GOBIERNO DE ARAGON
Departamento de Sanidad

SELLO DEL CENTRO

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:

☐ Autorizo a consultar la información disponible en historia clínica para la tramitación de la presente queja.
(Dicha consulta será confidencial y estrictamente asociada a esta solicitud y se realizará de conformidad con el Reglamento General de Protección de Datos y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

El órgano responsable del tratamiento de sus datos es la Dirección General de Transformación Digital, Innovación y Derechos de los Usuarios 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

FIRMA *(Persona que realiza la queja)*	FIRMA *(Usuario afectado)*	FECHA

Observaciones:

SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO: .....
CENTRO DE SALUD: ... ...

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 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.

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 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.