

Procedimiento operativo estandarizado (POE) de  
**GESTIÓN DE QUEJAS SUGERENCIAS RECLAMACIONES Y  
AGRADECIMIENTOS**

POE – HURS – 045 – V1

Fecha entrada en vigor: 28/06/2016

FECHA	REALIZADO: 17/06/2015	REVISADO: 21/06/2015	APROBADO: 28/06/2016
<b>NOMBRE</b>	Lourdes Llamas Quiñones Eugenia Moyano León M <sup>a</sup> Dolores Ortiz Muñoz M <sup>a</sup> Remedios Zurita Carrillo M <sup>a</sup> Ángeles Turrado Muñoz	Guadalupe Cubillo Arjona José Luis Gómez de Hita Ana Pelayo Orozco Martín Tejedor Fernández	Marina Álvarez Benito
<b>CARGO</b>	Enfermera responsable de la Unidad de Reclamaciones Auxiliar Administrativo del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) Supervisora de Enfermería de la UGC de Cirugía Torácica - Trasplante Pulmonar y Neumología Enfermera responsable del SAC del Centro de Especialidades Castilla del Pino Jefa de Bloque de Enfermería	Subdirectora de Enfermería Director de Servicios Generales Subdirectora Médica Responsable del SAC Jefe de Servicio de Calidad y Documentación Clínica	Directora Gerente
<b>FIRMA</b>	Página 8	Página 8	
<b>Responsable de revisión</b> Lourdes Llamas Quiñones			<b>Fecha de revisión</b> 2018
<b>Lugar de archivo</b> UNIDAD DE CALIDAD			<b>Responsable custodia</b> M <sup>a</sup> José Berenguer García

## JUSTIFICACIÓN / INTRODUCCIÓN

El modelo de atención sanitaria, según establece nuestra legislación, está basado en criterios de universalidad, equidad, participación de los ciudadanos y mejora continua en la calidad de los servicios, con un enfoque especial a la atención personal y a la confortabilidad del paciente y sus familiares.

El Plan de Calidad del Sistema Sanitario Público de Andalucía, propone una atención sanitaria centrada en el paciente y por tanto las expectativas y necesidades de los ciudadanos se han convertido en elemento fundamental dentro de nuestro trabajo cotidiano.

“Cualquier persona física o jurídica que en sus relaciones con los servicios que presta la Junta de Andalucía considere que ha sido objeto de cualquier anomalía como consecuencia de un supuesto mal funcionamiento de estos, tiene derecho a presentar una reclamación, a formular las sugerencias de mejora que estime oportunas y a recibir del organismo responsable una adecuada respuesta en tiempo y forma”. (*Procedimiento de Reclamaciones y Sugerencias para la atención ciudadana del SAS*).

Además y con objeto de captar aquellas situaciones o incidencias, percibidas como negativas por los ciudadanos, pero que no le llevan a formular una queja o sugerencia escrita, sino que se manifiesta en forma de comentarios al personal o entre ellos mismos, se hace necesario el registro de todas estas cuestiones para su análisis posterior e implantación de las medidas de mejora que correspondan. Y que se describen en el apartado de “Captación Activa de Sugerencias y Agradecimientos en las Unidades”

## 1. OBJETO

El objeto de este procedimiento es describir la sistemática a seguir para la gestión de las quejas, sugerencias, reclamaciones y agradecimientos realizados por los usuarios en el Hospital Universitario Reina Sofía (HURS), entendiéndose que el conocimiento de la misma redunde en una mejora continua y en una mayor implicación de los profesionales.

## 2. ALCANCE

Este POE es de uso exclusivo para los profesionales del HURS y afecta a todo el personal implicado en la atención y cuidados del paciente y familia en las diferentes áreas asistenciales y no asistenciales dentro del Complejo Universitario Reina Sofía.

Si tiene dudas con la interpretación de esta versión o quiere hacer alguna mejora u observación, puede dirigirse a Lourdes Llamas Quiñones, enfermera responsable de la Unidad de Reclamaciones, en el teléfono: 957 011 078 (corporativo 511 078) y por correo electrónico [lourdes.llamas.sspa@juntadeandalucia.es](mailto:lourdes.llamas.sspa@juntadeandalucia.es) y a M<sup>a</sup> Dolores Ortiz Muñoz, enfermera Supervisora de la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Torácica y Trasplante Pulmonar, en el teléfono: 671564911 (corporativo: 764911) y correo electrónico [mdolore.ortiz.sspa@juntadeandalucia.es](mailto:mdolore.ortiz.sspa@juntadeandalucia.es).

## 3.- EQUIPAMIENTO NECESARIO

Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

Programa Informático para el registro de sugerencias, reclamaciones y agradecimientos.

Libro electrónico de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

Buzones.

Registro en web del HURS en el espacio “La voz del ciudadano”.

Registro de captación activa de sugerencias y agradecimientos en cada Unidad o Servicio.

#### 4.- DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

##### **FORMALIZAR UNA QUEJA RECLAMACIÓN Y/O SUGERENCIA**

Cuando un ciudadano plantea formular una reclamación ó sugerencia se le informará de las diferentes vías disponibles para ello:

##### **1. Libro en formato papel de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía**

Existe un procedimiento establecido en toda la red sanitaria para que cualquier persona que desee realizar una reclamación ó sugerencia, pueda hacerlo a través de los mecanismos que establece la normativa.

El Libro de Sugerencias y Reclamaciones es común para todos los organismos y centros de la Junta de Andalucía. Se encuentra disponible en formato papel, en el Servicio de Atención a la Ciudadanía del Hospital General y C.P.E. Carlos Castilla del Pino, así como en los Servicios de Admisión de Urgencias del Hospital General, Hospital Materno Infantil, Hospital Provincial, y Hospital Los Morales. Cada libro consta de 50 juegos de hojas: original y tres copias.

Blanca: Original, ejemplar para la dependencia afectada. En el HURS todas los ejemplares originales se remitirán a la Unidad de Reclamaciones para su trámite.

Amarilla: Copia para la Inspección de Servicios de la Delegación Territorial de Hacienda y Administración Pública.

Rosa: Copia para la persona reclamante.

Verde: Copia para el centro receptor.

##### **2. Libro Electrónico de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía**

El Libro electrónico de Sugerencias y Reclamaciones (LSR) de la Junta de Andalucía se encuentra habilitado en la página web específica de la Consejería de Salud:

<https://www.ceh.junta-andalucia.es/haciendayadministracionpublica/lsr/lsr/inicio.jsp>

Si se utiliza el Libro de Sugerencias y Reclamaciones y se dispone de certificado digital, la sugerencia ó reclamación se firma y presenta electrónicamente en el registro de entrada de la página web. Si no se dispone de este documento digital la persona interesada debe imprimirla en papel, firmarla y presentarla en un registro general, donde le devolverán su copia sellada.

##### **3. La Voz del Ciudadano**

Espacio disponible en la página web del HURS:

[http://hrs3.hrs.sas.junta-andalucia.es/index.php?id=la\\_voz\\_del\\_ciudadano](http://hrs3.hrs.sas.junta-andalucia.es/index.php?id=la_voz_del_ciudadano)

4. **Un escrito de sugerencia ó reclamación** firmado y presentado en un registro público debe tener el mismo tratamiento que el realizado a través del LSR, siguiendo el procedimiento establecido en la normativa vigente, de recepción, tramitación y resolución.

### **Cumplimentación de las hojas del Libro de Sugerencias y Reclamaciones**

La atención de las personas que tienen necesidad de exponer una queja, se hace de forma personalizada, intentando prioritariamente solucionar el problema que es el origen de la queja, y en el caso que finalmente la formule, comprobar la correcta cumplimentación de la misma. Si el usuario solicita llevarse una hoja del libro, no siendo posible dado que el LSR debe ser custodiado por el centro, le explicaremos la posibilidad de redactarla en folio aparte y posteriormente se adjuntaría a la hoja correspondiente del libro, ó bien, indicarle las diferentes vías mencionadas anteriormente.

Si presenta dificultades para redactar el texto de la reclamación, se le ayudará siguiendo en todo momento sus indicaciones. Finalizada la redacción se le leerá el texto para su aprobación y firma.

### **Tramitación**

El procedimiento de gestión de las reclamaciones se realiza en la Unidad de Calidad Percibida (Unidad de Reclamaciones), dependiente del Servicio de Atención a la Ciudadanía, que codifica los diferentes motivos de las mismas de acuerdo a la clasificación existente, registrándose en la aplicación informática destinada a tal fin.

Asimismo se solicitan los informes necesarios a las Unidades ó Servicios donde se ha originado la queja motivo de la reclamación, y se elabora una propuesta de respuesta al usuario, que una vez firmada por la Dirección Gerencia, se le da registro de salida y se remite al reclamante.

La Inspección Provincial de Servicios, dependiente de la Delegación Provincial de la Consejería de Justicia y Administración, lleva el control de las denuncias, ó sugerencias que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por el S.AS.

### **CAPTACIÓN ACTIVA DE SUGERENCIAS Y AGRADECIMIENTOS EN LAS UNIDADES**

En cada unidad existe un libro “**Registro de captación activa de sugerencias y agradecimientos de la UGC**”.

Criterios de cumplimentación del registro:

- Si un paciente o familiar emite algún comentario, sugerencia o queja verbal el profesional que lo escucha lo registrará en dicho libro.
- Se registrará el comentario literal entre comillas, y posteriormente aquellos comentarios del profesional que permitan conocer la situación y el contexto en que se produjo.
- Solo se registrarán aquellos comentarios que aporten un valor añadido y puedan tener relevancia. En todo momento se pondrá especial cuidado en preservar la intimidad de los pacientes y familiares, así como del uso exclusivo de esta

información como sistema de mejora, no estando permitida su difusión fuera de los ámbitos de los profesionales de la UGC.

Periodicamente la supervisor/a procederá a la revisión de los comentarios, agrupándolos por temas, por ejemplo relacionados con personal médico, de enfermería, hostelería, etc.

Se emitirá esta información al director de la unidad y al responsable de cuidados, para su análisis, difusión y establecimiento de medidas de mejora.

Los responsables de la Unidad, Director y Supervisor/a de Cuidados, realizarán un análisis de los principales motivos de reclamaciones, sugerencias y quejas, así como de la información obtenida a través de la encuesta de satisfacción y la captación activa, y procederán a la priorización de las mejoras a aplicar que se deriven de dicho análisis.

## 5. BIBLIOGRAFÍA

1. POE-HURS-001-V3. Elaboración de Procedimientos Operativos Estandarizados en el POE del POE. [http://hrs3.hrs.sas.junta-andalucia.es/fileadmin/user\\_upload/area\\_gerencia/calidad/procedimientos\\_generales/1\\_poe\\_0416.pdf](http://hrs3.hrs.sas.junta-andalucia.es/fileadmin/user_upload/area_gerencia/calidad/procedimientos_generales/1_poe_0416.pdf)
2. POE-SAC-RCL-V1.2. Procedimiento Operativo Estandarizado de Reclamaciones y Sugerencias del Servicio de Atención al Ciudadano.
3. Ley General de Sanidad 14/1.986 de 25 de abril. <https://www.boe.es/boe/dias/1986/04/29/pdfs/A15207-15224.pdf>
4. 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. <https://www.boe.es/boe/dias/2002/11/15/pdfs/A40126-40132.pdf>
5. Plan de calidad: Nuevas Estrategias para la Sanidad Andaluza. Sevilla: Consejería de Salud. Junta de Andalucía; 2000. [http://www.csalud.junta-andalucia.es/salud/export/sites/csalud/galerias/documentos/c\\_1\\_c\\_6\\_planes\\_estrategias/plan\\_calidad\\_2010/plan\\_calidad\\_2010.pdf](http://www.csalud.junta-andalucia.es/salud/export/sites/csalud/galerias/documentos/c_1_c_6_planes_estrategias/plan_calidad_2010/plan_calidad_2010.pdf)
6. Plan de Mejora de la Intimidación del Ciudadano: <http://www.atencionciudadania.org/Documentos/Recursos/PMIC%20AE.pdf>
7. Programa de acreditación de Unidades de Gestión Clínica. Manual de Estándares (ME 5 1\_06). Agencia de Calidad Sanitaria de Andalucía. Consejería de Salud, octubre de 2012. [http://www.acsa.junta-andalucia.es/agenciadecalidadsanitaria/es/certificacion/centros-y-unidades-sanitarias-/manuales-de-estandares-/detalle-de-publicacion/Manual-de-estandares-de-Unidades-de-Gestion-Clinica.-ME-5-1\\_06/](http://www.acsa.junta-andalucia.es/agenciadecalidadsanitaria/es/certificacion/centros-y-unidades-sanitarias-/manuales-de-estandares-/detalle-de-publicacion/Manual-de-estandares-de-Unidades-de-Gestion-Clinica.-ME-5-1_06/)
8. DECRETO 262/1988, de 2 de agosto, por el que se establece el Libro de Sugerencias y Reclamaciones, en relación con el funcionamiento de los Servicios de la Junta de Andalucía.
9. ISO 10002: 2004 Gestión de la Calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el tratamiento de las quejas en las Organizaciones. <http://www.informacionpublicapgr.gob.sv/descargables/sia/normativa-internacional/ISO%2010002%20Ed%202004QUEJAS.pdf>
10. Captación activa de sugerencias, consultas y quejas del hospital Puerta del Mar <http://formacionsalud.acsa.junta->

[andalucia.es/agenciadecalidadsanitaria/formacionsalud/export/sites/default/galerias/portesDocumentos/pildora/Captacixn\\_activa\\_de\\_sugerencias.pdf](http://andalucia.es/agenciadecalidadsanitaria/formacionsalud/export/sites/default/galerias/portesDocumentos/pildora/Captacixn_activa_de_sugerencias.pdf)

## 6. LISTADO DE DOCUMENTOS ASOCIADOS

AX01- POE HURS – 045 – V1. Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

## 7. LISTADO DE DISTRIBUCIÓN

Este procedimiento se puede consultar en la web del hospital [http://hrs3.hrs.sas.junta-andalucia.es/index.php?id=profesionales\\_proced\\_generales](http://hrs3.hrs.sas.junta-andalucia.es/index.php?id=profesionales_proced_generales)

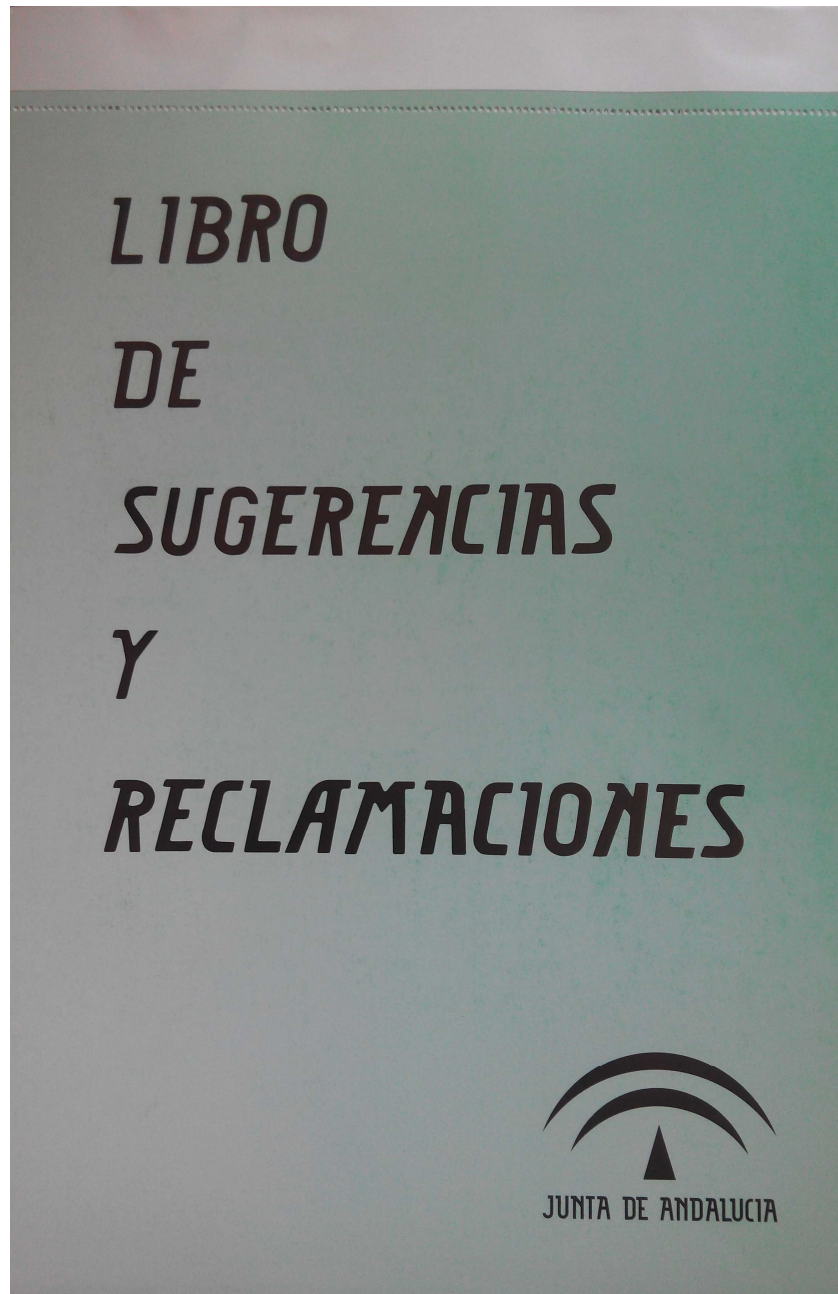
Y se ha remitido por correo electrónico a:

NOMBRE Y APELLIDOS	SERVICIO / UNIDAD	FECHA
Marina Álvarez Benito	Directora Gerente	JUNIO 2016
Antonio Llergo Muñoz	Coordinador Asistencial.	JUNIO 2016
Pilar Pedraza Mora	Directora de Enfermería	JUNIO 2016
Amparo Simón Valero	Directora Económico - Administrativa	JUNIO 2016
José Luis Gómez de Hita	Director de Servicios Generales	JUNIO 2016
Juan Alonso Sereno Copado	Subdirector de Personal	JUNIO 2016



## ANEXO 1. LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

### PORTADA



Relación de profesionales que han participado en la actualización de este Procedimiento:

**REALIZADO**

Lourdes Llamas Quiñones	Enfermera responsable de la Unidad de Reclamaciones	
Eugenia Moyano León	Auxiliar Administrativo del Servicio de Atención al Ciudadano	
M <sup>a</sup> Dolores Ortiz Muñoz	Supervisora de Enfermería de la UGC de Cirugía Torácica -Trasplante Pulmonar y Neumología	
M <sup>a</sup> Ángeles Turrado Muñoz	Jefa de Bloque de Enfermería	
Remedios Zurita Carrillo	Enfermera responsable del SAC del Centro de Especialidades Castilla del Pino	

**REVISADO**

Guadalupe Cubillo Arjona	Subdirectora de Enfermería	
José Luís Gómez de Hita	Director de Servicios Generales	
Ana Pelayo Orozco	Subdirectora Médica y Responsable del SAC	
Martín Tejedor Fernández	Jefe de Servicio de Calidad y Documentación Clínica	