



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

POE – HURS – 045 – V2

Fecha entrada en vigor v2: 05/11/2020

Fecha entrada en vigor v1: 28/06/2016

FECHA	REALIZADO: 26/10/2020	REVISADO: 30/10/2020	APROBADO: 05/11/2020
NOMBRE	Lourdes Llamas Quiñones Rosa Díaz Núñez Sara Requejo Arranz M ^a Remedios Zurita Carrillo M ^a Ángeles Turrado Muñoz	Rocío Segura Ruiz Francisco Triviño Tarradas	Valle García Sánchez
CARGO	Enfermera responsable de la Unidad de Reclamaciones Auxiliar Administrativo del Servicio de Atención a la Ciudadanía (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	Directora de Enfermería Director Médico	Directora Gerente
FIRMA	Página 9		
Responsable de revisión Lourdes Llamas Quiñones			Fecha de revisión 2023
Lugar de archivo UNIDAD DE CALIDAD			Responsable custodia María Pilar Mesa Blanco

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 y a Sara Requejo Arranz, enfermera Supervisora de la Unidad de Gestión Clínica de Cirugía Torácica y Trasplante Pulmonar, en el teléfono: 671594658 (corporativo: 694658) y correo electrónico sara.requejo.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 (RESUELVE).

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 todos 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 o 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

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. En septiembre de 2017 se ha implantado en todos los centros sanitarios adscritos al Sistema Sanitario Público de Andalucía una nueva aplicación informática, **RESUELVE**, para la gestión y tramitación de **reclamaciones**, sugerencias y agradecimientos de forma homogénea.

Una vez recibida la reclamación en el Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) correspondiente, éste, previas las aclaraciones que estime pertinentes recabar de la persona reclamante, requerirá la información necesaria a las Unidades o Servicios donde se ha originado la queja motivo de la reclamación y elaborará una propuesta de respuesta al usuario. Una vez firmada por la Dirección Gerencia, se le dará registro de salida a la respuesta y se remitirá al reclamante en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la presentación de la reclamación, salvo en los casos recogidos por la normativa que contemplen la necesidad de aumentar este período de respuesta.

La Inspección Provincial de Servicios, dependiente de la Delegación Provincial de la Consejería de Justicia y Administración, lleva el control de las denuncias, o 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.

Periódicamente 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
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
6. Plan de Mejora de la Intimidad 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/
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/aportesDocumentos/pildora/Captacion_activa_de_sugerencias.pdf

6. LISTADO DE DOCUMENTOS ASOCIADOS

AX01- POE HURS – 045 – V2. Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

AX02- POE HURS – 045 – V2. Hoja del 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

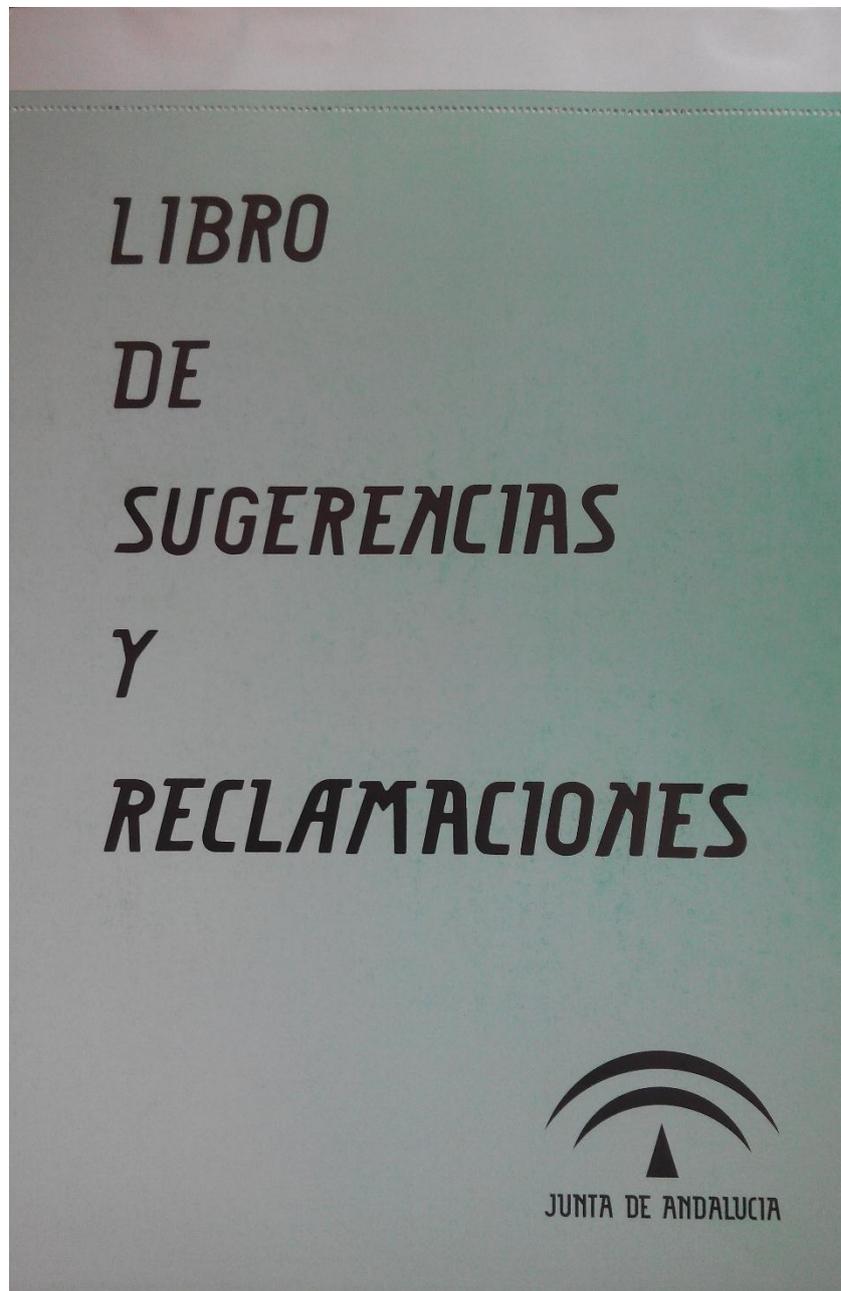
Y se ha remitido por correo electrónico a:

NOMBRE Y APELLIDOS	SERVICIO / UNIDAD	FECHA
Valle García Sánchez	Directora Gerente	JUNIO 2020
Francisco Triviño Tarradas	Director Médico	JUNIO 2020
Rocío Segura Ruiz	Directora de Enfermería	JUNIO 2020
Amparo Simón Valero	Directora Económico - Administrativa	JUNIO 2020
José Luis Gómez de Hita	Director de Servicios Generales	JUNIO 2020
Juan Alfonso Sereno Copado	Director de Personal	JUNIO 2020



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

PORTADA





ANEXO 2. HOJA DEL LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.

LIBRO /

JUNTA DE ANDALUCIA

CÓDIGO IDENTIFICATIVO

HOJA **0000001**

Nº REGISTRO, FECHA Y HORA

LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

1.- IDENTIFICACIÓN DE LA PERSONA O ENTIDAD INTERESADA

Nombre o Razón Social:		1º Apellido:	
2º Apellido:		DNI/NIE/NIF:	
Sexo: <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> Hombre			
Fecha de nacimiento:		Sólo en caso de Sugerencia/Reclamación sanitaria, indíquese si es: <input type="checkbox"/> Paciente <input type="checkbox"/> Familiar <input type="checkbox"/> Otros	
Tipo de vía:		Nombre de la vía:	
Número:		Letra:	
Bloque:		Portal:	
Escalera:		Municipio:	
Provincia:		País:	
Código Postal:		Teléfono:	
Fax:			
Modo de comunicación preferente:			
Correo electrónico:			

2.- IDENTIFICACIÓN DE LA DEPENDENCIA OBJETO DE LA SUGERENCIA/RECLAMACIÓN

Materia:		Tipo: <input type="checkbox"/> Sugerencia <input type="checkbox"/> Reclamación	
Consejería/Organismo:			
Provincia:		Municipio:	
Centro:			

3.- TEXTO DE LA SUGERENCIA/RECLAMACIÓN

4.- LUGAR, FECHA Y FIRMA

En	a	de	de
Fdo.:			

IMPORTANTE: las sugerencias/reclamaciones formuladas en este libro no tendrán en ningún caso la calificación de recursos administrativos, ni paralizarán los plazos establecidos en la normativa vigente

CLÁUSULA DE PROTECCIÓN DE DATOS

En cumplimiento de lo dispuesto en el Reglamento General de Protección de Datos, le informamos que:

a) El Responsable del tratamiento de sus datos personales es la Secretaría General para la Administración Pública cuya dirección es c/ Alberto Lista nº 16 - 41003 Sevilla.

b) Podrá contactar con el Delegado de Protección de Datos en la dirección electrónica dpg.cehap@juntadeandalucia.es

c) Los datos personales que nos proporciona son necesarios para la tramitación de su sugerencia/reclamación y con el objeto de mejorar el funcionamiento de los Servicios de la Junta de Andalucía, cuya base jurídica es la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía.

d) Puede usted ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, portabilidad de sus datos, y la limitación u oposición a su tratamiento, como se explica en la información adicional.

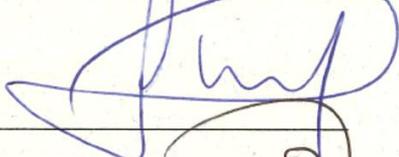
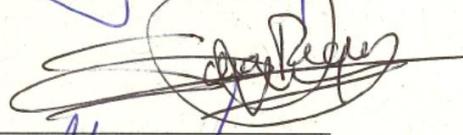
La información adicional detallada, así como el formulario para la reclamación y/o ejercicio de derechos se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: <http://www.juntadeandalucia.es/protecciondedatos>

EJEMPLAR PARA LA DEPENDENCIA AFECTADA

0029300



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

REALIZADO		
Rosa Díaz Núñez	Auxiliar Administrativo del Servicio de Atención al Ciudadano	 P.O. Lourdes Llamas Quiñones
Lourdes Llamas Quiñones	Enfermera responsable de la Unidad de Reclamaciones	
Sara Requejo Arranz	Supervisora de Enfermería de la UGC de Cirugía Torácica -Trasplante Pulmonar y Neumología	
M ^a Ángeles Turrado Muñoz	Jefa de Bloque de Enfermería	
Remedios Zurita Carrillo	Enfermera responsable del SAC del Centro de Especialidades Castilla del Pino	

PROPUESTA DE MODIFICACIONES AL POE 045 PARA VERSIÓN V 2

Fecha	Modificación Introducida	Revisado por:	Aprobado por:
27/03/2020	<p>Esta revisión ha sido realizada por la responsable de este Procedimiento.</p> <p><u>Página 1.</u> Actualización de autores, revisores y Dirección Gerencia.</p> <p><u>Página 2.</u> Dentro del apartado número 3 EQUIPAMIENTO NECESARIO, al final de la segunda frase añadir: (RESUELVE).</p> <p><u>Página 4.</u> Apartado TRAMITACIÓN. Al final del primer párrafo añadir: <i>En septiembre de 2017 se ha implantado en todos los centros sanitarios adscritos al Sistema Sanitario Público de Andalucía una nueva aplicación informática, resuelve, para la gestión y tramitación de reclamaciones, sugerencias y agradecimientos de forma homogénea.</i></p> <p>El segundo párrafo se sustituye por: <i>Una vez recibida la reclamación en el Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC) correspondiente, éste, previas las aclaraciones que estime pertinentes recabar de la persona reclamante, requerirá la información necesaria a las Unidades o Servicios donde se ha originado la queja motivo de la reclamación y elaborará una propuesta de respuesta al usuario. Una vez firmada por la Dirección Gerencia, se le dará registro de salida a la respuesta y se remitirá al reclamante en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la presentación de la reclamación, salvo en los casos recogidos por la normativa que contemplen la necesidad de aumentar este período de respuesta.</i></p> <p><u>Página 6.</u> En el apartado 6. Listado de Documentos asociados se incorpora: AX02- POE HURS – 045 – V2. Hoja del Libro de Sugerencias y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.</p> <p>En el cuadro de “remitido por correo electrónico” se incorpora a Valle García Sánchez, Directora Gerente, Francisco Triviño Tarradas, Director Médico, Rocío Segura Ruiz, Directora de Enfermería y se modifica a Juan Alfonso Sereno Copado, como Director de Personal. Así mismo se actualiza fecha de distribución en la misma tabla.</p>	Lourdes Llamas Quiñones	Dirección Gerencia



	<p>Página 8. Se incorpora el ANEXO 2. HOJA DEL LIBRO DE SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES DE LA JUNTA DE ANDALUCÍA.</p>		
--	---	--	--

Observaciones:

--