

	Protocolo de respuesta a peticiones de información, consultas, quejas y reclamaciones	Codificación: Protocolo
		Versión: 0.1









Protocolo de respuesta a peticiones de información, consultas, quejas y reclamaciones



Realizado: Consejo Ejecutivo	Aprobado: Asamblea	Revisado:
Fecha Aprobación: Oviedo 18 junio 2022	Carácter: Obligatorio	Fecha:

Protocolo de respuesta a peticiones de información, consultas, quejas y reclamaciones

1. Objetivo

El presente documento pretende dar pautas comunes para la atención a solicitudes de información, consultas y gestión de quejas. Estas pautas tendrán siempre en cuenta el Código de conducta de **medicusmundi** y el Reglamento de Régimen Interno, así como la normativa legal.

Este protocolo tiene por objetivo describir el procedimiento de atención e información a los diferentes grupos de interés, con el fin de dar a conocer el trabajo de **medicusmundi** y nuestro compromiso con la salud para todas las personas, así como dar respuesta a las consultas y quejas que puedan surgir desde cualquier institución, ya sea pública o privada o personas particulares, **a través de los distintos canales de información y comunicación** con que cuenta la organización.

Este protocolo se basa en los principios y valores expresados en el Plan Estratégico de **medicusmundi**, especialmente los de transparencia y rendición de cuentas, así como los de responsabilidad y diligencia.

Este compromiso se aplicará a todas las comunicaciones que lleguen a **medicusmundi**, tanto a nivel federal como asociativo, con independencia del medio por el que se formule, ya sea por teléfono, correo postal u electrónico, redes sociales....

2. Alcance

Dado que las consultas, peticiones de información, quejas, etc... pueden llegar por múltiples canales y a diferentes personas de la organización, es importante que sean derivadas a la persona o departamento adecuado, cuando no lo hacen directamente, y asegurar una respuesta lo más rápida posible.

3. Criterios

De acuerdo a los Estatutos de **medicusmundi**, a nuestro Código de Conducta y a nuestra misión, visión y valores, las respuestas que la organización dé a las peticiones de información, consultas o queja se basarán en los siguientes criterios:

- a) Transparencia, confianza y veracidad: **medicusmundi** deberá tener capacidad para transmitir confianza y credibilidad en la información que suministra, garantizando que la atención que se brinda sea honesta y de fuentes fiables.

- b) Confidencialidad: **medicmundi** garantizará la confidencialidad respecto a informaciones que tengan que ver con terceros, ya sean personas físicas o jurídicas, como pueden ser otras organizaciones.
- c) Responsabilidad profesional: referente a los conocimientos, **medicmundi** garantizará que la respuesta se elabora por personas con los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesarias.
- d) Empatía: **medicmundi** deberá responder a las necesidades planteadas por las personas que realizan la consulta, queja o petición de manera empática.
- e) Claridad y rapidez: **medicmundi** deberá tener capacidad de aportar la información relevante en un lenguaje cercano y sencillo, que puede implicar el no uso de tecnicismos y abreviaturas propias del sector y de nuestro trabajo, en función de la persona o entidad que realice la consulta, petición o queja, intentando siempre optimizar el tiempo de generación de respuesta.

4. Procedimiento

- Cualquier persona de **medicmundi** que reciba cualquier tipo de consulta, petición o queja en relación a la organización, deberá valorar si es la más competente para dar respuesta a la misma, y hacerlo de la forma más diligente posible, o en su caso derivarla sin dilación a la persona competente dentro de la organización para darle respuesta.
- Los **comentarios, consultas o peticiones** recibidas por **medicmundi** en cualquier formato deberán ser atendidas en el menor plazo posible y nunca más tarde de 3 días hábiles. Si no pudiera cumplirse este plazo, se informará a la persona de que su solicitud será atendida a la mayor brevedad posible.
- En cuanto a las **quejas**, se dará inmediato acuse de recibo y dando traslado de la misma a la persona o departamento correspondiente. El órgano competente debe evaluar los posibles errores cometidos, si los hubiera, y proponer medidas correctoras y/o explicaciones. El plazo de respuesta a las quejas no será superior a una semana y, junto a la propuesta de solución, el órgano competente dará las pertinentes explicaciones pidiendo siempre excusas por lo sucedido.
- Las respuestas tanto a los comentarios, consultas o peticiones como a las quejas, que se reciban por escrito se darán respuesta a las mismas a través de un medio escrito, salvo que las circunstancias aconsejen otro canal.
- En ningún caso, se dará respuesta a los comentarios o mensajes insultantes, ofensivos, agresivos o vejatorios por considerarlos inaceptables y por tanto no merecer el derecho a la respuesta por parte de la organización.

Tampoco aplicará la obligación de respuesta en aquellos casos que los comentarios se evalúen como spam.

5. Fuentes de información

Serán canales de información para la tramitación de quejas y sugerencias: el teléfono, el correo electrónico y la dirección postal que están publicadas en nuestra página web y que figura en todos nuestros materiales impresos. Pero igualmente podrán recibirse comentarios, consultas, peticiones o quejas por cualquiera de los medios por los que la organización se relaciona con terceros ajenos a la misma.

Cabe señalar que, en aras de tener un mayor conocimiento de la organización, es deseable que todas las personas involucradas en MEDICUS MUNDI conozcan la información pública disponible de la organización, lo cual servirá para dar una mejor respuesta a las consultas recibidas. Entre otras, se recomienda tener un conocimiento mínimo de los siguientes medios:

- ✓ Página web de **medicusmundi**.
- ✓ Memoria anual de actividades
- ✓ Memoria anual económica con el informe de auditoría
- ✓ Boletines electrónicos
- ✓ Blogs
- ✓ Redes sociales de FAMME y de la asociación correspondientes (FB, TW, IG, YT)