



## INFORMACIÓN SOBRE LAS QUEJAS

1. **Persona afectada:** Es la persona que ha sufrido los hechos motivo de la queja.
2. Cuando la queja sea presentada por una persona diferente del afectado, deberán cumplimentarse igualmente los datos de la persona afectada.
3. **Persona que realiza la queja:** Es la persona que elabora el escrito y puede ser diferente de la persona afectada. Debe consignar todos sus datos y el parentesco o relación con la persona afectada.
4. **Presentar DNI/NIF/ Pasaporte de la persona que solicita la queja.**
5. Todos los datos de filiación deben ser cumplimentados para la correcta identificación e indicar domicilio, email donde desea recibir la respuesta de la queja.
6. **IMPORTANTE:** Se deberá indicar **obligatoriamente** el nombre del Centro donde se produjo la incidencia que motivó la queja (Hospital, Centro Médico de Especialidades y/o Centro de Salud) para iniciar la tramitación de la queja.
7. El motivo de la queja debe quedar claramente expuesto.
8. Se podrá solicitar ayuda al personal de los Servicios y Unidades de Información y Atención al Usuario de los Centros sanitarios del Sistema de Salud de Aragón para la adecuada formalización de su queja.
9. Todas las quejas deberán ser originales, **firmadas por la persona que las realiza y cuando sea posible, también con la firma de la persona afectada a efectos de confidencialidad.**
10. Los escritos de queja, podrán acompañarse de cuanta información considere oportuna la persona que realiza la queja, para el mejor conocimiento de los hechos.
11. Las quejas se presentarán en los Servicios de Información y Atención al Usuario de los centros del Servicio Aragonés de 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.
12. Las quejas no tendrán en ningún caso la naturaleza de recurso administrativo ni de reclamación previa 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

El órgano responsable del tratamiento de sus datos es la Dirección General de Cuidados y Humanización del Gobierno de Aragón. La finalidad del tratamiento es la gestión de la Hoja de quejas de los servicios sanitarios de Aragón. La licitud del tratamiento de sus datos se fundamenta en el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable conforme al artículo 6 del Reglamento General de Protección de Datos. No se comunicarán datos a terceros, salvo obligación legal. Podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y portabilidad de los datos, de limitación y oposición al tratamiento, así como de no ser objeto de decisiones individuales automatizadas a través de los formularios disponibles en la sede electrónica de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón. Podrás consultar la información adicional y detallada sobre esta actividad de tratamiento en [https://aplicaciones.aragon.es/notif\\_lopd\\_pub/details.action?fileId=591](https://aplicaciones.aragon.es/notif_lopd_pub/details.action?fileId=591)