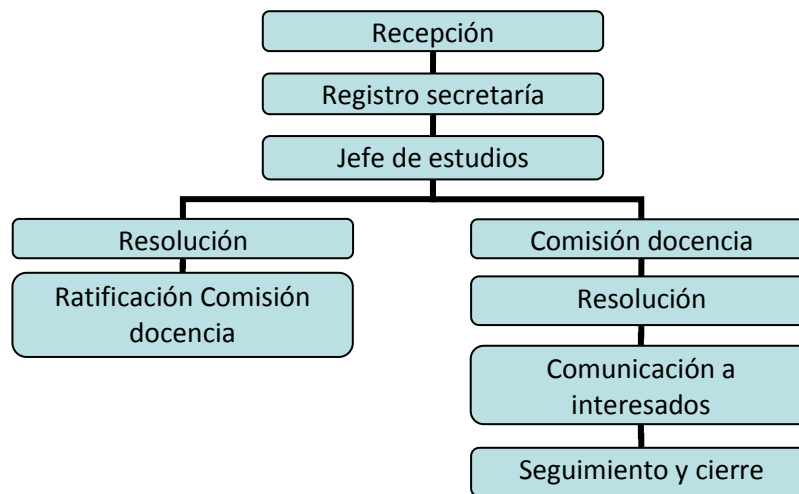


NORMAS DE INCIDENCIAS Y RECLAMACIONES

1. DEL RESIDENTES RESPECTO A LA FORMACIÓN

Serán recibidas y gestionadas por el Jefe de estudios o la Comisión, según proceda, de acuerdo a estas normas específicas aprobadas por la Comisión de Docencia.

Mapa de procesos:



Objetivo:

Posibilitar la entrega de incidencias y reclamaciones del residente respecto a su programa formativo (incumplimientos, exceso guardias, rotaciones, etc.) o incidencia en su actividad asistencial (con profesionales, pacientes, etc.) y su metodología de tratamiento.

Recepción:

- A su tutor: verbalmente o por escrito.
- Al jefe de estudios, verbalmente o por escrito
- Secretaría de la comisión: por escrito documental o por página web
- Anónima: en buzón de la secretaría de la comisión o en página web

Tramitación:

- Escritos documentales: serán entregados en secretaría, que procederá a su registro.
- Los verbales: el receptor realizará un escrito de resumen para su registro en la secretaría.
- Los anónimos: serán recogidos y registrados por la secretaría.

Análisis:

- Todos ellos serán comunicados al Jefe de estudio que analizará los hechos, reclamando información complementaria al tutor o intervinientes si es necesario.

Adopción de acciones:

- El Jefe de estudios adoptará la acción o resolución, si es posible; en caso contrario lo propondrá a la comisión o la gerencia, según el caso.

- Realizará escrito de las actuaciones realizadas y en su caso resolución
- Comunicará la misma al interesado (si no es anónimo), al tutor correspondiente, a la comisión y al jefe del servicio del interviniente en el hecho. Así mismo, a la gerencia, si fuera procedente.

Implantación de acciones:

- La comisión, ratificará o no la resolución si ha sido realizada
- La comisión, en su caso, adoptará una resolución y el mecanismo de su implantación.
- La comisión, si fuera procedente, adoptará un plan genérico de mejora de dicha situación.

Resolución:

- Si fuera procedente, se presentarían alegaciones a la resolución.
- Análisis de las mismas.
- Resolución definitiva.
- Comunicación a quien corresponda y cierre.

Seguimiento:

- Si procede, seguimiento y evaluación durante un mes, presentando resultado a la comisión.
- Si procede, medidas alternativas o correctoras.

Cierre:

Sin perjuicio de la constancia en actas de la comisión, se unificará todo en un expediente desde su inicio al cierre, que será archivado por la secretaría en un apartado específico.

2. DE FAMILIARES RESPECTO AL RESIDENTE

Por imperativo de la organización, serán gestionadas por el Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP), dependiente de la Gerencia. De ellas se dará cuenta a la Comisión de Docencia, para su conocimiento o adopción de otras medidas si procede.

2.1 Documental:

Por normativa institucional, de la Agencia Valenciana de Salud, todas las quejas y reclamaciones por escrito de los pacientes o sus familiares respecto a la estructura, organización y personal del Centro deben ser obligatoriamente tramitadas por el Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP).

El SAIP debe recabar la información pertinente al interesado y dar respuesta por escrito al reclamante.

De la hoja de queja, aclaraciones y respuesta, el SAIP debe dar cumplida información a la Comisión de Docencia, que analizará los hechos y adoptará resoluciones en lo que le atañe, siguiendo si procede el procedimiento del punto anterior.

2.2 Verbal:

La gerencia, dirección médica o SAIP deben comunicar todas las incidencias de que tengan conocimiento fehaciente a la Comisión de docencia, para que esta actúe según lo anteriormente descrito.