



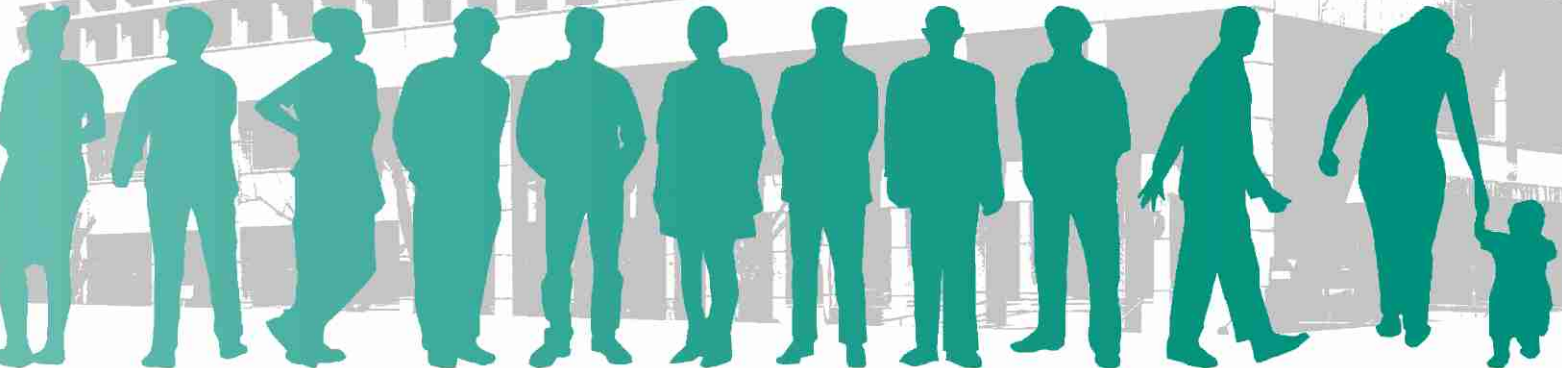
Región de Murcia
Consejería de Sanidad

Secretaría Autónoma de Atención al Ciudadano
Ordenación Sanitaria y Drogodependencia



GUÍA **SOBRE** SUGERENCIAS, RECLAMACIONES, QUEJAS **Y** AGRADECIMIENTOS FORMULADAS **POR LOS** USUARIOS **DE** SERVICIOS SANITARIOS

ORDEN DE 26 DE JULIO DE 2005, DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD, SOBRE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES, QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS FORMULADAS POR LOS USUARIOS DE SERVICIOS SANITARIOS (BORM 19-8-2005)





GUÍA SOBRE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS FORMULADAS POR LOS USUARIOS DE SERVICIOS

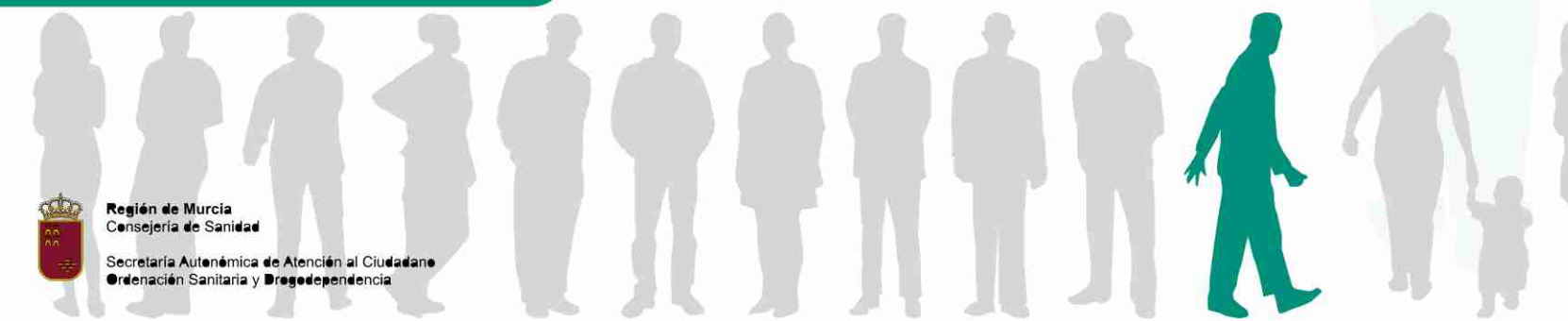
ORDEN DE 26 DE JULIO DE 2005, DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD, SOBRE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES, QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS

Se pretende acercar los servicios a los usuarios del Sistema Sanitario, posibilitando su participación activa en el mismo mediante la presentación de iniciativas y sugerencias dirigidas a mejorar su funcionamiento y la calidad de los servicios prestados, pero también permitiendo y facilitando tanto a los pacientes atendidos como a sus familiares y acompañantes, que manifiesten, mediante la formulación de quejas y reclamaciones, su posible insatisfacción por el funcionamiento o la calidad de los servicios recibidos.

Sugerencias, reclamaciones y agradecimientos

1 Son **sugerencias** todas aquellas propuestas que tengan por finalidad promover la mejora de la calidad o un mayor grado de satisfacción de las personas en sus relaciones con los centros, servicios o establecimientos sanitarios, del cuidado y atención a los usuarios, y en general, de cualquier otra medida que suponga una mejora en la calidad o un mayor grado de satisfacción de las personas en sus relaciones con los centros, centros o establecimientos.

2 Se entiende por **queja** o **reclamación** la comunicación de los usuarios a raíz de defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, asistencia u otras cuestiones



Región de Murcia
Consejería de Sanidad

Secretaría Autonómica de Atención al Ciudadano
Ordenación Sanitaria y Dependencia

IONES, QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS SANITARIOS

AGRADECIMIENTOS FORMULADAS POR LOS USUARIOS DE SERVICIOS SANITARIOS (BORM 19/8/2005)

análogas relativas a los centros, servicios y establecimientos. Puede tratarse de requerimientos de naturaleza sanitario-asistencial o no asistencial.


3 Son **agradecimientos** la expresión del reconocimiento, que realizan los usuarios y pacientes, ante lo que se considera un trabajo bien realizado por un profesional, servicio o centro sanitario.

Forma de presentación

1 Las sugerencias, quejas o reclamaciones y agradecimientos se dirigirán al Gerente de Atención Primaria, Director o Gerente del Hospital, centro o establecimientos sanitario donde hayan tenido lugar los hechos objeto de su formulación.

2 Las sugerencias, quejas o reclamaciones y agradecimientos deberán ser formuladas por escrito, en el modelo normalizado que figura en el **Anexo 1**, o en cualquier otro formato y contendrán los datos que permitan la identificación del reclamante y domicilio a efecto de notificaciones, así como el objeto de la sugerencia, queja o reclamación.

Anexo 1

HOJA DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES O AGRADECIMIENTOS		
	Comunidad Autónoma de la Región de Murcia Consejería de Sanidad	Secretaría Autonómica de Atención al Ciudadano, Ordenación Sanitaria y Drogodependencias
		Sede Registra ENTRADA SALIDA
DATOS DEL INTERESADO		
APELLIDOS Y NOMBRE DEL INTERESADO/A O SU REPRESENTANTE LEGAL		DNI/NIE/PASAPORTE/NIF
APELLIDOS Y NOMBRE DEL PACIENTE O USUARIO AFECTADO (indicar, en su caso, la relación existente con el reclamante)		DNI/NIE/PASAPORTE/NIF
DOMICILIO (a efectos de notificaciones)		CÓDIGO POSTAL
LOCALIDAD Y PROVINCIA	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO
SUGERENCIA	RECLAMACIÓN	AGRADECIMIENTO
DATOS DEL CENTRO, SERVICIO O PROFESIONAL		
APELLIDOS Y NOMBRE (si fuera persona física), CENTRO, SERVICIO O ENTIDAD		
DOMICILIO, UBICACIÓN O CENTRO DEL QUE DEPENDE		
OTROS DATOS (si se conocieren: teléfono, dirección de correo electrónico, etc...)		
EXPONE:		
SOLICITA:		
..... a de de		
(Firma del interesado/a)		
DIRIGIDO A		

Los datos consignados en este documento serán tratados conforme a lo dispuesto en la L.O 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. BORM nº 208 de 14/12/1999





GUÍA SOBRE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y AGRADECIMIENTOS FORMULADAS POR LOS USUARIOS DE SERVICIOS SANITARIOS

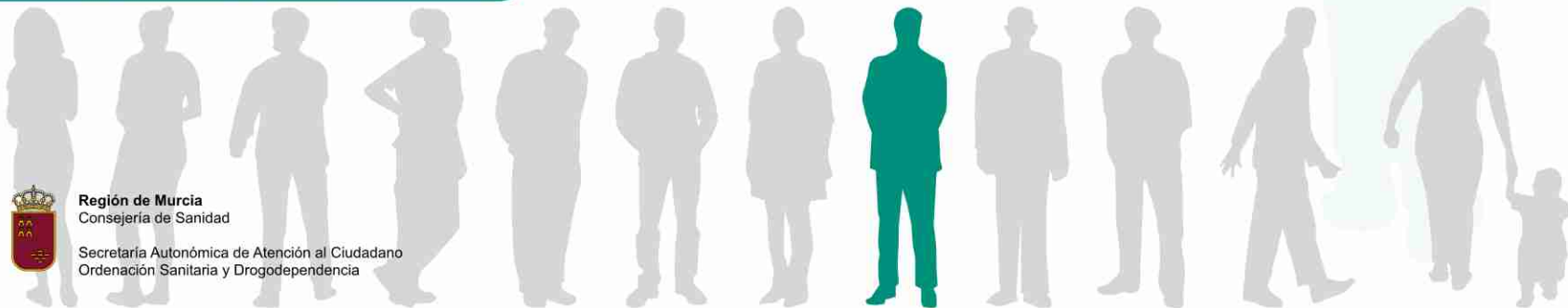
ORDEN DE 26 DE JULIO DE 2005, DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD, SOBRE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES, QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS.

Medios de presentación

- 1** Personalmente en cualquiera de los centros y establecimientos sanitarios o administrativos señalados en forma de presentación.
- 2** Mediante envío por correo del impreso normalizado o, en su defecto, del escrito en el que consten las sugerencias, quejas o reclamaciones y agradecimientos.
- 3** Mediante envío del impreso normalizado o, en su defecto, del escrito por fax.
- 4** Mediante envío por correo electrónico, a los buzones habilitados al efecto en la página web de la Consejería de Sanidad (www.murciasalud.es).

Plazos de resolución de las sugerencias, reclamaciones y agradecimientos

- 1** En el caso de que las sugerencias, quejas, reclamaciones o agradecimientos se presenten directamente en el centro asistencial al que se refiere, se resolverán en un plazo máximo de 30 días desde que fue interpuesta.



Región de Murcia
Consejería de Sanidad

Secretaría Autonómica de Atención al Ciudadano
Ordenación Sanitaria y Drogodependencia

ES, QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS SANITARIOS

AGRADECIMIENTOS FORMULADAS POR LOS USUARIOS DE SERVICIOS SANITARIOS (BORM 19/8/2005)

2 Si la sugerencia, queja, reclamación o agradecimiento se presentara en centro distinto del referido, el plazo de contestación será como máximo de 60 días desde que fue interpuesta.

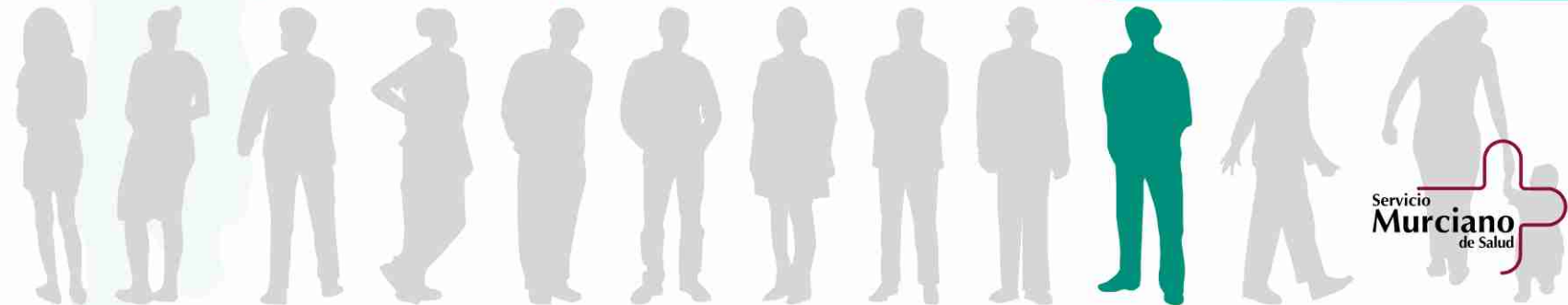
3 Si transcurridos dichos plazos no se ha notificado contestación al reclamante, éste podrá dirigirse a la Secretaría Autonómica de Atención al Ciudadano, Ordenación Sanitaria y Drogodependencias, con objeto de conocer la situación de su tramitación.

Confidencialidad

En todo caso, se preservará la identidad del ciudadano y la confidencialidad de los datos, en conformidad con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y 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.

Registro

En todos los casos, el personal procederá a su registro en la aplicación informática que se establezca, entregando copia de la declaración o escrito presentado al interesado si se hallare presente. Cuando se tratare de personas con dificultad para la escritura o expresión correcta de los hechos, éstos podrán solicitar al personal responsable que les transcriban su petición, en la forma más clara posible, al modelo señalado que se someterá a la firma del interesado.





GUÍA SOBRE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES, FORMULADAS POR LOS USUARIOS DE SERVICIOS SANI

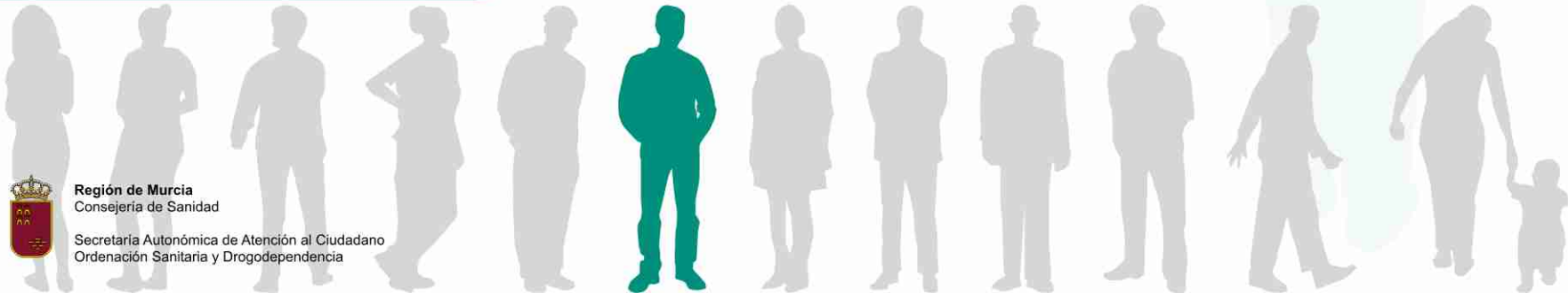
ORDEN DE 26 DE JULIO DE 2005. DE LA CONSEJERÍA DE SANIDAD. SOBRE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES, QUEJAS Y AGRADECIM

Ámbito de aplicación de las sugerencias, reclamaciones y agradecimientos

1 Se podrán presentar sugerencias, reclamaciones, quejas, y agradecimientos en relación a los servicios, centros o establecimientos sanitarios públicos o privados concertados existentes en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, así como respecto de las actuaciones de los profesionales, sanitarios o no, que presten sus servicios en aquéllos.

2 Las sugerencias, quejas y reclamaciones relativas al funcionamiento de los servicios administrativos no sanitarios, prestados por el resto de unidades, organismos o entidades vinculados o dependientes de la Consejería de Sanidad, y del Servicio Murciano de Salud, se regirán por lo previsto en el Decreto 28/1990, de 10 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de organización y funcionamiento de la Oficina de Servicio al Ciudadano.

3 Las reclamaciones relativas al alta médica de incapacidad temporal se tramitarán conforme a su regulación específica.



Región de Murcia
Consejería de Sanidad

Secretaría Autónoma de Atención al Ciudadano
Ordenación Sanitaria y Drogodependencia

QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS TARIOS

IENTOS FORMULADAS POR LOS USUARIOS DE SERVICIOS SANITARIOS (BORM 19/8/2005)

Modelo normalizado

1 Se aprueba el modelo normalizado de hoja de sugerencias, quejas o reclamaciones y agradecimientos en el ámbito sanitario público de la Comunidad Autónoma de Murcia. El impreso de hojas normalizadas, numeradas y autocopiativas, cuyo modelo se recoge en el **Anexo 1**, constará de un original y dos copias

2 El modelo normalizado de hoja de sugerencias, quejas o reclamaciones y agradecimientos estará a disposición de los usuarios en las unidades de información de la Consejería de Sanidad y del Servicio Murciano de Salud, y centros y establecimientos sanitarios dependientes de éste, así como en los centros y establecimientos privados concertados, donde existirán carteles informativos que indicarán a los usuarios la existencia de dichas hojas.

En las sugerencias, quejas o reclamaciones y agradecimientos, presentadas en escrito o formato distinto al impreso normalizado deberán figurar los siguientes datos:

- Servicio, centro o establecimiento al que se dirige.
- Nombre, apellidos y domicilio del interesado, e identificación del medio y lugar preferente a efectos de notificaciones.
- Hechos, razones y petición, si procede, en que se concrete la sugerencia, queja, reclamación o agradecimiento.
- Lugar y fecha en que se formula el escrito.
- Firma del solicitante.



