

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDENCIES SIGMASALUD		
	MILLORA DE LA QUALITAT		
	SISTEME DE QUEIXES I RESPOSTES		

Objecte:

Descriure el procediment per portar a terme una reclamació i el circuit que té.

Abast:

Qualsevol reclamació que faci el client, ja sigui aquest, extern o intern.

Documentació aplicable:

- Manual de Qualitat
- Norma ISO 9001-2000
- Tota la aplicable al procés administratiu

Definicions:

- Reclamació: queixa feta per un client sobre qualsevol aspecte referit al seu procés assistencial o del centre, tant estructural com d'organització.

Descripció del procediment:

- Fulls de reclamacions a disposició dels clients, en un lloc visible i de fàcil accés per tothom.
- Recollida al taulell de la reclamació o el mateix client la pot dipositar directament a la bústia que tenim al centre.
- Registre d'entrada d'aquesta reclamació i es posa en coneixement del gerent del centre. Aquest recollirà informació, en cas necessari, per respondre al client correctament.
- Resposta personal al client per part del Director
- Enviament de les dades i tramitació
- Arxiu de les reclamacions i de les còpies de respostes.

Responsabilitats:

- Responsable del procediment de Reclamacions

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDENCIES SIGMASALUD	
	MILLORA DE LA QUALITAT	
	SISTEME DE QUEIXES I RESPOSTES	

- Cap d'Atenció a l'usuari
- Director

Distribució i arxiu:

- Responsable del procediment de Reclamacions.
- Gerència
- Cap d'Atenció a l'Usuari
- Responsables del Procés d'Atenció a l'Usuari
- Responsable del Sistema Qualitat

Registres de qualitat:

- Arxiu del Manual de procediment
- Full de reclamacions
- Carta de resposta feta pel gerent del centre
- Registre de reclamacions intern que es fa manualment en un llibre de registres
- Registres de reclamacions i tramitacions
- Arxiu manual de les reclamacions i respostes que s'entrega a la responsable dels serveis generals administratius.

 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	RESIDENCIES SIGMASALUD	
	MILLORA DE LA QUALITAT	
	SISTEME DE QUEIXES I RESPOSTES	

Full de reclamacions ¹

Dades de la persona que presenta la reclamació

Cognoms i nom DNI TEF.

Adreça Codi Postal Localitat

Dades de la persona afectada

1r. Cognom 2n Cognom Nom

CIP ₂ DNI Data de naixement ₃
 Sexe ☐ home ☐ dona

Adreça Tipus de via ₄ Nom
 Núm.

Bloc Portal Escala Pis Porta Codi postal
 Tef.

Codi de la localitat Localitat

Exposició de la reclamació *(si necessiteu més espai, continueu al dors o en un full annex)*

Data assignatura

- 1.- Aporteu fotocopia dels documents que vulgueu aportar.
- 2.- Codi d'identificació personal (CIP). Quan n'hi haguí, només cal emplenar el nom, els cognoms i el CIP.
- 3.- Hi ha de constar en números del dia, el mes i l'any (aquest últim amb quatre xifres)
- 4.-

Avinguda	Can	Llos	Pas	Plaça	Pujada	Travessera
Baixada	Carrer	Mas	Passadís	Placeta	Rambla	Travessia
Born		Carreró	Parc	Passatge	Polígon	Raval
Urbanització	Blocs		Grups	Passeig	Pont	Ronda
Via						

	RESIDENCIES SIGMASALUD	
 RESIDÈNCIES SIGMA SALUT	MILLORA DE LA QUALITAT	
	SISTEME DE QUEIXES I RESPOSTES	



INDICADORS DE SATISFACCIÓ DEL L'USUARI

Número de fulls de reclamacions

**El resultat serà el numero de fulls de reclamacions recollits en el
Periode que estem estudiant.**