

ANTEPROXECTO DE ORDE POLA QUE SE REGULA O PROCEDEMENTO DE PRESENTACIÓN E TRAMITACIÓN DE SUXESTIÓNS, QUEIXAS E AGRADECEMENTOS NO ÁMBITO DO SISTEMA PÚBLICO DE SAÚDE DE GALICIA E NO DAS ENTIDADES INSTRUMENTAIS VINCULADAS OU DEPENDENTES DA CONSELLERÍA DE SANIDADE.

A atención á cidadanía eríxese como unha obriga esencial dos poderes públicos para lograr a efectividade do dereito recoñecido no artigo 4.2 do Estatuto de autonomía de Galicia, que establece que os poderes públicos deberán facilitar a participación de todos os galegos e galegas na vida política, económica, cultural e social. Este dereito de participación vai intimamente ligado ao principio de eficacia das administracións públicas, que emana do artigo 103 da Constitución española e é asumido como propio pola Administración pública galega, tanto no artigo 39 do Estatuto de autonomía coma no artigo 4 da Lei 16/2010, do 17 de decembro, de organización e funcionamento da Administración xeral e do sector público autonómico de Galicia, que consagra como outro dos principios fundamentais da organización administrativa autonómica o de proximidade á cidadanía.

Para dar satisfacción a esta esixencia, no ámbito da Administración Xeral da Comunidade Autónoma de Galicia ditáronse numerosas normas entre as que destaca a Lei 1/2015, do 1 de abril, de garantía da calidade dos servizos públicos e da boa administración, desenvolta polo Decreto 129/2016, do 15 de setembro, polo que se regula a atención á cidadanía no sector público autonómico de Galicia. Non obstante, estas normas dispoñían a súa aplicación supletoria para os ámbitos da actuación administrativa referentes aos eidos da educación, da sanidade e da xustiza. Cómpre ter tamén en conta a Lei 4/2019, do 17 de xullo, de administración dixital de Galicia así como a Orde do 12 de xaneiro de 2012, de habilitación de procedementos administrativos e servizos na Administración xeral e no sector público autonómico de Galicia.

Mais aló da lexislación xeral, no ámbito da saúde, o artigo 11 da Lei 8/2008, do 10 de xullo, de saúde de Galicia recoñece como dereitos dos e das pacientes relacionados coas suxestións e as reclamacións: os de empregar procedementos áxiles e efectivos de suxestións e reclamacións, así como a recibir resposta por escrito nos prazos establecidos regulamentariamente.

A Estratexia Galega de Saúde 2030 contempla, entre as súas liñas de actuación, a de despreparar un modelo de participación cidadá nos diferentes niveis de xestión, partindo da base de que *“a participación cidadá é esencial para que o sistema de saúde sexa máis equitativo, transparente, accesible e eficiente, ao permitirnos coñecer as necesidades e expectativas da poboación e garantir que os servizos e políticas sanitarias sexan adecuados, relevantes e adaptados ás súas necesidades”*. Asemade, contéplase a posta a disposición de ferramentas e canles de comunicación efectivas.

Por todo o exposto, e para seguir avanzando na liña de fomentar a participación da cidadanía no ámbito da saúde, resulta necesaria a elaboración dunha norma que regule un procedemento que permita exercer o seu dereito á participación neste eido. Concretamente, na presente orde, regulámense o procedemento para facer efectivos os dereitos que asisten a toda a cidadanía de presentar suxestións, queixas ou agradecementos ante as administracións sanitarias.

Motivado pola vontade de dar unha obxectiva satisfacción aos intereses xerais no ámbito do Sistema Público de Saúde de Galicia e no das entidades instrumentais vinculadas ou dependentes da Consellería de Sanidade, a persoa titular da Consellería de Sanidade, en exercicio das competencias que lle atribúen as Leis 1/1983, do 22 de febreiro, de normas reguladoras da Xunta e da súa Presidencia e 8/2008, do 10 de xullo, así coma co Decreto 144/2024, do 20 de maio, polo que se establece a estrutura orgánica da Consellería de Sanidade, eríxese como o órgano competente para regulamentar o procedemento que permita facer efectivos os dereitos recollidos no artigo 11 da Lei 8/2008, do 10 de xullo.

A través desta orde régulase, por primeira vez, o procedemento de presentación e tramitación das suxestións, queixas e agradecementos que se formulen en relación co funcionamento das instalacións, actividades e servizos prestados no ámbito do Sistema Público de Saúde de Galicia e no das entidades instrumentais vinculadas ou dependentes da Consellería de Sanidade. Ata o de agora, neste eido da actividade administrativa aplicábase a normativa xeral en relación co dereito que asiste á cidadanía a presentar suxestións e queixas, constituída principalmente pola Lei 1/2015, do 1 de abril, e polo Decreto 129/2016, do 15 de setembro.

Non obstante, dadas as particularidades existentes das relacións xurídico-administrativas no ámbito sanitario, resulta necesario o establecemento dunha regulación propia. A presentación de suxestións, queixas ou agradecementos enmárcase, polo tanto, como un dereito que asiste á cidadanía no marco das distintas actuacións ante a administración sanitaria.

Convén sinalar que o concepto legal da sanidade fai alusión ao Sistema Público de Saúde que, segundo a Lei 8/2008, do 10 de xullo, está integrado non só pola Consellería de Sanidade e polo Servizo Galego de Saúde, senón tamén polos restantes entes públicos e fundacións adscritas. Polo tanto, débese entender que o Sistema Público de Saúde galego que integra o termo sanidade ao que fai alusión a Lei 8/2008, do 10 de xullo, está integrado non só polos centros sanitarios, senón por toda a estrutura de organismos e entes que dependen da Consellería de Sanidade e do Servizo Galego de Saúde, como caras visibles do sistema sanitario galego, e que fan posible que a atención sanitaria chegue ao conxunto da cidadanía.

Esta orde consta de 15 artigos, distribuídos en dous capítulos, dúas disposicións adicionais, dúas transitorias, unha derogatoria e unha derradeira.

O Capítulo I, contén as disposicións xerais, que se ocupan do obxecto da norma, do seu ámbito de aplicación, das definicións dos conceptos empregados no seu texto, da natureza xurídica das queixas, da protección de datos de carácter persoal, da información e do deber de colaboración.

O Capítulo II contén a regulación do procedemento, contemplando todas as súas fases, dende a presentación de suxestións, de queixas e de agradecementos, ata a súa resposta. Tamén se precisa o concepto de persoas lexitimadas.

A orde tramitouse de conformidade co disposto na Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas, e na Lei 16/2010, do 17 de decembro, sendo obxecto de publicación no Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Xunta de Galicia. Así mesmo, foi sometida a informe económico-financeiro así como a informe da Dirección Xeral con competencias en materia de avaliación e simplificación administrativa, ambos da Consellería de Facenda e Administración Pública, informe sobre impacto de xénero, e informe da Asesoría Xurídica da Consellería de Sanidade.

O texto da norma adecúase aos principios de boa regulación descritos no artigo 129.1 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, e no artigo 37.a) da Lei 14/2013, do 26 de decembro, de racionalización do sector público autonómico. Así, en aplicación dos principios de necesidade e eficacia, a norma obedece á necesidade de regular un procedemento específico para a presentación de suxestións, de queixas ou de agradecementos no ámbito do Sistema Público de Saúde e no das entidades instrumentais vinculadas ou dependentes da Consellería de Sanidade, e sendo esta disposición regulamentaria o instrumento idóneo para garantir a súa consecución.

No tocante aos principios de proporcionalidade e eficiencia, a norma contén, dunha banda, a regulación imprescindible para acadar os obxectivos perseguidos, e non supón restricións de dereitos das persoas atinxidas no seu ámbito de aplicación. Doutra banda, persegue un interese xeral, que é establecer unhas garantías procedementais que garanten a efectividade do dereito que asiste á cidadanía ao presentar suxestións, queixas ou agradecementos. En virtude dos principios de seguridade xurídica e simplicidade, a norma garda coherencia co resto do ordenamento xurídico.

En cumprimento dos principios de transparencia e accesibilidade, identifícanse con claridade nela os obxectivos perseguidos e, ademais, durante a súa tramitación garantiuse a transparencia, singularmente mediante a publicación da iniciativa normativa no Portal de Transparencia e Goberno Aberto da Xunta de Galicia.

En consecuencia, de conformidade coas facultades que me confiren os artigos 34.6 e 38 da Lei 1/1983, do 22 de febreiro,

ACORDO:

CAPÍTULO I
Disposicións xerais

Artigo 1. *Obxecto*

1. Esta orde ten por obxecto regular o procedemento de presentación e tramitación das suxestións, queixas e agradecementos no ámbito do Sistema Público de Saúde de Galicia e no das entidades instrumentais vinculadas ou dependentes da Consellería de Sanidade.

O devandito procedemento estará dispoñible:

No aplicativo Contacte, plataforma do Servizo Galego de Saúde, accesible desde as canles dixitais de relación coa cidadanía do Servizo Galego de Saúde, como son a súa páxina web: www.sergas.gal; a aplicación para dispositivos móbiles Sergas Móbil; ou os puntos de información multimedia distribuídos polos centros sanitarios.

Na guía de procedementos e servizos dispoñible na Sede Electrónica da Xunta de Galicia: <https://sede.xunta.gal>, co código SA002A QUEIXAS, SUXESTIÓNS OU AGRADECIMENTOS EN MATERIA DE SANIDADE.

2. Para os efectos do disposto nesta orde, entenderase por:

a) Suxestións: todas aquelas iniciativas e propostas, presentadas por escrito, por calquera persoa física ou xurídica, que teñan como finalidade mellorar a organización e/ou a calidade dos servizos prestados polo Sistema Público de Saúde de Galicia ou polas entidades instrumentais vinculadas ou dependentes da Consellería de Sanidade.

b) Queixas: as formulacións presentadas por escrito, por calquera persoa física ou xurídica, relativas a calquera aspecto de insatisfacción ou deficiencia sobre o funcionamento das instalacións, as actividades e os servizos prestados no ámbito do Sistema Público de Saúde de Galicia ou das entidades instrumentais vinculadas ou dependentes da Consellería de Sanidade.

c) Agradecementos: todas aquelas manifestacións que expresan recoñecemento ou satisfacción polo funcionamento dun servizo ou dun centro, polo trato recibido, ou pola actuación dalgunha persoa ou dalgún profesional do Sistema Público de Saúde de Galicia ou das entidades instrumentais vinculadas ou dependentes da Consellería de Sanidade.

3. Para facer efectivo o dereito que asiste as persoas administradas a presentar suxestións, queixas ou agradecementos, artículase un aplicativo informático como sistema único e integrado de xestión das suxestións, das queixas e dos agradecementos, que funciona como



unha canle de comunicación á que a persoa accede para a súa presentación, e como unha plataforma de tramitación e de xestión que permite un proceso unificado no marco do Sistema Público de Saúde de Galicia e no das entidades instrumentais vinculadas ou dependentes da Consellería de Sanidade.

Artigo 2. *Ámbito de aplicación e natureza xurídica das queixas*

1. Esta orde resulta de aplicación ás suxestións, ás queixas e aos agradecementos que formulen as persoas lexitimadas, segundo o artigo 6 desta orde, en relación con todos os centros, os servizos, os establecementos e as actividades prestados no ámbito do Sistema Público de Saúde de Galicia e no das entidades instrumentais vinculadas ou dependentes da Consellería de Sanidade.

A efectos do anterior, enténdese incluído no ámbito de aplicación desta orde os centros, os servizos, os establecementos e as actividades que se financian con recursos públicos.

2. Quedan excluídas do ámbito de aplicación desta orde:

a) As queixas ou as reclamacións que se presentan ante o/a *Defensor/a del Pueblo* ou o/a Valedor/a do Pobo.

b) As reclamacións ou achegas que versen sobre actividades ou servizos que non sexan competencia do Sistema Público de Saúde de Galicia ou das entidades instrumentais vinculadas ou dependentes da Consellería de Sanidade.

c) As queixas, suxestións ou agradecementos referidos á atención prestada nos centros e nos establecementos privados cando a persoa usuaria reciba a asistencia sanitaria como paciente de índole privada, non derivada polo Servizo Galego de Saúde.

3. As queixas formuladas ao abeiro desta orde non impiden nin condicionan o exercicio de cantos recursos, reclamacións ou accións de carácter administrativo ou xudicial poidan corresponder á cidadanía.

4. As queixas en ningún caso terán carácter ou natureza de recursos administrativos, ou de reclamacións por responsabilidade patrimonial da administración nin de reclamacións económico-administrativas, polo que a súa presentación non paraliza os prazos establecidos para os citados recursos e reclamacións previstos na normativa vixente. Tampouco condicionan o exercicio das restantes accións ou dereitos que, de conformidade coa normativa reguladora de cada procedemento, se recoñezan.

5. Non terán a consideración de queixas:

- a) As denuncias que poidan presentar as persoas físicas ou xurídicas polas posibles irregularidades ou infraccións á legalidade de que poida derivar responsabilidade disciplinaria do persoal do Sistema Público de Saúde de Galicia ou das entidades instrumentais vinculadas ou dependentes da Consellería de Sanidade, as cales darán lugar ás correspondentes investigacións e actuacións por parte dos órganos competentes.
- b) As solicitudes presentadas ao amparo da normativa reguladora do dereito de petición.
- c) As mensaxes ou comunicacións que poidan chegar á administración a través de canles distintas das previstas na presente orde. Non obstante, neste caso, a administración poderá informar a cidadanía sobre as distintas canles que existen para formular queixas ou suxestións de mellora.
- d) As reclamacións de responsabilidade patrimonial das administracións públicas.
- e) Os recursos administrativos.
- f) As reclamacións sobre procesos de alta ou de baixa médica de incapacidade temporal.

Artigo 3. Protección de datos de carácter persoal

1. As persoas que, con motivo da presentación de suxestións, de queixas ou de agradecementos, deban acceder a datos de carácter persoal, deberán preservar a identidade, a seguridade e a confidencialidade destes e cumprir co disposto:
 - a) na Lei Orgánica 3/2018, do 5 de decembro, de Protección de Datos Persoais e garantía dos dereitos dixitais.
 - b) no Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeo e do Consello, do 27 de abril, relativo á protección das persoas físicas no que respecta ao tratamento de datos persoais e a libre circulación destes datos, e polo que se deroga a Directiva 95/46/CE.
 - c) na restante lexislación que resulte de aplicación.
2. O incumprimento das obrigas en materia de protección de datos poderá xerar, tanto para o persoal que facilite a información, como para as persoas que a reciban sen estar lexitimadas, as responsabilidades que, no seu caso, se contemplan na lexislación vixente en materia de protección de datos de carácter persoal.

Artigo 4. Información

En todos os centros e establecementos que presten servizos no ámbito do Sistema Público

de Saúde de Galicia ou das entidades instrumentais vinculadas ou dependentes da Consellería de Sanidade, deberá existir un soporte visible que informe a cidadanía sobre a posibilidade de formular suxestións, queixas ou agradecementos, así como sobre o procedemento para facelo.

Artigo 5. *Deber de colaboración*

Tanto as persoas que presentan suxestións, queixas ou agradecementos, como as distintas unidades ou servizos implicados nos feitos de que se traten, teñen o deber de colaborar para a súa correcta tramitación.

CAPÍTULO II Procedemento

Artigo 6. *Persoas lexitimadas*

Estarán lexitimadas para presentar suxestións, queixas ou agradecementos as persoas usuarias dos centros, servizos e establecementos sanitarios ou administrativos, as persoas representantes ou a cidadanía en xeral, sempre que teñan un interese lexítimo no funcionamento ou na mellora do funcionamento do Sistema Público de Saúde de Galicia ou das entidades instrumentais vinculadas ou dependentes da Consellería de Sanidade.

Artigo 7. *Presentación*

1. As persoas lexitimadas poderán presentar suxestións, queixas ou agradecementos a través das modalidades previstas neste artigo, sen prexuízo da obrigatoriedade da utilización de medios electrónicos por parte dos suxeitos obrigados a relacionarse a través de medios electrónicos coas administracións públicas consonte o disposto na Lei 39/2015, do 1 de outubro, do procedemento administrativo común das administracións públicas e na Lei 4/2019, do 17 de xullo, de administración dixital de Galicia.

Recoñécense como formas de presentación de suxestións, queixas ou agradecementos:

a) Electrónica. As suxestións, as queixas ou os agradecementos presentaranse, preferiblemente, por vía electrónica a través do aplicativo Contacte, plataforma do Servizo Galego de Saúde, accesible desde as canles dixitais de relación coa cidadanía do Servizo Galego de Saúde (a páxina web: www.sergas.gal, a aplicación para dispositivos móbiles Sergas Móbil, os puntos de información multimedia distribuídos polos centros sanitarios) ou da sede electrónica da Xunta de Galicia: <https://sede.xunta.gal>.

A presentación electrónica será obrigatoria para as Administracións públicas; as persoas xurídicas; as entidades sen personalidade xurídica; as persoas que exerzan unha actividade profesional para a que se requira colexiación obrigatoria; as persoas traballadoras autónomas, no caso de que realicen a presentación de suxestións, queixas ou agradecementos no ámbito da súa actividade profesional, e as persoas representantes dunha das anteriores.

De conformidade co artigo 68.4 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, se algunha das persoas interesadas obrigadas a presentar a súa solicitude de xeito electrónico a presenta de forma presencial, requirirase para que a emende a través da súa presentación electrónica. Para estes efectos, considerarase como data de presentación da solicitude aquela na que fose realizada a emenda.

Para a presentación electrónica poderá empregarse calquera dos mecanismos de identificación e sinatura admitidos pola sede electrónica da Xunta de Galicia, incluído o sistema de usuario e clave Chave365 (<https://sede.xunta.gal/chave365>).

b) Presencial. De maneira opcional, as persoas interesadas que non estean obrigadas á presentación electrónica poderán presentar a solicitude de forma presencial, utilizando o modelo normalizado incluído no Anexo desta orde, dispoñible na sede electrónica da Xunta de Galicia.

A presentación presencial poderá realizarse en todos os centros asistenciais (hospitais, centros de saúde, consultorios e puntos de atención continuada), nos servizos centrais e nos departamentos territoriais da Consellería de Sanidade e das súas entidades instrumentais vinculadas ou dependentes, así como en calquera dos lugares e rexistros previstos na normativa reguladora do procedemento administrativo común.

No caso da presentación presencial de queixas e, co fin de verificar a identidade da persoa interesada, o persoal dos centros ou das instalacións perante as que se presenten, solicitarlle á persoa interesada que acredite a súa identidade mediante a documentación correspondente.

2. Para facilitar o exercicio do dereito que asiste as persoas lexitimadas a presentar suxestións, queixas ou agradecementos, os centros, servizos e establecementos do Sistema Público de Saúde de Galicia ou das entidades instrumentais vinculadas ou dependentes da Consellería de Sanidade estarán obrigados a empregar medios e soportes baseados no principio de accesibilidade universal, consonte o disposto no Real Decreto Lexislativo 1/2013, do 29 de novembro, polo que se aproba o Texto Refundido da Lei Xeral de dereitos das persoas con discapacidade e da súa inclusión social.

O persoal da administración do centro, do servizo ou do establecemento deberá asistir as persoas usuarias que presenten dificultades para formular a súa comunicación por escrito. Nos casos en que sexa necesario que os/as profesionais do centro ou da instalación

transcriban o contido das suxestións, das queixas ou dos agradecementos, leráselle á persoa usuaria o escrito resultante antes de que o asine para garantir a súa conformidade.

3. As suxestións, as queixas ou os agradecementos que se presenten deberán recoller os datos mínimos para unha identificación inequívoca, tanto da persoa que a presenta coma no seu caso, da persoa ou persoas ás que se refire, co fin de poder iniciar o procedemento. Ademais, no caso de actuar en representación dunha terceira persoa, deberá incorporarse a documentación que así o acredite.

4. Se o formulario normalizado de suxestións, queixas ou agradecementos non reúne todos os requisitos esixidos no modelo normalizado, o órgano competente para a súa tramitación requirirá a persoa interesada para que, nun prazo de dez días hábiles, corrixa as deficiencias advertidas, coa indicación expresa de que se non se realizara no dito prazo, arquivaríase a suxestión, a queixa ou o agradecemento, sen máis trámites, e sen prexuízo do establecido ao efecto na Lei 39/2015, do 1 de outubro.

Artigo 8. Pluralidade de persoas solicitantes

As suxestións, as queixas ou os agradecementos dunha pluralidade de persoas de contido e fundamento idéntico ou substancialmente similar poderán formularse nunha única solicitude. Neste suposto, deberá constar no escrito da suxestión, da queixa ou do agradecemento, o listado completo de persoas que o formulan, segundo o modelo normalizado dispoñible no aplicativo, na páxina web do Servizo Galego de Saúde e na sede electrónica da Xunta de Galicia. As actuacións efectuaranse co representante ou coa persoa que expresamente sinalen e, no seu defecto, coa que figure en primeiro termo.

Artigo 9. Documentación complementaria

1. As persoas interesadas deberán achegar co modelo normalizado a seguinte documentación:

- a) No caso de actuar en representación doutra persoa, a documentación que a acredite.
- b) Calquera outra documentación que consideren de interese.

De conformidade co artigo 28.3 da Lei 39/2015, do 1 de outubro, non será necesario achegar os documentos que xa foran presentados anteriormente pola persoa interesada ante calquera Administración. Neste caso, a persoa interesada deberá indicar en que momento e ante que órgano administrativo presentou os ditos documentos, que serán recadados electronicamente a través das redes corporativas ou mediante consulta ás plataformas de intermediación de datos ou outros sistemas electrónicos habilitados ao efecto, agás que conste no procedemento a oposición expresa da persoa interesada.

De forma excepcional, se non se puideran obter os citados documentos, poderá solicitarse novamente á persoa interesada que os achegase.

2. A documentación complementaria presentarase preferiblemente por vía electrónica.

A presentación electrónica será obrigatoria para os suxeitos obrigados á presentación electrónica das suxestións, das queixas ou dos agradecementos. Se algunha destas persoas presenta a documentación complementaria de xeito presencial, requirirase para que a emende a través da súa presentación electrónica. Para estes efectos, considerarase como data de presentación aquela na que fose realizada a emenda.

Aquelas persoas non obrigadas á presentación electrónica, opcionalmente, poderán presentar a documentación complementaria de xeito presencial en calquera dos lugares e dos rexistros establecidos na normativa reguladora do procedemento administrativo común.

As persoas interesadas responsabilizaranse da veracidade dos documentos que presenten.

Excepcionalmente, cando a relevancia do documento no procedemento o exixa ou existan dúbidas derivadas da calidade da copia, a Administración poderá solicitar de maneira motivada o cotexo das copias achegadas pola persoa interesada, para o que poderán requirir a exhibición do documento ou da información orixinal.

Artigo 10. *Comprobación de datos*

1. Para a tramitación deste procedemento consultarase automaticamente os datos incluídos nos seguintes documentos en poder da Administración actuante ou elaborados polas Administracións públicas agás que a persoa interesada se opoña á súa consulta:

- a) DNI ou NIE da persoa que presenta a queixa, suxestión ou agradecemento
- b) DNI ou NIE da persoa representante

2. No caso de que as persoas interesadas se opoñan á consulta, deberán indicalo no recadro correspondente habilitado no formulario correspondente e achegar os documentos.

Cando así o esixa a normativa aplicable, solicitarase o consentimento expreso da persoa interesada para realizar a consulta.

3. Excepcionalmente, no caso de que algunha circunstancia imposibilitase a obtención dos citados datos, poderase solicitar ás persoas interesadas a presentación dos documentos correspondentes.

4. O modelo de solicitude recollerá expresamente que a presentación da suxestión, da queixa ou do agradecemento suporá que o persoal do Sistema público de saúde de Galicia implicado no proceso, poderá acceder aos datos estritamente necesarios, relacionados coas súas propias funcións, contidos nos seus sistemas de información, de conformidade co previsto na normativa reguladora da protección de datos de carácter persoal.

Artigo 11. *Denuncias contidas nas suxestións, queixas ou agradecementos*

1. Cando no formulario de suxestións, de queixas ou de agradecementos se denunciaren feitos susceptibles de ser cualificados como infracción administrativa, o órgano encargado da tramitación trasladará o seu contido ao órgano competente para que realice, no seu caso, as actuacións pertinentes.
2. No suposto de que se estime a presunta comisión de ilícitos penais, trasladarase o contido da suxestión, da queixa ou do agradecemento ao Ministerio Fiscal.
3. Nos supostos previstos nos apartados anteriores, o órgano competente para contestar, no seu caso, as queixas ou as suxestións, limitarase a notificar á persoa interesada o traslado do contido da súa comunicación aos órganos competentes.

Artigo 12. *Admisión*

1. O persoal que recepcione as suxestións, as queixas ou os agradecementos introducirá a comunicación recibida de xeito presencial no aplicativo informático.
2. As suxestións, as queixas ou os agradecementos efectuadas electronicamente quedarán rexistradas automaticamente no aplicativo informático.
3. Asignaráselle un código identificador a cada suxestión, queixa ou agradecemento, que se lle comunicará á persoa interesada e que servirá para identificar a comunicación en todo momento.
4. Procederá a inadmisión das suxestións, das queixas ou dos agradecementos se concorre algunha das seguintes circunstancias:
 - a) Cando se formulen de forma anónima, salvo no suposto de que na petición da persoa solicitante concorran circunstancias excepcionais que requiran a salvagarda da súa identidade.
 - b) Cando o seu obxecto ou contido, pola súa escasa relevancia ou entidade, careza manifestamente de fundamento ou pretenda o recoñecemento de dereitos non previstos no ordenamento xurídico.
 - c) Cando algún órgano xudicial ou administrativo resolvera ou teña pendente de resolver a mesma cuestión entre as partes.

d) Cando se trate de cuestións alleas aos dereitos recoñecidos ás persoas usuarias no ámbito da administración sanitaria.

e) Cando se trate de suxestións ou de queixas que garden coincidencia nos suxeitos, nos feitos e nos fundamentos con outra presentada con anterioridade.

f) Cando conteñan insultos, ameazas ou faltas de respecto.

5. Ao comunicar que a suxestión, a queixa ou o agradecemento non se pode admitir, indícanse os motivos.

Artigo 13. *Tramitación*

1. O aplicativo informático empregado para a tramitación das suxestións, das queixas ou dos agradecementos será único e integrado para todo o Sistema Público de Saúde de Galicia ou para as entidades instrumentais vinculadas ou dependentes da Consellería de Sanidade, garantindo un marco común de tramitación polas unidades competentes.

2. As suxestións, as queixas ou os agradecementos derivaranse á unidade competente para a súa tramitación nas áreas sanitarias, nas direccións territoriais ou nos servizos centrais.

3. Unha vez admitida unha suxestión, unha queixa ou un agradecemento, creárase o expediente correspondente e levaranse a cabo os trámites necesarios segundo o seu contido.

4. Se a unidade competente para a tramitación precisa información adicional para comprobar, verificar ou investigar algún dato, poderá requirir a persoa interesada para que achegue a documentación complementaria dentro dun prazo de 10 días hábiles.

5. A falta de colaboración da persoa que presenta a queixa coa administración poderá dar lugar á súa desestimación e posterior arquivo das actuacións.

6. As unidades de xestión poderán acumular as suxestións, as queixas ou os agradecementos nun único expediente cando garden identidade substancial ou íntima conexión.

7. Todas as suxestións, as queixas e os agradecementos admitidos a trámite deberán ter unha resposta.

8. Os agradecementos trasladaranse directamente aos servizos ou ás persoas que figuren como destinatarios.

Artigo 14. *Resposta*

1. Con carácter xeral, a resposta a unha suxestión, a unha queixa ou a un agradecemento debe emitila a unidade de tramitación competente, que será aquela encargada de tramitar a suxestión ou a queixa segundo o seu contido e o seu ámbito de actuación.

2. Cada expediente dará lugar a unha soa resposta.

3. A resposta poñerase a disposición da persoa interesada a través do aplicativo informático. Non obstante, as persoas físicas que non estean obrigadas a relacionarse electronicamente coas administracións públicas consonte as Leis 39/2015, do 1 de outubro e 4/2019, do 17 de xullo, e que presentaran as súas suxestións, as súas queixas ou os seus agradecementos de forma presencial, recibirán adicionalmente a contestación a través do correo postal, cando así o solicitaran expresamente.

Emitirase un aviso por vía electrónica da posta a disposición da contestación no aplicativo informático.

4. No caso das persoas que presenten suxestións ou queixas no nome doutra persoa sen acreditar a representación suficiente, a resposta dirixirase á persoa afectada pola actuación que fundamentou a súa presentación.

5. O prazo para contestar as suxestións, as queixas ou os agradecementos non será superior a trinta días hábiles dende a súa recepción.

6. Se, transcorrido o prazo previsto no apartado 5 deste artigo, non se obtén unha resposta, a persoa interesada poderá reclamar a súa emisión mediante a presentación dunha nova queixa.

7. A resposta a calquera suxestión, queixa ou agradecemento non será susceptible de recurso en vía administrativa.

Artigo 15. *Mecanismos de seguimento e control*

As persoas que presenten suxestións, queixas ou agradecementos poderán consultar en todo momento o seu estado a través do aplicativo informático, empregando o código asignado na súa presentación ou de xeito presencial nos puntos de atención á cidadanía.

Disposición adicional primeira. *Habilitación competencial*

Facúltase a persoa titular da Xerencia do Servizo Galego de Saúde para ditar os actos precisos, no seu ámbito competencial, para garantir a correcta implantación e execución do disposto nesta orde.

Disposición adicional segunda. *Actualización dos modelos normalizados*

De conformidade coa Disposición adicional sexta da Lei 4/2019, do 17 de xullo, o modelo normalizado aplicable na tramitación dos procedementos regulados nesta disposición, poderá ser actualizado co fin de mantelo adaptado á normativa vixente. A estes efectos será suficiente a publicación do modelo actualizado no aplicativo, na páxina web do Servizo Galego de Saúde e na sede electrónica da Xunta de Galicia, onde estará permanentemente accesible para todas as persoas interesadas, sen que sexa necesaria unha nova publicación no *Diario Oficial de Galicia*.

Disposición transitoria única. *Suxestións, queixas e agradecementos en tramitación*

As suxestións, as queixas e os agradecementos que se atopen en tramitación no momento de entrar en vigor esta orde, rexeranse pola normativa anterior.

Disposición derogatoria única. *Derogación normativa*

Quedan derogadas cantas disposicións de igual rango se opoñan ao disposto na presente orde.

Disposición derradeira única. *Entrada en vigor*

A presente orde entrará en vigor aos vinte días naturais da súa publicación no *Diario Oficial de Galicia*.

En Santiago de Compostela

Conselleiro de Sanidade
Antonio Gómez Caamaño

PROCEDEMENTO	CÓDIGO DE PROCEDEMENTO	DOCUMENTO
QUEIXAS E SUXESTIÓNS EN MATERIA DE SANIDADE	SA002A	SOLICITUDE

DATOS DA PERSOA SOLICITANTE						
IDENTIFICACIÓN						
TIPO	NÚM.		PAÍS EMISOR			
<i>Selecione</i>			<i>Selecione</i>			
NOME	PRIMEIRO APELIDO		SEGUNDO APELIDO			
ENDEREZO						
PAÍS						
<i>Selecione</i>						
TIPO	NOME DA VÍA		NÚM.	BLOQ.	ANDAR	PORTA
<i>Selecione</i>						
CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA	CONCELLO		LOCALIDADE		
	<i>Selecione</i>	<i>Selecione</i>				
PARROQUIA			LUGAR			
CONTACTO						
PREFIXO	TELÉFONO MÓBIL	PREFIXO		OUTRO TELÉFONO		
<i>Selecione</i>		<i>Selecione</i>				
CORREO ELECTRÓNICO						

E, NA SÚA REPRESENTACIÓN (deberá acreditarse a representación fidedigna por calquera medio válido en dereito)						
IDENTIFICACIÓN						
TIPO	NÚM.		PAÍS EMISOR			
<i>Selecione</i>			<i>Selecione</i>			
NOME	PRIMEIRO APELIDO		SEGUNDO APELIDO			
EN CALIDADE DE						

DATOS PARA OS EFECTOS DE NOTIFICACIÓN						
Enviaremos as notificacións ao enderezo de correo electrónico ou ao teléfono móbil que figuran a continuación. Recorde que debe manter os seus datos actualizados en https://www.sergas.gal/						
TELÉFONO MÓBIL			CORREO ELECTRÓNICO			
ELECCIÓN DO MEDIO DE NOTIFICACIÓN PREFERENTE						
As persoas obrigadas a relacionarse a través de medios electrónicos coa Administración deberán optar, en todo caso, pola notificación por medios electrónicos, sen que sexa válida para elas nin produza efectos unha opción diferente.						
● Electrónica: na plataforma Contacte (http://www.sergas.gal/). Só se poderá acceder á notificación co certificado electrónico ou con Chave365.						
● Postal:						
TIPO	NOME DA VÍA		NÚM.	BLOQ.	ANDAR	PORTA
CÓDIGO POSTAL	PROVINCIA	CONCELLO		LOCALIDADE		



COMUNICACIÓN

TIPO QUEIXA SUXESTIÓN AGRADECIMENTO

ÁREA SANITARIA OU ÁMBITO AO QUE SE REFIRE:

CENTRO SANITARIO :

TEXTO DA COMUNICACIÓN:

DOCUMENTACIÓN QUE SE PRESENTA

- Documentación que acredite a lexitimación da persoa que actúa en representación da persoa solicitante
- Outra documentación (especificar)

COMPROBACIÓN DE DATOS		OPÓÑOME Á CONSULTA
Os documentos relacionados serán obxecto de consulta ás administracións públicas. No caso de que as persoas interesadas se opoñan a esta consulta, deberán indicalo no recadro correspondente e achegar unha copia dos documentos.		
DNI/NIE da persoa solicitante		o
DNI/NIE da persoa representante		o
<p>A presentación da suxestión, da queixa ou do agradecemento suporá que o persoal do Sistema público de saúde de Galicia implicado no proceso, poderá acceder aos datos estritamente necesarios, relacionados coas súas propias funcións, contidos nos seus sistemas de información, de conformidade co previsto na normativa reguladora da protección de datos de carácter persoal.</p>		OPÓÑOME AO ACCESO
		o

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE A PROTECCIÓN DE DATOS PERSOAIS	
Responsable do tratamento	Xunta de Galicia. Consellería de Sanidade – Servizo Galego de Saúde.
Finalidades do tratamento	Tramitar este procedemento, verificar os datos e documentos que a persoa interesada achegue na súa solicitude para comprobar a exactitude destes, levar a cabo as actuacións administrativas que se deriven e informar sobre o estado de tramitación. Así mesmo, os datos persoais inclúiranse na Carpeta cidadá de cada persoa interesada para facilitar o acceso á información, tanto persoal como de carácter administrativo.
Lexitimación para o tratamento	O cumprimento dunha tarefa en interese público ou o exercicio de poderes públicos segundo a normativa recollida no formulario, na páxina https://www.xunta.gal/informacion-xeral-proteccion-datos e na ficha do procedemento na Guía de procedementos e servizos. Consentimento das persoas interesadas, cando corresponda.
Destinatarios dos datos	As Administracións públicas no exercicio das súas competencias.
Exercicio de dereitos	As persoas interesadas poderán solicitar o acceso, rectificación, oposición, limitación, portabilidade e supresión dos seus datos ou retirar, no seu caso, o consentimento outorgado a través da sede electrónica da Xunta de Galicia ou nos lugares e rexistros establecidos na normativa reguladora do procedemento administrativo común, segundo se recolle en https://www.xunta.gal/exercicio-de-dereitos
Contacto coa persoa delegada de protección de datos e máis información	http://www.sergas.gal/protecciondatos



LEXISLACIÓN APLICABLE

ORDE de de pola que se regula o procedemento de presentación e tramitación de suxestións, queixas e agradecementos no ámbito do sistema público de saúde e no das entidades instrumentais vinculadas ou dependentes da consellería de sanidade.

SINATURA DA PERSOA SOLICITANTE OU REPRESENTANTE

Lugar e data: _____, ____ de _____ de _____

Area Sanitaria de_____