

Informe 12/06 sobre el Proyecto de Decreto por el que se Regulan los Servicios de Información y Atención al Paciente en el Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid.

El Consejo Económico y Social de la Comunidad de Madrid tiene entre sus funciones la de emitir Informe, con carácter previo, a la aprobación de Proyectos de Ley y de Decreto del Consejo de Gobierno sobre la política económica y social de la Comunidad de Madrid, según dispone el párrafo b) del artículo 4 de la Ley 6/1991, de 4 de abril, de creación del Consejo Económico y Social.

Previo debate en la Comisión de Trabajo creada al efecto, el Pleno del Consejo Económico y Social de la Comunidad de Madrid, bajo la presidencia de su titular, D. Francisco Cabrillo Rodríguez, y con la asistencia de los Consejeros y del Secretario General, en su sesión de hoy, día 15 de noviembre de 2006, aprobó por unanimidad el siguiente

## **INFORME**



# INFORME 12/2006 SOBRE EL PROYECTO DE DECRETO POR EL QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE LA COMUNIDAD DE MADRID.

## 1. Información recibida.

El texto del Proyecto de Decreto, tuvo su entrada en este Consejo el día 25 de septiembre de 2006, remitido por el Consejero de Sanidad y Consumo, con el fin de que se proceda a la emisión del correspondiente informe. Junto con el texto del Proyecto de Decreto se acompaña la siguiente documentación complementaria: Memoria justificativa, Memoria económica, Informe sobre el impacto por razón de género, Informe del Servicio Jurídico de la Consejería de Sanidad y Consumo, Informe de la Dirección General de Presupuestos de la Consejería de Hacienda, Informe de la Dirección General de Recursos Humanos de la Consejería de Hacienda, Informe de la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid, Informe de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano de la Consejería de Presidencia, Informe de la Secretaría General Técnica de la Consejería de Sanidad y Consumo, e Informe del Consejero de Sanidad y Consumo por el que se comunica al Consejo de Gobierno la solicitud de informe al Consejo Económico y Social.

Con fecha 3 de noviembre de 2006, se produjo la comparecencia, a petición de los Sres. Consejeros, miembros del Grupo de trabajo, del Director General de Atención al Paciente y Relaciones Institucionales de la Consejería de Sanidad y Consumo. El compareciente explicó el contenido del Proyecto de Decreto, y respondió a determinadas cuestiones planteadas por los Sres. Consejeros, miembros de la Comisión de Trabajo de Política Social, Sanidad de este Consejo.

## 2. Contenido del Proyecto de Decreto.

El texto del Proyecto de Decreto consta de un Preámbulo, once artículos, agrupados en cuatro capítulos, una Disposición derogatoria única, y dos Disposiciones finales.

En el **Preámbulo** se recuerda, en primer lugar el marco jurídico de los derechos de los ciudadanos, previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Estos derechos, están recogidos, en el ámbito normativo sanitario en el artículo 10.2 de la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sani-

dad, en el artículo 12.1 de la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, Básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica; así como en los artículos 26 y 27 de la Ley 12/2002, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid.

La atención al ciudadano, en el sentido de actividades y medios que la Administración Regional pone a disposición de los ciudadanos para facilitar el ejercicio de sus derechos, cumplimiento de obligaciones y acceso a los servicios públicos, está regulado en el Decreto 21/2002 de 24 de enero. En esta norma se regula la información y orientación, el registro de solicitudes, escritos y comunicaciones; la gestión de sugerencias y reclamaciones; y la gestión de procedimientos y la prestación de servicios.

La Dirección General de calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, de la Consejería de Presidencia, es la unidad encargada de la organización de la atención al ciudadano, correspondiéndole la coordinación del Sistema de Información al Ciudadano. En el ámbito de las competencias de la Consejería de Sanidad y Consumo, dichas funciones de Información y Atención al Ciudadano están asignadas a la Dirección General de Atención al Paciente y Relaciones Institucionales, incluyendo además las funciones de desarrollo y aplicación efectiva de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con el sistema sanitario y, en particular, las cuestiones relacionadas con la bioética.

El Decreto 14/2005, de 27 de enero, dispone para todos los Centros e Instituciones sanitarias dependientes del Servicio Madrileño de Salud, la existencia de Servicios y Unidades de Atención al Paciente/usuario, con funciones de información administrativa y asistencial.

Como consecuencia de lo expuesto, el Decreto tiene por finalidad el desarrollo e impulso de un modelo de organización funcional y coordinada entre los diferentes servicios y unidades que realizan funciones de información y atención en materia sanitario-administrativa. El previsto Sistema de Información y Atención al paciente/usuario del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid prestará un servicio específico de información y atención al ciudadano, cuyas funciones principales serán las de establecer las actividades a desarrollar, incorporar las innovaciones que permitan el establecimiento de un sistema de evaluación continuado que permita conocer lo que ocurre en el Sistema Sanitario, y garantizar el máximo nivel de satisfacción. Asimismo, se crea la Red de Información y Atención al Paciente, como elemento integrador de los servicios y unidades referidos, y se crea la Comisión de Coordinación de Información y Atención al Paciente, como órgano colegiado para el análisis, elaboración de propuestas, seguimiento y evaluación del Sistema de Información y Atención al Paciente/usuario.

El contenido de este Decreto está constituido por once artículos divididos en cuatro Capítulos, una Disposición

Derogatoria Única, y dos Disposiciones Finales.

El **Capítulo I**, “*Disposiciones Generales*”, contiene los artículos del 1 al 3.

En el **artículo 1**, “*Objeto*”, se regula el Sistema de Información y Atención al paciente/usuario en el Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid, y se crea la Comisión de Coordinación de Información y Atención al paciente/usuario del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid.

En el **artículo 2**, se establecen las “*Definiciones*” del Sistema de Información y Atención al paciente/usuario en el Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid, y de la Red de Información y Atención al paciente/usuario del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid.

En el **artículo 3**, se establece el “*Ámbito de aplicación*” del presente Decreto, que será para todos los Servicios y Unidades que integran la Red de Información y Atención al paciente/usuario del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid, a que hace referencia el Capítulo II.

El **Capítulo II**, versa sobre “*El Sistema de Información y Atención al paciente/usuario en el Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid*”, y se estructura en un único artículo, el 4.

Dicho **artículo 4**, establece las “*Actividades del Sistema*”, que serán las de

información, general y específica, y la orientación al paciente/usuario; las de recogida, análisis y evaluación de la opinión del ciudadano; y las de tramitación de procedimientos sanitario administrativos específicos relativos a lo dispuesto en este Decreto.

El **Capítulo III**, se dedica a la “*Red de Información y Atención al paciente/usuario del Sistema Público de la Comunidad de Madrid*”, e integra los artículos 5, 6 y 7.

En el **artículo 5**, “*organización*”, se relacionan todas las Unidades que integran la Red de Información y Atención al paciente/usuario. El **artículo 6**, “*Régimen de atribuciones*” desglosa cuales son las funciones y competencias de cada una de esas Unidades. El **artículo 7**, “*Dependencia y estructura de los Servicios de Información y Atención al paciente/usuario de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública*”, establece la dependencia orgánica y funcional de dichos servicios, y subdivide éstos en, al menos, tres áreas funcionales: la de información y acogida, la de atención directa, y la de trabajo social. Asimismo, se define su ubicación en las Gerencias y Centros Sanitarios.

El **Capítulo IV** trata “*La coordinación de la información*”, e incluye los artículos del 8 a 11.

En el **artículo 8**, se crea la *Comisión de Coordinación de Información y Atención al paciente/usuario del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid*”, como órgano superior de

análisis, propuestas y evaluación en materia de información y atención al paciente. El **artículo 9** establece la *Composición y funciones* de dicha Comisión. En el **artículo 10** se establece el principio de *unificación de la información*, estableciendo su remisión desde las unidades generadoras, así como la incorporación de la información para su utilización por parte de los usuarios del Sistema Sanitario Público. El **artículo 11** trata sobre el *acceso a la información*, en cuanto a la utilización de tecnología y comunicaciones para mejorar la calidad de la información que se ofrece, medios de acceso, facilitación del acceso electrónico y, por último, la protección de los datos de carácter personal con arreglo a la legislación vigente.

La **Disposición derogatoria única** deja sin efecto todas las Disposiciones de igual o inferior rango en cuanto contradigan o se opongan al presente Decreto.

La **Disposición final primera, de habilitación normativa**, faculta al Consejero de Sanidad y Consumo para el desarrollo del Decreto.

La **Disposición final segunda, de entrada en vigor**, establece la efectividad de la norma al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.

### 3. Consideraciones generales.

El proyecto de Decreto por el que se regulan los servicios de información y atención al paciente/usuario en el sistema sanitario público de la Comunidad

de Madrid, a juicio de este Consejo, puede considerarse como un avance en las garantías de la información al paciente y usuario, cuya correcta aplicación y desarrollo habrá de potenciar y facilitar el ejercicio de los derechos de los pacientes, así como el cumplimiento de sus obligaciones, en sus relaciones con el sistema sanitario público.

En este sentido, este Consejo considera adecuada su incorporación dentro del Sistema de Información al Ciudadano, que facilitará y amplificará las vías y canales de acceso a la información. Por ello, sugiere que, en su desarrollo normativo, se tenga muy en cuenta su posición tanto en la red general de información que proporciona la Administración Regional a sus ciudadanos y usuarios, como en la red específica de la Administración Sanitaria de la Comunidad de Madrid. Del desarrollo de las nuevas tecnologías y su implantación prevista, debe resultar un acercamiento, especialmente, de la Administración al usuario, y, por supuesto, una mayor facilidad de acceso al sistema.

En relación con la novedad incorporada en el Proyecto de Decreto, que establece una relación funcional directa de los Servicios de Información y Atención al paciente/usuario con la Dirección General de Atención al Paciente y Relaciones Institucionales, y no con las Gerencias, como sucede actualmente, este Consejo considera que, para preservar la autonomía de gestión de los centros sanitarios, la figura del Gerente no debe ser excluida de su actual relación con los Servicios de Información y Atención al Paciente.

Tanto los Hospitales como el resto de los Centros Sanitarios Públicos son objeto y sujeto de información, y constituyen una de las primeras puertas de acceso a la relación con el Sistema Sanitario Público; especialmente en cuanto a las reclamaciones y sugerencias, cuyo valor debe ser conocido en primera instancia por el máximo responsable de los Centros.

#### **4. Recomendaciones de carácter específico.**

**Primera.-** Con el fin de proporcionar mayor claridad a la terminología utilizada en el texto, y en relación con la redacción dada al artículo 1, “Objeto”, este Consejo propone la supresión del término “Subsistema”, quedando la siguiente redacción “... *integrado en el Sistema de Información al Ciudadano*...”. Esta propuesta se justifica dado que el “subsistema” citado no se reconoce a lo largo del texto, como parte de la estructura del Sistema de Información al ciudadano de la Comunidad de Madrid.

**Segunda.-** En relación con el contenido del apartado a) del artículo 2 “Definiciones”, este Consejo considera que se debe incorporar la mención específica a la Red Sanitaria Única de Utilización Pública, al referirse al Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid. Con ello quedarían expresamente incluidos tanto los centros propios de la Admi-

nistración, como aquellos vinculados en virtud de concierto o cualquier otro sistema de relación.

**Tercera.-** En relación con la “Organización” prevista en el artículo 5, este Consejo considera que en sus apartados c) y d), deberían incorporarse expresamente los Servicios de Urgencia y el Servicio 112, dado que éstos son elementos receptores y emisores de información pertenecientes a la Red de Información y Atención al paciente/usuario.

**Cuarta.-** Sobre el “Acceso a la información”, recogido en el artículo 11 del texto del proyecto de Decreto, este Consejo considera que, con el objetivo de extender al máximo las posibilidades de acceso a través de las tecnologías de la información y las comunicaciones, se debería facilitar a municipios de pequeño tamaño, la conexión con las bases de datos del Sistema de Información que desarrolle la Consejería de Sanidad y Consumo.

**Quinta.-** En relación con el mismo Artículo 11, este Consejo propone que se tenga en consideración la progresiva multiculturalidad de la población de la Comunidad de Madrid. Más concretamente, se sugiere a esa Consejería la emisión de información en otras lenguas, y la disposición de intérpretes en los Centros sanitarios que, por sus usuarios de referencia, así lo aconsejen.

**Julián González Cid.**  
SECRETARIO GENERAL.

**VºBº Francisco Cabrillo Rodríguez.**  
PRESIDENTE.



# DECRETO DEL CONSEJO DE GOBIERNO POR EL QUE SE REGULAN LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL PACIENTE EN EL SISTEMA SANITARIO PÚBLICO DE LA COMUNIDAD DE MADRID

En el ámbito de las relaciones entre las Administraciones Públicas y los ciudadanos, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, instauró un nuevo concepto y diseñó un marco jurídico con la finalidad de facilitar el ejercicio de los derechos de dichos ciudadanos.

Por otro lado, en el ámbito de la Administración Pública Sanitaria, tanto la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en su artículo 10.2; como la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, en su artículo 12.1 y los artículos 26 y 27 de la Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid, reconocen el derecho de los pacientes y usuarios de los servicios del Sistema Sanitario o vinculados a él, a recibir información sobre dichos servicios y unidades asistenciales disponibles a que pueden acceder y sobre los requisitos necesarios para su uso.

En este sentido, y con el objetivo de desarrollar y potenciar la organización y coordinación de los servicios administrativos cuya actividad fundamental se centra en las tareas de información y orientación a los ciudadanos, la Administración de la Comunidad de Madrid, mediante el Decreto 21/2002, de 24 de enero, regula la atención al ciudadano, entendiendo por tal, el conjunto de actividades y medios que dicha Administración pone a disposición de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.

Este Decreto determina, igualmente, que las actividades que integran la atención al ciudadano, consistentes en la información y orientación, el registro de solicitudes, escritos y comunicaciones; la gestión de sugerencias y reclamaciones de los ciudadanos; la gestión de procedimientos y la prestación de servicios, se desarrollarán a través de la Oficina de Atención al Ciudadano (Subdirección General de Atención al Ciudadano), los Puntos de Información y Atención al Ciudadano, los Registros, las Oficinas de Información Especializada, las Unidades de Gestión y las Unidades o Centros de prestación de servicios.

La Consejería de Presidencia, conforme a lo establecido en el artículo 16.2 del Decreto 149/2004, de 21 de diciembre, por el que se establece su estructura orgánica, tiene atribuidas, a través de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, las funciones relativas a la Oficina de Atención al Ciudadano (Subdirección General de Atención al Ciudadano), como unidad encargada de la organización de la atención al ciudadano en la Comunidad de Madrid, a la que corresponde la coordinación del Sistema de Información al Ciudadano, incluyendo el Teléfono de Atención al Ciudadano del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones, de la actividad del Registro y del Proyecto Ventanilla Única en el ámbito autonómico madrileño.

Por su parte, en el ámbito de la Consejería de Sanidad y Consumo, el Decreto 100/2005, de 29 de septiembre, por el que se establece la estructura de la misma, atribuye a la Dirección General de Atención al Paciente y Relaciones Institucionales, las funciones de impulso y desarrollo de las políticas de garantía del aseguramiento sanitario público; la atención a los ciudadanos en el acceso a los servicios, procedimientos y prestaciones competencia de la Consejería de Sanidad y Consumo; el impulso, gestión y coordinación de la información que se facilita al ciudadano, así como el desarrollo y aplicación efectiva de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con el Sistema Sanitario y, en particular las cuestiones relacionadas con la bioética.

Asimismo, el Decreto 14/2005, de 27 de enero, por el que se integra el Servicio Madrileño de Salud en el Instituto Madrileño de la Salud, se modifica su denominación y se establece su régimen jurídico y de funcionamiento, dispone que el Servicio Madrileño de Salud contará con una organización adecuada que permita el correcto cumplimiento de sus fines, y concretamente que todos los establecimientos de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública dispongan de la información pertinente sobre los derechos y deberes que asisten a los ciudadanos como usuarios del Sistema Sanitario Madrileño y del Sistema Nacional de Salud. Por ello, la existencia de Servicios y Unidades de Atención al paciente/usuario en los Centros e Instituciones Sanitarias con funciones de información administrativa y asistencial.

Como consecuencia de lo expuesto y al objeto de garantizar una adecuada atención al ciudadano en el ámbito del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid, es necesario desarrollar e impulsar un modelo de organización funcional y coordinada entre los diferentes servicios y unidades que realizan funciones de información y atención en materia sanitario - administrativa. Para ello se constituye el Sistema de Información y Atención al paciente/usuario del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid que prestará un servicio específico de información y atención al ciudadano, introduciendo aquellas innovaciones que permitan el establecimiento de un sistema de evaluación continuado para conocer lo que ocurre en el Sistema Sanitario y garantizar al ciudadano el máximo nivel de satisfacción; se establecen las actividades que habrá de desarrollar, se crea la Red de Información y Atención al paciente/usuario como elemento integrador de los servicios y unidades referidos y se crea la Comisión de Coordinación de Información y Atención al Paciente, como órgano colegiado para el análisis, elaboración de propuestas, seguimiento y evaluación del Sistema de Información y Atención al paciente/usuario.

El contenido de este Decreto está constituido por once artículos divididos en cuatro Capítulos, el Capítulo I integra su objeto, y ámbito de aplicación, así como las definiciones y ámbito de aplicación.

El Capítulo II se refiere a las actividades del Sistema de Información y Atención al paciente/usuario en el Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid.

El Capítulo III regula la Red de Información y Atención al paciente/usuario del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid.

Por último, el Capítulo VI se refiere a la necesaria coordinación de la atención prestada, que se logrará a través de la de la Comisión de Coordinación de Información y Atención al paciente/usuario del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid, que se crea mediante el presente decreto así como a través de la unificación de la información a suministrar a los pacientes/usuarios del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid.

El presente decreto se dicta al amparo de lo dispuesto en el artículo 21 g) de la Ley 1/1983, de 13 de diciembre, de Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid, así como en la Disposición Final Cuarta de la Ley 12/2001, de 21 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de la Comunidad de Madrid y en su tramitación ha emitido informe el Consejo Económico y Social de la Comunidad de Madrid.

En su virtud, a propuesta de la Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid, oído/de acuerdo con el Consejo de Estado y previa deliberación del Consejo de Gobierno en su reunión del día.....

DISPONGO:

CAPITULO I

### **Disposiciones Generales**

#### *Artículo 1. Objeto.*

El presente Decreto tiene por objeto regular el Sistema de Información y Atención al paciente/usuario en el Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid, integrado como Subsistema en el Sistema de Información al Ciudadano de dicha Comunidad y la Red de Información Y atención al paciente/usuario; así como crear la Comisión de Coordinación de Información y Atención al paciente/usuario del Sistema sanitario Público de la Comunidad de Madrid

#### *Artículo 2. Definiciones.*

A efectos del presente decreto se entiende por:

a) Sistema de Información y Atención al paciente/usuario en el Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid: el conjunto de recursos, normas, medios organizativos y acciones puestos a disposición de los ciudadanos para el ejercicio de sus derechos sanitarios y el cumplimiento de sus obligaciones; de las actividades que a tales efectos se desarrollan; de los procedimientos de acceso a la Red Sanitaria Única de Utilización Pública, y de las demás prestaciones complementarias de los servicios sanitarios.

b) Red de Información y Atención al paciente/usuario del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid: la organización funcional y coordinada de los dispositivos de atención al ciudadano que se integran en el Sistema de Información y Atención al paciente/usuario de la Comunidad de Madrid.

#### *Artículo 3. Ámbito de Aplicación.*

El presente Decreto será de aplicación a todos los Servicios y Unidades que integran la Red de Información y Atención al paciente/usuario del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid a que se refiere el Capítulo II del presente Decreto.

## CAPÍTULO II

### **Del Sistema de información y atención al paciente/usuario en el Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid**

#### Artículo 4. *Actividades del Sistema.*

Las actividades principales que integran el Sistema de Información y Atención al paciente/usuario en el Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid son:

La información, tanto general, como específica y la orientación al paciente/usuario del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid.

La recogida, análisis y evaluación de la opinión del ciudadano a través de las sugerencias, quejas y reclamaciones; las encuestas de satisfacción y otros procedimientos de participación, con la finalidad de velar por el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos en sus relaciones con el Sistema Sanitario Público y la efectividad en el acceso a los servicios, procedimientos y prestaciones competencia de la Consejería de Sanidad y Consumo.

La tramitación de los procedimientos sanitario administrativos específicos relativos a la aplicación del presente Decreto competencia de las Direcciones Generales implicadas en el Sistema de Información y Atención al paciente/usuario.

## CAPITULO III

### **De la Red de Información y Atención al paciente/usuario del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid**

#### Artículo 5. *Organización.*

La Red de Información y Atención al paciente/usuario del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid estará integrada por:

La Dirección General de Atención al Paciente y Relaciones Institucionales de la Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid.

Las Unidades de Información Especializada dependientes de la Dirección General de Atención al Paciente y Relaciones Institucionales y de la Dirección General de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública de la Consejería de Sanidad y Consumo de la Comunidad de Madrid.

Los Servicios Centrales de Información y Atención al paciente/usuario dependientes de las Gerencias de Atención Primaria y Atención Especializada de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública.

Las Unidades Administrativas de Información y Atención al Usuario de los Centros de Atención Primaria y las Unidades de Información y Atención al Paciente de los Centros de Especialidades dependientes de las gerencias de Atención Especializada.

La Subdirección General de Atención al Ciudadano de la Dirección General de Calidad de los Servicios Atención al Ciudadano, los Puntos de Información y Atención al Ciudadano y el Teléfono de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid, cuando actúen dando información general sanitaria.

Todos aquellos Servicios, Oficinas y Unidades, que puedan, en su caso, crearse con posterioridad y realicen funciones de información y atención a los usuarios del Sistema Sanitario Público.

### Artículo 6. *Régimen de Atribuciones.*

1. Las políticas de Información y Atención al paciente/usuario serán diseñadas por la Consejería de Sanidad y Consumo, a través de la Dirección General de Atención al Paciente y Relaciones Institucionales.

2. La Dirección General de Atención al Paciente y Relaciones Institucionales, es el órgano responsable de la planificación y coordinación de la Red de Información y Atención al paciente/usuario del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid, y, como tal, asumirá las funciones de promoción, análisis, seguimiento y evaluación de la atención al paciente en el referido Sistema. Igualmente, impulsará la homogeneización de procesos, procedimientos y contenidos de la información y definirá las líneas de formación del personal adscrito a la Red de Información y Atención al paciente/usuario.

3. Los Servicios de Información y Atención al paciente/usuario de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública son las unidades, al nivel de Atención Primaria, Especializada y de Centros Sanitarios, responsables de atender e informar, de forma personalizada, a los ciudadanos en sus relaciones con el Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid, garantizándoles una información veraz y adecuada, y tutelando la efectividad del ejercicio de sus derechos en el referido Sistema Sanitario.

4. La Subdirección General de Atención al Ciudadano de la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, los Puntos de Información y Atención al Ciudadano y el Teléfono de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid, son los responsables de la información general o de primer nivel en el ámbito del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid, sin perjuicio del desarrollo de las funciones que tienen atribuidas en el Decreto 21/2002, de 24 de enero, por el que se regula la Atención al Ciudadano en la Comunidad de Madrid.

### Artículo 7. *Dependencia y estructura de los Servicios de Información y Atención al paciente/usuario de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública.*

Los Servicios de Información y Atención al paciente/usuario de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública dependerán orgánicamente de sus respectivas Gerencias y funcionalmente de la Dirección General de Atención al Paciente y Relaciones Institucionales.

Los Servicios de Información y Atención al paciente /usuario de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública, se estructurarán, al menos, en las Sigüientes Áreas Funcionales:

Área de Información y Acogida

Área de Atención Directa

Área de Trabajo Social

En cada una de las Gerencias y Centros de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública de la Comunidad de Madrid, existirá un Servicio Centralizado de Información y Atención al paciente/usuario, cuya estructura, organización y funciones se determinará mediante Orden de la Consejería de Sanidad y Consumo.

En cada Centro Sanitario de la Red Sanitaria Única de Utilización Pública de la Comunidad de Madrid, existirá al menos, una Unidad de Información y Atención al paciente/usuario, cuya estructura, organización y funciones se determinará mediante Orden de la Consejería de Sanidad y Consumo.

## CAPÍTULO IV

### De la coordinación de la información

Artículo 8. *Comisión de Coordinación de Información y Atención al paciente/usuario del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid.*

Se crea la Comisión de Coordinación de Información y Atención al paciente/usuario del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid como órgano superior de análisis, propuestas y evaluación en materia de información y atención al paciente.

Artículo 9. *Composición y funciones.*

1. La composición de la Comisión, en la que estarán representados los diferentes Centros Directivos de la Consejería de Sanidad y Consumo, incluyendo al Defensor del Paciente, y el Centro Directivo responsable de la atención al ciudadano en el ámbito de la Comunidad de Madrid, así como su régimen de funcionamiento y organización, se desarrollarán mediante Orden del Consejero de Sanidad y Consumo.

2. Las funciones de la Comisión de Coordinación de Información y Atención al Paciente del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid se desarrollarán fundamentalmente sobre las siguientes materias:

Formulación de propuestas de líneas comunes de actuación de la Red de Información y Atención al paciente/usuario.

Establecimiento y desarrollo de los criterios generales de homogeneización de los procesos de actualización de los contenidos de la información para su incorporación al Sistema de Información y Atención al paciente/usuario del Sistema Sanitario de la Comunidad de Madrid

Elaboración de propuestas de mejora del Sistema de Información y Atención al paciente/usuario.

Seguimiento y evaluación de las actuaciones de la Red de Información y Atención al paciente/usuario en materia de sugerencias, quejas y reclamaciones.

Análisis de la coordinación de los Servicios de Información, y Atención al paciente/usuario con los Servicios de Atención al Ciudadano de la Comunidad de Madrid.

Artículo 10. *Unificación de la Información.*

1. Los Centros Directivos de la Consejería de Sanidad y Consumo que generen información deberán facilitarla al Sistema de Información y Atención al paciente/usuario del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid y mantenerla debidamente actualizada, remitiéndola de forma íntegra y

con antelación suficiente, a la Dirección General de Atención al Paciente y Relaciones Institucionales, a través de los coordinadores que a tales efectos sean designados por las Subdirecciones Generales correspondientes, y mediante los procedimientos que se determinen mediante Orden de la Consejería de Sanidad y Consumo.

2. La Dirección General de Atención al Paciente y Relaciones Institucionales incorporará dicha información en el Sistema de Información y Atención al paciente/usuario de la Comunidad de Madrid de forma clara, adecuada, y comprensible para los usuarios del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid.

### Artículo 11. *Acceso a la información.*

Por la Consejería de Sanidad y Consumo se fomentará e impulsará la aplicación de las tecnologías de la información y las comunicaciones para mejorar la calidad de la información que se ofrece a los usuarios del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid.

En cualquier caso, los usuarios del Sistema Sanitario Público de la Comunidad de Madrid podrán acceder al Sistema de Información y Atención al paciente/usuario, además de personalmente, por teléfono, por escrito o a través de soportes, medios y aplicaciones informáticas, electrónicas y telemáticas.

A tales efectos, se informará a los ciudadanos sobre los servicios a los que pueden acceder electrónicamente, indicándose en su caso, las especificaciones técnicas de uso y los compromisos de calidad en su prestación.

El acceso de los ciudadanos al Sistema de Información y Atención al paciente/usuario a través de soportes, medios y aplicaciones informáticas, electrónicas y telemáticas, se llevará a cabo garantizando el cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en la Ley 8/2001, de 13 de julio, de Protección de Datos de Carácter Personal en la Comunidad de Madrid, y en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de Medidas de Seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal”.

### Disposición derogatoria única.

Quedan derogadas todas las Disposiciones de igual rango o inferior en cuanto contradigan o se opongan al presente Decreto.

### Disposición final primera. *Habilitación para el desarrollo reglamentario.*

Se faculta al Consejero de Sanidad y Consumo para dictar cuantas disposiciones sean precisas para el desarrollo y ejecución de lo dispuesto en el presente decreto.

### Disposición final segunda. *Entrada en vigor.*

El presente Decreto entrará en vigor el día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial de la Comunidad de Madrid.



## **Informes 2006**

Informe 1/2006 sobre la Situación Económica y Social de la Comunidad de Madrid en 2005 (Libro+ CD+ Resumen Ejecutivo)

Informe 2/2006 sobre la Negociación colectiva en la Comunidad de Madrid en 2004 y avance de 2005. Cuadros estadísticos de los resultados definitivos de los convenios colectivos de 2003 (Libro+ CD)

Informe 3/2006 sobre la Situación de los Accidentes de Trabajo con baja en la Comunidad de Madrid en 2003-2004. (Libro+CD) (En preparación)

Informe 4/2006 sobre el Proyecto de Decreto de aplicación de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco, en la Comunidad de Madrid.

Informe 5/2006 sobre el Proyecto de Plan para la Integración 2006-2008 de la Comunidad de Madrid.

Informe 6/2006 sobre el Proyecto de Decreto de modificación del Decreto 159/2003, de 10 de julio, de Ordenación de Establecimientos Hoteleros de la Comunidad de Madrid.

Informe 7/2006 sobre el Proyecto de Decreto de modificación del Decreto 47/1996, de 28 de marzo, por el que se regula la habilitación y actividad de Guía de Turismo en la Comunidad de Madrid.

Informe 8/2006 sobre el Proyecto de Decreto por el que se aprueba el Reglamento de Apuestas en la Comunidad de Madrid.

Informe 9/2006 sobre el Anteproyecto de la Ley de Mediación Familiar de la Comunidad de Madrid.

Informe 10/2006 sobre el Proyecto de Decreto por el que se regulan los centros que utilizan aparatos de bronceado mediante radiaciones ultravioletas en la Comunidad de Madrid.

Informe 11/2006 sobre el Proyecto de Decreto por el que se crea el Observatorio para la Prevención de Riesgos Laborales de la Comunidad de Madrid.

Informe 12/2006 sobre el Proyecto de Decreto por el que se regulan los servicios de información y atención al paciente en el sistema sanitario público de la Comunidad de Madrid.

Depósito Legal: M-18416-1998

Imprime: Publicequipo





