

HOJA DE QUEJAS DE LOS SERVICIOS SANITARIOS EN ARAGÓN

Nº Reg. SIAU	Código	Centro	Servicio/Unidad	Nº Historia/Expediente	Mecanización SIAU
					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 INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO DE:
DIRECCIÓN GENERAL DE DERECHOS Y GARANTÍAS DE LOS USUARIOS DEL DEPARTAMENTO DE SANIDAD.

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/ Unidades de Información y 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 Información y 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.

Información básica sobre protección de datos en cumplimiento del deber de información dispuesto en el RGPD 2016/679

Responsable: Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios del Departamento de Sanidad del Gobierno de Aragón.

Finalidad: Gestión telemática de trámites e información. Los datos recogidos sirven para gestionar las solicitudes de los usuarios, sin que se realicen perfiles de ningún tipo ni explotaciones estadísticas sin anonimizar. **Legitimación:** Ejercicio de Poderes Públicos en base al Decreto 23/2016, de 9 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba la estructura orgánica del Departamento de Sanidad y del Servicio Aragonés de Salud. **Destinatarios:** No se cederán datos a terceros ajenos a la propia Administración responsable del Tratamiento, salvo obligación legal. No se realizarán transferencias de datos a terceros países, salvo obligación legal. **Derechos:** Acceder, rectificar y suprimir los datos, así como otros derechos, como se explica en la información adicional. **Información adicional:** La fuente de los datos es el propio usuario de manera directa. Puede consultar la información adicional y detallada sobre Protección de Datos en www.saludinforma.es/portalsi/web/salud/proteccion-datos