



11. PROTOCOLO OPERATIVO DE INFORMACIÓN AL USUARIO

**Fundación de Trastorno Obsesivo Compulsivo de Granada –
Fundación TOC Granada**

Centro Sanitario Registrado – Comunidad Autónoma de Andalucía

Código interno: PIU-01

Fecha de aprobación: 04/03/2026

Órgano aprobador: Patronato



**Fundación
TOC Granada**
"nacida del corazón"

1. Objeto

Garantizar que toda persona usuaria reciba información clara, suficiente y documentada sobre derechos, deberes, funcionamiento del centro y condiciones económicas, con carácter previo al inicio de la intervención.

2. Marco Normativo

- Ley 41/2002 Autonomía del Paciente
- Ley 2/1998 de Salud de Andalucía
- Decreto 69/2008 Centros Sanitarios Andalucía
- Normativa de Consumo aplicable
- RGPD y LOPDGDD

3. Procedimiento Operativo de Información

- 3.1 La información se entregará antes del inicio de la intervención.
- 3.2 El profesional explicará aspectos clínicos.
- 3.3 Administración/Dirección explicará régimen económico.
- 3.4 El usuario firmará declaración de recepción.
- 3.5 La copia firmada se archivará en historia clínica.
- 3.6 Si el usuario no firma, se dejará constancia escrita.

4. Derechos del Usuario

- Recibir información comprensible.
- Otorgar consentimiento informado.
- Confidencialidad y protección de datos.
- Acceso a historia clínica.
- Formular reclamaciones.
- Trato digno y respetuoso.

5. Deberes del Usuario

- Puntualidad en sesiones y talleres.
- Respeto a normas internas y confidencialidad grupal.
- Pago puntual de los servicios.
- Comunicación de cancelaciones con antelación.



**Fundación
TOC Granada**
"nacida del corazón"

6. Funcionamiento del Centro

- Horarios de atención establecidos por Dirección.
- Coordinación clínica y seguimiento.
- Encuestas de satisfacción disponibles.
- Hojas oficiales de reclamaciones disponibles.
- Buzón de sugerencias.

7. Régimen Económico y Condiciones

- Tarifas vigentes publicadas en la web de la Fundación TOC Granada.
- Forma de pago aceptada: efectivo y transferencia. La facturación se emitirá conforme a normativa fiscal vigente
- Política de cancelación: mínimo 24h antelación.
- Política de devolución según normativa de consumo.
- Actualización anual aprobada por Dirección.

8. Sistema de Reclamaciones

Las reclamaciones internas serán respondidas en un plazo máximo de 15 días. El centro dispone de hojas oficiales de reclamaciones de la Junta de Andalucía.

9. Matriz de Responsabilidades

Profesional: información clínica.

Administración: información económica.

Dirección: supervisión del cumplimiento.

Patronato: revisión anual.



**Fundación
TOC Granada**
"nacida del corazón"

ANEXO I – TARIFAS VIGENTES

Tarifas informativas sujetas a actualización mediante acuerdo de Patronato de la Fundación TOC Granada y estarán publicadas en la web del centro.

Servicio	Duración/Frecuencia	Importe (€)
Terapia individual con Psicólogo titular	2 horas / 8 sesiones mes (media)	95 € por sesión
Coterapia	2 horas / 4 sesiones mes	65 € por sesión
Terapeuta Ocupacional	2 horas / 1 sesión semanal	65 € por sesión
Mindfulness/Regulación Emocional	1 hora / 1 sesión semanal	50 € por sesión
Nutricionista	1 hora	40 € por sesión
Hospedaje Mirador	Por día	76,50 € IVA incluido



**Fundación
TOC Granada**
"nacida del corazón"

Declaración de Recepción de Información

Declaro haber recibido información completa sobre derechos, deberes, funcionamiento del centro y condiciones económicas.

Nombre Usuario: _____

Firma: _____

Fecha: _____

12. PROTOCOLO OPERATIVO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

**Fundación de Trastorno Obsesivo Compulsivo de Granada – Fundación
TOC Granada**

Centro Sanitario Registrado – Comunidad Autónoma de Andalucía

Código interno: PQR-01

Fecha de aprobación: 04/03/2026

Órgano aprobador: Patronato

1. Objeto

Establecer el procedimiento interno para la recepción, tramitación, resolución y registro de quejas, sugerencias y reclamaciones formuladas por las personas usuarias del centro, garantizando:

- Transparencia.
- Trazabilidad.
- Respuesta motivada en plazo.
- Cumplimiento de la normativa sanitaria y de consumo.
- Mejora continua de la calidad asistencial.

2. Marco Normativo

- Ley 41/2002, de Autonomía del Paciente.
- Ley 2/1998 de Salud de Andalucía.
- Decreto 72/2008 por el que se regulan las Hojas de Quejas y Reclamaciones de la Junta de Andalucía.

- Decreto 69/2008 de Centros Sanitarios de Andalucía.
- Normativa de Consumo aplicable.
- Reglamento (UE) 2016/679 (RGPD).
- LOPDGDD 3/2018.

3. Definiciones

Queja: Manifestación de disconformidad sin solicitud formal de responsabilidad.

Reclamación: Solicitud formal de revisión de una actuación, servicio o decisión del centro.

Sugerencia: Propuesta de mejora formulada por la persona usuaria.

4. Procedimiento Operativo

4.1 Canales de Presentación

Las personas usuarias podrán formular quejas o reclamaciones mediante:

- Hoja oficial de reclamaciones de la Junta de Andalucía.
- Escrito dirigido a Dirección.
- Correo electrónico oficial del centro.
- Buzón físico de sugerencias.

La existencia de estos canales será visible en recepción.

4.2 Recepción

1. Toda queja o reclamación será registrada en el **Libro Interno de Incidencias (Anexo I)**.
2. Se asignará número de expediente.

3. Se entregará acuse de recibo en un plazo máximo de 48 horas hábiles.

4.3 Tramitación

1. Dirección analizará los hechos.
2. Podrá solicitar informe al profesional implicado.
3. Se revisará documentación clínica si procede.
4. Se garantizará imparcialidad y confidencialidad.

4.4 Resolución

- La respuesta será motivada y por escrito.
- Plazo máximo de respuesta: 15 días hábiles.
- En casos complejos: máximo 30 días hábiles (debidamente justificado).

Si la reclamación se formula mediante hoja oficial, se actuará conforme a los plazos establecidos por la normativa autonómica.

4.5 Medidas Correctoras

Si se detectan deficiencias:

- Se propondrán medidas correctoras.
- Se registrarán en el acta de Dirección.
- Se comunicará al Patronato en revisión anual.

5. Garantías del Usuario

- Derecho a no sufrir represalias.
- Derecho a confidencialidad.
- Derecho a obtener respuesta motivada.

- Derecho a acudir a organismos oficiales si no queda satisfecho.

6. Hojas Oficiales de Reclamaciones

El centro dispone de:

- Hojas oficiales de la Junta de Andalucía.
- Cartel visible informando de su disponibilidad.
- Enlace a tramitación telemática cuando proceda.

7. Registro y Archivo

Toda reclamación quedará archivada durante mínimo 5 años.

Se conservará:

- Documento original.
- Informes internos.
- Respuesta emitida.
- Medidas adoptadas.

El tratamiento de datos se ajustará al RGPD.

8. Matriz de Responsabilidades

Profesional implicado: emisión de informe cuando proceda.

Administración: registro y custodia documental.

Dirección: resolución y respuesta formal.

Patronato: revisión anual de incidencias y medidas de mejora.



**Fundación
TOC Granada**
"nacida del corazón"

9. Revisión del Protocolo

Este protocolo será revisado anualmente o tras incidencia grave que aconseje modificación.

ANEXO I – REGISTRO INTERNO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Número de expediente: _____

Fecha de recepción: _____

Nombre usuario (si consta): _____

Canal de entrada:

- Hoja oficial
- Escrito interno
- Email
- Buzón

Descripción resumida:

Profesional implicado (si procede): _____



**Fundación
TOC Granada**
"nacida del corazón"

Fecha de respuesta: _____

Medidas adoptadas:

Firma Dirección: _____

Declaración de Entrega de Hoja Oficial (si procede)

Declaro haber recibido hoja oficial de reclamaciones.

Nombre usuario: _____

Firma: _____

Fecha: _____