

1. OBJETO

Determinar la metodología a seguir para el tratamiento de las quejas y reclamaciones de los clientes usuarios de la Fundación CAT y las recibidas de las organizaciones certificadas por la Fundación CAT.

Podrá presentarse una queja o reclamación cuando se desee notificar la disconformidad con los servicios prestados por la Fundación CAT (administrativos, técnicos o humanos) o por la actuación de un cliente certificado.

Cualquier cliente, o tercera parte que quiera presentar una queja o reclamación debe dirigirla por escrito a la Directora Técnica de la Fundación CAT.

Cada reclamación o queja debe ser presentada en el Formulario de Reclamación (IM-SGC-06C) junto con la información o documentación que soporte las evidencias.

La queja o reclamación se puede tramitar a través de:

Página Web: <http://www.catransfusion.es/contacto/reclamaciones.html>

e-mail: cat@catransfusion.es

La Fundación CAT llevará a cabo la correspondiente investigación, analizando las posibles causas que han originado la reclamación, adoptando las medidas oportunas que resuelvan la situación y eviten su repetición, e informándole de los resultados de la gestión de la reclamación.

A la recepción de la queja o reclamación, se documentará la reclamación en el formato de impreso IM-SGC-06C. La Directora Técnica designará a dos responsables, miembros del Comité Técnico que formarán la Comisión de Apelación para el tratamiento de la misma, garantizando la imparcialidad en el proceso de investigación. Una vez documentada la queja o reclamación se emitirá un acuse de recibo en el que se hará constar la fecha de recepción y el número de registro.

2. DESARROLLO

Los responsables del tratamiento deberán recabar toda la información precisa e investigar las posibles causas para que la Directora Técnica pueda decidir las acciones oportunas a adoptar para responder a la reclamación. Una vez analizada la información elaborará, en un plazo inferior a un mes, una propuesta de resolución.

La Directora Técnica emitirá una respuesta a la reclamación o queja que se comunicará al reclamante en un plazo no superior a los tres meses tras su recepción en la Secretaría Técnica de la Fundación CAT.

En aquellos casos en que la Directora Técnica considere que la reclamación pudiera conllevar a la existencia de una No Conformidad, se procederá de acuerdo con el procedimiento de no conformidades establecido (PR-SGC-06). La comunicación al reclamante se llevará a cabo por los medios que este hubiera designado y se considerará efectuada en el momento en que se tenga constancia de su recepción o se acredite la imposibilidad de comunicación. Si la queja recibida se refiere a un cliente certificado, la Fundación CAT analizará la queja teniendo en cuenta:

- Que la entidad contra la que se recibe la queja dispone de un certificado en vigor.
- Que la actividad que ha originado la queja está cubierta por el alcance certificado.
- Que el reclamante se ha dirigido en primera instancia a la organización certificada. En caso negativo se le debe indicar para que lo haga, no debiendo actuar la Fundación CAT ante las organizaciones certificadas por quejas que no han sido notificadas a éstas previamente.

Una vez admitida la queja se la remitirá a la organización certificada en un plazo de 7 días desde la recepción. El cliente tendrá un plazo de 15 días para enviar a la Fundación CAT un informe con la documentación que considere oportuna sobre el tratamiento de la queja y las conclusiones obtenidas, incluyendo la respuesta suministrada al reclamante. La Fundación CAT considerará la eficiencia de la calidad de su actividad certificada y que es conforme con los requisitos de los Estándares de Transfusión CAT o los Estándares de Obtención, Procesamiento, Almacenamiento y Distribución de Progenitores Hematopoyéticos de Cordón Umbilical.

En las auditorias de seguimiento se deberá investigar el estado de las no conformidades que se hubieran derivado de la investigación de la queja, así como la eficacia de las acciones tomadas al respecto.

Todas las quejas y reclamaciones de los clientes se archivan en la Secretaría Técnica y se registran en el archivo electrónico de “Quejas y Reclamaciones”. La Fundación CAT informará al Comité de Partes de las quejas recibidas y de las acciones más relevantes tomadas como consecuencia de éstas. Así mismo le informará de la disponibilidad de la información relativa a las quejas concretas y la gestión realizada para cada una de ellas.

3. Documentación de referencia

- Manual de Calidad MC-SGC-01 (Apartados 7.7.2)
- No Conformidades, acciones correctoras y preventivas PR-SGC-06

4. Documentación complementaria

- Impreso IM-SGC-06C Documentación de la Reclamación
- Impreso IM-SGC-06D Formulario de Reclamación
- Impreso IM-SGC-06A Registro de incidencias
- Impreso IM-SGC-06B Documentación de Acciones Correctoras y Preventivas