



## INFORMACIÓN SOBRE LAS RECLAMACIONES

### APARTADOS A CUMPLIMENTAR POR EL RECLAMANTE

**PACIENTE/USUARIO AFECTADO:** Es la persona afectada por los hechos motivo de la reclamación o queja. Cuando la reclamación sea presentada por una persona diferente, se cumplimentarán igualmente los datos del usuario afectado.

**RECLAMANTE:** Es la persona que realiza el escrito y consignará además de sus datos, el parentesco o relación con el usuario afectado.

**MOTIVO:** De la reclamación o queja, debe quedar claramente expuesto. La persona que tenga alguna dificultad, podrá solicitar a los profesionales de los Servicios de Atención al Usuario que realicen el escrito que le será leído al reclamante para que muestre su conformidad y lo firme para dar validez al mismo.

**FIRMA:** Todas las reclamaciones o quejas se presentarán en modelo original, firmadas y podrán acompañarse de cuanta información considere oportuna el reclamante, para el mejor transmisión de los hechos.

En el caso de realizar una reclamación a través de nuevas tecnologías, tendrá la consideración de sugerencia salvo que posteriormente sea remitida con firma original.

**ENTREGA DE LA RECLAMACIÓN:** Pueden ser entregadas en el mismo centro donde se produzcan los hechos motivo de la queja o reclamación o remitidas por correo al Servicio de Atención al usuario existente en todos los hospitales, Centros Médicos de Especialidades y Unidades de Atención al Usuario de los Centros de salud. Así mismo podrán entregarse en cualquiera de los registros oficiales de la Comunidad Autónoma de Aragón.

**EJEMPLARES:** Debe presentarse por duplicado y en el caso de realizar la reclamación o queja en las hojas disponibles en ésta página, deberá descargarla y remitirla por correo o presentarla en cualquiera de los lugares anteriormente expuestos.

**RESPUESTA:** Recibirá respuesta a su escrito, desde la Gerencia del Sector correspondiente y en ella constará además el número con el que quedó registrada.

**EFFECTOS LEGALES:** Estas reclamaciones no tienen los efectos legales de recurso administrativo ni de reclamación previa a la vía judicial, civil o laboral, económico-administrativa o de responsabilidad patrimonial de la Comunidad Autónoma de Aragón, por lo que no paralizarán los plazos de las actuaciones mencionadas.

- 
- 1.- Le comunicamos que de acuerdo con la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, los datos recogidos en esta hoja, pasarán a formar parte de un fichero y serán utilizados con la finalidad prevista por el personal autorizado.
  - 2.- Se podrá ejercer el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición desde cualquier punto de la red sanitaria del Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia.
  - 3.- El Departamento de Sanidad, Bienestar Social y Familia, adoptará las medidas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida o tratamiento no autorizado, como señala el artículo 9 de la antedicha Ley.