



GOBIERNO
de
CANTABRIA

CONSEJERÍA DE SANIDAD

DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN
Y ATENCIÓN SANITARIA



MODELO GENERAL DE HOJA DE RECLAMACIÓN O SUGERENCIA

Nº REF:...../.....

1.- IDENTIFICACIÓN DEL INTERESADO

Nombre y ApellidosDNI

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

Provincia..... Teléfono Correo electrónico

PACIENTE ☐

FAMILIAR ☐

OTROS ☐

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

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

3.-TEXTO DE LA: RECLAMACIÓN ☐ SUGERENCIA ☐

Si el espacio le resulta insuficiente puede adjuntar otro/s folio/s como anexo a este documento, indicando también en ellos, su nombre apellidos

5.- LUGAR, FECHA Y FIRMA

Antes de firmar la reclamación, debe leer la información básica sobre protección de datos que se presenta en el reverso de la hoja

.....a.....de.....de 20.....

(FIRMA DEL INTERESADO)

NOTAS A TENER EN CUENTA

1. 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.

2. 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.

3. Una vez formulada la reclamación o sugerencia, la entregarán a la unidad o persona responsable, que les entregará un resguardo o copia de la misma.

4. 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.

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 ellos, está Ud. colaborando con nosotros, ya que nos permite identificar problemas, efectuar propuestas de mejora para nuestros servicios y tomar las medidas necesarias para evitar que se repita la situación.

Muchas gracias por su colaboración.

INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES VINCULADA A LA GESTIÓN DE RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS DEL SAS

Responsable del tratamiento	Director/a General de Ordenación y Atención Sanitaria.
Finalidad	La finalidad y el uso de los datos de carácter personal de las personas, incluidas en este fichero son para poder registrar, tramitar de acuerdo con el procedimiento legalmente establecido y dar respuesta a las reclamaciones que han presentado los usuarios del sistema autonómico de salud de Cantabria.
Legitimación	El tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento. El tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento (RGPD, artículo 6.1 puntos c y e).
Destinatarios	Cesión de datos : los contemplados en la finalidad del Registro y las transferencias de información a otros registros autonómicos y nacionales de similares características, así como aportar los datos a las autoridades sanitarias, estatales y autonómicas, a requerimiento de las mismas.
Derechos	El interesado tiene derecho de acceso, rectificación , supresión y resto de derechos que se explican en la información adicional, ante el Servicio de Atención al Usuario de la Dirección General de Ordenación y Atención Sanitaria.
Información adicional	Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en la siguiente página web: http://saludcantabria.es/index.php?page=PDSG .