

# 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, QUEJAS Y **AGRADECIMIENTOS**

FORMULADAS POR LOS USUARIOS DE SERVICIOS SANITARIOS

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 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 establecimiento 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

**HOJA DE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES O AGRADECIMIENTOS**

Comunidad Autónoma de la Región de Murcia  
 Instituto Autonómico de Atención al Ciudadano, Colegios Sanitarios y Dependencias

San Felipe

APPELLIDOS Y NOMBRE DEL INTERESADO O SU REPRESENTANTE LEGAL		ENTRADA	SALIDA
APPELLIDOS Y NOMBRE DEL PACIENTE O USUARIO DECTARADO (cuando sea el caso, la relación existente con el reclamante)		DNI/NIE/PASAPORTE/ENL	
DIRECCIÓN (la relación de sus domicilios)		DNI/NIE/PASAPORTE/ENL	
LOCALIDAD Y PROVINCIA		CÓDIGO POSTAL	
TELÉFONO		CORREO ELECTRÓNICO	
SUGERENCIA		RECLAMACIÓN	
AGRADECIMIENTO			
DATOS DEL CENTRO, SERVICIO O PROFESIONAL			
APPELLIDOS Y NOMBRE (o sus apellidos) DEL CENTRO, SERVICIO O PROFESIONAL			
DOMICILIO, UBICACIÓN DENTRO DEL CENTRO, DEPENDENCIA			
OTROS DATOS (si la dirección recibida de correo electrónico, etc.)			
EXPOSICIÓN			
SOLICITA:			
a _____ de _____ de _____ de _____			
(Firma del interesado o)			
DIRIGIDO A			
<small>Este documento es una reproducción de un documento original depositado en el Archivo de la Región de Murcia, la provincia de Murcia.        La versión original se encuentra en el Archivo de la Región de Murcia, la provincia de Murcia.</small>			



# GUÍA SOBRE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES, QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS

FORMULADAS POR LOS USUARIOS DE SERVICIOS SANITARIOS

## 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](http://www.murciasalud.es))



## Plazos de resolución de las sugerencias, reclamaciones y agradecimientos

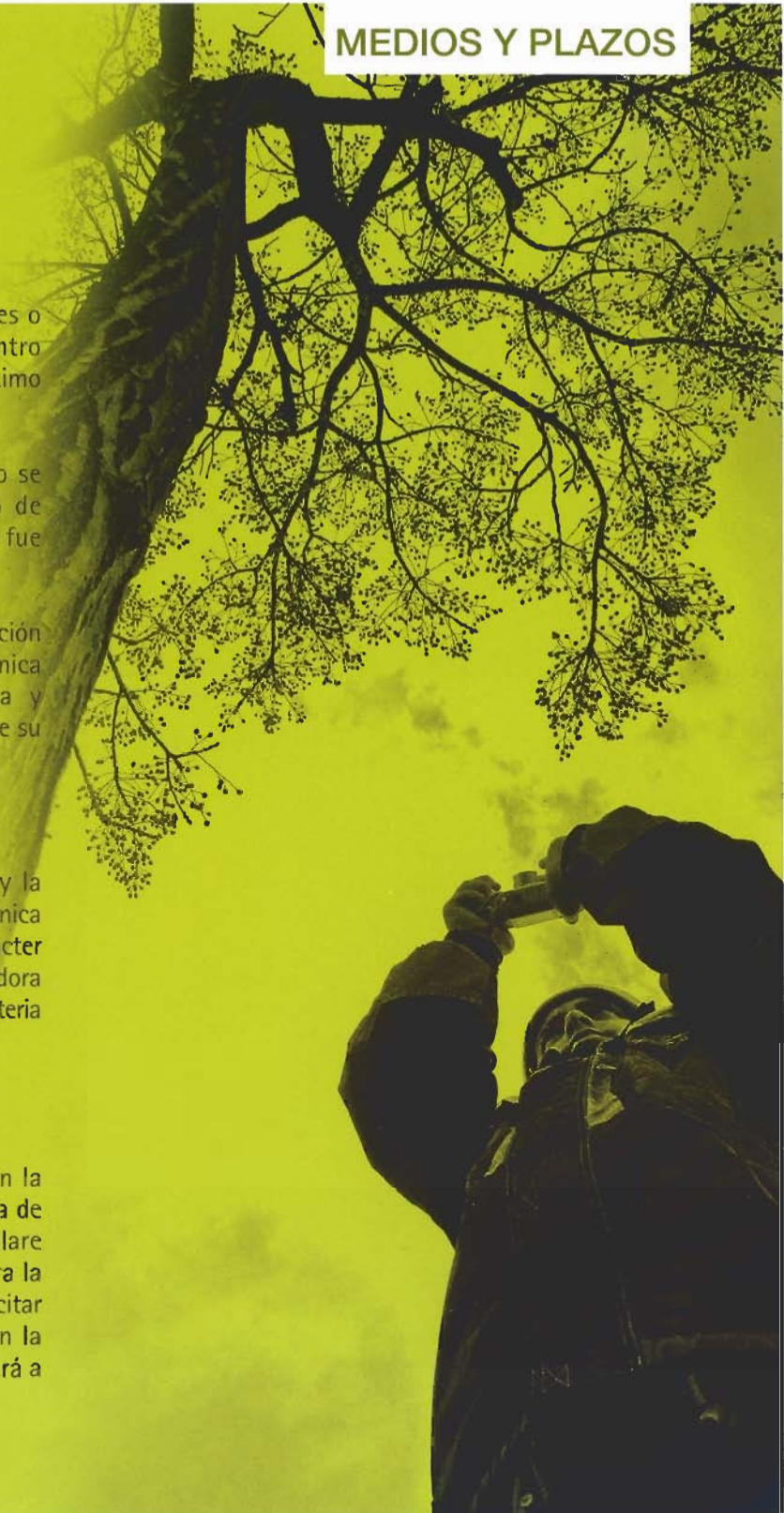
- 1 En el caso de que las sugerencias, quejas, reclamaciones o agradecimientos se presenten directamente en el centro asistencial al que se refiere, se resolverán en un plazo máximo de 30 días desde que fue interpuesta.
- 2 Si la sugerencia, queja, reclamación o agradecimiento se presentara en centro 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 tratase 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.



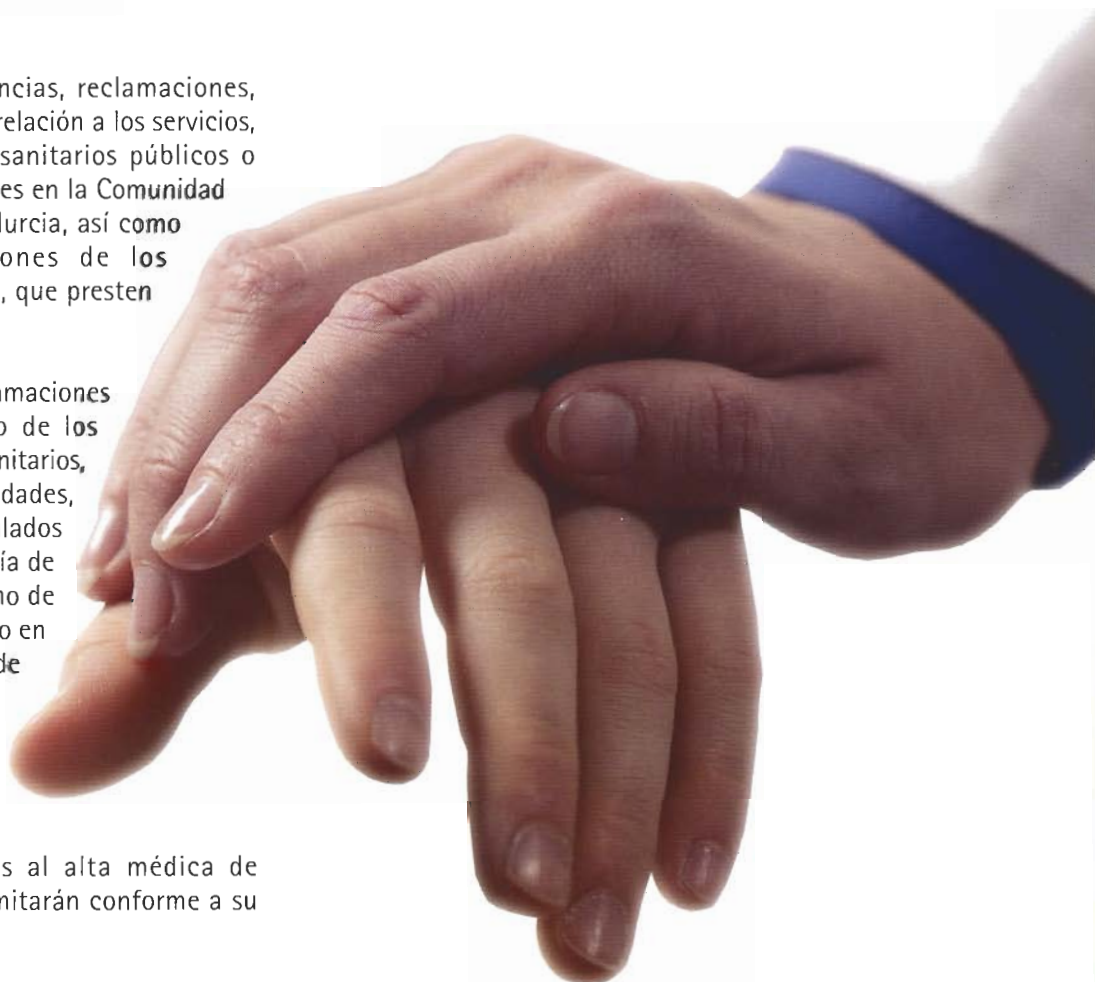


# GUÍA SOBRE SUGERENCIAS, RECLAMACIONES, QUEJAS Y AGRADECIMIENTOS

FORMULADAS POR LOS USUARIOS DE SERVICIOS SANITARIOS

## 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 el 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.



## 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:

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



