

PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

1.- INTRODUCCIÓN O ANÁLISIS DE LA SITUACIÓN.

El objetivo de este procedimiento es mejorar el confort, intimidad, seguridad y satisfacción del usuario.

2.- OBJETIVOS.

Este procedimiento regula el proceso por el que se realiza la recepción, tramitación, gestión, análisis, resolución si procede y respuesta a todas las reclamaciones formuladas por los usuarios en relación a la UNIDAD DE GESTIÓN CLÍNICA DE MEDICINA INTERNA, en el menor tiempo posible, implicando en la resolución a los servicios implicados, garantizando atención personalizada, trato respetuoso y confidencialidad en todo el Trámite. También se incluyen las Quejas y sugerencias de usuarios.

El responsable de este Procedimiento es el Director de la Unidad de Gestión Clínica.

3.- ACTIVIDADES.

Cuando se nos comunica la existencia de una Reclamación formulada contra nuestro Servicio, la actuación será la siguiente:

- La reclamación puede ser ejercida según el Procedimiento vigente en el Área. Las quejas y sugerencias pueden realizarse transmitiéndolas verbalmente o por escrito a los profesionales de la Unidad, que lo transmitirán al día siguiente en la Sesión Clínica del Servicio a la Dirección de la Unidad.
- El Director de la Unidad, analizará la misma..
- Recabaremos información de las personas implicada en la atención del paciente que nos transmite la reclamación, queja o sugerencia.
- Contactaremos con profesionales de otros Servicios o Unidades, en caso de verse afectados.
- Si el Director de la Unidad está presente redactará, en tiempo y



- forma un escrito dirigido a la atención del paciente y de Atención al Ciudadano, analizando y explicando las circunstancias y actuaciones que han dado lugar a la reclamación, o queja.
- La contestación a dicha reclamación queda archivada en un AZ específico.

4.- PLAN DE ACCIÓN.

Este procedimiento entra en vigor tras el consenso realizado en el Servicio, y se divulgará al personal implicado en la contestación a las reclamaciones o quejas.

5.- OBSERVACIONES.

Ninguna.

6.- EVALUACIÓN.

Con periodicidad al menos anual, se analizarán las reclamaciones, y se elaborará un plan de mejora en las áreas mas deficitarias detectadas.

7.- ANEXOS.

Ninguno.

8.- BIBLIOGRAFÍA.

- Procedimiento para la contestación de Reclamaciones del Área.

Nº DE EDICION	FECHA	NATURALEZA DE LA REVISIÓN
01	03/03/11	Emisión Inicial.