

# CAPTACION DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

**Procedimiento operativo estandarizado de  
GESTIÓN DE CAPTACIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES**

POE\_HUT \_AP\_0014\_V1

Fecha entrada en vigor: 2022

<b>FECHA</b>	<b>REALIZADO:</b>	<b>REVISADO:</b>	<b>APROBADO:</b>
<b>NOMBRE</b>	EVA M. <sup>a</sup> LÓPEZ RODRÍGUEZ	EMILIA MEDINA ESTÉVEZ	MARIA DEL MAR BERENGUEL IBÁÑEZ
<b>CARGO</b>	ADMINISTRATIVO	RESPONSABLE DE CALIDAD	DIRECTORA UGC DE ANATOMÍA PATOLÓGICA
<b>FIRMA</b>			
<b>Responsable de revisión</b>			<b>Fecha de revisión</b>
<b>Lugar de archivo</b> INDALO ANATOMÍA			<b>Responsable custodia</b>  RESPONSABLE DE CALIDAD

## **1. INTRODUCCIÓN**

Las reclamaciones y sugerencias que presentan los usuarios atendidos en la UGC de Anatomía Patológica son una fuente importante de información para mejorar la calidad de la atención. También las personas usuarias pueden presentar agradecimientos sobre los servicios recibidos.

## **2. OBJETO**

Conocer las inquietudes de los usuarios con respecto a los servicios prestados en la Unidad.

## **3. ALCANCE**

A todo usuario de la UGC de Anatomía Patológica.

## **4. EQUIPAMIENTO NECESARIO**

Acceso al programa RESUELVE

## **5. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO**

El usuario de la Unidad de Anatomía Patológica que desee realizar una reclamación se dirigirá al servicio de reclamaciones del HUT y rellenará el formulario que le entregarán en dicha unidad.

También puede realizarla a través de la página WEB que posee el Servicio Andaluz de Salud.

## **6. PRESENTACION EN LOS CENTROS SANITARIOS**

Los profesionales de dicha unidad ofrecen atención, información y facilitan a las personas que así lo soliciten, una hoja del libro.

Cada hoja del libro consta de un ejemplar original y tres copias autocopiables. El formulario está configurado para que sea la persona interesada la que redacte el escrito. No obstante, se puede hacer en nombre de otra persona que es la titular de la historia de salud, identificando a esta en el texto de la reclamación. En este caso, y en cumplimiento de la ley de protección de datos, es necesario que quien presenta la reclamación acredite su representación voluntaria o legal,



- Es importante firmar la hoja antes de entregarla y en caso de presentar un escrito, firmar el escrito. Se recomienda también, que la revise en su totalidad, especialmente, la parte correspondiente a sus datos identificativos y de localización.
- Es posible que, para comprobar algún dato, le soliciten la presentación de algún documento identificativo o de cobertura sanitaria.
- El profesional que recibe la hoja comprobará que se encuentra correctamente cumplimentada, en cuyo caso, estampará el sello del centro, la fecha y su firma en todas las copias. Por último, entregará el ejemplar correspondiente a la persona interesada y, si la/s hubiera, fotocopia de la/s hoja/s complementaria/s.

## 7. PRESENTACION A TRAVÉS DE INTERNET



SERVICIO ANDALUZ DE SALUD  
Consejería de Salud y Familias

Unión Europea ClicSalud+

■ El SAS ■ Ciudadanía ■ Profesionales ■ Proveedores

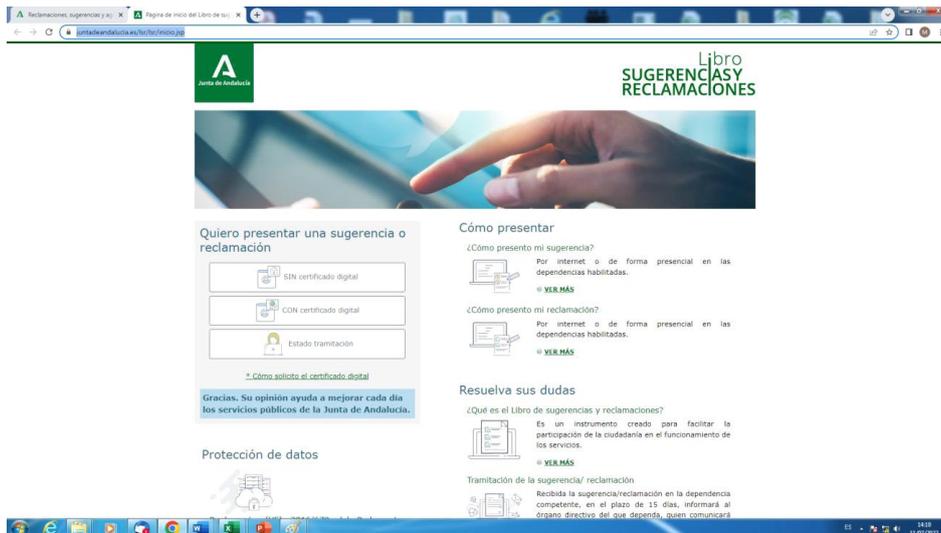
Texto a buscar

Inicio > Ciudadanía > Reclamaciones, sugerencias y agradecimientos

### Reclamaciones, sugerencias y agradecimientos

Las reclamaciones y sugerencias que presentan las personas atendidas en centros del Servicio Andaluz de Salud son una fuente importante de información para mejorar la calidad de la atención. También las personas usuarias pueden presentar agradecimientos sobre los servicios recibidos.

<https://www.juntadeandalucia.es/lsr/lsr/inicio.jsp>.



Si dispone de certificado digital, la sugerencia o reclamación se firma y presenta de forma electrónica y si no dispone de certificado digital, será necesario imprimir en papel todas las hojas de la sugerencia o reclamación, firmarlas y presentarlas en un registro general, donde una vez sellada, le entregarán una copia.

En un plazo de 10 días se realizará el análisis y las causas que han originado la reclamación ofreciendo una respuesta y medidas de mejora para esa situación a través de la aplicación RESUELVE.

## 8. ACCEDER AL PROGRAMA RESUELVE

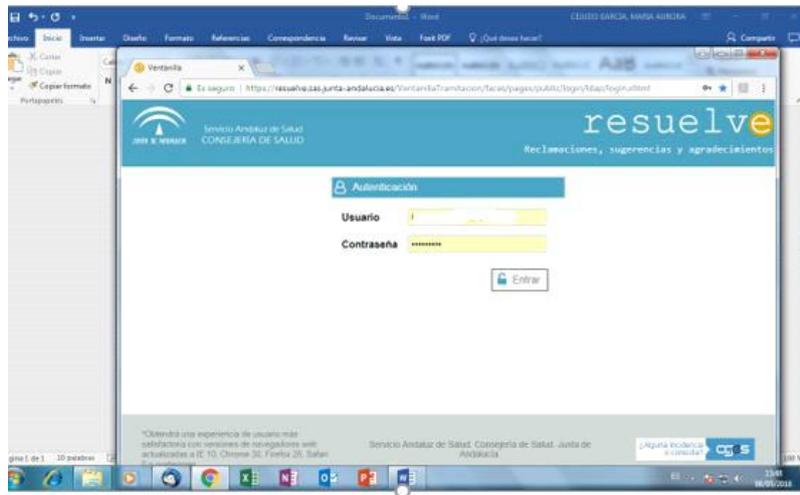
- PICAR EN GOOGLE CHROME.



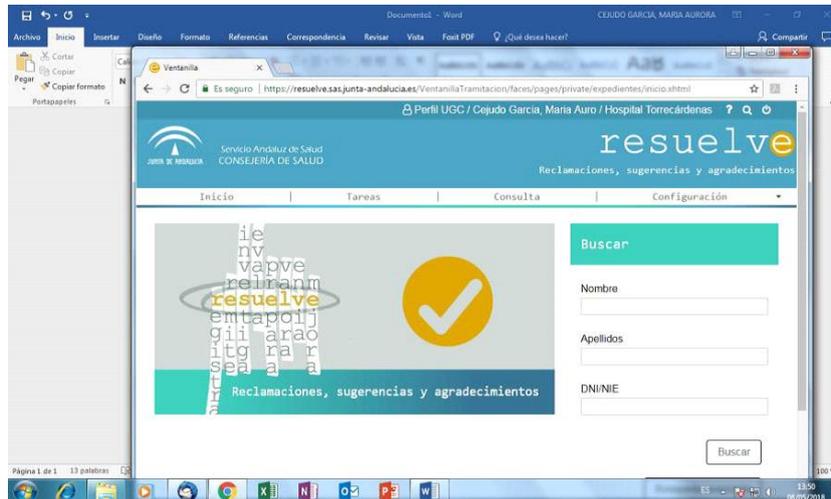
- PONER LA DIRECCION DEL PROGRAMA

RESUELVE  
<https://resuelve.sas.junta-andalucia.es/VentanillaTramitacion/faces/pages/public/login/ldap/login.xhtml>

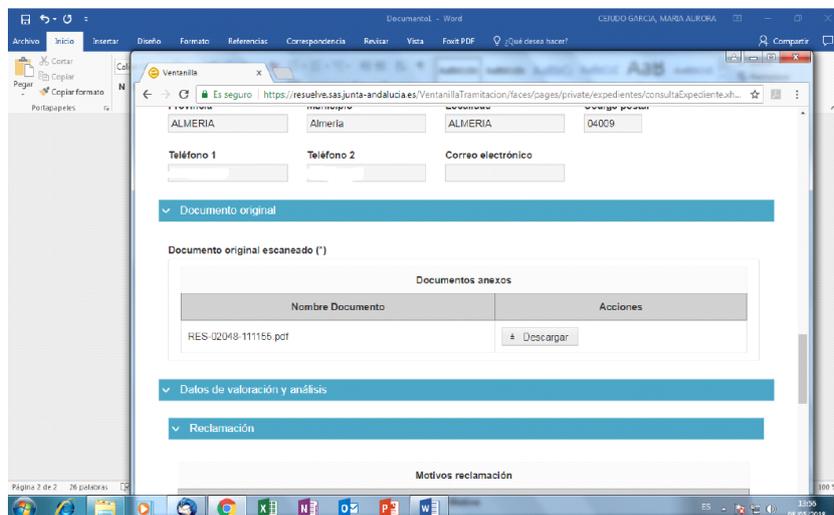
➤ COMPLETAR LOS CAMPOS DE USUARIO Y CONTRASEÑA



➤ PONER LOS DATOS Y PICAR EN BUSCAR



➤ DESPUÉS PICAR EN TAREAS Y PICAR EN DETALLES



➤ **DESCARGAR LA RECLAMACIÓN Y PROCEDER A SU CONTESTACIÓN**

La unidad dispone de un buzón de sugerencias para que los usuarios puedan dejar las encuestas que se les facilita y cualquier sugerencia que consideren oportuno.



Se realizan análisis periódicos de las sugerencias y reclamaciones para implementar mejoras.

**9. BIBLIOGRAFÍA//DOCUMENTOS  
ENLACES DE INTERÉS**

**CONSULTADOS//**

<https://web.sas.junta-andalucia.es/servicioandaluzdesalud/ciudadania/reclamaciones-sugerencias-y-agradecimientos>

## 10. MODIFICACIONES

FECHA	MODIFICACIÓN INTRODUCIDA	REVISADO POR	APROBADO POR

**OBSERVACIONES**