

# Normativa: Reclamaciones y Sugerencias

## Ley 14/86 (25/04/86) Ley General Sanidad

Art. 10-11-12 "... el **usuario** tiene con respecto a la administración sanitaria el **derecho** a utilizar las vías de **reclamación** y de propuestas de sugerencias en los plazos previstos. En uno y otro caso deberá recibir respuestas por escrito en los plazos que reglamentariamente se establezcan".

Resolución del Secretario General para el Sistema Nacional de Salud, sobre **normas** para la **gestión** de las **reclamaciones** y **sugerencias** formuladas por los usuarios de la asistencia en el ámbito del INSALUD. (15 de junio de 1992)

### Gestión de RECLAMACIONES

- Podrán presentarse en cualquier de los centros asistenciales.
- Existirá un Libro de Reclamaciones formalizado.
- Se facilitará la transcripción siempre que sea necesario. (Leídas y firmadas)
- Siempre y en todo momento se procurará preservar la identidad del usuario y confidencialidad de los datos.
- Se comprobará por parte de la unidad receptora, que todos los datos estén consignados y sean legibles.
- Una copia para el interesado, otra para el Área de clientes y el original en el libro.

### Gestión de RECLAMACIONES: Área de clientes

- El plazo de tramitación de las reclamaciones no deberá ser superior a:
  - 15 días naturales desde la fecha de su presentación (en el mismo centro).
  - 20 días naturales (en otro centro).
- El gerente (Área de clientes), dispone de 5 días para remitir contestación al usuario.
- De ser superior los plazos, se deberá informar al interesado de la situación en que se encuentra la tramitación, indicándole que si en el plazo de 30 días más no le hubiese comunicado la resolución definitiva podrá recurrir ante la Dirección Provincial.
- El Área de clientes, clasificará, codificará y analizará las reclamaciones.
- La clasificación se realizará de acuerdo a un sistema unificado que permitirá conocer en todo momento las causas de insatisfacción denunciadas por el usuario.
- Deberá realizar los informes pertinentes.
- La gerencia informará periódicamente a los órganos de participación y representación.
- Con carácter trimestral se informará a la Dirección Provincial estudio por motivos y resolución.

### **Gestión de SUGERENCIAS**

- Podrán presentarse en cualquier de los centros asistenciales.
- No es necesario un documento formalizado. Existe uno en los centros de salud.
- Existirá un buzón de sugerencias en todos los centros.
- Se facilitará la transcripción siempre que sea necesario. (Leídas y firmadas)
- Siempre y en todo momento se procurará preservar la identidad del usuario y confidencialidad de los datos.
- Se trasladarán a las gerencias (Área de clientes) para su conocimiento, adopción de medidas oportunas si procede y respuesta al interesado.

### **Gestión de INCIDENCIAS**

- Se remitirán al Área de clientes.
- Se informatizarán, clasificarán y codificarán.
- La Dirección realizará todas aquellas gestiones que considere oportunas.
- Se solicitarán los informes pertinentes, si fuera preciso, para esclarecer los hechos y tomar las medidas oportunas.