

## **NUEVA REGULACION SOBRE RECLAMACIONES DE PACIENTES**

### **LAS HOJAS DE RECLAMACIONES**

El Decreto 121/2013, de 26 de febrero, por el que se regulan las hojas oficiales de queja, reclamación y denuncia en las relaciones de consumo, **nos afecta en la forma que seguidamente diremos.**

La nueva regulación obliga al paciente que tenga necesidad de **comunicar algún tipo de incidencia** sea una queja, reclamación o denuncia a utilizar las hojas de reclamaciones que proporciona la Agencia Catalana de Consumo.

### **Definiciones de las posibles incidencias**

**Queja:** es la petición del paciente sobre la actividad de un podólogo que sin constituir una infracción, puede subsanarse mejorando el servicio.

**Reclamación:** es la petición del paciente que realiza sobre el podólogo sobre un hecho que ha afectado a la relación y que solicita la reparación de un daño.

**Denuncia:** es la petición del paciente que realiza ante el Colegio (o ante la Administración) unos hechos o eventos que tiene competencias para la tramitación de quejas, reclamaciones y denuncias.

Cualquier queja, reclamación o denuncia debe ser formulada en el plazo de un mes.

Los Colegios Profesionales, de conformidad con lo previsto en la Ley 7/2006, de 31 de mayo, de Colegios Profesionales de Cataluña, como corporaciones de derecho público, deberán llevar a cabo la tramitación las quejas, reclamaciones y denuncias que les formulen los pacientes en relación con la actividad del profesional.

### **Solicitud de las hojas de reclamaciones**

Pueden solicitarse por internet a la Agencia Catalana de Consumo, también en la dirección c/. Pamplona, 113, 08018 Barcelona /tel. 935 51 66 66.

### **Composición de las hojas**

Las hojas deberán solicitarse a la Agencia Catalana de Consumo ( <http://www.consum.cat/empreses/index.html> ).

Cada ejemplar consta de tres hojas, una es para el cliente, otra para el profesional (podólogo) y la tercera es para el Colegio.

### **Publicidad en la consulta de la existencia de las hojas**

En las consultas debe exhibirse de forma permanente un cartel( [http://www.consum.cat/doc/doc\\_51293003\\_1.pdf](http://www.consum.cat/doc/doc_51293003_1.pdf) ) donde se anuncie la disponibilidad de las hojas de queja, reclamación o denuncia, que deberá estar colocado en un lugar visible, donde conste el teléfono o dirección de correo de la Agencia Catalana de Consumo.

### **Tramitación**

Las hojas deben ser firmadas por el podólogo que **tendrá efectos de acuse de recibo de la queja, reclamación o denuncia.**

El Colegio solicitará al colegiado/a la información sobre los hechos controvertidos e iniciará las actuaciones pertinentes mediante el procedimiento de resolución extrajudicial de conflictos que corresponda.

Decreto 121/2013, de 26 de febrero

<http://portaldogc.gencat.cat/utillsEADOP/PDF/6325/1287325.pdf>

f