



**Junta de  
Castilla y León**  
Consejería de Sanidad

# **Reclamaciones de los usuarios en el ámbito sanitario Castilla y León 2011**

**Plan Estadístico de Castilla y León 2010 – 2013**

*(Decreto 87/2009, de 17 de diciembre, por el que se aprueba el Plan Estadístico de Castilla y León 2010-2013)*

**Operación estadística nº 11025**

# Índice

	<i>Página</i>
<b>Presentación</b> .....	<b>3</b>
<b>1.- Reclamaciones de los usuarios</b> .....	<b>5</b>
1.1.- Número de reclamaciones por Área Sanitaria .....	5
1.2.- Evolución del número de reclamaciones .....	6
1.3.- Motivos de reclamación más frecuentes .....	8
<b>2.- Sugerencias de los usuarios</b> .....	<b>9</b>
2.1.- Evolución del número de sugerencias .....	10
2.2.- Motivos de sugerencia más frecuentes .....	10
<b>3.- Resolución y actuaciones de mejora</b> .....	<b>12</b>
3.1.- Contestación de reclamaciones y sugerencias .....	12
3.2.- Actuaciones de mejora .....	12
<b>4.- Anexo I - Modelo de formulario de reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario</b> .....	<b>13</b>

## Presentación

Para la Consejería de Sanidad de Castilla y León las reclamaciones y sugerencias de los usuarios son una herramienta clave para identificar aquellos aspectos de la organización sanitaria que los ciudadanos consideran como susceptibles de mejorar, por ello, integra las opiniones de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones para alcanzar la excelencia en la atención sanitaria.

Con el fin de ofrecer dicha información a la organización, dada su utilidad para la identificación de puntos de mejora y de las posibles acciones a poner en marcha para mejorar el Sistema de Salud de Castilla y León, la Consejería de Sanidad incluye la información sobre las *Reclamaciones de los usuarios en el ámbito sanitario* como operación en el Plan Estadístico de Castilla y León 2010-2013 (aprobado mediante Decreto 87/2009, de 17 de diciembre), responsabilidad de la Consejería de Sanidad.

Esta Comunidad Autónoma reconoce el derecho a presentar **reclamaciones y sugerencias** en el ámbito sanitario mediante la Ley 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud, y ha desarrollado el procedimiento para ejercer este derecho en una normativa específica:

- 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.
- Orden SAN/279/2005, de 5 de abril, por el que se desarrolla el procedimiento de tramitación de las reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario y se regulan la gestión y el análisis de la información derivada de las mismas.

Según establece esta normativa, se considera **reclamación** a la manifestación que realiza el usuario sobre los defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, asistencia u otras cuestiones análogas relativas a los centros, servicios y establecimientos sanitarios, tanto públicos como privados.

Se entiende por **sugerencia** toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora del grado de cumplimiento y observación de los derechos y deberes de los usuarios, del funcionamiento, organización y estructura de los centros, servicios o establecimientos, del cuidado y atención a los usuarios y, en general, de cualquier otra medida que suponga una mejora en la calidad o un mayor grado de satisfacción de las personas en sus relaciones con los centros, servicios o establecimientos.

Las reclamaciones y sugerencias se pueden presentar a través de múltiples vías: en las dependencias de los centros sanitarios, por fax, correo electrónico, por Internet a través del Portal de Salud de Castilla y León ([www.saludcastillayleon.es](http://www.saludcastillayleon.es)) y en cualquiera de los lugares y formas previstas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

Una reclamación o sugerencia debe ser contestada en un plazo máximo de 30 días a contar desde el día siguiente al que se recibe la reclamación en el centro que es objeto de la queja o sugerencia. Los órganos competentes para contestar estas reclamaciones y sugerencias son:

- El **Gerente de Atención Primaria** si el motivo de la reclamación o sugerencia se refiere a los centros de salud y consultorios locales.
- El **Gerente de Atención Especializada** si el motivo de la reclamación o sugerencia se produce en los Centros de Especialidades o en un Hospital público.
- El **Gerente de Salud de Área** si la causa de la reclamación o sugerencia se refiere a actividades concertadas con centros, servicios o establecimientos de carácter privado, a dificultades para la continuidad asistencial o si afecta a ambos niveles asistenciales, primaria y especializada.
- El **Director General de Asistencia Sanitaria** si la reclamación o sugerencia se produce por actuación del Centro de Hemoterapia y Hemodonación, el Centro Regional de Medicina Deportiva, así como en aquellos programas especiales encomendados a la Dirección General de Asistencia Sanitaria (por ejemplo la coordinación de trasplantes o las unidades mamográficas móviles).
- El **Gerente de Emergencias Sanitarias** en el caso de reclamaciones o sugerencias referidas al ámbito competencial de la Gerencia de Emergencias Sanitarias (el servicio de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112, pero exclusivamente en el caso de llamadas por emergencias sanitarias, y también en los casos de reclamaciones que se refieran al transporte sanitario urgente).
- El **máximo órgano unipersonal** responsable de la gestión del centro si éste depende de las corporaciones locales.
- El **director o responsable de cada centro** si la reclamación se produce en centros, servicios o establecimientos sanitarios privados.

Contra la contestación de las reclamaciones o sugerencias no se admite recurso, sin perjuicio de la posibilidad de reproducirlas ante otras instancias superiores, así, si un usuario no recibe la contestación en el plazo de 30 días o no está conforme con la contestación recibida, podrá reproducir su reclamación ante:

- La **Gerencia de Salud de Área** en el caso de que las reclamaciones y sugerencias se refieran al ámbito de Atención Primaria y Especializada.
- El **Director Gerente Regional de Salud**, en cualquiera de los demás supuestos.
- Ante el **Jefe del Servicio Territorial de Sanidad y Bienestar Social** de la provincia correspondiente si la reclamación o sugerencia se refiere a un centro o servicio sanitario de carácter privado.

Cuando la reclamación o sugerencia está contestada y remitida al ciudadano se termina su tramitación, pero ello no implica que hayan concluido las actuaciones de los centros sanitarios, éstos deben realizar un análisis posterior cuantitativo y cualitativo de las reclamaciones y sugerencias recibidas que permitirá, a la vista de los resultados, priorizar estrategias de mejora, haciendo posible la conexión entre los procedimientos de tramitación de las reclamaciones y sugerencias y los procesos de mejora de la calidad que deben poner en marcha los centros.

## 1.- Reclamaciones de los usuarios

Con el fin de agilizar la tramitación de las reclamaciones y sugerencias y facilitar su análisis, la Consejería de Sanidad implantó en el año 2005 un registro informático centralizado para toda la Comunidad, que permite tener un “Sistema de Información de Reclamaciones y Sugerencias de Castilla y León” (RESU) que facilita a los gestores:

- Analizar el contenido de las reclamaciones y sugerencias recibidas en los centros y servicios sanitarios.
- Revisar el estado de tramitación: seguimiento de las actuaciones realizadas y de la contestación.
- Identificar puntos susceptibles de mejora para elaborar y poner en marcha acciones de mejora y realizar el seguimiento de su ejecución con el fin de alcanzar un mayor grado de satisfacción del usuario con el servicio que se presta.

El análisis de la información registrada en el “Sistema de Información de Reclamaciones y Sugerencias de Castilla y León” permite conocer, entre otros, los siguientes resultados:

### 1.1.- Número de reclamaciones por Área Sanitaria. Año 2011

El número de reclamaciones de los usuarios del Sistema Público de Salud de Castilla y León durante el año 2011 ha sido de 12.333, lo que supone un descenso del 9,6% con respecto al año anterior.

En relación al número de usuarios de tarjeta sanitaria en 2011 (2.439.136), se han producido 50,6 reclamaciones por cada 10.000 usuarios, un 6,1% menos que en el año 2010.

Respecto a la actividad asistencial desarrollada por los centros y servicios sanitarios del Sistema de Salud de Castilla y León sólo se presentaron 27 reclamaciones por cada 100.000 actos asistenciales, un 10,5% menos que el año anterior.

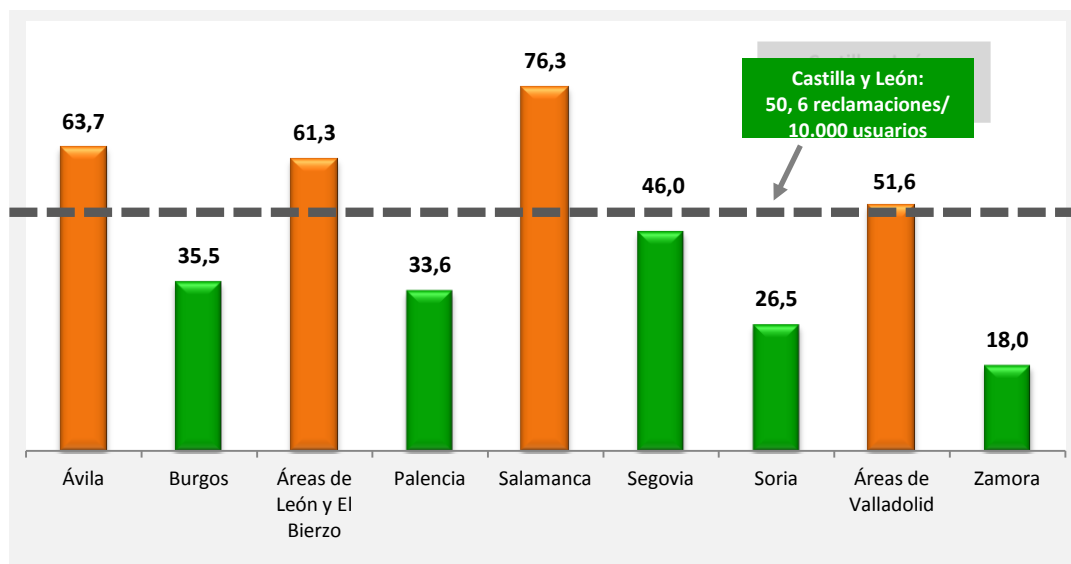
**Tabla 1.** Reclamaciones recibidas en el Sistema Público de Castilla y León. Distribución por Áreas Sanitarias

Áreas Sanitarias	Nº de reclamaciones			Nº de reclamaciones (x 10.000 usuarios)			Nº de reclamaciones (x 100.000 actos asistenciales)		
	Año 2010	Año 2011	% Variación 10/11	Año 2010	Año 2011	% Variación 10/11	Año 2010	Año 2011	% Variación 10/11
Ávila	986	1.023	3,8%	57,3	63,7	11,1%	26,8	28,7	7,0%
Burgos	1.621	1.281	-21,0%	44,3	35,5	-19,9%	25,8	19,9	-22,9%
Áreas de León y El Bierzo	3.899	2.886	-26,0%	82,3	61,3	-25,5%	42,5	31,4	-26,2%
Palencia	676	548	-18,9%	39,9	33,6	-15,8%	21,7	17,0	-21,4%
Salamanca	2.087	2.583	23,8%	59,7	76,3	27,9%	32,2	39,5	22,9%
Segovia	716	689	-3,8%	42,2	46,0	9,0%	28,6	27,1	-5,3%
Soria	345	242	-29,9%	34,7	26,5	-23,6%	17,8	12,7	-28,9%
Áreas de Valladolid	2.804	2.705	-3,5%	52,4	51,6	-1,5%	32,6	30,9	-5,0%
Zamora	441	322	-27,0%	22,3	18,0	-19,4%	14,1	9,9	-29,5%
Otros centros	73	54	-26,0%	0,3	0,2	-23,2%	18,4	15,5	-15,8%
<b>Castilla y León</b>	<b>13.648</b>	<b>12.333</b>	<b>-9,6%</b>	<b>53,9</b>	<b>50,6</b>	<b>-6,1%</b>	<b>30,1</b>	<b>27,0</b>	<b>-10,5%</b>

Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

En relación a las Áreas Sanitarias en las que se organiza el Sistema Público de Salud se observa que en 2011, el Área de Salamanca, el Área de Ávila y las Áreas de León y El Bierzo son las que tienen mayor número de reclamaciones por cada 10.000 usuarios, con 76,3, 63,7 y 61,3 respectivamente. Zamora y Soria son, por otro lado, las que menor número de reclamaciones han tenido, con 18 y 26,5 respectivamente.

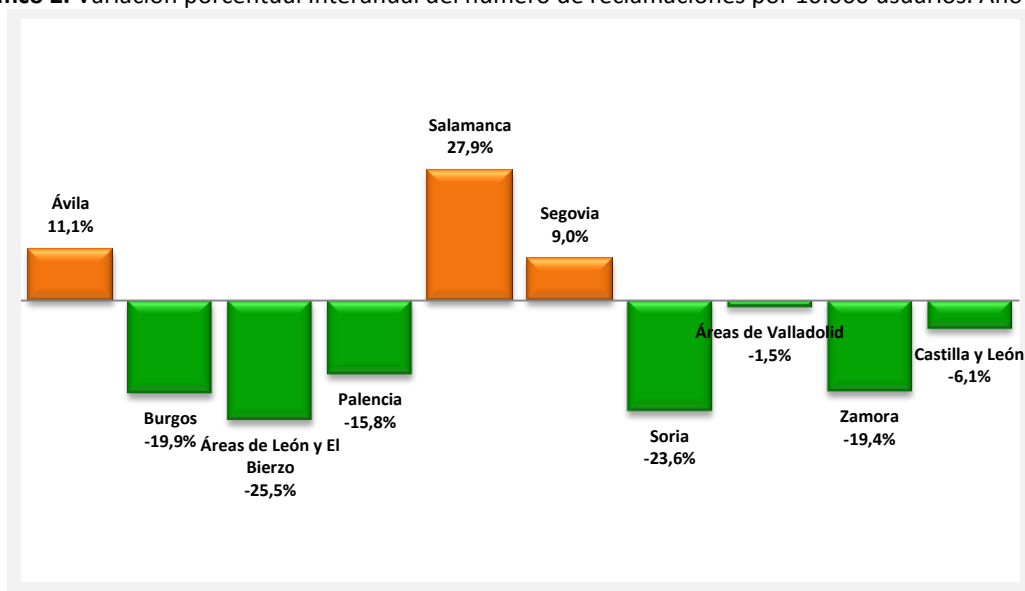
**Gráfico 1.** Número de reclamaciones recibidas por 10.000 usuarios por Área de Salud. Año 2011



Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

En relación al año anterior, han disminuido las reclamaciones recibidas en todas las Áreas Sanitarias excepto en Salamanca, que ha aumentado un 27,9%, Ávila un 11,1% y Segovia un 9,0%. Las Áreas Sanitarias donde ha descendido más el número de reclamaciones en relación a su población de referencia han sido León y El Bierzo y Soria, en un 25,5% y 23,6% respectivamente.

**Gráfico 2.** Variación porcentual interanual del número de reclamaciones por 10.000 usuarios. Año 2011

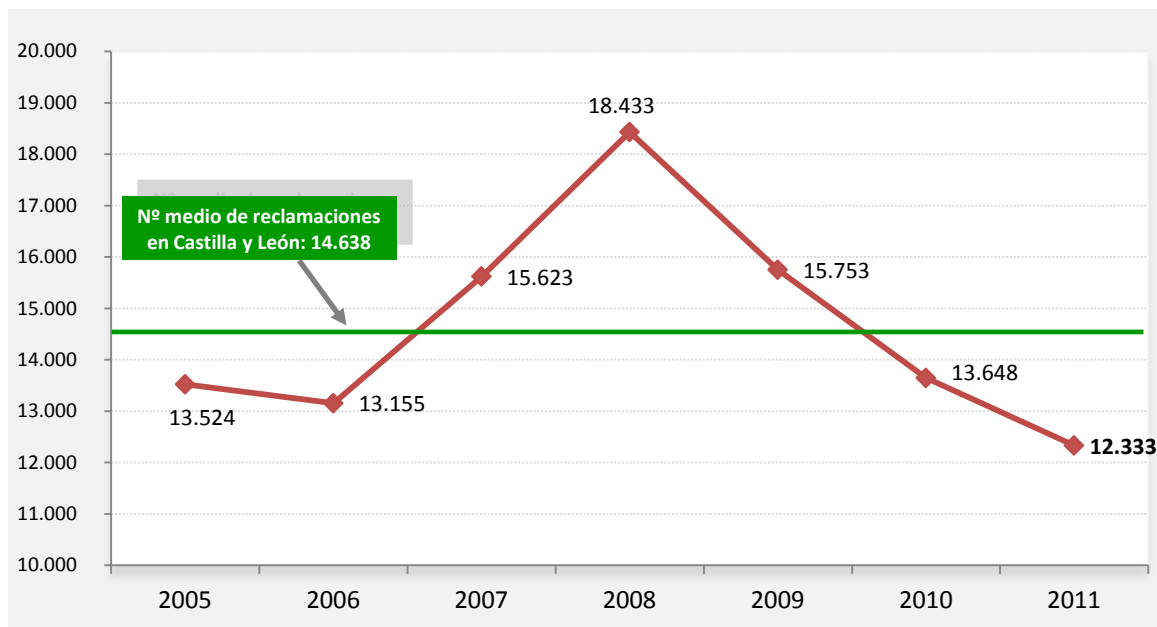


Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

## 1.2.- Evolución del número de reclamaciones. Años 2005-2011

Analizando la evolución de los últimos años, el número de reclamaciones recibidas ha aumentado progresivamente desde el año 2006 hasta el año 2008, aunque desde el año 2009 se observa una disminución progresiva hasta alcanzar el nivel más bajo desde al año 2005, cuando se puso en funcionamiento del “*Sistema de Información de Reclamaciones y Sugerencias*”.

**Gráfico 3.** Evolución anual del número de reclamaciones. Años 2005-2011



Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

La distribución de las reclamaciones recibidas en función de los distintos niveles asistenciales en los que se organizan los servicios sanitarios del Sistema de Salud de Castilla y León, es la siguiente:

- **Atención Primaria:** 3.123 reclamaciones, el 25,3% del total de las reclamaciones presentadas en el Sistema de Salud, lo que representa una tasa de 12,8 reclamaciones por cada 10.000 usuarios.
- **Atención Especializada:** 8.806 reclamaciones, que supone el 71,4% del total de reclamaciones recibidas, con una tasa de 36,1 reclamaciones por cada 10.000 usuarios.
- **Gerencias de Salud de Área:** 350 reclamaciones, representa el 2,8% del total de reclamaciones y una tasa de 1,4 reclamaciones por cada 10.000 usuarios.
- **Gerencia de Emergencias Sanitarias:** 34 reclamaciones, lo que equivale a 0,14 reclamaciones por 10.000 usuarios.
- **Otros centros dependientes de la Gerencia Regional de Salud:** 20 reclamaciones y una tasa de 0,08 reclamaciones por 10.000 usuarios.

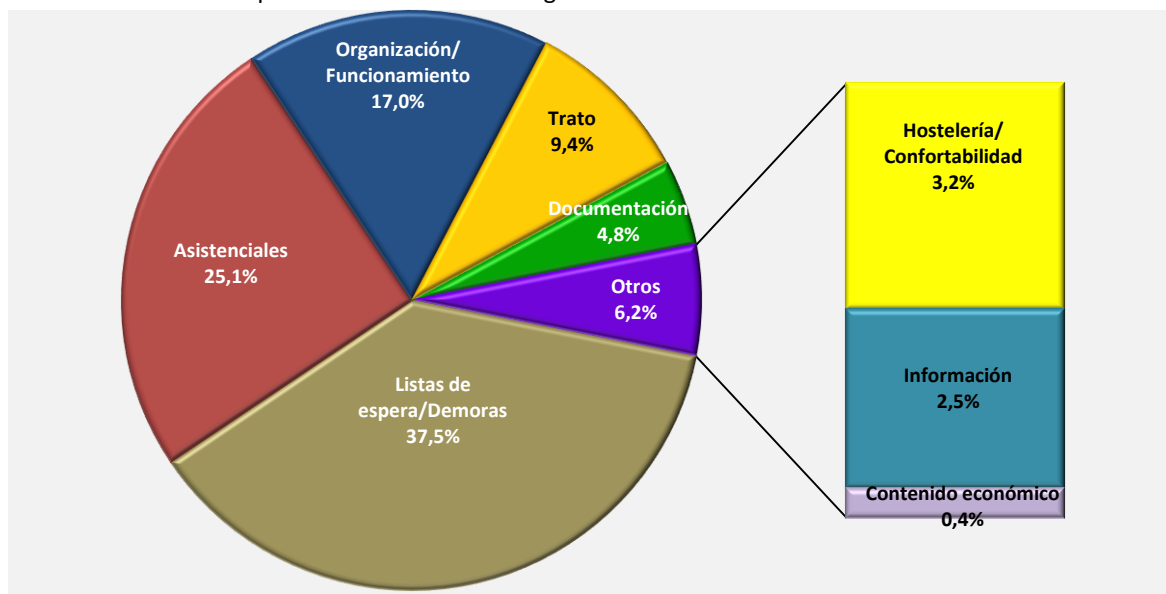
Respecto al año 2010, ha disminuido en todos los niveles asistenciales el número de quejas recibidas, así en Atención Primaria hubo un 4,4% menos, en Atención Especializada el 11,2%, en las Gerencias de Salud de Área se recibieron un 9,8% menos y en la Gerencia de Emergencias Sanitarias, un 32%.

### 1.3.- Motivos de reclamación más frecuentes. Año 2011

Los usuarios pueden manifestar en sus reclamaciones y sugerencias varios motivos de insatisfacción o de queja, así, en el año 2011, de las 12.333 reclamaciones recibidas, en 915 (el 7,4%), se recogen varios motivos de queja. El número medio de motivos por reclamación es 1,13.

Estos motivos se clasifican según la taxonomía recogida en la Orden SAN/279/2005, de 5 de abril, por el que se desarrolla el procedimiento de tramitación de las reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario y se regulan la gestión y el análisis de la información derivada de las mismas. Dicha taxonomía recoge distintos niveles de clasificación, desde motivos generales a motivos más específicos.

**Gráfico 4.** Distribución porcentual de los motivos generales de reclamación. Año 2011



Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

En el año 2011, los motivos de reclamación generales más frecuentes se refieren a las *listas de espera y demoras en la asistencia* (37,5%), a *motivos asistenciales* (25,1%) y a la *organización y funcionamiento de los centros* (17,0%), tal y como ocurría en el año 2010.

En relación al año 2010 ha disminuido el número de quejas recibidas debido a todos los aspectos de la atención sanitaria, excepto los relacionados con el trato y la información. Han disminuido especialmente las quejas relacionadas con *las condiciones de hostelería y confortabilidad de los centros sanitarios* y con *la documentación clínica*, (Tabla 2).

El motivo específico que figura con más frecuencia en las reclamaciones se refiere a la *lista de espera para consultas o pruebas diagnósticas*, recogido en 3.273 reclamaciones, lo que supone el 24,6% del total de motivos de reclamación. Respecto al año 2010 ha disminuido un 5,8% el número de quejas en este sentido.

También han disminuido las reclamaciones por insatisfacción con la asistencia recibida, las relacionadas con dificultades para obtener una cita, debido a la lista de espera para intervención quirúrgica o por no haber recibido asistencia.



Por el contrario, han aumentado respecto al año anterior las reclamaciones referidas a las dificultades para elegir médico y centro sanitario o las relacionadas con el trato personal inadecuado. Todos estos motivos de queja siguen siendo las causas que figuran con mayor frecuencia en las reclamaciones. En la Tabla 2 se recogen los motivos de queja más frecuentes.

**Tabla 2.** Distribución de los motivos de reclamación más frecuentes según grupos generales y específicos y porcentaje de variación interanual. Año 2011

Motivos generales	Motivos específicos más frecuentes	Nº de reclamaciones 2011	% motivos	% de Variación 2010/2011
Listas de espera/Demoras	Lista de espera consulta/ pruebas	3.273	24,6%	-5,8%
	Lista de espera intervención quirúrgica	445	3,3%	-3,7%
	Incumplimiento horario cita programada	340	2,6%	-11,0%
	Demora atención en urgencias	321	2,4%	-4,5%
	Demoras en la asistencia	216	1,6%	-6,1%
	Demora en la obtención de resultados	184	1,4%	-30,8%
	<b>Total reclamaciones por listas de espera y demoras en la asistencia</b>	<b>4.990</b>	<b>37,5%</b>	<b>-7,6%</b>
Asistenciales	Insatisfacción con asistencia recibida	1.879	14,1%	-2,7%
	Falta de asistencia	422	3,2%	-4,7%
	Falta de personal	228	1,7%	-22,7%
	Otros motivos asistenciales	195	1,5%	-32,8%
	Transporte sanitario	161	1,2%	-7,5%
	<b>Total reclamaciones por motivos asistenciales</b>	<b>3.341</b>	<b>25,1%</b>	<b>-7,4%</b>
Organización/ Funcionamiento	Citaciones	556	4,2%	-29,3%
	Otras quejas organización funcionamiento	347	2,6%	-22,9%
	Elección de médico y centro	348	2,6%	7,4%
	Supresión/anulación cita consulta o prueba	332	2,5%	39,5%
	Normas de régimen interno	167	1,3%	26,5%
	<b>Total reclamaciones por organización y funcionamiento</b>	<b>2.266</b>	<b>17,0%</b>	<b>-12,5%</b>
Trato	Trato personal inadecuado	1.160	8,7%	2,3%
	<b>Total reclamaciones por trato</b>	<b>1.256</b>	<b>9,4%</b>	<b>0,7%</b>
Documentación	Pérdida parcial o total de la historia clínica	343	2,6%	-33,8%
	<b>Total reclamaciones debida a la documentación</b>	<b>636</b>	<b>4,8%</b>	<b>-22,2%</b>
<b>Hostelería/Confortabilidad</b>		<b>429</b>	<b>3,2%</b>	<b>-28,3%</b>
<b>Información</b>		<b>337</b>	<b>2,5%</b>	<b>1,2%</b>
<b>Contenido económico</b>		<b>56</b>	<b>0,4%</b>	<b>-20,0%</b>

Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

## 2.- Sugerencias de los usuarios

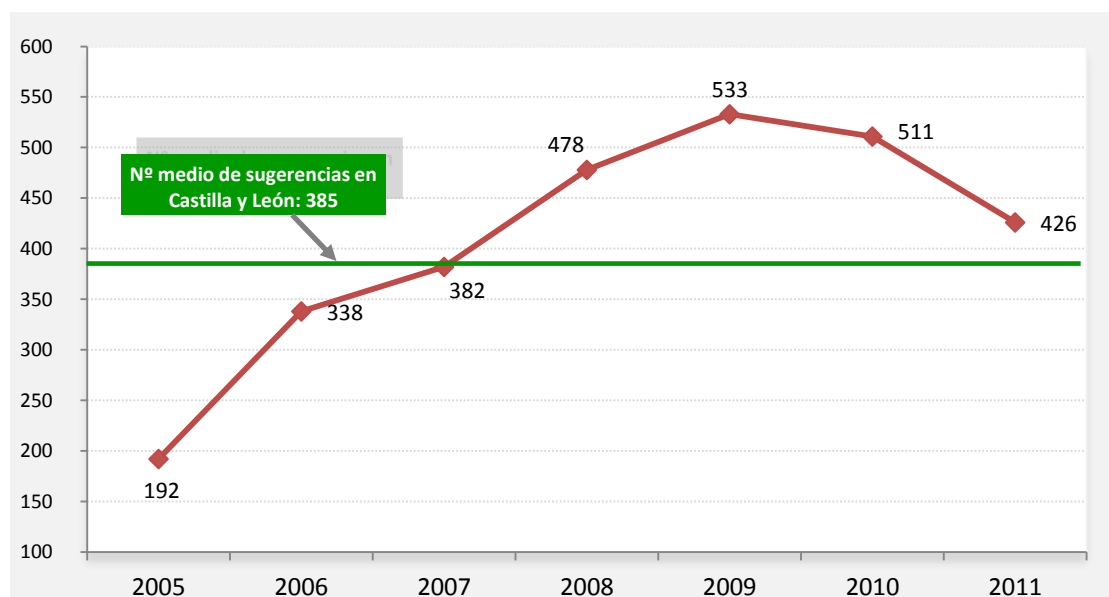
En el año 2011 se han presentado un total de 426 sugerencias en los centros sanitarios dependientes de la Gerencia Regional de Salud y centros concertados con ésta, lo que supone 1,7 sugerencias por cada 10.000 usuarios. En relación al año 2010 ha disminuido un 16,6% el número de sugerencias.

Se recibieron principalmente en Atención Especializada (249 sugerencias, un 21,7% menos que el año anterior), y en Atención Primaria (146 sugerencias, un 16,6% menos que en el año 2010). En el Centro de Hemoterapia y Hemodonación ,24 sugerencias. En las Gerencias de Salud de Área se han presentado 6 sugerencias, y en la Gerencia de Emergencias Sanitarias 1.

### 2.1.- Evolución del número de sugerencias. Años 2005-2011

A pesar de que en el año 2011 han descendido el número de sugerencias presentadas, cabe destacar que, desde el año 2005, la participación ciudadana de Castilla y León ha aumentado notablemente en el Sistema de Salud de Castilla y León, haciendo llegar sus propuestas con el fin de promover la mejora del funcionamiento y organización de los centros y servicios sanitarios, así, se ha incrementado en un 122% el número de sugerencias recibidas en los últimos años.

Gráfico 5. Evolución anual del número de sugerencias. Años 2005-2011



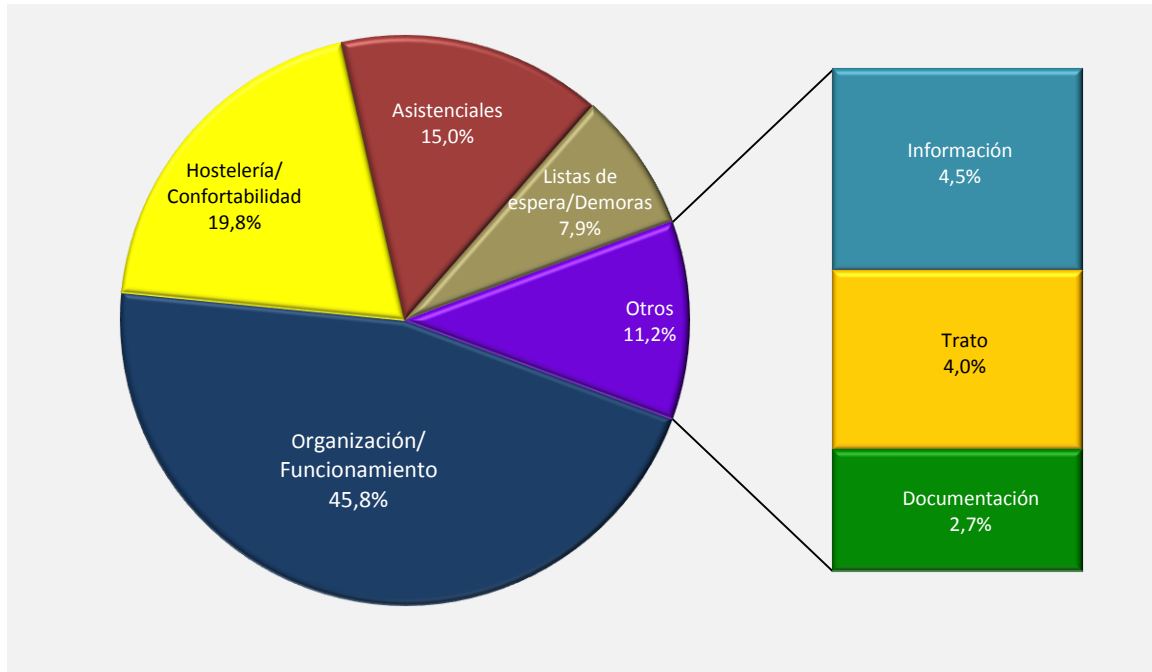
Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

### 2.2.- Motivos de sugerencia más frecuentes. Año 2011

Como en años anteriores, los motivos que dan lugar a estas sugerencias se refirieron a la *organización y funcionamiento de los centros sanitarios* (204 sugerencias), a las *condiciones de confortabilidad y hostelería de los centros sanitarios* (88 sugerencias), a los *motivos asistenciales* (68 sugerencias), las *listas de espera y demoras en la asistencia* (35 sugerencias) y con la *información* (20 sugerencias). En todas estas causas disminuyeron las sugerencias presentadas en relación al año anterior, entre el 9,1% en el caso de las sugerencias relacionadas con la *información* y el 22,8% las relacionadas con las *condiciones de confortabilidad de los centros*.

Es preciso destacar que también que se presentaron sugerencias relacionadas con el *trato* (18 sugerencias) y con la *documentación clínica* (12 sugerencias) y que éstas han aumentado respecto al año 2010 de forma importante, concretamente un 63,6% y un 20,0% respectivamente.

**Gráfico 6.** Distribución porcentual de los motivos generales de sugerencia. Año 2011



Fuente: Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León

### 3.- Resolución y actuaciones de mejora

Del total de reclamaciones, se identificó el reclamante en 12.309 quejas, el 99,8%. Tan sólo 24 reclamaciones, el 0,2%, son reclamaciones anónimas.

#### 3.1.- Contestación de reclamaciones y sugerencias

---

De las 12.309 reclamaciones en las que se identificaron los reclamantes, se han resuelto un total de 12.192, el 99,1%. A 21 de marzo de 2012 hay 117 reclamaciones pendientes de contestar, el 1,0%, que se irán contestando a medida que se finalicen las actuaciones realizadas para aclarar el contenido de las quejas o resolver las causas que dieron origen a la reclamación.

De las 12.192 reclamaciones que han sido resueltas, se contestaron dentro del plazo que establece la norma el 85,7% (10.452), y 1.740 reclamaciones se contestaron en un plazo superior a 30 días (14,3%). Las reclamaciones se tramitaron y contestaron en un promedio de 21,5 días.

Respecto a las sugerencias, de las 426 recibidas, sólo 9 fueron anónimas. De las 417 en las que se identificaron los usuarios, se han contestado 390 y quedan pendientes de contestar a fecha de 21 de marzo de 2012 un total de 27 sugerencias.

El tiempo medio de respuesta a las sugerencias es de 16,7 días (inferior a los 30 días de límite). El porcentaje de respuestas dentro del plazo de 30 días es del 93,1%.

Analizando las contestaciones de reclamaciones y sugerencias es preciso tener en cuenta que:

- Se toman medidas para solucionar el motivo de la queja en 4.032 reclamaciones (el 33,1% de las contestadas), y en 136 sugerencias (32,5%).
- Se aceptó el motivo que dio origen a la queja, considerando que el usuario tenía razón, en 3.490 reclamaciones (28,6%) y en 131 sugerencias (31,3%).
- No se detectaron las anomalías referidas en 1.895 reclamaciones (el 15,5% de las quejas contestadas), y en 84 sugerencias (20%).
- 66 quejas, el 0,5% de las reclamaciones, se derivaron a otros órganos por considerar que los motivos de queja podían dar lugar a otros procedimientos distintos de tipo administrativo, patrimonial, judicial o penal.

#### 3.2.- Actuaciones de mejora

---

Tras el análisis de las reclamaciones y sugerencias recibidas durante el año 2011, se plantearon una serie de actuaciones para mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios sanitarios. Se implantaron un total de 11 actuaciones orientadas a mejorar la confortabilidad de los centros sanitarios, la organización de las consultas, la accesibilidad física a los centros y a mejorar determinadas actividades asistenciales. Tras la evaluación de la actuación de mejora se comprobó una disminución en las reclamaciones presentadas en relación al problema percibido por los usuarios.

## 4.- Anexo I - Modelo de formulario de reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario



Junta de  
Castilla y León  
Consejería de Sanidad

RECLAMACIÓN  SUGERENCIA

Datos de usuario y/o representante					
<small>Si usted desea recibir contestación a su reclamación/sugerencia deberá cumplimentar correctamente todos los datos que figuran a continuación</small>					
<b>Nombre y Apellidos del Usuario</b>					
Nombre	Apellido 1	Apellido 2	D.N.I.		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Domicilio	Nº	Piso	C.P.	Localidad	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Provincia	Teléfono	Dirección de Correo electrónico			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>			
<b>Nombre y Apellidos del Representante (Cumplimentar solo si se actúa por representación)</b>					
Nombre	Apellido 1	Apellido 2	D.N.I.		
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>		
Domicilio	Nº	Piso	C.P.	Localidad	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Provincia	Teléfono	Dirección de Correo electrónico			
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>			

Identificación de la Unidad o Centro objeto de la Reclamación/Sugerencia	
Provincia del Centro Sanitario	AVILA <input type="text"/>
<b>Tipo de Centro Sanitario</b>	
Centro de Salud/Consultorio Público	<input type="checkbox"/>
Hospital Público	<input type="checkbox"/>
Centro de Especialidades Público	<input type="checkbox"/>
Emergencias Sanitarias de Castilla y León	<input type="checkbox"/>
Otros Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios Públicos	<input type="checkbox"/>
Centros, Servicios y Establecimientos Sanitarios Privados	<input type="checkbox"/>
¿Actividad Concertada?	SI <input type="radio"/> NO <input type="radio"/>

Contenido de la Reclamación/Sugerencia	
En relación al Centro	<input type="text"/>
expongo lo siguiente:	
<input type="text"/>	
Esta Reclamación/Sugerencia será recibida por:	
<input type="text"/>	

De acuerdo con la L.O. 15/1999 de 13 de Diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal le informamos que los datos aportados por usted serán incorporados al fichero de datos denominado Reclamaciones y Sugerencias creado en la Orden SAN/1948/2004, de 10 de diciembre. Así mismo, le informamos que usted puede ejercer los derechos que le corresponden conforme a lo previsto en la citada Ley.