



# Procedimiento de incidencias

Unidad Docente de Atención  
Familiar y Comunitaria de Asturias

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Unidad Docente de Atención Familiar y Comunitaria	Jefe de estudios	Comisión de Docencia
Fecha: 15 de Julio de 2010	Fecha: 16 de agosto de 2010	Fecha: 22 de septiembre de 2010



## 1. OBJETO

Este procedimiento regula el modo en que se recogerán y tramitarán las incidencias presentadas por los especialistas en formación o cualquier profesional relacionado con la Unidad Docente.

Las **incidencias comprenden las reclamaciones, sugerencias u otras anomalías** que puedan exigir una respuesta por parte de la Unidad Docente.

## 2. CLIENTES / ALCANCE

**Clientes:** Cualquier miembro de la Unidad Docente de AFyC de Asturias o persona afectada por su funcionamiento, podrá plantear una incidencia, reclamación o sugerencia que será tratada de acuerdo con el procedimiento que aquí se detalla.

**Alcance:** Este procedimiento es de aplicación a la gestión de todas las incidencias presentadas a la Unidad Docente sobre cualquier actividad realizada con la Unidad. Pueden hacer referencia a asuntos muy diversos relacionados con la docencia: tutorización, cumplimiento de objetivos docentes, investigación, gestión administrativa, infraestructuras...etc.

Las reclamaciones de un paciente hacia un residente serán presentadas en el centro sanitario del usuario y tratadas de acuerdo al procedimiento establecido en dicho centro. En este supuesto, el centro debe informar al Jefe de estudios de la Unidad Docente, identificando el nombre del especialista en formación y el motivo de la reclamación.

## 3. RESPONSABLE

El Jefe de Estudios de la Unidad Docente de Atención Familiar y Comunitaria de Asturias será el encargado de emprender, planificar y desarrollar las acciones pertinentes para la solución o mejora del problema detectado.

La Unidad Docente de AFyC será la responsable del seguimiento y la evaluación de las acciones puestas en marcha y del archivo de todos los informes/documentos que se generen en el proceso.



## 4. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

### ➤ DETECCIÓN:

Los interesados pueden ponerse en contacto con el personal de la UD para manifestar sus opiniones, quejas o sugerencias a través del teléfono, e-mail o mediante escrito presentado en las dependencias de la Unidad Docente.

La reclamación/sugerencia podrá ser formulada cumplimentando el *Impreso de reclamaciones y sugerencias* disponible en <http://10.116.2.210/udmf/impresos.htm>.

Si desean manifestarse de forma anónima tienen a su disposición un buzón habilitado a tal efecto en las dependencias de la UD.

Además, existen varias fuentes de información que aseguran que las incidencias son detectadas de forma pertinente y oportuna:

- Resultados de la medición y seguimiento de los indicadores de los objetivos de calidad y de los procesos.
- Temas tratados en las reuniones de la Comisión de Docencia.
- Reunión periódicas de los residentes y tutores con la UD

### ➤ REGISTRO DE LA INCIDENCIA, RECLAMACIÓN O SUGERENCIA

En la Unidad Docente se abrirá registro con la queja presentada en el libro de incidencias diseñado a tal efecto y se cumplimentará la ficha 1.

### ➤ ANÁLISIS:

Todas las incidencias serán comunicadas al Jefe de estudios quien analizará las mismas y determinará las acciones a adoptar.

En el caso de que la incidencia sea una reclamación o queja, la unidad docente informará al reclamante sobre las acciones adoptadas, dejándole la oportunidad de solicitar una reclamación directa a la Comisión de Docencia si no está conforme con la propuesta.



#### ➤ ACCIONES EMPRENDIDAS

Se desarrollarán y se revisarán las acciones pertinentes definiendo los agentes implicados y cronograma de implantación.

Además se planificarán las posibles medidas a tomar para la mejora del servicio con el fin de prevenir posibles incidencias o reclamaciones futuras relacionadas con la presente.

#### ➤ CIERRE

Se cerrará en el momento que la incidencia haya sido solucionada satisfactoriamente o bien se concluya que en ese momento es de imposible solución.

#### ➤ RESULTADOS

Se hará un seguimiento de las acciones emprendidas y se analizarán los resultados obtenidos.

Con carácter semestral la Unidad Docente elaborará un **informe resumen** con todas las reclamaciones recibidas y su tratamiento y lo pondrá en conocimiento de la CD.

Este informe como mínimo contendrá los siguientes datos:

- Relación de reclamaciones/sugerencias presentadas
- Vinculación del interesado con la Unidad Docente
- Motivo de la reclamación/sugerencia
- Medidas adoptadas en relación con la reclamación/sugerencia
- Estadística de las reclamaciones/sugerencias recibidas en el período citado
- Plazo medio de resolución

La Comisión de Docencia analizará los informes semestrales, y con carácter anual aprobará un plan de mejoras.

## 5. DOCUMENTOS RELACIONADOS

Impreso de reclamaciones

Impreso de sugerencias.

Ficha 1.

Libro de incidencias (formato Libro excel)



## 6. SISTEMA DE SEGUIMIENTO

**ÓRGANO RESPONSABLE:** UD de AFyC

**PERIODICIDAD:** Anualmente

**INDICADORES:**

- Total de incidencias.
- Nº total de incidencias solucionadas satisfactoriamente
- Porcentaje de incidencias abiertas
- Evolución del número de casos por promociones
- Evolución del número de casos por gerencias, hospitales y centros de salud.
- Porcentaje de reclamaciones y sugerencias
- Tiempo de respuesta a las reclamaciones/sugerencias recibidas



## FORMULARIO DE RECLAMACIONES

Fecha:

Datos (opcional):

Nombre:

Apellidos:

Residente: ☐ R1 ☐ R2 ☐ R3 ☐ R4

Tutor: ☐ EAP ☐ Hospitalario

Otros profesionales: ☐ Especificar:

Área Sanitaria:

Descripción del motivo de la reclamación (cumplimentación obligatoria)

Petición que se realiza a la Unidad Docente (cumplimentación obligatoria)



## FORMULARIO DE SUGERENCIAS

Fecha:

Datos (opcional):

Nombre:

Apellidos:

Residente: ☐R1 ☐R2 ☐R3 ☐R4

Tutor: ☐EAP ☐Hospitalario

Otros profesionales: ☐ Especificar:

Área Sanitaria:

SUGERENCIA QUE PROPONE A LA UNIDAD DOCENTE: