

GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS O RECLAMACIONES DE LOS RESIDENTES EN RELACIÓN AL PROCESO DOCENTE (GSQR)

HOSPITAL CENTRAL DE LA CRUZ ROJA, SAN JOSÉ Y SANTA ADELA

Elaborado	Aprobado	Validado
Jefa de Estudios: Dra. Concepción Jiménez Rojas Fdo.: 	Comisión de Docencia 	Dirección/Gerencia Dr. Manuel Ballarín Bardají Fdo.: 
Fecha elaboración: abril 2016	Fecha aprobación: 26/04/2016	Fecha de validación: Abril 2016

GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS O RECLAMACIONES DE LOS RESIDENTES EN RELACIÓN AL PROCESO DOCENTE (GSQR)

Entre las competencias del Jefe de Estudios se encuentran las siguientes acciones vinculadas al PGCD: Tramitar las reclamaciones, quejas y sugerencias de los Residentes relativas al proceso docente y a las calificaciones. Informar a la Dirección y poner en marcha los procedimientos para su resolución, así como las medidas de mejora derivadas del análisis de dichas quejas, reclamaciones y sugerencias.

La Comisión de Docencia dispone de formulario de notificación de incidencias en la actividad docente/asistencial de los Residentes:

En dicho formulario (adjunto) se especificarán los datos/especialidad del Residente, los datos del Servicio/departamento que es objeto de la reclamación, la incidencia y un apartado específico de comentarios y observaciones.

Las quejas, reclamaciones y sugerencias de los Residentes podrán vehiculizarse mediante dicho formulario a la Comisión Docente a través de:

- La Dirección
- Su representante de Residentes en la Comisión de Docencia
- El Jefe de Estudios
- El tutor
- El Jefe de Servicio

La secretaría de la Comisión de Docencia, una vez recibido el formulario de notificación de incidencias, lo hará llegar al Jefe de Estudios para que considere la necesidad de aclaraciones al respecto a través de entrevista con el Residente y/o consulta con el responsable del departamento afectado.

En la siguiente Comisión de Docencia se analizará en conjunto la incidencia para dar respuesta al Residente.

Dicha respuesta será notificada a través de su representante en la Comisión de Docencia y por escrito por parte del Jefe de Estudios y una copia de la misma se hará llegar al Jefe de Servicio aludido.

La Comisión podrá obtener, del responsable del departamento afectado, la información relativa a las causas que han originado el problema y las acciones tomadas para su resolución, y si éste considera que la reclamación ha sido procedente.

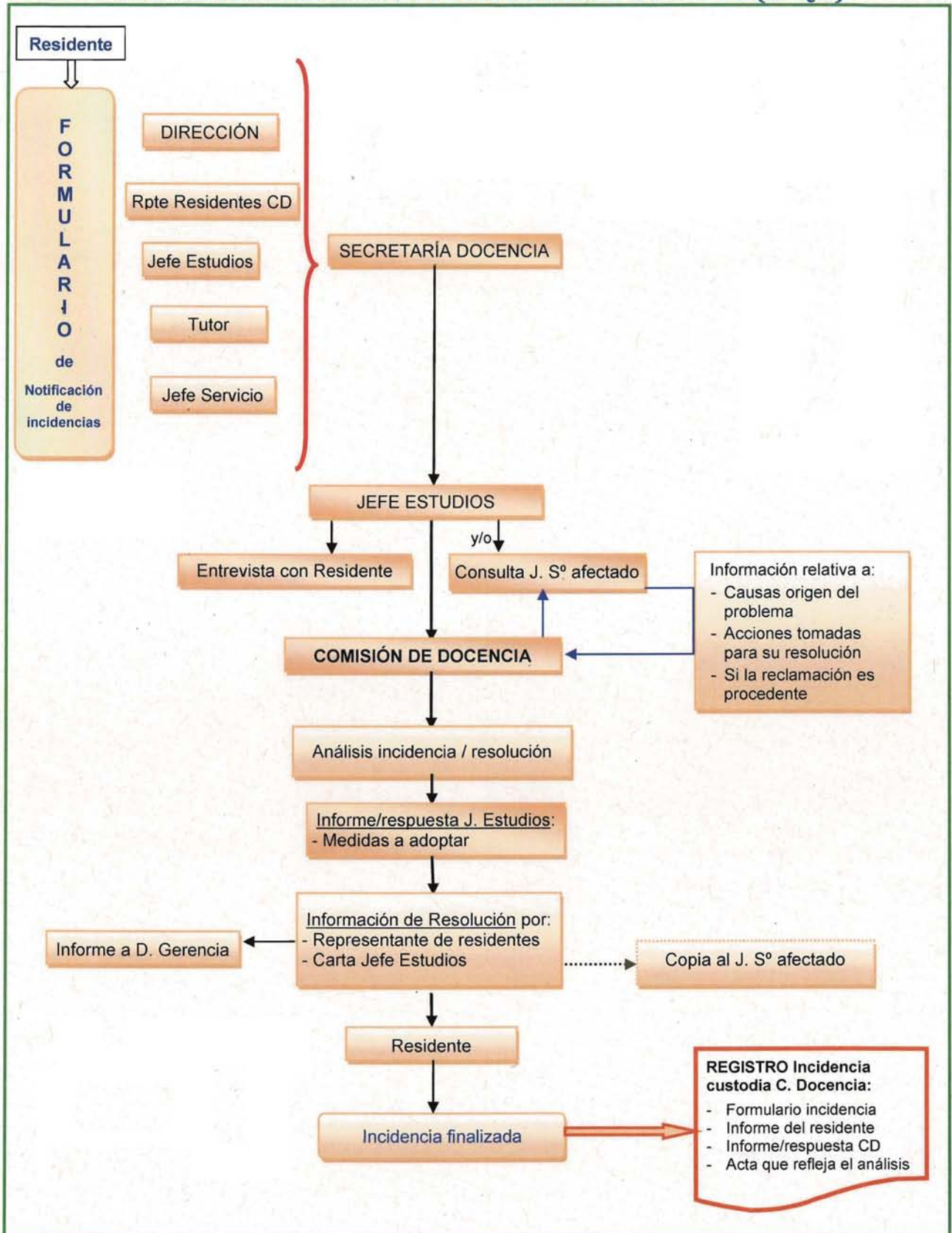
Las medidas a adoptar para resolver la incidencia quedarán reflejadas específicamente en el informe realizado por el Jefe de Estudios.

El registro de la incidencia contendrá:

- El formulario de reclamación
- El informe del Residente
- El informe/respuesta de la Comisión de Docencia
- La Referencia al acta donde se ha analizado la incidencia

Dichos documentos quedarán custodiados por la Comisión de Docencia, siendo el Jefe de Estudios el responsable de informar al respecto a la Dirección Gerencia.

DIAGRAMA DE GESTIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS O RECLAMACIONES DE LOS RESIDENTES RESPECTO AL PROCESO DOCENTE (GSQR)



**FORMULARIO DE NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIAS
EN LA ACTIVIDAD DOCENTE /ASISTENCIAL DE LOS RESIDENTES**

DATOS/ESPECIALIDAD DEL RESIDENTE:

Nombre y apellidos:

Especialidad:

Año Residencia:

DATOS DEL SERVICIO O DEPARTAMENTO OBJETO DE RECLAMACIÓN*:

Servicio:

DESCRIPCIÓN DE LA INCIDENCIA:

COMENTARIO/OBSERVACIONES:

Firma:

Fecha: