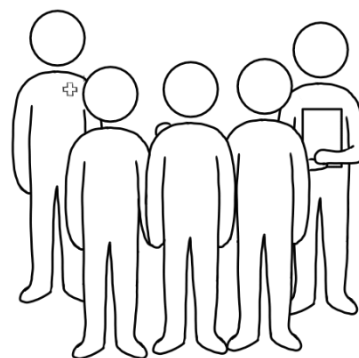


AGRADECIMIENTOS, SUGERENCIAS Y QUEJAS

Información para las personas usuarias de los servicios de salud mental

Associació Centre d'Higiene Mental Les Corts

Este documento explica
cómo puedes expresar tu opinión
sobre los servicios que te ofrecemos.
Tienes derecho a decir lo que piensas,
tanto si algo te ha gustado,
como si no te ha gustado.
Queremos escucharte para mejorar cada día
y ofrecerte una atención respetuosa, cercana y de calidad.



¿Qué puedes hacer?

Hay tres tipos de comunicaciones:

- **Agradecimientos:** cuando quieres dar las gracias porque algo te ha gustado o te han tratado bien.
- **Sugerencias:** cuando tienes una idea para mejorar algún aspecto del servicio.
- **Queja:** cuando algo no te ha gustado, crees que algo no se ha hecho bien o quieres que se revise.

¿Quién puede hacerlo?

Cualquier persona atendida en los servicios de salud mental.

También su familia o persona de confianza,
con su permiso.

¿Cómo puedes hacerlo?

Puedes presentar un agradecimiento, sugerencia o queja de diferentes maneras:

- De palabra: Explicándoselo a tu profesional referente o a Dirección.
- Por escrito:
Rellenando una hoja que te darán en la secretaría del centro,
o enviando una carta o correo electrónico
adjuntando una copia de tu Documento Nacional de Identidad (DNI)
o el Número de Identificación de Extranjero (NIE).
- De manera externa: presentando la queja o sugerencia
a los Servicios Territoriales de Salud o al Defensor del Pueblo.
- Si necesitas ayuda para escribir o expresar lo que quieres decir,
las profesionales del centro pueden ayudarte.

¿Qué pasará después?

La persona responsable del servicio o la Dirección revisará tu escrito.
Si es una queja, te darán respuesta en un plazo máximo de 90 días.
Te responderán por escrito o de palabra, como lo prefieras.
Se hará un seguimiento
para asegurar que se cumple la respuesta que te han dado.

Registro y seguimiento:

Todas las quejas, sugerencias y agradecimientos
se guardan y se analizan.
Esto nos ayuda ver en qué cosas podemos mejorar
y a hacer cambios positivos en nuestros servicios
gracias a tus aportaciones.

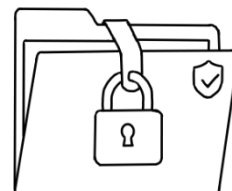
Respeto y confidencialidad:

Tu opinión es confidencial:

sólo la verán las personas que gestionan los servicios.

Si lo prefieres, puedes hacer una queja, sugerencia o agradecimiento de forma anónima, sin poner tu nombre.

Ninguna persona debe ser tratada de forma diferente por haber hecho una queja, sugerencia o agradecimiento.



Tu opinión es importante.
Nos ayuda a cuidar mejor de tu salud.

Sobre este documento:

Este documento ha sido adaptado a Lectura Fácil por el Grupo de Mejora Técnica de Accesibilidad Cognitiva.

Las ilustraciones son de Judit Domènech Peña.

Este documento ha sido revisado por personas con dificultades de salud mental, estas personas nos han ayudado a comprobar que se entiende bien.

La Lectura Fácil es una forma de escribir y de explicar las cosas, sirve para que la información sea más fácil de entender.