

**HOJA DE: RECLAMACIÓN**

**SUGERENCIA**

**N.º:**

**(Señale con un X lo que proceda)**

A llenar por el centro, servicio o establecimiento antes de la entrega de la hoja al usuario:

- Hospital Universitario de Salamanca.
- Hospital Los Montalvos.
- Hospital Virgen del Castañar.
- C.E. Ciudad Rodrigo.
- Edificios de Consultas Externas - Virgen de la Vega.

A llenar por el usuario o su representante (los datos reflejados se considerarán confidenciales):

Nombre y apellidos del usuario:

DNI:  Provincia:

Domicilio:

C.P:  Localidad:  Teléfono:

Correo electrónico:

En su caso:

Nombre y apellidos del representante:

DNI:  Teléfono:

Domicilio:

C.P.:  Localidad:  Provincia:

Correo electrónico:

¿Cómo desea recibir la respuesta?:  Correo postal  Correo electrónico  Nº.Hº.Clínica:

Contenido de la reclamación o sugerencia:

Lugar:

Fecha:

Firma:

1. Las reclamaciones que se formulan conforme al presente modelo, no tienen naturaleza de recursos administrativos, reclamaciones previas al ejercicio de acciones judiciales, reclamaciones por responsabilidad patrimonial de la Administración ni reclamaciones económico-administrativas, por lo que su interposición no paralizará los plazos establecidos para los citados recursos y reclamaciones en la normativa vigente. Tampoco tienen la naturaleza de solicitudes presentadas al amparo de la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición, ni de denuncias sobre posibles infracciones a la legalidad. Todo ello sin perjuicio, en su caso, de lo previsto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
2. La Administración Sanitaria podrá requerirle la presentación de la documentación que acredite su identidad en el caso de que sea necesario informar de datos que pudieran afectar a la intimidad y confidencialidad de la información relacionada con la salud de un tercero, conforme a lo dispuesto en el artículo 5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y el artículo 9 de la Ley 8/2003, de 8 de abril de derechos y deberes en relación con la salud.
3. La entrega del presente ejemplar de hoja de reclamaciones o sugerencias es gratuita.
4. El usuario, o en su caso, su representante, completarán los datos solicitados en esta hoja y expondrán de la forma más clara que les sea posible el contenido de su reclamación o sugerencia, pudiendo adjuntar tantos folios en blanco como sean precisos en el caso de no disponer de espacio suficiente.
5. Una vez formulada la reclamación o sugerencia, el usuario o su representante entregará este documento en el Servicio de Atención al Usuario del Complejo Asistencial Universitario, quien efectuará una copia digital del contenido, devolviendo el original a la persona interesada.
6. En el ámbito del Sistema de Salud de Castilla y León, los procedimientos de atención a las reclamaciones y sugerencias se vinculan con los procesos de mejora de la calidad, favoreciendo el estudio y adopción de las medidas correctoras oportunas, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 15 del Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.

*Los datos de carácter personal facilitados en este formulario serán tratados por la Dirección General de Calidad e Infraestructuras Sanitarias de la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León, o la que corresponda por competencia, con la finalidad de gestionar y registrar el contenido de reclamaciones o sugerencias presentadas de forma presencial, y, en su caso, de utilizar estos datos como herramienta para la confección de estadísticas. El tratamiento de estos datos es necesario para el ejercicio de un poder público. Estos datos sólo podrán ser cedidos a los destinatarios que marcase una obligación legal. Tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir sus datos cuando ya no sean necesarios para los fines antes descritos, así como otros derechos recogidos en la información adicional. Puede consultar información adicional y detallada sobre protección de datos en la siguiente dirección web:*

*<https://www.saludcastillayleon.es/transparencia/es/proteccion-datos-personales>.*