

## HOJA DE QUEJAS DE LOS SERVICIOS SANITARIOS EN ARAGÓN

Nº Reg. SAU	Código	Centro	Servicio/Unidad	Nº Historia/Expediente	Mecanización SAU
					Fecha:

### USUARIO AFECTADO

Apellidos:				Nombre:		
NIF/NIE/Pasaporte:		Dirección:				
		Nº:	Piso:	Localidad:		
Teléfono:		Provincia:			C.P.	

### PERSONA QUE REALIZA LA QUEJA

Relación con usuario afectado:						
Apellidos:				Nombre:		
NIF/NIE/Pasaporte:		Dirección:				
		Nº:	Piso:	Localidad:		
Teléfono:		Provincia:			C.P.	

Centro objeto de la queja:

### QUEJA:

FIRMA <i>(Persona que realiza la queja)</i>	FIRMA <i>(Usuario afectado)</i>	FECHA
---	---------------------------------	-------

Persona que recoge la queja:
Observaciones:

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO DE: .....

## INFORMACIÓN SOBRE LAS QUEJAS

- 1.- Los apartados sombreados se cumplimentarán por la Administración.
- 2.- **Usuario afectado:** Es la persona afectada por los hechos motivo de la queja.
- 3.- Cuando la queja sea presentada por una persona diferente del afectado, deberán cumplimentarse igualmente los datos del usuario afectado.
- 4.- **Persona que realiza la queja:** Es la persona que elabora el escrito y puede ser diferente del usuario afectado. Debe consignar todos sus datos y el parentesco o relación con la persona afectada.
- 5.- Todos los datos de filiación deben ser cumplimentados para la correcta identificación y gestión de la queja.
- 6.- El motivo de la queja debe quedar claramente expuesto.
- 7.- Los usuarios podrán solicitar ayuda al personal de los Servicios y Unidades de Atención al Usuario para la adecuada formalización de su queja.
- 8.- Todas las quejas deberán ser originales, **firmadas por la persona que las realiza y cuando sea posible, también con firma del usuario afectado a efectos de confidencialidad.**
- 9.- Los escritos de queja, podrán acompañarse de cuanta información considere oportuna la persona que realiza la queja, para el mejor conocimiento de los hechos.
- 10.- Las quejas se presentarán en los Servicios de Atención al Usuario, en las unidades administrativas de Atención Primaria del SALUD, o bien en las oficinas y registros a que se refiere el artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.  
Si conoce el Servicio de Atención al Usuario competente para la tramitación de la queja, deberá consignarlo al final del formulario. En caso contrario la queja irá dirigida a la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios que la derivará al Servicio correspondiente.
- 11.- La respuesta se realizará por escrito y se hará referencia al número con el que quedó registrada la queja.
- 12.- Las quejas remitidas a través del correo electrónico tendrán esta consideración cuando se realicen con firma digital acreditada.
- 13.- Las quejas no tendrán en ningún caso la naturaleza de recurso administrativo ni de reclamación previa a la vía judicial civil o laboral, a la vía económico administrativa o de responsabilidad patrimonial de la Comunidad Autónoma de Aragón, por lo que no paralizarán los plazos legales para la interposición de los recursos que se consideren procedentes.

---

Le comunicamos que de acuerdo con la Ley Orgánica 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.

Se podrá ejercer el derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición a través del de la Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios del Departamento de Sanidad, Vía Universitat nº 36.

El Departamento de Sanidad 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.