

FORMULARIO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

* Debe consignarlo el Servicio de Salud

 Queja Trámite Sugerencia Agradecimiento Información
USUARIO AFECTADO¹

DNI/NIE/pasaporte		Nombre	
Primer apellido		Segundo apellido	
Núm. tarjeta sanitaria		Núm. historia clínica	
Teléfono		Correo electrónico	

REPRESENTANTE² (en caso de que la persona receptora de la asistencia actúe mediante representante)

<input type="checkbox"/> Tutor legal		<input type="checkbox"/> Progenitor		<input type="checkbox"/> Representante voluntario	
DNI/NIE/pasaporte		Nombre			
Primer apellido		Segundo apellido			
Teléfono móvil		Teléfono fijo			
Correo electrónico					
Medio de acreditación de la representación		<input type="checkbox"/> REA		<input type="checkbox"/> Otro medio	

CENTRO

Hospital / Centro de Salud / otro centro)	
Servicio	

COMUNICACIONES

Idioma y canal para recibir las comunicaciones					
<i>Canal de comunicación</i>		<input type="checkbox"/> Comunicación electrónica ³		<input type="checkbox"/> Comunicación por correo postal	
<input type="checkbox"/> Marque esta casilla si desea que la persona destinataria reciba las comunicaciones en castellano (art. 15 Decreto 49/2018)					
Comunicación por correo postal (consigne los datos solo si elige esta opción)					
Dirección postal					
Código postal		Localidad		Municipio ⁴	
Provincia ⁵			País ⁵		

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

<p>Lugar y fecha</p> <p>Firma</p>	<p>Sello del centro</p>
-----------------------------------	-------------------------

NO CONSENTIMIENTO EXPRESO ⁶

De acuerdo con el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, se entiende que otorga el consentimiento para que el Servicio de Salud de las Islas Baleares consulte por medios electrónicos datos de documentos elaborados por otras administraciones, y que sean requeridos para el estudio y la valoración de su queja o sugerencia. Si se opone, marque la casilla siguiente y, en su caso, aporte la documentación acreditativa.

Me opongo a que el Servicio de Salud de las Islas Baleares pueda solicitar a la Dirección General de Policía los datos de mi DNI o NIE.

NORMATIVA REGULADORA

La normativa reguladora del derecho a presentar quejas y sugerencias está determinada por el Decreto 82/2009, de 13 de noviembre, por el que se regula la gestión de las quejas y las sugerencias sobre el funcionamiento de los servicios públicos de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares (BOIB núm. 170, ext., de 20 de noviembre de 2009), y con la Orden de la consejera de Administraciones Públicas de 1 de agosto de 2014, que lo desarrolla.

El plazo para responder es de quince días hábiles. Si vence el plazo y no ha obtenido respuesta, puede dirigirse a la Inspección General de Calidad, Organización y Servicios para que emprenda las actuaciones necesarias.

La formulación de una queja no tiene, en ningún caso, la calificación de recurso administrativo ni paraliza los plazos establecidos para interponerlos. Además, no impide ni condiciona la posibilidad de ejercer el resto de acciones o derechos que, de conformidad con la normativa reguladora de cada procedimiento, correspondan a las personas interesadas.

Por la naturaleza de la queja, contra la respuesta que reciba no podrá interponer recurso alguno, sin perjuicio de que pueda volver a exponer los motivos de la queja en los recursos que, en su caso, interponga en el procedimiento administrativo con el que tengan relación.

La normativa reguladora de protección de datos está determinada por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, y por la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

PROTECCIÓN DE DATOS

De conformidad con el Reglamento (UE) 2016/679 y la legislación vigente en materia de protección de datos personales, le informamos del tratamiento de los datos de carácter personal que figuran en este formulario.

Finalidad del tratamiento y base jurídica. La finalidad de este tratamiento de datos es la gestión de quejas y sugerencias, solicitudes de información y agradecimientos y atención al ciudadano. Los datos de carácter personal serán tratados por el Servicio de Salud de las Islas Baleares e incorporados a la actividad de tratamiento «Atención al usuario». El tratamiento de sus datos es necesario para cumplir una obligación legal y una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento (véase el apartado «Normativa reguladora»).

Responsable del tratamiento. Dirección General del Servicio de Salud de las Islas Baleares. C/ de la Reina Esclarmunda, 9, 07003 Palma.

Destinatarios de los datos personales. Otros órganos de la Comunidad Autónoma.

Plazo de conservación de los datos personales. Se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir la finalidad para la que se recaban y para determinar las posibles responsabilidades que se puedan derivar de dicha finalidad y del tratamiento de los datos.

Ejercicio de derechos y reclamaciones. Tiene derecho a oponerse al tratamiento de sus datos y a limitarlo, y también a acceder, rectificar y suprimir los datos y ejercer el derecho a la portabilidad, para lo cual debe presentar una solicitud por escrito al Departamento de Atención al Usuario de los Servicios Centrales del Servicio de Salud de las Islas Baleares (c/ de la Reina Esclarmunda, 9, 07003 Palma), que debe ir acompañada de una copia de documento oficial de identificación (DNI/NIE, carné de conducir o pasaporte). Además, puede dirigirse a la Agencia Española de Protección de Datos y a otros organismos públicos competentes para cualquier reclamación derivada del tratamiento de sus datos personales.

Delegación de protección de datos. La Delegación de Protección de Datos del Servicio de Salud de las Islas Baleares tiene su sede en la Dirección de Gestión y Presupuestos (c/ de la Reina Esclarmunda, 9, Palma; correo electrónico de contacto: dpa@ibsalut.es).

INSTRUCCIONES

Escriba preferentemente en mayúsculas.

1 Persona que formula la queja, la sugerencia o el agradecimiento, o solicita información al Servicio de Salud de las Islas Baleares.

2 Si la persona receptora de la asistencia actúa mediante representante, debe indicar y acreditar el tipo de representación:

Tutor legal: persona física que ejerce la tutela sobre un menor o una persona incapacitada. Si se formaliza la solicitud mediante tutor legal, hay que consignar también todos los datos de la persona receptora de la asistencia sanitaria en el apartado correspondiente. De conformidad con el artículo 5 de la Ley 39/2015, quien actúe como de tutor legal debe acreditar dicha condición con cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna de ello.

Progenitor: persona física que ejerce la patria potestad de un menor de 18 años. Si se formaliza la solicitud mediante progenitor, hay que consignar también todos los datos de la persona receptora de la asistencia sanitaria en el apartado correspondiente. De conformidad con el artículo 5 de la Ley 39/2015, quien actúe como de progenitor debe acreditar dicha condición con cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna de ello. Cuando uno de los progenitores actúe en representación de su hijo no emancipado se presumirá el consentimiento del otro progenitor para cursar la solicitud.

Representante voluntario: si se formaliza la solicitud mediante representante, hay que consignar también todos los datos de la persona receptora de la asistencia sanitaria en el apartado correspondiente. De conformidad con el artículo 5 de la Ley 39/2015, quien actúe como representante debe acreditar la representación con cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna de ello. Si acredita la representación por un medio diferente a la inscripción en el Registro Electrónico de Apoderamientos (REA), tiene que presentar el documento que lo acredite y hacer constar en el apartado «Documentación» que presenta esa acreditación.

3 Las comunicaciones electrónicas permiten a cualquier persona recibir por vía telemática las comunicaciones administrativas del Servicio de Salud. Se requiere identificación por medio del sistema de autenticación Cl@ve o un certificado digital.

4 Consigne el municipio si su denominación no coincide con la de la localidad.

5 La provincia o el país solo deben figurar si la dirección está ubicada en otra comunidad autónoma o en un estado extranjero.