentar sugerencias, quejas o agradecimientos a través de las modalidades previstas en este artículo, sin perjuicio de la obligatoriedad de la utilización de medios electrónicos por parte de los sujetos obligados a relacionarse a través de medios electrónicos con las administraciones públicas conforme a lo dispuesto en la Ley 39/2015, del 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y en la Ley 4/2019, del 17 de julio, de administración digital de Galicia.

Se reconocen como formas de presentación de sugerencias, quejas o agradecimientos:

a) Electrónica. Las sugerencias, quejas o agradecimientos se presentarán, preferiblemente, por vía electrónica a través del aplicativo Contacte, plataforma del Servicio Gallego de Salud, accesible desde los canales digitales de relación con la ciudadanía del Servicio Gallego de Salud (la página web: www.sergas.gal, la aplicación para dispositivos móviles Sergas Móbil, los puntos de información multimedia distribuidos por los centros sanitarios) o de la sede electrónica de la Xunta de Galicia: <https://sede.xunta.gal>.

La presentación electrónica será obligatoria para las Administraciones públicas; las personas jurídicas; las entidades sin personalidad jurídica; las personas que ejerzan una actividad profesional para la que se requiera colegiación obligatoria; las personas trabajadoras autónomas, en el caso de que realicen la presentación de sugerencias, quejas o agradecimientos en el ámbito de su actividad profesional, y las personas representantes de una de las anteriores.

De conformidad con el artículo 68.4 de la Ley 39/2015, del 1 de octubre, si alguna de las personas interesadas obligadas a presentar su solicitud de forma electrónica la presenta de forma presencial, se le requerirá para que la enmiende a través de su presentación electrónica. Para estos efectos, se considerará como fecha de presentación de la solicitud aquella en la que se realizara la enmienda.

Para la presentación electrónica podrá emplearse cualquiera de los mecanismos de identificación y firma admitidos por la sede electrónica de la Xunta de Galicia, incluido el sistema de usuario y clave Chave365 (<https://sede.xunta.gal/chave365>).

b) Presencial. De manera opcional, las personas interesadas que no estén obligadas a la presentación electrónica podrán presentar la solicitud de forma presencial, utilizando el modelo normalizado incluido en el Anexo de esta orden, disponible en la sede electrónica de la Xunta de Galicia.

La presentación presencial podrá realizarse en todos los centros asistenciales (hospitales, centros de salud, consultorios y puntos de atención continuada), en los servicios centrales y departamentos territoriales de la Consellería de Sanidad y de entidades instrumentales vinculadas o dependientes, así como en cualquiera de los lugares y registros previstos en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común.

En el caso de la presentación presencial de quejas y, con el fin de verificar la identidad de la persona interesada, el personal de los centros o de las instalaciones ante las que se presenten, le solicitará a la persona interesada que acredite su identidad mediante la documentación correspondiente.

2. Para facilitar el ejercicio del derecho que asiste a las personas legitimadas a presentar sugerencias, quejas o agradecimientos, los centros, servicios y establecimientos del Sistema Público de Salud de Galicia o de las entidades instrumentales vinculadas o dependientes de

la Consellería de Sanidad estarán obligados a emplear medios y soportes basados en el principio de accesibilidad universal, conforme a lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2013, del 29 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

El personal de la administración del centro, del servicio o del establecimiento deberá asistir a las personas usuarias que presenten dificultades para formular su comunicación por escrito. En los casos en que sea necesario que los o las profesionales del centro o de la instalación transcriban el contenido de las sugerencias, quejas o agradecimientos, se le leerá a la persona usuaria el escrito resultante antes de que lo firme para garantizar su conformidad.

3. Las sugerencias, quejas o agradecimientos que se presenten deberán recoger los datos mínimos para una identificación inequívoca, tanto de la persona que la presenta como, en su caso, de la persona o personas a las que se refiere, con el fin de poder iniciar el procedimiento. Además, en el caso de actuar en representación de una tercera persona, deberá incorporarse la documentación que así lo acredite.

4. Si el formulario normalizado de sugerencias, quejas o agradecimientos no reúne todos los requisitos exigidos en el modelo normalizado, el órgano competente para su tramitación requerirá a la persona interesada para que, en un plazo de diez días hábiles, corrija las deficiencias advertidas, con la indicación expresa de que si no se realizara en dicho plazo, se archivaría la sugerencia, queja o agradecimiento, sin más trámites, y sin perjuicio de lo establecido al efecto en la Ley 39/2015, del 1 de octubre.

Artículo 8. Pluralidad de personas solicitantes

Las sugerencias, quejas o agradecimientos de una pluralidad de personas de contenido y fundamento idéntico o substancialmente similar podrán formularse en una única solicitud. En este supuesto, deberá constar en el escrito de la sugerencia, queja o agradecimiento, el listado completo de personas que lo formulan, según el modelo normalizado disponible en el aplicativo, en la página web del Servicio Gallego de Salud y en la sede electrónica de la Xunta de Galicia. Las actuaciones se efectuarán con la persona representante o con la persona que expresamente señalen y, en su defecto, con la que figure en primer término.

Artículo 9. Documentación complementaria

1. Las personas interesadas deberán aportar con el modelo normalizado la siguiente documentación:

- a) En el caso de actuar en representación de otra persona, la documentación que la acredite.
- b) Cualquier otra documentación que consideren de interés.

De conformidad con el artículo 28.3 de la Ley 39/2015, del 1 de octubre, no será necesario aportar los documentos que la persona interesada hubiese presentado anteriormente ante cualquier Administración. En este caso, la persona interesada deberá indicar en qué momento y ante qué órgano administrativo presentó dichos documentos, que serán recaudados electrónicamente a través de las redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto, salvo que conste en el procedimiento la oposición expresa de la persona interesada.

De forma excepcional, si no se pudiesen obtener los citados documentos, se le podrá solicitar nuevamente a la persona interesada que los aporte.

2. La documentación complementaria se presentará preferiblemente por vía electrónica.

La presentación electrónica será obligatoria para los sujetos obligados a la presentación electrónica de sugerencias, quejas o agradecimientos. Si alguna de estas personas presenta la documentación complementaria de forma presencial, se le requerirá para que la enmiende a través de su presentación electrónica. Para estos efectos, se considerará como fecha de presentación aquella en la que se realizara la enmienda.

Aquellas personas no obligadas a la presentación electrónica, opcionalmente, podrán presentar la documentación complementaria de forma presencial en cualquiera de los lugares y de los registros establecidos en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común.

Las personas interesadas se responsabilizarán de la veracidad de los documentos que presenten.

Excepcionalmente, cuando la relevancia del documento en el procedimiento lo exija o existan dudas derivadas de la calidad de la copia, la Administración podrá solicitar de manera motivada el cotejo de las copias aportadas por la persona interesada, para lo que podrán requerir la exhibición del documento o de la información original.

Artículo 10. *Comprobación de datos*

1. Para la tramitación de este procedimiento se consultarán automáticamente los datos incluidos en los siguientes documentos en poder de la Administración actuante o elaborados por las Administraciones públicas salvo que la persona interesada se oponga a su consulta:

- a) DNI o NIE de la persona que presenta la queja, sugerencia o agradecimiento
- b) DNI o NIE de la persona representante

2. En el caso de que las personas interesadas se opongan a la consulta, deberán indicarlo en el recuadro correspondiente habilitado en el formulario correspondiente y aportar los documentos.

Cuando así lo exija la normativa aplicable, se solicitará el consentimiento expreso de la persona interesada para realizar la consulta.

3. Excepcionalmente, en el caso de que alguna circunstancia imposibilitase la obtención de los citados datos, se podrá solicitar a las personas interesadas la presentación de los documentos correspondientes.

4. El modelo de solicitud recogerá expresamente que la presentación de la sugerencia, queja o agradecimiento supondrá que el personal del Sistema público de salud de Galicia implicado en el proceso, podrá acceder a los datos estrictamente necesarios, relacionados con sus propias funciones, contenidos en sus sistemas de información, de conformidad con lo previsto en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.

Artículo 11. Denuncias contenidas en las sugerencias, quejas o agradecimientos

1. Cuando en el formulario de sugerencias, quejas o agradecimientos se denuncien hechos susceptibles de ser cualificados como infracción administrativa, el órgano encargado de la tramitación trasladará su contenido al órgano competente para que realice, en su caso, las actuaciones pertinentes.

2. En el supuesto de que se estime la presunta comisión de ilícitos penales, se trasladará el contenido de la sugerencia, queja o agradecimiento al Ministerio Fiscal.

3. En los supuestos previstos en los apartados anteriores, el órgano competente para contestar, en su caso, las quejas o sugerencias, se limitará a notificar a la persona interesada el traslado del contenido de su comunicación a los órganos competentes.

Artículo 12. Admisión

1. El personal que recepcione las sugerencias, quejas o agradecimientos introducirá la comunicación recibida de forma presencial en el aplicativo informático.

2. Las sugerencias, quejas o agradecimientos efectuados electrónicamente quedarán registrados automáticamente en el aplicativo informático.

3. Se le asignará un código identificador a cada sugerencia, queja o agradecimiento, que se le comunicará a la persona interesada y que servirá para identificar la comunicación en todo momento.

4. Procederá la inadmisión de las sugerencias, quejas o agradecimientos si concurre alguna

de las siguientes circunstancias:

- a) Cuando se formulen de forma anónima, salvo en el supuesto de que en la petición de la persona solicitante concurren circunstancias excepcionales que requieran la salvaguarda de su identidad.
- b) Cuando su objeto o contenido, por su escasa relevancia o entidad, carezca manifestamente de fundamento o pretenda el reconocimiento de derechos no previstos en el ordenamiento jurídico.
- c) Cuando algún órgano judicial o administrativo hubiese resuelto o tenga pendiente de resolver la misma cuestión entre las partes.
- d) Cuando se trate de cuestiones ajenas a los derechos reconocidos a las personas usuarias en el ámbito de la administración sanitaria.
- e) Cuando se trate de sugerencias o quejas que guarden coincidencia en sujetos, en los hechos y en los fundamentos con otra presentada con anterioridad.
- f) Cuando contengan insultos, amenazas o faltas de respeto.

5. Al comunicar que la sugerencia, queja o agradecimiento no se puede admitir, se indicarán los motivos.

Artículo 13. *Tramitación*

- 1. El aplicativo informático empleado para la tramitación de las sugerencias, quejas o agradecimientos será único e integrado para todo el Sistema Público de Salud de Galicia o para las entidades instrumentales vinculadas o dependientes de la Consellería de Sanidad, garantizando un marco común de tramitación por las unidades competentes.
- 2. Las sugerencias, quejas o agradecimientos se derivarán a la unidad competente para su tramitación en las áreas sanitarias, en las direcciones territoriales o en los servicios centrales.
- 3. Una vez admitida una sugerencia, queja o agradecimiento, se creará el expediente correspondiente y se llevarán a cabo los trámites necesarios según su contenido.
- 4. Si la unidad competente para la tramitación precisa información adicional para comprobar, verificar o investigar algún dato, podrá requerir a la persona interesada para que aporte la documentación complementaria dentro de un plazo de 10 días hábiles.

5. La falta de colaboración de la persona que presenta la queja con la administración podrá dar lugar a su desestimación y posterior archivo de las actuaciones.
6. Las unidades de gestión podrán acumular las sugerencias, quejas o agradecimientos en un único expediente cuando guarden identidad sustancial o íntima conexión.
7. Todas las sugerencias, quejas y agradecimientos admitidos a trámite deberán tener una respuesta.
8. Los agradecimientos se trasladarán directamente a los servicios o personas que figuren como destinatarios.

Artículo 14. *Respuesta*

1. Con carácter general, la respuesta a una sugerencia, queja o agradecimiento debe emitirla la unidad de tramitación competente, que será aquella encargada de tramitar la sugerencia o la queja según su contenido y su ámbito de actuación.
 2. Cada expediente dará lugar a una sola respuesta.
 3. La respuesta se pondrá a disposición de la persona interesada a través del aplicativo informático. No obstante, las personas físicas que no estén obligadas a relacionarse electrónicamente con las administraciones públicas conforme a la Ley 39/2015, del 1 de octubre y la Ley 4/2019, del 17 de julio, y que presentasen sus sugerencias, quejas o agradecimientos de forma presencial, recibirán adicionalmente la contestación a través del correo postal, cuando así lo solicitasen expresamente.
- Se emitirá un aviso por vía electrónica de la puesta a disposición de la contestación en el aplicativo informático.
4. En el caso de las personas que presenten sugerencias o quejas en nombre de otra persona sin acreditar la representación suficiente, la respuesta se dirigirá a la persona afectada por la actuación que ha fundamentado su presentación.
 5. El plazo para contestar las sugerencias, quejas o agradecimientos no será superior a treinta días hábiles desde su recepción.
 6. Si, transcurrido el plazo previsto en el apartado 5 de este artículo, no se obtiene una respuesta, la persona interesada podrá reclamar su emisión mediante la presentación de una nueva queja.

7. La respuesta a cualquier sugerencia, queja o agradecimiento no será susceptible de recurso en vía administrativa.

Artículo 15. *Mecanismos de seguimiento y control*

Las personas que presenten sugerencias, quejas o agradecimientos podrán consultar en todo momento su estado a través del aplicativo informático, empleando el código asignado en su presentación o de forma presencial en los puntos de atención a la ciudadanía.

Disposición adicional primera. *Habilitación competencial*

Se faculta a la persona titular de la Gerencia del Servicio Gallego de Salud para dictar los actos precisos, en su ámbito competencial, para garantizar la correcta implantación y ejecución de lo dispuesto en esta orden.

Disposición adicional segunda. *Actualización de los modelos normalizados*

De conformidad con la Disposición adicional sexta de la Ley 4/2019, del 17 de julio, el modelo normalizado aplicable en la tramitación de los procedimientos regulados en esta disposición, podrá ser actualizado con el fin de mantenerlo adaptado a la normativa vigente. A estos efectos será suficiente la publicación del modelo actualizado en el aplicativo, en la página web del Servicio Gallego de Salud y en la sede electrónica de la Xunta de Galicia, donde estará permanentemente accesible para todas las personas interesadas, sin que sea necesaria una nueva publicación en el *Diario Oficial de Galicia*.

Disposición transitoria única. *Sugerencias, quejas y agradecimientos en tramitación*

Las sugerencias, quejas y agradecimientos que se encuentren en tramitación en el momento de entrar en vigor esta orden, se regirán por la normativa anterior.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa*

Quedan derogadas cuantas disposiciones de igual rango se opongan a lo dispuesto en la presente orden.

Disposición final única. *Entrada en vigor*

La presente orden entrará en vigor a los veinte días naturales de su publicación en el *Diario Oficial de Galicia*.

En Santiago de Compostela

Conselleiro de Sanidad
Antonio Gómez Caamaño



PROCEDIMIENTO	CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO	DOCUMENTO
QUEJAS Y SUGERENCIAS EN MATERIA DE SANIDAD	SA002A	SOLICITUDE

DATOS DE LA PERSONA SOLICITANTE						
IDENTIFICACIÓN						
TIPO		NÚM.		PAÍS EMISOR		
<i>Selecione</i>				<i>Selecione</i>		
NOMBRE		PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO		
DIRECCIÓN						
PAÍS						
<i>Selecione</i>						
TIPO	NOMBRE DE LA VÍA			NÚM.	BLOQ.	PISO
<i>Selecione</i>						
CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA	AYUNTAMIENTO		LOCALIDAD		
	<i>Selecione</i>	<i>Selecione</i>				
PARROQUIA		LUGAR				
CONTACTO						
PREFIJO	TELÉFONO MÓVIL		PREFIJO		OTRO TELÉFONO	
<i>Selecione</i>			<i>Selecione</i>			
CORREO ELECTRÓNICO						

Y, EN SU REPRESENTACIÓN (deberá acreditarse la representación fidedigna por cualquier medio válido en derecho)					
IDENTIFICACIÓN					
TIPO		NÚM.		PAÍS EMISOR	
<i>Selecione</i>				<i>Selecione</i>	
NOMBRE		PRIMER APELLIDO		SEGUNDO APELLIDO	
EN CALIDAD DE					

DATOS PARA LOS EFECTOS DE NOTIFICACIÓN							
Enviaremos las notificaciones a la dirección de correo electrónico o al teléfono móvil que figuran a continuación. Recuerde que debe mantener sus datos actualizados en https://www.sergas.gal/							
TELÉFONO MÓVIL			CORREO ELECTRÓNICO				
ELECCIÓN DEL MEDIO DE NOTIFICACIÓN PREFERENTE							
Las personas obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con la Administración deberán optar, en todo caso, por la notificación por medios electrónicos, sin que sea válida para ellas ni produzca efectos una opción diferente.							
● Electrónica: en la plataforma Contacte (http://www.sergas.gal/). Solo se podrá acceder a la notificación con certificado electrónico o con Chave365.							
● Postal:							
TIPO	NOMBRE DE LA VÍA			NÚM.	BLOQ.	PISO	PUERTA
CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA	AYUNTAMIENTO		LOCALIDAD			

COMUNICACIÓN			
TIPO	☐ QUEJA	☐ SUGERENCIA	☐ AGRADECIMIENTO
ÁREA SANITARIA O ÁMBITO AL QUE SE REFIERE:			
CENTRO SANITARIO :			
TEXTO DE LA COMUNICACIÓN:			

DOCUMENTACIÓN QUE SE PRESENTA	
☐	Documentación que acredite la legitimación de la persona que actúa en representación de la persona solicitante
☐	Otra documentación (especificar)



COMPROBACIÓN DE DATOS Los documentos relacionados serán objeto de consulta a las administraciones públicas. En el caso de que las persoas interesadas se opongan a esta consulta, deberán indicarlo en el recuadro correspondiente y aportar una copia de los documentos.	ME OPONGO A LA CONSULTA
DNI/NIE de la persona solicitante	☐
DNI/NIE de la persona representante	☐

La presentación de la sugerencia, queja o agradecimiento supondrá que el persoal del Sistema público de salud de Galicia implicado en el proceso, podrá acceder a los datos estrictamente necesarios, relacionados con sus propias funciones, contenidos en sus sistemas de información, de conformidad con lo previsto en la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal.	ME OPONGO AL ACCESO
	☐

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE LA PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES	
Responsable del tratamiento	Xunta de Galicia. Consellería de Sanidad – Servicio Gallego de Salud.
Finalidades del tratamiento	Tramitar este procedimiento, verificar los datos y documentos que la persona interesada aporte en su solicitud para comprobar la exactitud de los mismos, llevar a cabo las actuaciones administrativas que se deriven e informar sobre el estado de tramitación. Asimismo, los datos personales se incluirán en la Carpeta ciudadana de cada persona interesada para facilitar el acceso a la información, tanto personal como de carácter administrativo.
Legitimación para el tratamiento	El cumplimiento de una tarea en interés público o el ejercicio de poderes públicos según la normativa recogida en el formulario, en la página https://www.sergas.gal/A-nosa-organizacion/proteccion-datos?idioma=es y en la ficha del procedimiento en la Guía de procedimientos y servicios. Consentimiento de las personas interesadas, cuando corresponda.
Destinatarios de los datos	Las Administraciones públicas en el ejercicio de sus competencias.
Ejercicio de derechos	Las personas interesadas podrán solicitar el acceso, rectificación, oposición, limitación, portabilidad y supresión de sus datos o retirar, en su caso, el consentimiento otorgado a través de la sede electrónica de la Xunta de Galicia o en los lugares y registros establecidos en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común, según se recoge en https://www.xunta.gal/exercicio-de-dereitos
Contacto con la persona delegada de protección de datos y más información	https://www.sergas.gal/A-nosa-organizacion/proteccion-datos?idioma=es



LEGISLACIÓN APLICABLE

ORDE de de por la que se regula el procedimiento de presentación y tramitación de sugerencias, quejas y agradecimientos en el ámbito del sistema público de salud y en el de las entidades instrumentales vinculadas o dependientes de la consellería de sanidad.

FIRMA DE LA PERSONA SOLICITANTE O REPRESENTANTE

Lugar y fecha: _____, ___ de _____ de _____

Area Sanitaria de_____