PROTOCOLO PARA TRAMITACIÓN DE LAS QUEJAS ESCRITAS A LA DIRECCIÓN GENERAL PARA LA ATENCIÓN AL PACIENTE
(Servicio de Comunicación con el Paciente)

1 + El usuario presenta una queja, sugerencia o agradecimiento en el documento estandarizado (hoja autocalcable por triplicado), se le entregará una copia como resguardo en ese momento.

El resto del documento (dos hojas) se registrará en la Unidad Básica SAIP del Hospital Universitario de Sant Joan.

Gestión interna de la Queja:

a) Se emite una carta al usuario cuando se registra la queja como comprobante de su recepción en el SAIP.

b) Se solicita un informe sobre el contenido de la misma al profesional implicado, Servicio Clínico o Unidad Administrativa.

c) Con el informe se emite una carta respuesta al usuario que irá firmada por el Director correspondiente a la categoría profesional, antes del transcurso de treinta días desde el registro del documento.

d) Se tomarán medidas correctoras/subsanadoras sobre el motivo de la queja por parte de la Unidad competente.

e) Si el profesional sujeto de la queja es un Médico Residente, se enviará una copia del expediente de la misma a la Comisión de Docencia, para su conocimiento y para adoptar medidas oportunas sii fuese necesario.

2+ Oficio de remisión mensual a la Conselleria de Sanidad, donde se hará constar:

- Centro remitente.
- Mes que se remite de las quejas.
- Relación de quejas remitidas con nombre y apellidos, así como el nº total de quejas que se remite.

A+Se remitirá :

- Original de la queja.
- Copia de la contestación firmada por el Director Médico o Director de Atención Primaria (son los únicos competentes para la firma).
- Copia de las alegaciones o informes.
- Copia del escrito recomendando las medidas oportunas para la subsanación de los hechos al centro, servicio o persona que ocasionó la queja.

4 + Todas las quejas, sugerencias, felicitaciones y gestiones de casos se registran en el Programa Informático de Gestión y Atención al Paciente (PIGAP) diariamente para que a través de la red el Administrador Central en la Conselleria tenga todos los datos del trabajo diario de todos los SAIP (Unidad básica SAIP del Hospital, Unidad Básica del Centro de Especialidades y cada uno de los Puntos SAIP) del Departamento de Salud Correspondiente