

QUEJAS Y SUGERENCIAS

Tramitación presencial

Consiste en

Presentar la queja y sugerencia, a que puedan dar lugar las tardanzas, desatenciones y otras anomalías que se observen en el funcionamiento de los servicios del Sistema Sanitario Público del Principado de Asturias, de manera presencial.

Las quejas y sugerencias constituyen un elemento clave para la mejora continua de la calidad de los servicios de la Red Sanitaria de Utilización Pública del Principado de Asturias.

Necesitas

1. El Formulario normalizado de queja o sugerencia, que puedes descargar en la sede electrónica de la Administración del Principado de Asturias en la web www.asturias.es, o solicitarlo en cualquier centro sanitario de la Red Sanitaria de Utilización Pública del Principado de Asturias.
2. Acreditar la representación legal o aportar el consentimiento expreso de la persona/paciente interesada acompañado de la correspondiente identificación, si la queja o sugerencia la haces en nombre de otra persona.

Plazo de presentación

- Todo el año.

Cómo tramitarla

Paso 1: Descarga el formulario denominado "*Formulario de quejas y sugerencias*" de la Sede Electrónica en la Web www.asturias.es, o solicítalo en cualquier centro sanitario.

Paso 2: Cumplimenta el Formulario: haz constar tu nombre y apellidos, domicilio a efectos de notificaciones y número de documento nacional de identidad o pasaporte, así como los demás datos a los que se refiere la solicitud, exponiendo claramente los hechos, con expresión de la fecha que se formule. Si tienes dificultades para la cumplimentación podrás solicitar asistencia del personal de la Administración.

Paso 3: Preséntalo en cualquiera de las oficinas de Registro detalladas en el documento "Relación de Registros " que puedes consultar en la sede electrónica de la Administración del Principado de Asturias en la web www.asturias.es, o solicitarlo en cualquier centro sanitario.

Te interesa saber que:

1. **La recepción, tramitación, evaluación y análisis de las quejas y sugerencias** será realiza por los Servicios de Atención al Usuario de las Áreas Sanitarias, o el órgano responsable de la gestión de las quejas y sugerencias del Servicio de Salud del Principado de Asturias o de la Consejería competente en materia de sanidad.
2. La **resolución y notificación de la respuesta** la realizará la Gerencia del Área Sanitaria, la Dirección Gerencia del Servicio de Salud del Principado de Asturias o la Dirección General con responsabilidad en materia de quejas y sugerencias de la Consejería de Salud, según corresponda. El plazo máximo para notificar la respuesta es de 1 mes.
3. **Podrás presentar una queja** si en los plazos establecidos no has recibido contestación ni notificación alguna.