



GOBIERNO
de
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE SANIDAD

Dirección General de Ordenación
Inspección y Atención Sanitaria

INSTRUCCIÓN Nº 01/2008

FECHA: 1-12-2008

DESTINATARIOS: CENTROS, SERVICIOS Y ESTABLECIMIENTOS DEL SISTEMA AUTONÓMICO DE SALUD.

ASUNTO: ORDENACIÓN DEL SISTEMA DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS RELATIVAS AL ÁMBITO DEL SISTEMA AUTONÓMICO DE SALUD DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANTABRIA

EL DIRECTOR GENERAL DE ORDENACIÓN,
INSPECCIÓN Y ASISTENCIA SANITARIA



[Firma manuscrita]
Fernando Villoria Díez



**GOBIERNO
de
CANTABRIA**

CONSEJERÍA DE SANIDAD

**Dirección General de Ordenación
Inspección y Atención Sanitaria**

INDICE

0 – INSTRUCCIÓN

1 – CONCEPTOS

- 1.1 – Sistema Autonómico de Salud
- 1.2 – Reclamación o queja
- 1.3 – Sugerencia
- 1.4.- Reclamaciones y sugerencias anónimas

2 – CARACTERISTICAS DE LA TRAMITACION

- 2.1 – Principios
- 2.2 – Legitimación
- 2.3 – Hojas de reclamaciones y sugerencias

3 – RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS EN LOS CENTROS, SERVICIOS Y ESTABLECIMIENTOS PUBLICOS Y CONCERTADOS

- 3.1 – Presentación de las reclamaciones y sugerencias
- 3.2 – Remisión al centro objeto de la reclamación
- 3.3 – Tramitación de las reclamaciones y sugerencias
 - 3.3.a – Acuse de recibo
 - 3.3.b – Contestaciones
 - 3.3.c – Plazos
 - 3.3.d – Centros y Servicios responsables
- 3.4 – Incorporación de datos
- 3.5 – Reclamaciones y sugerencias anónimas

4 – SEGUIMIENTO Y ADOPCION DE MEDIDAS

- 4.1 – Contenido de la contestación
- 4.2 – Revisiones semestrales

5 – RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS EN LOS CENTROS, SERVICIOS Y ESTABLECIMIENTOS PRIVADOS

- 5.1 – Presentación de las reclamaciones y sugerencias
- 5.2 – Tramitación

6 -- MODELO GENERAL DE HOJA DE RECLAMACION O SUGERENCIAS

- 6.1 – Anverso
- 6.2 - Reverso

INTRODUCCIÓN

La presente Instrucción tiene por objeto desarrollar el procedimiento de tramitación de las reclamaciones y sugerencias relativas a los centros, servicios y establecimientos sanitarios del Sistema Autonómico de Salud, así como regular la gestión y el análisis de la información derivada de las mismas.

La puesta en funcionamiento de esta Instrucción viene dispuesta, entre otras, en las siguientes normativas:

- *Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad* que, en su artículo 10.14 establece el derecho de la ciudadanía a plantear sugerencias y reclamaciones en el ámbito general de la Sanidad.
- *Ley 7/2002, de 10 de diciembre, de Ordenación Sanitaria de Cantabria* que, en su artículo 26.3.d, recoge el derecho de los ciudadanos de Cantabria a plantear Sugerencias y reclamaciones ante la Administración Sanitaria de la Comunidad Autónoma.
- Además, el *Decreto 11/1996, de 5 de marzo*, de la Diputación General de Cantabria, ya regula el ejercicio del derecho de reclamación de los ciudadanos, por el funcionamiento de la Administración y establece los principios generales del procedimiento a este fin.

El sistema de reclamaciones y sugerencias, además, hace referencia a la necesidad que nuestra administración sanitaria tiene de comunicarse con los ciudadanos y de recibir la expresión de los mismos en un tema tan sensible como su salud y su derecho a la misma, manifestado a través de éste y otros cauces de comunicación, sus inquietudes y quejas, cuando el tratamiento recibido no haya sido el esperado.

Este sistema debe proporcionar a la administración sanitaria pautas para la corrección y mejora de los servicios que se ofrecen a la ciudadanía. La utilización de esta información es francamente representativa y esclarecedora de una realidad que sólo se deja entrever a través de estas manifestaciones y es, a su vez, representativa de otras muchas personas que pudieran haber padecido problemas similares y que, por la cultura al uso y otras circunstancias, no han hecho llegar su voz a la administración sanitaria.

Es preciso tener en cuenta que las reclamaciones no se constituyen como un elemento malévolo que dañe al sistema sanitario ni el reclamante se convierte en enemigo de tal sistema. Las reclamaciones son, más bien, una oportunidad de mejora y el reclamante un aliado para la mejora continua de la Sanidad.

Tanto las reclamaciones como las sugerencias reflejan el interés de los ciudadanos en la mejora de los servicios y son también un importante instrumento de participación. Para la Dirección de nuestros establecimientos, centros y servicios sanitarios son, en suma, una oportunidad para cambiar y mejorar la Organización, en suma, para aumentar la satisfacción de los pacientes o usuarios en general.

El Servicio de Atención al Usuario de la Dirección General de Ordenación, Inspección y Atención Sanitaria recoge toda la información que a estos efectos se genera en la administración sanitaria y efectúa el análisis pertinente de la misma que le lleve a establecer y proponer pautas de cambio y mejora en los aspectos que sean necesarios, haciendo un seguimiento de las cambios. Todo esto, en aras de conseguir la satisfacción de los ciudadanos usuarios de los servicios sanitarios de Cantabria.

1.- CONCEPTOS

1.1.- Sistema Autonómico de Salud

Definido en el preámbulo de la Ley de Ordenación Sanitaria de Cantabria, 7/2002 de 10 de diciembre, como *"el conjunto de centros, servicios y establecimientos sanitarios existentes en Cantabria, cualesquiera que sea su titularidad y dependencia"*.

1.2.- Reclamación o queja

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

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.

1.3.- Sugerencia

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 de los servicios sanitarios, del funcionamiento, organización y estructura de 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 y servicios y 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.

1.4.- Reclamaciones y sugerencias anónimas.

Las reclamaciones y sugerencias presentadas de forma anónima, que por su carácter no han de ser contestadas, deberán ser trasladadas a los centros, servicios y establecimientos que corresponda, para su análisis y adopción de las medidas correctoras que procedan, así como para la incorporación de datos al Servicio de Atención al Usuario de la Consejería de Sanidad. Cualquier reclamación presentada de forma anónima tendrá la consideración de sugerencia.

2.- CARACTERÍSTICAS DE LA TRAMITACIÓN

2.1.- Principios

En la tramitación de las reclamaciones y sugerencias se actuará teniendo en cuenta los siguientes postulados:

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 personas 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.

Contra la contestación de las reclamaciones o sugerencias no se admitirá recurso alguno, sin perjuicio de la posibilidad de reproducirlas ante otras instancias.

2.2.- Legitimación

Podrán presentar reclamaciones y sugerencias, personalmente o a través de representante, todas las personas con capacidad de obrar, así como los representantes de aquellas personas que no estén en posesión de tal capacidad.

2.3.- Hojas de reclamaciones y sugerencias.

Todos los centros, servicios y establecimientos sanitarios públicos y privados, ubicados en el territorio de Cantabria deberán disponer de hojas de reclamaciones y sugerencias, según el modelo normalizado que se establece como anexo en la presente Instrucción.

Para presentar la reclamación o sugerencia, el usuario podrá solicitar la entrega de un modelo normalizado a la unidad o persona responsable a tal efecto del centro, servicio o establecimiento sanitario, público o privado. Dicha entrega será obligatoria.

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 o cuando así lo soliciten. En este caso, una vez transcrita la reclamación o sugerencia, será leída al usuario y presentada para su firma.

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

Además, los centros, servicios y establecimientos del Sistema Autonómico de Salud de Cantabria dispondrán de buzones que faciliten a los usuarios la presentación de 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.

3.- RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS EN LOS CENTROS, SERVICIOS Y ESTABLECIMIENTOS PÚBLICOS Y CONCERTADOS

3.1.- Presentación de las reclamaciones y sugerencias

Las reclamaciones y sugerencias referidas a los centros, servicios y establecimientos públicos y concertados por el Servicio Cántabro de Salud, deberán ser formuladas por escrito, a través de las hojas de reclamaciones y sugerencias o en modelo no normalizado, que deberá contener los datos que permitan la identificación de quien reclama o sugiere, salvo que se presenten de forma anónima.

Las reclamaciones y sugerencias deberán dirigirse al centro, servicio o establecimiento en el que se produjo la incidencia.

Podrán presentarse también en los correspondientes Servicios de Atención al Usuario, Servicios de Admisión u otros órganos con funciones análogas en dichos centros, o en cualquiera de los lugares y formas 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 y en el artículo 62 de la Ley 2/1997, de 28 de abril, de Régimen Jurídico del Gobierno y de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria, desarrollada por los artículos 2 y 3 del Decreto 140/1999, de 16 de diciembre, por el que se regula el Registro de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria.

3.2.- Remisión al centro objeto de la reclamación.

Cuando la reclamación o sugerencia se dirija a un centro, servicio o establecimiento distinto al que la originó, una copia será trasladada, de forma inmediata, al centro al que se refiera, debiendo éste último dejar constancia de la fecha en que ha recibido la reclamación o sugerencia, a efectos del cómputo del plazo para contestar. Dicho cómputo se iniciará a partir del día siguiente al de la entrada de la misma en este último centro.

Las reclamaciones y sugerencias referidas a actividades concertadas por el Servicio Cántabro de Salud con centros, servicios o establecimientos de carácter privado serán remitidas por éstos, en el mismo día de su recepción, a la Gerencia del propio Servicio Cántabro de Salud

3.3.- Tramitación de las reclamaciones y sugerencias.

3.3.a.- Acuse de recibo

Como primera acción, cualquier instancia receptora de una reclamación o una sugerencia, dará acuse de recibo a la persona interesada remitente de la misma, indicándole el proceso que seguirá tal sugerencia o reclamación y, en su caso, la nueva instancia a la que será remitida para su tramitación.

3.3.b.- Contestaciones

Atención Primaria: Cuando las reclamaciones o sugerencias se refieran al ámbito de la Atención Primaria, el centro receptor de la reclamación, si no fuera la propia Gerencia, dará traslado de la misma al titular de la Gerencia de Atención Primaria que corresponda, quien, una vez realizadas las actuaciones o solicitados los informes que estime oportunos, dará contestación al reclamante o proponente, trasladando copia de la misma al Coordinador del Equipo de Atención Primaria implicado.

Atención Especializada: Cuando las reclamaciones o sugerencias se refieran al ámbito de la Atención Especializada, el Servicio de Atención al Usuario de la misma recabará los informes oportunos al responsable del Servicio o Unidad objeto de la reclamación. El titular del Centro o Servicio de Atención Especializada de que se trate, a la vista de la documentación que se le eleve y previa realización, si lo estima oportuno, de nuevas actuaciones, dará contestación al reclamante o proponente. Una copia de la misma se enviará a las personas o servicios implicados.

Contestaciones desde las Gerencias: Las reclamaciones y sugerencias que, conforme a la presente Instrucción, deban resolverse por los Gerentes de Atención Primaria, el Gerente del 061, el Director Gerente del Servicio Cántabro de Salud u otros órganos unipersonales responsables de la gestión de los centros, servicios o establecimientos o el propio Director General de Ordenación, Inspección y Atención Sanitaria, serán trasladadas por el órgano receptor a los titulares de las Gerencias con el fin de que elaboren y comuniquen la contestación procedente al reclamante o proponente.

3.3.c.- Plazos

Plazo general: El plazo para comunicar a los usuarios la contestación de las reclamaciones y sugerencias no podrá superar los treinta días naturales contados a partir del siguiente a la recepción de las mismas en el centro objeto de la reclamación, teniendo especialmente en cuenta que no debe agotarse este plazo innecesariamente.

Plazos a nivel interno: El plazo para contestar por parte de los centros, servicios y establecimientos sanitarios afectados a petición de información acerca de una reclamación o sugerencia por parte de un órgano directivo no será superior a quince días naturales.

Incumplimiento de los plazos: Si por causa bien justificada, los plazos anteriormente descritos debieran ser superados, se dará cuenta fehaciente, por escrito al órgano interesado, señalando el plazo de días necesario para remitir la información solicitada y también al ciudadano reclamante.

3.3.d.- Centros y Servicios responsables

Serán responsables de la contestación de las reclamaciones y sugerencias los órganos siguientes:

a.- La Gerencia del Servicio Cántabro de Salud, cuando las reclamaciones o sugerencias se refieran a su ámbito de competencias o impliquen la continuidad asistencial entre niveles y/o afecten a ambos conjuntamente.

b.- Las Gerencias de Atención Especializada, cuando las reclamaciones o sugerencias se refieran a su ámbito de competencias.

c.- Las Gerencias de Atención Primaria, cuando las reclamaciones o sugerencias se refieran a su ámbito de competencias.

d.- La Gerencia del 061, cuando las reclamaciones o sugerencias se refieran a su ámbito competencial.

e.- La Dirección General de Ordenación, Inspección y Asistencia Sanitaria, a través del Servicio de Atención al Usuario, cuando las reclamaciones o sugerencias se refieran a los programas especiales a ella encomendados. También corresponderá su tramitación cuando se trate de una reclamación que reproduce otra anterior presentada en el ámbito del Servicio Cántabro de Salud y desde éste organismo no se haya contestado o habiéndolo hecho, el usuario estimase que la respuesta fuese inadecuada.

3.4.- Incorporación de datos.

La información relativa a todas las reclamaciones y sugerencias, cualquiera que sea el medio por el que se han recibido, será enviada al Servicio de Atención al Usuario de la Consejería de Sanidad un mes después del vencimiento de los dos semestres naturales, es decir, los días 1 de agosto y 1 de febrero de cada año. El envío se efectuará, a ser posible, por medios telemáticos y, si no se tuviese esta posibilidad, mediante fotocopias del texto de la reclamación y del de su contestación.

3.5.- Custodia de documentos

Tanto los escritos de reclamaciones como sus contestaciones y el resto de información que constituye cada expediente deberán ser custodiados, por cada centro gestor de la mismas durante un periodo mínimo de cinco años.

4.- SEGUIMIENTO Y ADOPCIÓN DE MEDIDAS

4.1- Contenido de la contestación

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

La decisión podrá contener:

- a.- Un resumen de la cuestión planteada en la reclamación.
- b.- Las medidas u órdenes adoptadas tendentes a la subsanación de la anomalía o anomalías detectadas, o la aceptación de la iniciativa o sugerencia.
- c.- 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.
- d.- El archivo de la reclamación o sugerencia, por no haberse advertido las anomalías referidas o no estimarse idóneas o procedentes las propuestas planteadas.

4.2.- Revisiones semestrales.

La Dirección General de Ordenación, Inspección y Atención Sanitaria es el órgano responsable de velar por el buen funcionamiento de la atención sanitaria y garantizar el mismo. Así pues, elaborará anualmente una memoria en la que contemple de forma organizada la información obtenida del Sistema Autonómico de Salud, a través de las reclamaciones y sugerencias y en la que efectuará todos los cambios y propuestas de mejora que sean precisos y se deriven de tal información.

El Servicio Cántabro de Salud, los Gerentes de Atención Primaria y Especializada y el Gerente del 061, a la vista de la información existente en su ámbito, promoverán semestralmente actuaciones a sus departamentos de atención al usuario o similar, para la revisión cuantitativa y cualitativa de las presentadas en su ámbito de actuación.

Siempre que existan reclamaciones no contestadas o contestadas fuera de plazo, se analizarán las causas que hayan motivado dicha situación, por parte de cada Gerente, emitiendo un informe explicativo a la Dirección General de Ordenación, Inspección y Atención Sanitaria.

5.- RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS EN LOS CENTROS, SERVICIOS Y ESTABLECIMIENTOS PRIVADOS

5.1.- Presentación de las reclamaciones y sugerencias.

Las reclamaciones y sugerencias referidas a los centros, servicios y establecimientos privados, deberán ser formuladas por escrito, a través de las hojas de reclamaciones y sugerencias o en modelo no normalizado, que contenga los datos que permitan la identificación de quien reclama o sugiere.

Los usuarios dirigirán las reclamaciones y sugerencias al centro, servicio o establecimiento en el que se produjo la incidencia y se presentarán en los propios centros o en los centros administrativos públicos competentes, que deberán remitirlas al centro privado para su tramitación, que no diferirá, en líneas generales, de la ya descrita para el sistema público.

5.2.- Tramitación

Como primera acción, cualquier instancia receptora de una reclamación o una sugerencia, dará acuse de recibo a la persona interesada remitente de la misma, indicándole el proceso que seguirá tal sugerencia o reclamación y, en su caso, la nueva instancia a la que será remitida.

Una vez recibida la reclamación o sugerencia en el centro, servicio o establecimiento al que se refiere, la unidad o persona responsable realizará las actuaciones pertinentes y contestará al usuario en un plazo no superior a treinta días naturales.

Si por causas bien justificadas, los plazos anteriormente descritos debieran ser superados, el centro dará cuenta fehaciente, por escrito al Servicio de Atención al Usuario de la Dirección General de Ordenación, Inspección y Atención Sanitaria de la Consejería de Sanidad, señalando tales causas y el plazo de días que estima necesario para remitir la información solicitada, notificándoselo también al ciudadano interesado.

Un mes después del vencimiento de cada semestre natural, es decir, los días 1 de agosto y 1 de febrero de cada año, se enviará al Servicio de Atención al Usuario de la Dirección General de Ordenación, Inspección y Atención Sanitaria de la Consejería de Sanidad copia de las reclamaciones recibidas y de las contestaciones remitidas.

Corresponde a los titulares de los centros la contestación de las reclamaciones y realizar las actuaciones para la subsanación de las anomalías detectadas. Asimismo, deberán analizar cuantitativa y cualitativamente las reclamaciones y sugerencias presentadas, incorporando en su gestión acciones de mejora que tengan en cuenta la opinión de los usuarios.



GOBIERNO
de
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE SANIDAD

Dirección General de Ordenación
Inspección y Atención Sanitaria

Corresponde al Servicio de Atención al Usuario de la Dirección General de Ordenación, Inspección y Atención Sanitaria de la Consejería de Sanidad efectuar el seguimiento y análisis periódico de las reclamaciones y sugerencias presentadas en este ámbito de actuación para adoptar, cuando proceda, las medidas de mejora pertinentes o elevar a la propia Dirección General de Ordenación, Inspección y Atención Sanitaria, propuesta al respecto, cuando las medidas a adoptar sobrepasen su competencia.

Cuando el centro privado no haya facilitado las hojas de reclamaciones o haya rechazado recibirlas o diligenciarlas adecuadamente, el interesado podrá dirigir la reclamación al Servicio de Atención al Usuario de la Dirección General de Ordenación, Inspección y Atención Sanitaria de la Consejería de Sanidad. También corresponderá su tramitación cuando sea una reclamación que reproduce otra anterior presentada en el centro privado y éste no ha contestado o habiéndolo hecho no se estima que sea satisfactoria.

Finalmente, cuando el centro, servicio o establecimiento privado sea requerido por el Servicio de Atención al Usuario de la Consejería de Sanidad acerca de una sugerencia o queja relacionada con el mismo, tendrá un plazo para la contestación no será superior a quince días naturales.

Custodia de documentos

Tanto los escritos de reclamaciones como sus contestaciones y el resto de información que constituye cada expediente deberán ser custodiados, por cada centro gestor de la mismas, durante un periodo mínimo de cinco años.



GOBIERNO
de
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE SANIDAD

Dirección General de Ordenación
Inspección y Atención Sanitaria

6.- MODELO GENERAL DE HOJA DE RECLAMACIÓN O SUGERENCIA

6.1.- ANVERSO

Nº REF:...../.....

1.- IDENTIFICACIÓN DEL INTERESADO

Nombre y Apellidos.....DNI.....

Domicilio..... Nº..... Localidad..... Código Postal.....

Provincia..... Teléfono..... Correo electrónico.....

PACIENTE ☐ FAMILIAR ☐ OTROS ☐

Nombre del paciente, en su caso.....

2.- SEÑALE DE QUÉ FORMA DESEA QUE LA ADMINISTRACIÓN SE PONGA EN CONTACTO CON USTED

(Normalmente, si no indica otra cosa, la Administración le contestará por escrito)

TELÉFONO ☐ CORREO ELECTRÓNICO ☐ CORREO POSTAL ☐

3.- IDENTIFIQUE LA UNIDAD O CENTRO SOBRE EL/ LA QUE PRESENTA SU RECLAMACIÓN O SUGERENCIA

4.- TEXTO DE LA: RECLAMACIÓN ☐ SUGERENCIA ☐

Si el espacio resulta insuficiente puede adjuntar otro folio como anexo a este documento indicando también en él su nombre y apellidos

5.- LUGAR, FECHA Y FIRMA

.....a.....de.....de 20.....
(FIRMA DEL INTERESADO)



**GOBIERNO
de
CANTABRIA**

CONSEJERÍA DE SANIDAD

Dirección General de Ordenación
Inspección y Atención Sanitaria

6.2.- REVERSO

MUY IMPORTANTE

SU OPINIÓN Y SU SATISFACCIÓN POR EL TRATO Y LOS SERVICIOS RECIBIDOS SON LO MÁS IMPORTANTE PARA NOSOTROS

UNA RECLAMACIÓN O UNA SUGERENCIA SON UNA OPORTUNIDAD DE MEJORA PARA EL SISTEMA SANITARIO

CON ESTA RECLAMACIÓN O SUGERENCIA, ESTÁ UD. COLABORANDO CON NOSOTROS, YA QUE NOS PERMITE IDENTIFICAR PROBLEMAS Y EFECTUAR PROPUESTAS DE MEJORA PARA NUESTROS SERVICIOS

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN. TOMAREMOS LAS MEDIDAS NECESARIAS PARA EVITAR QUE SE REPITA LA SITUACIÓN

NOTAS A TENER EN CUENTA

- 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.
- La entrega del presente ejemplar de hoja reclamaciones o sugerencias es gratuita.
- 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.
- Una vez formulada la reclamación o sugerencia, el usuario o su representante la entregarán a la unidad o persona responsable, que les entregará un resguardo o copia de la misma, una vez diligenciada.
- 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 la Consejería de Sanidad