1.– Parcela mínima afecta a la edificación: La parcela mínima de Suelo Rústico para evitar la formación de núcleo de población será la considerada por las normas de agricultura como Unidad Mínima de Cultivo, salvo la determinada por estas Normas Subsidiarias en Suelo Rústico con algún tipo de Protección».

22.º– El Art. 75, apartado 2, pasa a tener la siguiente redacción:

«Art. 75.– División del Suelo Rústico.

2.– Clasificación: El Suelo Rústico de la provincia se clasifica,según se especifica en el apartado anterior, en Suelo Rústico Común –SRC– (Nivel de protección 1), Suelo Rústico Protegido –SRP– (Nivel de Protección 2) y Suelo Rústico Especialmente Protegido –SREP– (Nivel 3, que supone el mayor grado de protección)».

23.º– El Art. 81, apartado 2.d), pasa a tener la siguiente redacción:

«Art. 81.– Usos condicionados (permitidos y autorizables) y usos compatibles en el Suelo Rústico.

2.– Usos permitidos: En el Suelo Rústico se permiten y, por tanto, el Ayuntamiento tiene la competencia en materia de concesión de licencias, previas las autorizaciones específicas precisas en cada caso,cuya tramitación seguirá el procedimiento del Art. 73.4 de estas Normas:

d) Las industrias extractivas de minerales,cuando concurran simultáneamente las siguientes circunstancias: Que el volumen de explotación previsto no supere los 5.000 m^3, la duración de la fase de explotación no exceda de un año y la instalación no requiera de tramitación de Evaluación de Impacto Ambiental de acuerdo con el Anexo 2 del R.D. 1131/1988».

24.º– El Art. 83, apartado 5, pasa a tener la siguiente redacción:

«Art. 83.– Tramitación de licencias en Suelo Rústico.

5.– Para autorización e inscribir en el Registro de la Propiedad escrituras de declaración de obra nueva, se estará a lo dispuesto en el Art. 25.3 de la Ley 5/1999,de 8 de abril, de Urbanismo de Castilla y León».

25.º– El Art. 85, apartados 2 y 3, pasa a tener la siguiente redacción:

«Art. 85.– Condiciones particulares de las parcelaciones en el Suelo Rústico.

2.– Parcelaciones rústicas. En el Suelo Rústico, sólo podrán realizarse parcelaciones rústicas. Dichas parcelaciones se ajustarán a lo dispuesto en la legislación agraria, en otra aplicable o en estas Normas. En las transferencias de propiedad, divisiones, segregaciones de terrenos de esta clase de suelo no cabrá autorizar ni podrán ejecutarse parcelaciones rústicas o fraccionamientos por debajo de la unidad mínima de cultivo prevista en la citada legislación agraria, según lo dispuesto en el Art. 24.2 de la Ley 5/1999, de 8 de abril,de Urbanismo de Castilla y León.

3.– Prevención de las parcelaciones urbanísticas. En esta clase de suelo, por su propia naturaleza, quedan expresamente prohibidas las parcelaciones urbanísticas en los términos descritos en el Art. 71 de estas Normas y según se regula en el Art. 24 de la Ley 5/1999, de 8 de abril, de Urbanismo de Castilla y León».

26.º– El Art. 87, apartados 2 y 4, pasa a tener la siguiente redacción:

«Art. 87.– Condiciones de los usos ligados al ocio, acampada y actividades lúdicas y culturales.

2.– No se podrá levantar ninguna construcción en parcela de dimensión menor de 2,5 hectáreas.

4.– La edificación máxima será de 7 m^2 por cada 100 m^2 de parcela (lo que implica una edificabilidad de 0,07 m^2/m^2).»

27.º– El Art. 92, apartado 2, pasa a tener la siguiente redacción:

«Art. 92.– Condiciones para la edificación de vivienda unifamiliar en Suelo Rústico.

2.– Edificación de viviendas aisladas en zona rural.

Se podrá tramitar la autorización de emplazamiento de viviendas aisladas unifamiliares situadas sobre parcela mínima igual o superior a la unidad mínima de cultivo, altura máxima de edificación 3,5 metros y una planta, ocupación máxima del 1,5% de la superficie de la parcela, retranqueos a linderos de 15 metros, distancia mínima entre viviendas 250 metros. No obstante lo anterior, instalaciones o edificaciones de carácter singular podrán ser autorizadas por la Comisión Territorial de Urbanismo.»

28.º– El Art. 93 para a tener la siguiente redacción:

«Artículo 93.– Condiciones para la construcción de naves en Suelo Rústico:

Se establecen para estas construcciones los siguientes parámetros:

– Ocupación máxima de parcela por la construcción: 50%.

– Altura máxima de la edificación: 7,5 metros a la cornisa (intersección del plano inferior de cubierta con el de cerramiento de la construcción), en una sola planta, sin poder sobrepasar la cumbrera en cualquier caso, la altura de 2,50 metros sobre dicho punto anterior:

– Retranqueos:Al frente de la parcela y a cualquier lindero, la construcción se retranqueará al menos una distancia igual a su altura, con un mínimo de tres metros.

– Las naves industriales que se construyan al amparo de lo establecido en el artículo 23.2,g de la LUCyL, cumplirán estas mismas determinaciones, en cuanto a su altura, debiendo cumplir el resto de parámetros con los establecido en el Art. 91 de estas normas.

– Cuando se justifique la necesidad de que algún elemento de la construcción (chimeneas, silos, secaderos,etc.) sobrepase la altura máxima determinada en este artículo, se considerará esta circunstancia como excepcional y se podrá autorizar, siempre que no cause impacto visual o de otro tipo, perjudicial para el entorno.

– Las construcciones cumplirán las condiciones especiales sobre materiales incluidas en el artículo 46.º, de cara a conseguir su adecuada integración en el entorno.

– En la superficie de parcela no edificada se realizarán plantaciones arbóreas y arbustivas, utilizándose para ello especies autóctonas o propias de la zona».

29.º– El Art. 94 pasa a tener la siguiente redacción:

«Artículo 94. Cuadros resumen de las Ordenanzas para el Suelo Rústico».

30.º– El Anexo pasa a tener la siguiente redacción:

«ANEXO:Normas Generales de Protección en Suelo Rústico».

CONSEJERÍA DE SANIDAD Y BIENESTAR SOCIAL

DECRETO 40/2003,de 3 de abril, relativo a las Guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.

Nuestra sociedad ha experimentado importantes cambios como consecuencia de la evolución económica,jurídica,social y tecnológica. También han evolucionado los principios que rigen la actuación de las Administraciones Públicas y sus relaciones con los ciudadanos,en el sentido de una mayor implicación y participación de éstos en todas las decisiones administrativas que puedan afectarles.

Tanto la Ley General de Sanidad, como la Ley de Ordenación del Sistema Sanitario de Castilla y León, configuran como derechos de los usuarios los relativos a la información y a la presentación de reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario.

Con la implantación de las Guías de información a los usuarios, se pretende proporcionar a éstos una herramienta que les sirva para conocer las características principales de los centros, servicios y establecimientos a los que acudan, así como los derechos y obligaciones que tienen frente a los mismos.

En línea con lo señalado anteriormente, y teniendo en cuenta el papel de la Administración Sanitaria como garante de la plena efectividad de los derechos y deberes reconocidos por las Leyes, se hace preciso regular las Guías de información al usuario y los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.

Las reclamaciones y sugerencias,no deben tratarse únicamente como un imperativo legal, sino como una auténtica oportunidad de mejora en la prestación de servicios. Por ello,el presente Decreto incorpora la necesaria conexión que ha de existir, en el ámbito del Sistema de Salud de Castilla yLeón, entre los procedimientos de tramitación de las reclamaciones y sugerencias y los procesos de mejora de la calidad establecidos en los correspondientes centros, servicios y establecimientos.

Por último,se concreta la intervención de la Administración Sanitaria para garantizar estos derechos, y las medidas de reparación que puedan derivar del incumplimiento de los mismos.

En su virtud, la Junta de Castilla y León,a propuesta del Consejero de Sanidad y Bienestar Social, oídos el Consejo Regional de Salud y el Consejo Económico y Social, de acuerdo con el Consejo de Estado, y previa deliberación del Consejo de Gobierno,en su reunión de 3 de abril de 2003

DISPONE:

CAPÍTULO I

Disposiciones Generales

Artículo 1.– Objeto.

El presente Decreto tiene por objeto regular las Guías de información al usuario y los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.

Artículo 2.– Ámbito de aplicación.

El ámbito de aplicación de este Decreto se extiende a todos los centros, servicios y establecimientos de cualquier nivel, categoría y titularidad ubicados en el territorio de Castilla y León, conforme al régimen de inclusiones y exclusiones establecido en el Decreto 93/1999, de 29 de abril, por el que se establece el régimen jurídico y el procedimiento para la autorización y registro de centros, servicios y establecimientos sanitarios y sociosanitarios.

Artículo 3.– Guías de información al usuario.

Todos los centros, servicios y establecimientos dispondrán de una guía de información al usuario en los términos previstos en el presente Decreto.

Artículo 4.– Reclamaciones y sugerencias.

1.– Todas las personas tienen derecho a utilizar los procedimientos de reclamación y sugerencia Así como a recibir respuesta razonada en plazo y por escrito en los términos previstos en el presente Decreto.

2.– Todos los centros, servicios y establecimientos deben disponer de hojas de reclamaciones y sugerencias, así como de medios para la atención de la información, reclamaciones y sugerencias del público.

3.– En todos los centros, servicios y establecimientos existirá, de modo permanente y perfectamente visible, un cartel colocado en las zonas de mayor concurrencia de público en el que figure, en forma legible, la siguiente frase: «Existen hojas de reclamaciones y sugerencias a disposición de los usuarios».

CAPÍTULO II

Guías de información al usuario

Artículo 5.– Lugares en los que deben estar disponibles.

Las guías de información deberán estar a disposición de los usuarios en lugar identificado, visible y accesible a éstos. Cuando existan las correspondientes Unidades,deberá haber un ejemplar de la Guía al menos en Atención al Usuario,Admisión, Consultas Externas y Urgencias.

Artículo 6.– Contenido.

Las Guías de información al usuario contendrán como mínimo los siguientes aspectos:

A) Datos relativos a la identificación del centro,servicio o establecimiento:

1.– Denominación: Denominación completa del centro, servicio o establecimiento.

2.– Datos de comunicación: Dirección postal, teléfono y en su caso fax y direcciones telemáticas.

3.– Autorización y registro: Fecha de autorización y datos de inscripción en el registro regulado en el Decreto 93/1999, de 29 de abril.

4.– Titularidad: Se indicará si ésta es pública o privada, y la persona o entidad a la que corresponda.

5.– Organigrama: Estructura organizativa,indicándose expresamente el cargo de la persona que ostente la máxima responsabilidad sobre la dirección del centro, servicio o establecimiento.

6.– Oferta de servicios: Características asistenciales y prestaciones disponibles.

7.– Personal: Referencia a la plantilla de personal desglosada por grupos profesionales.

8.– Instalaciones y medios técnicos.

B) Datos relativos a los derechos, deberes y normas de utilización:

1.– Atención al público: Lugares y horarios de atención al público para información no asistencial.

2.– Visitas: Horario y régimen de visitas, si procede.

3.– Información asistencial: Lugares y horarios establecidos para ellas.

4.– Reclamaciones y sugerencias: Referencia expresa a la disponibilidad de hojas de reclamaciones y sugerencias, así como a la unidad o persona responsable de su tramitación.

5.– Tarifas: Indicación del lugar y horario en que pueden ser consultadas las tarifas por las personas obligadas al pago.

6.– Normas de régimen interno: Normas internas que afecten a los usuarios.

7.– Derechos y deberes: Relación de derechos y deberes conforme a la legislación vigente.

Artículo 7.– Otra información sobre derechos y deberes.

Además de la referencia contenida en la Guía de información al usuario, todos los centros, servicios y establecimientos deberán tener a disposición de los usuarios aquella información acerca de los derechos y deberes que determine la Consejería de Sanidad y Bienestar Social.

CAPÍTULO III

Reclamaciones y sugerencias

SECCIÓN 1.ª

Disposiciones Generales

Artículo 8.– Concepto.

1.– Se entiende por reclamación o queja, a los efectos del presente Decreto,la manifestación que el usuario realiza sobre los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, asistencia u otras cuestiones análogas relativas a los centros, servicios y establecimientos.

Las citadas reclamaciones o quejas no tienen la naturaleza de recursos administrativos, reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la Administración ni reclamaciones económico-administrativas, por lo que su interposición no paralizará los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente. Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición,ni de denuncias sobre posibles infracciones a la legalidad.

No obstante, si de la reclamación o queja pudiera derivar cualquier tipo de responsabilidad administrativa, disciplinaria o penal, se pondrá inmediatamente en conocimiento de la autoridad u órgano competente para promover la iniciación del correspondiente procedimiento administrativo o judicial, sin perjuicio del cumplimiento de las obligaciones previstas para las autoridades y funcionarios en la Ley de Enjuiciamiento Criminal.

2.– Se entiende por sugerencia toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora del grado de cumplimiento y observación de los derechos y deberes de los usuarios, del funcionamiento, organización y estructura de los centros, servicios o establecimientos, del cuidado y atención a los usuarios y en general,de cualquier otra medida que suponga una mejora en la calidad o un mayor de satisfacción de las personas en sus relaciones con los centros, servicios o establecimientos.

La formulación de sugerencias no generará en quien la suscriba ningún derecho o interés legítimo a su aceptación o implantación ni a la adopción de medidas u órdenes, ni expectativas de los mismos.

Artículo 9.– Principios rectores.

1.– En la tramitación de las reclamaciones y sugerencias se actuará con sometimiento a los siguientes principios:

a) Celeridad y sencillez.

b) Confidencialidad sobre las quejas y reclamaciones recibidas, salvo cuando la naturaleza del trámite no lo permita.

c) Carácter contradictorio de la tramitación, incorporándose al expediente cuantos informes y actuaciones sean precisos.

d) Adecuación y adaptación del mensaje a los usuarios, de manera que la contestación se transmita de forma accesible, suficiente y comprensible, con especial atención hacia aquellas que por sus circunstancias personales tengan mayores problemas de orientación y desenvolvimiento.

e) Transparencia en las actuaciones. Los usuarios tienen derecho a estar en todo momento informados sobre el estado de tramitación de sus reclamaciones y sugerencias.

f) Buena fe y confianza legítima.

2.– Contra la contestación de las reclamaciones o sugerencias no se admitirá recurso alguno, sin perjuicio de la posibilidad de reproducirlas ante otras instancias conforme a lo previsto en el presente Decreto.

Artículo 10.– Legitimación.

Podrán presentar reclamaciones y sugerencias,personalmente o a través de representante, todas las personas con capacidad de obrar.

Artículo 11.– Hojas de reclamaciones y sugerencias.

La edición de las hojas de reclamaciones y sugerencias corresponderá a las instituciones, organismos o personas que sean responsables de los correspondientes centros, servicios o establecimientos, según el modelo establecido en los Anexos I y II del presente Decreto. Cada modelo, que tendrá un número correlativo, estará integrado por un juego unitario de impresos autocalcables, compuesto por un folio original de color blanco (para el órgano que deba resolver),una primera copia de color rosa (para el servicio o unidad objeto de la reclamación o sugerencia) y otra segunda copia de color amarillo (para el usuario).

SECCIÓN 2.ª
Centros, servicios y establecimientos públicos, y actividades concertadas

Artículo 12.– Forma y lugar de presentación.

1.– Las reclamaciones y sugerencias referidas a centros, servicios o establecimientos públicos, o a actividades concertadas por el Sistema de Salud, se presentarán en los correspondientes Servicios de Atención al Usuario, Servicios de Admisión u otros órganos con funciones análogas.

El personal responsable facilitará la transcripción de las reclamaciones y sugerencias presentadas verbalmente cuando se trate de personas con dificultad para la escritura o expresión que así lo soliciten. En este caso, una vez transcrita la reclamación o sugerencia, será leída al usuario y presentada para su firma.

2.– En el supuesto de que la reclamación o sugerencia se presente en un modelo no normalizado, a su recepción se entregará o enviará a los usuarios una copia diligenciada del mismo, uniéndose el original del documento a un ejemplar normalizado.

3.– Las reclamaciones y sugerencias referidas a centros, servicios o establecimientos distintos a aquel que las reciba serán remitidas directamente a aquéllos por el centro receptor.

Artículo 13.– Tramitación y contestación.

1.– Una vez recibida la reclamación o sugerencia en el centro, servicio o establecimiento al que corresponda,se solicitarán los informes oportunos y se realizarán las actuaciones precisas a la vista de cuyos resultados se elaborará y remitirá al usuario la contestación.

Las reclamaciones o sugerencias referidas a actividades concertadas por el Sistema de Salud con centros, servicios o establecimientos de carácter privado serán remitidas por éstos, en el mismo día de su recepción, a la correspondiente Gerencia de Salud de Área. Esta recabará los informes oportunos y realizará las actuaciones precisas para elaborar la correspondiente contestación y remitirla al usuario.

2.– El plazo para comunicar a los usuarios la contestación de las reclamaciones y sugerencias no excederá de treinta días naturales contados a partir del día siguiente al de la entrada de las mismas en el centro, servicio o establecimiento al que se refieran.

3.– Serán responsables de la contestación de las reclamaciones y sugerencias a que se refiere el presente Capítulo los órganos siguientes:

a) La Gerencia de Atención Primaria, cuando las reclamaciones o sugerencias se refieran a su ámbito de competencias.

b) La Gerencia de Atención Especializada, cuando las reclamaciones o sugerencias se refieran a su ámbito de competencias.

c) La Gerencia de Salud de Área, cuando las reclamaciones o sugerencias se refieran a la continuidad asistencial entre niveles, afecten a ambos conjuntamente o tengan por objeto actividades concertadas con centros,servicios o establecimientos de carácter privado.

d) La Gerencia de Emergencias Sanitarias, cuando las reclamaciones o sugerencias se refieran a su ámbito competencial.

e) La Dirección General de Desarrollo Sanitario, cuando las reclamaciones o sugerencias se refieran a los programas especiales a ella encomendados y a los centros y servicios de hemoterapia y hemodonación y de medicina deportiva.

f) El máximo órgano unipersonal responsable de la gestión del centro, servicio o establecimiento, cuando las reclamaciones o sugerencias se refieran a los de titularidad de las Corporaciones Locales o Consorcios.

4.– De no recibirse contestación a la reclamación o sugerencia en plazo, o no estimarse satisfactoria la contestación recibida, se podrá reproducir la reclamación o sugerencia:

– En los supuestos previstos en las letras a) y b) del apartado anterior, ante la correspondiente Gerencia de Salud de Área. El plazo de contestación será de treinta días naturales, contados desde el siguiente al de la entrada de la reclamación o sugerencia en la Gerencia de Salud de Área.

– En los restantes supuestos, ante el Director Gerente Regional de Salud. El plazo de contestación será de treinta días naturales, contados desde el siguiente al de la entrada de la reclamación o sugerencia en los servicios centrales de la Gerencia Regional de Salud.

5.– De la contestación a las reclamaciones y sugerencias se enviará copia a los centros, servicios o establecimientos a los que aquéllas afecten.

Artículo 14.– Contenido de la contestación.

1.– La contestación deberá contemplar al menos los siguientes extremos: motivo de la reclamación o sugerencia, actuaciones realizadas y decisión motivada.

2.– La decisión podrá contener:

a) Las medidas u órdenes adoptadas tendentes a la subsanación de la anomalía o anomalías detectadas, o la aceptación de la iniciativa o sugerencia.

b) La remisión de lo actuado al órgano competente, cuando se hubieren planteado cuestiones que excedan la competencia del órgano responsable de la contestación o cuya naturaleza no responda al concepto de reclamación o sugerencia establecido en el artículo 8.

c) El archivo de la reclamación o sugerencia, por no haberse advertido las anomalías referidas o no estimarse idóneas o procedentes las propuestas planteadas.

3.– En todo caso, inmediatamente después de la decisión se hará constar la siguiente frase: «Sin perjuicio de lo señalado, el usuario podrá ejercer cuantas acciones le asistan de conformidad con el ordenamiento jurídico».

Artículo 15.– Mejora de la calidad.

1.– En el ámbito del Sistema de Salud de Castilla yLeón, se garantizará que los procedimientos de atención a las reclamaciones y sugerencias se encuentren conectados con los procesos de mejora de la calidad, favoreciendo el estudio y adopción de las medidas correctoras oportunas.

2.– Todos los centros,servicios y establecimientos del Sistema de Salud de Castilla y León dispondrán de buzones que faciliten a los usuarios la presentación de reclamaciones y sugerencias de forma anónima, respecto de las cuales se articularán los correspondientes procesos de mejora de la calidad a través de su estudio y adopción de medidas que procedan.

SECCIÓN 3.ª
Centros, servicios y establecimientos privados

Artículo 16.– Forma y lugar de presentación.

1.– Las reclamaciones y sugerencias referidas a centros, servicios o establecimientos privados se presentarán ante las correspondientes unidades o personas responsables de su atención.

2.– Para presentar la reclamación o sugerencia, el usuario podrá solicitar la entrega de un juego de hojas a la unidad o persona responsable. Dicha entrega será obligatoria y gratuita.

3.– Formulada la reclamación o sugerencia, el usuario entregará las hojas blanca y rosa a la unidad o persona responsable, conservando como resguardo la hoja amarilla adecuadamente diligenciada.

4.– Cuando el centro,servicio o establecimiento no disponga de hojas de reclamaciones y sugerencias, se niegue a entregarlas, o rechace, una vez formuladas, recibirlas o diligenciarlas adecuadamente, el usuario, haciendo constar tal circunstancia, podrá dirigir la reclamación o sugerencia al Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social correspondiente, utilizando como lugar de presentación cualquiera de los previstos en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. La contestación deberá producirse en el plazo de treinta días naturales contados desde el siguiente a la entrada de la reclamación o sugerencia en el Servicio Territorial.

Artículo 17.– Tramitación y contestación.

1.– Una vez recibida la reclamación o sugerencia en el centro, servicio o establecimiento,la unidad o persona responsable realizará las actuaciones que estime pertinentes y elaborará la correspondiente contestación, que será enviada al usuario en un plazo no superior a treinta días naturales.

2.– En el supuesto de que el usuario no recibiera contestación en dicho plazo, o no estimara satisfactoria la contestación recibida, podrá reproducir la reclamación o sugerencia ante el Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social correspondiente, el cual deberá dar contestación a la misma en el plazo de treinta días naturales contados desde el siguiente a la entrada de la reclamación o sugerencia en el Servicio Territorial.

3.– De las contestaciones remitida a los usuarios por el Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social se enviará copia a los centros, servicios o establecimientos privados afectados.

4.– Los centros,servicios o establecimientos deberán enviar trimestralmente al Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social correspondiente una copia de las reclamaciones y sugerencias presentadas ante los mismos, así como de las contestaciones realizadas, conservando en su poder otro ejemplar que estará a disposición de la Administración Sanitaria.

CAPÍTULO IV

Intervención de la Administración Sanitaria

Artículo 18.– Difusión y sensibilización.

1.– La Administración de la Comunidad de Castilla y León dispondrá las medidas oportunas para promover el conocimiento de los derechos y deberes por parte de los usuarios y el desempeño de los profesionales sanitarios en relación con las normas, condiciones y requisitos derivados de tales derechos.

2.– La Administración de la Comunidad de Castilla y León fomentará la sensibilización de profesionales y usuarios en esta materia, favoreciendo un clima de mutuo respeto,comprensión,confianza y responsabilidad.

Artículo 19.– Información.

La Administración de la Comunidad de Castilla y León elaborará materiales divulgativos y realizará campañas para ofrecer a los ciudadanos información sobre los servicios y unidades asistenciales disponibles en el Sistema de Salud de Castilla y León, sobre su calidad y sobre los requisitos de acceso a los mismos, así como información general sanitaria y epidemiológica.

Artículo 20.– Inspección y control.

Todos los centros, servicios y establecimientos estarán sometidos, en cualquier momento, a la comprobación, control e inspección del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Decreto por parte de los órganos competentes, los cuales podrán instar la adopción de las medidas correctoras oportunas.

Artículo 21.– Evaluación e informe anual.

La Consejería de Sanidad y Bienestar Social evaluará de forma continuada el cumplimiento de las previsiones contenidas en el presente Decreto, y hará público un informe anual comprensivo de los aspectos y datos principales.

Artículo 22.– Régimen de infracciones y sanciones.

1.– Sin perjuicio de las responsabilidades de otra índole que en su caso se puedan derivar, el incumplimiento de lo dispuesto en el presente Decreto podrá dar lugar, previa instrucción del oportuno expediente, a la aplicación del régimen de infracciones y sanciones establecido en la Ley 1/1993, de 6 de abril, de Ordenación del Sistema Sanitario de Castilla y León, en relación con lo dispuesto a tal efecto en la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad.

2.– Los órganos competentes para imponer las sanciones correspondientes serán los previstos en la citada Ley de Ordenación del Sistema Sanitario de Castilla y León, en relación con lo dispuesto en las normas vigentes sobre desconcentración de competencias del régimen sancionador en materia sanitaria.

DISPOSICIONES ADICIONALES

Primera.– Excepción o atenuación de obligaciones.

La Consejería de Sanidad y Bienestar Social podrá, mediante Orden, excepcionar o atenuar las obligaciones establecidas en el presente Decreto para aquellos centros, servicios o establecimientos cuya propia naturaleza haga materialmente imposible o dificulte de manera esencial su cumplimiento.

Segunda.– Atención de la información, reclamaciones y sugerencias.

Los centros de asistencia hospitalaria y los centros sociosanitarios con internamiento así como aquellos otros que por su volumen, estructura, cualificación u otras características determine la Consejería de Sanidad y Bienestar Social, deberán disponer de personal y locales bien identificados para la atención de la información, reclamaciones y sugerencias del público. En los Centros de Salud, las citadas funciones se realizarán por el Servicio de Admisión.

Tercera.– Coordinación.

Las Consejerías de Sanidad y Bienestar Social y Presidencia y Administración Territorial establecerán los mecanismos necesarios para intercambiar la información relativa a las reclamaciones y sugerencias presentadas.

Cuarta.– Servicios sanitarios situados en centros de atención social u otros de naturaleza no sanitaria.

Las reclamaciones y sugerencias relativas a servicios sanitarios situados en centros de atención social u otros de naturaleza no sanitaria se regirán por su normativa específica. En tales casos, la Consejería de Sanidad y Bienestar Social podrá solicitar la información correspondiente a los efectos previstos en el artículo 21 de este Decreto.

En el supuesto de que tales centros carezcan de normativa específica, corresponderá al máximo órgano unipersonal responsable de su gestión realizar las actuaciones pertinentes,elaborar la correspondiente contestación y remitirla al usuario, pudiendo utilizarse los modelos de libros u hojas de reclamaciones y sugerencias existentes. Si el usuario no recibiera contestación en el plazo de treinta días naturales, o no la estimara satisfactoria, podrá reproducir la reclamación o sugerencia ante el Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social correspondiente, el cual deberá dar contestación en el plazo de treinta días naturales contados desde el siguiente a la entrada de la reclamación o sugerencia en el Servicio Territorial.

Quinta.– Aplicación del Decreto 2/2003, de 2 de enero.

Sin perjuicio de la observancia de lo dispuesto en el artículo 13.3 del presente Decreto, las reclamaciones o sugerencias que no se refieran a centros,servicios o establecimientos sanitarios o sociosanitarios sino a las propias estructuras administrativas,tanto centrales como periféricas,de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social o de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León, se regirán por lo previsto en el Decreto 2/2003, de 2 de enero, por el que se regulan los servicios de información y atención al ciudadano y la función de registro en la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA

Plazo de adecuación

Los centros, servicios y establecimientos afectados por el presente Decreto dispondrán de un plazo de seis meses, a partir de su entrada en vigor, para adecuar al mismo sus Guías de información al usuario y hojas de reclamación y sugerencia. Hasta que dicha adecuación se produzca, será de aplicación en dichos aspectos la normativa existente con anterioridad a la entrada en vigor del presente Decreto.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA

Quedan derogadas en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Castilla y León todas aquellas disposiciones de igual o inferior rango que se opongan a lo establecido en el presente Decreto. No obstante, se mantiene en vigor la Resolución de 10 de junio de 1992, del Secretario General para el Sistema Nacional de Salud, sobre normas para la gestión de las reclamaciones y sugerencias formuladas por los usuarios de la asistencia en el ámbito del INSALUD, en todo aquello que no contradiga al presente Decreto.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.– Autorización.

El régimen de obligaciones establecido en el presente Decreto formará parte del contenido exigible para la autorización y registro regulados en el Decreto 93/1999, de 29 de abril,por el que se establece el régimen jurídico y el procedimiento para la autorización y registro de centros, servicios y establecimientos sanitarios y sociosanitarios.

Segunda.– Modificación del Decreto 93/1999, de 29 de abril.

1.– Se modifica el apartado g) del artículo 4.º del Decreto 93/1999, de 29 de abril, por el que se establece el régimen jurídico y el procedimiento para la autorización y registro de centros,servicios y establecimientos sanitarios y sociosanitarios, que quedará redactado de la siguiente manera:

«El disponer de medios de información accesible para los usuarios sobre datos relativos a la identificación del centro, servicio o establecimiento,normas de utilización,y derechos y deberes de los usuarios en las condiciones que reglamentariamente se establezcan».

2.– Se añade un nuevo apartado i) al artículo 4.º de Decreto 93/1999, de 29 de abril, del siguiente tenor literal:

«Habilitar hojas de reclamaciones y sugerencias a disposición de los usuarios en los términos que reglamentariamente se establezcan».

3.– Se añade un nuevo apartado g) al artículo 14.1 del Decreto 93/1999, de 29 de abril, del siguiente tenor literal:

«Memoria acreditativa de los medios personales y materiales previstos para la atención de la información, reclamaciones y sugerencias del público, que se presentará acompañada de un ejemplar de la Guía de información al usuario y de las hojas de reclamaciones y sugerencias».

Tercera.– Desarrollo y aplicación.

Se faculta al Consejero de Sanidad y Bienestar Social para dictar cuantas disposiciones y resoluciones sean precisas para el desarrollo y ejecución del presente Decreto.

Cuarta.– Entrada en vigor.

El presente Decreto entrará en vigor a los tres meses contados desde el día siguiente al de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, a 3 de abril de 2003.

El Presidente de la Junta
de Castilla y León,
Fdo.: JUAN VICENTE HERRERA CAMPO

El Consejero de Sanidad
y Bienestar Social,
Fdo.: CARLOS FERNÁNDEZ CARRIEDO

ANEXO I

HOJA DE RECLAMACIÓN ☐ SUGERENCIA ☐

(Señalar con una *x* lo que proceda)

A rellenar por el centro, servicio o establecimiento antes de la entrega de la hoja al usuario:

Nombre del centro, servicio o establecimiento.....
.....
Dirección.....
C.P.....Localidad.....Provincia:.....
Teléfono: ..... *Fax:* ..... *E-mail:*

A rellenar por el usuario o su representante (los datos reflejados se consideran confidenciales):

Nombre y apellidos del usuario:..... .....D.N.I.....
Domicilio:.....Teléfono:.....
C.P.:.....Localidad:.....Provincia:.....

En su caso:
Nombre y apellidos del representante:.....D.N.I.....
Domicilio:.....Teléfono:.....
C.P.:.....Localidad:.....Provincia:.....

Contenido de la reclamación o sugerencia:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Lugar, fecha y firma del usuario.

ANEXO II

TEXTO QUE DEBE FIGURAR AL DORSO
DE LA HOJA DE RECLAMACIÓN O SUGERENCIA

1.– Las reclamaciones que se formulan conforme al presente modelo no tienen naturaleza de recursos administrativos, reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la Administración ni reclamaciones económico-administrativas, por lo que su interposición no paralizará los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente. Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición, ni de denuncias sobre posibles infracciones a la legalidad. Todo ello sin perjuicio, en su caso, de lo previsto en el artículo 110.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

2.– Al efectuar la reclamación o sugerencia es imprescindible presentar el D.N.I. u otro documento que acredite la identidad del usuario. En el caso de utilizarse representante, éste deberá acreditar documentalmente su identidad y su carácter de tal.

3.– La entrega del presente ejemplar de hora reclamaciones o sugerencias es gratuita.

4.– El usuario, o en su caso su representante, completarán los datos solicitados en esta hoja y expondrán de la forma más clara que les sea posible el contenido de su reclamación o sugerencia, pudiendo adjuntar tantos folios en blanco como sean precisos en el caso de no disponer de espacio suficiente.

5.– Una vez formulada la reclamación o sugerencia, el usuario o su representante entregarán las hojas blanca y rosa a la unidad o persona responsable, conservando en su poder como resguardo, una vez diligenciada, la hoja amarilla.

*6.– En el supuesto en que el usuario o su representante no recibieran contestación en el plazo de treinta días naturales,o habiéndola recibido no la estimara satisfactoria, podrá reproducir la reclamación o sugerencia ante el Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social correspondiente.

* Supuesto aplicable en reclamaciones o sugerencias presentadas respecto a los centros, servicios y establecimientos privados no concertados.

CONSEJERÍA DE EDUCACIÓN Y CULTURA

ORDEN EYC/379/2003, de 13 de marzo, por la que se crea la Comisión de Expertos para el Desarrollo Curricular de Castilla y León: Educación Infantil y Educación Primaria.

La Ley Orgánica 10/2002, de 23 de diciembre, de Calidad de la Educación, en su artículo 8, atribuye a las Administraciones educativas competentes establecer el currículo de los distintos niveles,etapas,ciclos, grados y modalidades del sistema educativo.

Al establecer sus currículos las comunidades autónomas,con el fin de garantizar una formación común a todos los alumnos y la validez de los títulos correspondientes, deben incluir las enseñanzas comunes fijadas por el Gobierno de la Nación, que constituyen sus elementos básicos, las cuales no requerirán más del 65 por 100 de los horarios escolares en las comunidades que, como la nuestra, no tengan lengua cooficial distinta al castellano.

Como paso previo a la aprobación de los currículos de los niveles de Educación Infantil y de Educación Primaria en esta Comunidad, se considera conveniente la creación de una comisión de carácter asesor, integrada por especialistas en materia educativa de los referidos niveles, encargada de analizar y proponer el conjunto de objetivos,contenidos,métodos pedagógicos y criterios de evaluación considerados más adecuados para conformar aquéllos.

En su virtud, y en atención a las facultades conferidas por la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León,

DISPONGO:

Artículo 1.– Creación.

Se crea la Comisión de Expertos para el Desarrollo Curricular de Castilla y León:Educación Infantil y EducaciónPrimaria,como órgano colegiado adscrito a la Dirección General de Planificación y Ordenación Educativa de la Consejería de Educación y Cultura.

Artículo 2.– Composición.

1.– La Comisión de Expertos para el Desarrollo Curricular de Castilla y León: Educación Infantil y Educación Primaria estará integrada por los siguientes miembros:

Presidente: El Director General de Planificación y Ordenación Educativa o persona en quien delegue.

Vocales: Cinco especialistas en el nivel de Educación Infantil y diez especialistas en el nivel de Educación Primaria.

2.– Actuará como secretario de la comisión, con voz pero sin voto, un funcionario de la Dirección General de Planificación y Ordenación Educativa, nombrado por su titular.

3.– Los miembros de la comisión serán nombrados mediante Orden por el Consejero de Educación y Cultura.

Artículo 3.– Funciones.

Son funciones de la Comisión de Expertos para el Desarrollo Curricular de Castilla y León: Educación Infantil y Educación Primaria las siguientes:

a) Analizar el conjunto de objetivos, contenidos, métodos pedagógicos y criterios de evaluación de los niveles de Educación Infantil y de Educación Primaria.

b) Colaborar y asesorar a la Dirección General de Planificación y Ordenación Educativa en la elaboración de los programas de desarrollo curricular de las enseñanzas escolares de los niveles de Educación Infantil y de EducaciónPrimaria.

Artículo 4.– Régimen Jurídico.

Para todo lo no previsto en la presente Orden, la Comisión de Expertos en Desarrollo Curricular de Castilla y León:Educación Infantil y Educación Primaria se ajustará en su actuación y régimen de adopción de acuerdos a lo dispuesto para los órganos colegiados en la Ley 30/1992,de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y en la Ley 3/2001, de 3 de julio, del Gobierno y de la Administración de la Comunidad de Castilla y León.

DISPOSICIONES FINALES

Primera.– Se faculta al Director General de Planificación y Ordenación Educativa para dictar cuantas disposiciones fueran necesarias para el desarrollo de la presente Orden.

Segunda.– La presente Orden entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el «Boletín Oficial de Castilla y León».

Valladolid, 13 de marzo de 2003.

El Consejero,
Fdo.: TOMÁS VILLANUEVA RODRÍGUEZ