

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

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

según proceda, de la persona titular de la Historia Clínica que se va a investigar.

Para realizar la reclamación en nombre de otra persona y ejercer la representación de la misma, es necesario cumplimentar el **"Formulario de otorgamiento de la representación)"** y adjuntar la documentación que, según cada caso, se requiera.

Junta de Andalucía
Consejería de Salud y Familias
SERVICIO AL CIUDADANO

ORGANISMO DE REPRESENTACIÓN

1. DATOS DEL PACIENTE
Nombre y apellidos: _____ Nº Doc. Identificación: _____

2. DATOS DE LA PERSONA REPRESENTANTE
Nombre y apellidos: _____ Nº Doc. Identificación: _____
Relación entre representante y paciente:
 Conyugado/a Hija Padre/madre Otro (especificar): _____

3. DATOS E EFECTOS DE NOTIFICACIÓN
Domicilio: _____
Calle: _____ Población: _____
Código Postal: _____ Correo electrónico: _____
Teléfono de contacto: _____
Con datos correspondientes a: Paciente Representante

4. LUGAR, FECHA Y FIRMA
Con la firma del presente escrito, el REPRESENTANTE y REPRESENTACIÓN ACEPTAN LA REPRESENTACIÓN OTORGADA y declaran que los datos que se aportan en este formulario son ciertos, así como la documentación que se adjunta, acreditando la legitimidad necesaria de acción o facultad en el caso de dolo.

En _____ de _____ de _____
LA PERSONA REPRESENTADA LA PERSONA REPRESENTANTE

Firma: _____ Firma: _____

5. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR (*)
 Fotocopia de DNI/INE a pasado por el lugar de paciente Fotocopia de DNI/INE a pasado por el lugar de representante
 Fotocopia de certificado de defunción (si procede) Fotocopia de la documentación que acredite la representación
 Fotocopia del documento judicial de emancipación (en caso de haber sido otorgado)
 Fotocopia de la Sentencia Judicial de otorgamiento de la representación (si procede)
 Fotocopia de escritura con poderes, otorgada legalmente en cualquier otro tribunal que acredite la representación
 Fotocopia de la Sentencia Judicial actualizada que resuelva la nulidad del consentimiento en todos los hechos acordados.
 Declaración jurada de que no existe inhabilitación de producción de efectos DNI Documentación

INSTRUCCIONES PARA CUMPLIMENTAR LA SOLICITUD
Todas las actuaciones deberán ser realizadas con fines exclusivamente que facilite la gestión de los datos.

INSTRUCCIONES GENERALES
La no aparición de alguno de los datos que se especifican en esta ficha, significará la suspensión temporal del expediente en tanto no sea subsanado (DNI/INE habida, por ejemplo, los habilitados por el CIUDADANO o el representante) (Artículo 20 de la Ley 30/2007 de Acceso a la Información Administrativa y Ley 39/2010 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

DATOS IMPRESCINDIBLES
1. DATOS DEL PACIENTE
- Nombre y apellidos (incluido el número de historia clínica)
- Documento Nacional de Identidad (Número de Identificación de Extranjeros o Número de Pasaporte en vigor (Número de DNI/INE (pasaporte o número de carné) o, en su defecto, el NIE/NIEA).

2. DATOS DEL REPRESENTANTE
- Nombre y apellidos (incluido el número de historia clínica)
- Documento Nacional de Identidad (Número de Identificación de Extranjeros o Número de Pasaporte en vigor (Número de DNI/INE (pasaporte o número de carné))
- Descripción clara y precisa de la relación de parentesco que justifique la representación. En caso de fallecimiento del paciente, indicar también el certificado defuntario).

3. DATOS E EFECTOS DE NOTIFICACIÓN
- Domicilio
- Localidad
- Provincia
- Código Postal
- Correo electrónico
- Teléfono de contacto
- Los datos correspondientes (en función de que el domicilio sea del paciente o del representante).

4. SOLUCIÓN
- Cumplimiento del lugar y la fecha
- Es imprescindible firmar del paciente y del representante.

5. DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR
- La documentación necesaria para ser incluida en el formulario.

NOTA IMPORTANTE
El otorgamiento de la representación en el presente formulario es un acto de carácter voluntario y de exclusiva responsabilidad del interesado. No se garantiza la validez de la representación otorgada en este formulario. El otorgamiento de la representación en este formulario no implica la renuncia a la acción de nulidad de la representación otorgada en otro momento. El otorgamiento de la representación en este formulario no implica la renuncia a la acción de nulidad de la representación otorgada en otro momento. El otorgamiento de la representación en este formulario no implica la renuncia a la acción de nulidad de la representación otorgada en otro momento.

Es importante saber que:

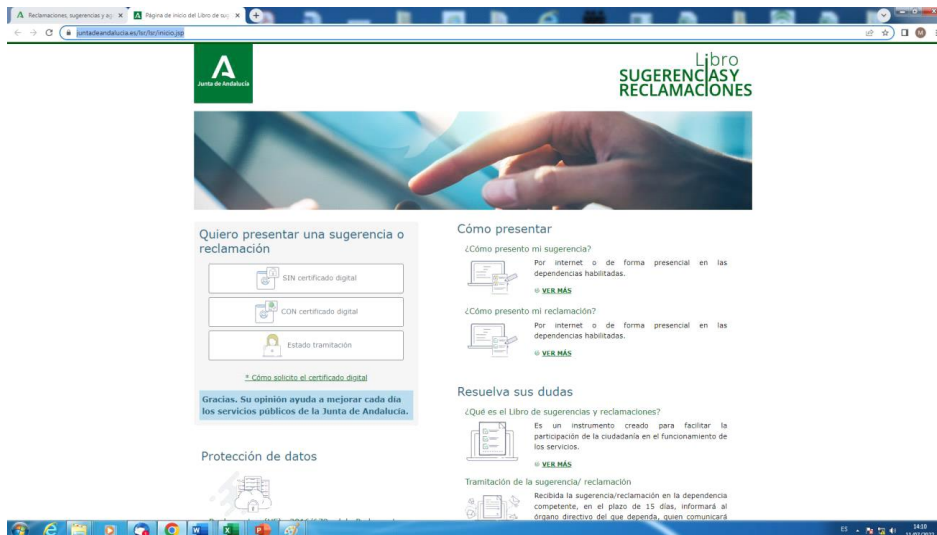
- Cada hoja del libro para presentar una reclamación, sugerencia y/o agradecimiento se corresponde con una numeración diferente. Por lo tanto, no se debe escribir en otra hoja del libro como continuación de una hoja anterior. Si se precisa más espacio para escribir del que dispone la hoja, profesionales del centro le proporcionarán tantos folios en blanco como sea necesario que se graparán a la hoja del libro.
- Es posible redactar un escrito en su domicilio y presentarlo en cualquier registro general. También puede entregar el escrito y anexarlo a una hoja del libro de reclamaciones y sugerencias, en la que deberá cumplimentar sus datos identificativos y en el apartado "texto de reclamación" se debe especificar: "se adjunta en hoja/s complementaria/s". A su entrega, se la/s grapará/h a la hoja del libro.

- 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

The screenshot shows the top navigation bar of the website. On the left is the logo of the Servicio Andaluz de Salud (SAS) with the text 'SERVICIO ANDALUZ DE SALUD' and 'Consejería de Salud y Familias'. On the right are the logos for 'Unión Europea' and 'ClicSalud+'. Below the navigation bar are four tabs: 'El SAS', 'Ciudadanía', 'Profesionales', and 'Proveedores'. A search bar is located below the tabs with the placeholder text 'Texto a buscar' and a magnifying glass icon. Below the search bar is a breadcrumb trail: 'Inicio > Ciudadanía > Reclamaciones, sugerencias y agradecimientos'. There are also social media icons for Facebook and Twitter. The main heading is 'Reclamaciones, sugerencias y agradecimientos'. Below the heading is a text block: '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.' To the right of the text is an icon of a document with a pen and a signature.

<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

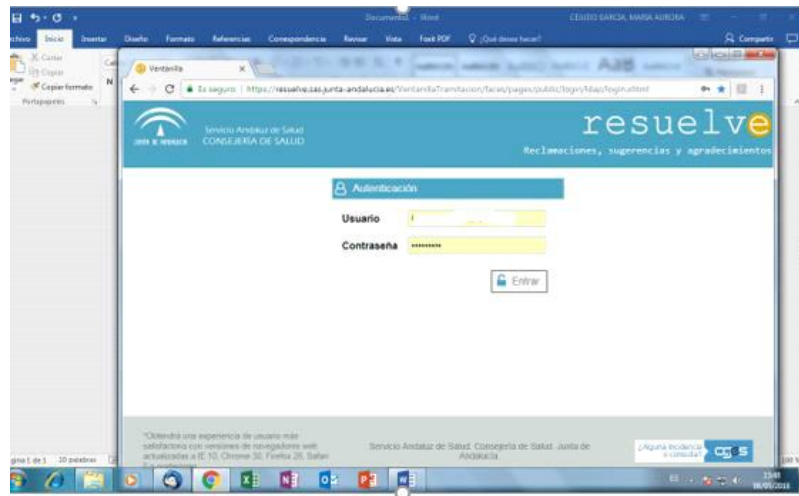
- PICAR EN GOOGLE CHROME.



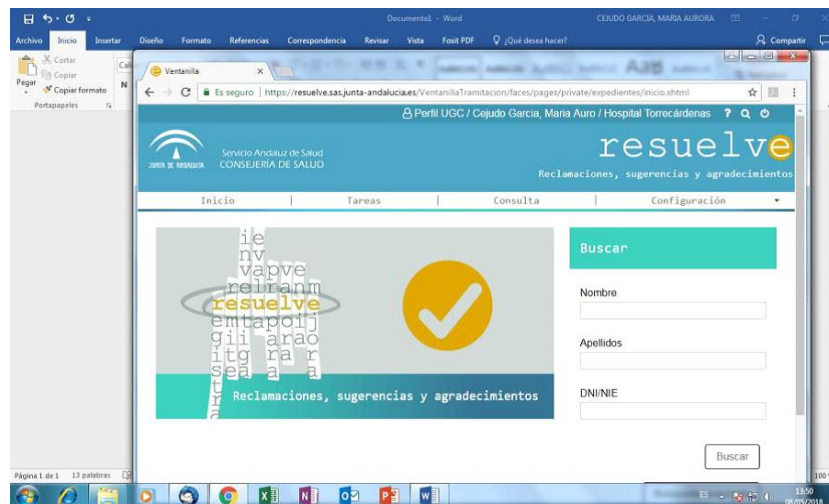
- PONER LA DIRECCION DEL PROGRAMA

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

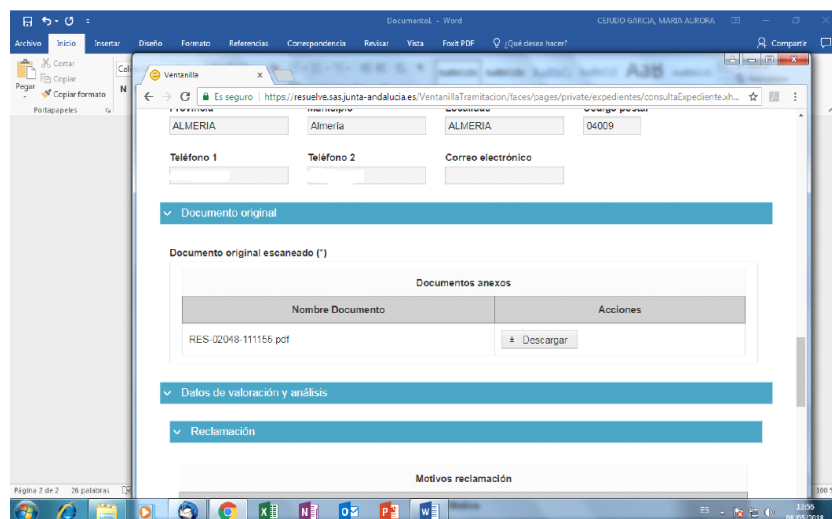
➤ COMPLETAR LOS CAMPOS DE USUARIO Y CONTRASEÑA



➤ 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