***1.5.- DERECHO DE PARTICIPACIÓN DE LA CIUDADANÍA***

***C.2.5.1.-U.44. DG.10***

***Tener establecido un procedimiento para la gestión de las reclamaciones que contempla circuitos, plazos, informes y responsables de los mismos; designa la persona en que recae la responsabilidad del análisis y respuesta de las reclamaciones realizadas y establece un mecanismo de implantación de acciones de mejora o correctivas en su caso y la difusión de estas a los profesionales del Centro***.

El responsable del procedimiento de la gestión de las reclamaciones que se presenten en la clínica es D/Dª. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Siguiendo la normativa vigente, el Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones, esta clínica sigue el siguiente circuito para atender a las reclamaciones:

* El paciente muestra su malestar como consumidor ante el personal de la clínica.
* Dicha queja es trasladada al responsable de la clínica en materia de quejas y reclamaciones.
* Se ofrece al paciente las soluciones que la clínica puede ofrecer para resolver la queja.
* El paciente solicita el libro de quejas y reclamaciones.
* El responsable de la clínica facilitará al paciente el impreso para que el paciente lo pueda cumplimentar, ofreciendo un bolígrafo y un lugar donde pueda estar cómodo, así como los datos de la clínica que sean necesarios, como el CIF, el domicilio y el código postal.
* Una vez cumplimentado, se verifica que el texto sea legible en las tres páginas autocopiativas, firmando y sellando todas ellas.
* La clínica se queda con una de las copias, donde aparece “Parte reclamada”, llevándose el paciente las dos restantes.
* A partir de ese momento, la clínica debe ofrecer respuesta por escrito y por un medio que acredite su envío, en el plazo máximo de 10 días hábiles.
* En la página anexa se contempla un modelo orientativo.

[NOMBRE Y APELLIDOS DE LA PERSONA RECLAMANTE]

[DIRECCIÓN]

[CÓDIGO POSTAL]

[MUNICIPIO] ([PROVINCIA])

De: [NOMBRE O RAZÓN SOCIAL DE LA RECLAMADA].

[DIRECCIÓN]

[TELÉFONO]

[CORREO ELECTRÓNICO]

Estimado/a Sr./Sra. [APELLIDOS DE LA PERSONA RECLAMANTE]:

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 10 del Decreto 472/2019, de 28 de mayo, por el que se regulan las hojas de quejas y reclamaciones de las personas consumidoras y usuarias en Andalucía y su tramitación administrativa, mediante la presente se da respuesta en tiempo y forma su reclamación.

Con fecha [FECHA DE RECEPCIÓN DE LA RECLAMACIÓN] hemos recibido su reclamación referida a [INDÍQUESE MOTIVO DE LA RECLAMACIÓN. EJ.: PRODUCTO, SERVICIO, TRATO RECIBIDO, ETC.].

En primer lugar, le agradecemos la confianza depositada en nuestra empresa haciéndonos llegar su disconformidad. Sin duda nos servirá para mejorar como organización.

Una vez analizada la cuestión, consideramos **(A)** que podría ser resuelta [INDÍQUESE UNA PROPUESTA DE SOLUCIÓN. EJ.: REPARACIÓN, REBAJA, NUEVO SERVICIO, COMPENSACIÓN, ETC.] / **(B)** que, lamentándolo mucho, no podemos estar de acuerdo con usted porque [INDÍQUESE EL MOTIVO POR EL QUE SE CONSIDERA QUE LA ACTUACIÓN DE LA EMPRESA HA SIDO CORRECTA Y NO ES POSIBLE UNA SOLUCIÓN].

Le informamos que nuestra empresa **(A)** SÍ / **(B)** NO acepta someterse a mediación de consumo para resolver la controversia.

Igualmente, le informamos que nuestra empresa **(A)** SÍ / **(B)** NO acepta someterse a arbitraje de consumo para resolver la controversia.

**(A)** A tal efecto, nuestra empresa se somete a [INDÍQUESE LA ENTIDAD. EJ.: JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO, JUNTA ARBITRAL DE TRANSPORTE, CONSEJO PROVINCIAL DE CONSUMO, BANCO DE ESPAÑA, ETC.] con dirección de contacto en [INDÍQUESE DIRECCIÓN POSTAL, WEB, CORREO ELECTRÓNICO, ETC.].

**(B)** No obstante, le comunicamos que una entidad competente para conocer de su reclamación sería [INDÍQUESE LA ENTIDAD. EJ.: SERVICIO MUNICIPAL DE CONSUMO, OMIC, SERVICIO PROVICIAL DE CONSUMO, JUNTA ARBITRAL DE CONSUMO, ETC.], con dirección de contacto en [INDÍQUESE DIRECCIÓN POSTAL, WEB, CORREO ELECTRÓNICO, ETC.] si bien nuestra empresa no participaría en procedimientos voluntarios de resolución de litigios ante la misma.

Un cordial saludo.

Fdo.: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_