

## **Gestión de sugerencias, quejas o reclamaciones de los residentes**

### **Objeto**

Describir cómo se tramitan las quejas, reclamaciones y sugerencias de residentes para garantizar una respuesta satisfactoria y en un plazo mínimo de tiempo.

### **2.- Alcance**

Este procedimiento es aplicable a todas las quejas, reclamaciones y sugerencias de residentes

### **3.- Descripción**

Las reclamaciones de residentes serán conducidas a la Comisión de Docencia mediante informe explicativo. La Comisión de Docencia verificará la información y recabará más información si fuera preciso.

Posibles circuitos de reclamaciones:

- A través de la Dirección
- A través del Jefe de residentes/técnico de docencia/secretaría
- A través del Jefe de estudios
- A través del Tutor

El informe (ANEXO 1) deberá cumplimentarse con la siguiente información:

- Datos del residente (opcional), especialidad.
- Datos del servicio, actuación o circunstancia que es objeto de la reclamación.
- Motivo de la reclamación.

La Comisión de Docencia será responsable de asegurar el correcto tratamiento y resolución de las reclamaciones.

Si la respuesta puede darse de forma inmediata, la Comisión de Docencia podrá darle respuesta al interesado, previa consulta con el responsable del área afectada o con quien sea pertinente en cada circunstancia.

En todo caso, antes de trasladar cualquier respuesta al residente, se recabará el visto bueno del Jefe de Estudios.

Cuando por su alcance la reclamación no pueda resolverse de forma inmediata, la Comisión de Docencia recabará del responsable del departamento afectado que indique cuál es su dictamen sobre la reclamación:

- si considera que la reclamación es procedente.
- qué causas han originado el problema.
- acciones a tomar / tomadas para su solución.

El responsable afectado deberá preparar su respuesta en la mayor brevedad posible, éste deberá documentarlo en un informe, junto con las acciones inmediatas que se hayan tomado. También en este caso, antes de trasladar cualquier comunicación, el comunicado será revisado por el Jefe de Estudios.



Cuando, a criterio de la Comisión de Docencia corresponda abrir acciones correctivas se indicará en el Informe de Reclamación, junto con la identificación del informe de acciones correctivas concreto que se haya abierto.

#### **4.- Registros**

Informe del Residente  
Informe de la Comisión de Docencia  
Base de datos con registro de notificaciones



**ANEXO 1.**

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

<b><u>DATOS/ESPECIALIDAD DEL RESIDENTE:</u></b>
<b><u>DATOS DEL SERVICIO O DEPARTAMENTO*:</u></b>
<b><u>INCIDENCIA:</u></b>
<b><u>COMENTARIO/OBSERVACIONES:</u></b>

\*Es necesario especificar el nombre del departamento o servicio que es objeto de la reclamación

Madrid a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_\_