



INFORMACIÓN NECESARIA PARA PRESENTAR LAS RECLAMACIONES A LOS DISTINTOS CENTROS SANITARIOS Y/O HOSPITALES

1.- Rellenar el documento de queja/reclamación especificando los hechos que se denuncian de forma clara e indicando los datos de contacto (nombre, apellidos, dirección, teléfono) y facilitando un correo electrónico para posibles comunicaciones.

2.- La reclamación tiene que ser presentada en el servicio de atención al paciente de cada centro sanitario en la forma que éstos indiquen (se facilitarán datos de contacto, correo electrónico y forma de presentación de los distintos centros sanitarios/hospitales por CCAA).

FORMAS POSIBLES DE PRESENTACIÓN¹:

- **PRESENCIAL.-** Esta es la vía preferente, cuando la alerta sanitaria lo permita. Si se presenta directamente en papel en el centro sanitario, llevar dos copias cumplimentadas y firmadas. Una copia se la quedará el centro sanitario y otra copia sellada para la familia o profesional que la presente. Una imagen o copia electrónica del documento sellado se podrá enviar por correo electrónico a legal@elpartoesnuestro.es.
- **POR CORREO POSTAL.-** Si la reclamación se presenta a través de cualquier oficina de correos postal, llevar dos copias cumplimentadas y firmadas. En la oficina de correos indicar que queréis enviar un **correo administrativo** y os sellarán una de las copias. Si optáis por esta vía, es conveniente que lo dirijáis a Atención al Paciente del centro.
- **POR CORREO ELECTRÓNICO:** Si la reclamación se presenta a través de correo electrónico, es importante adjuntar el documento de reclamación y solicitar al enviar el correo electrónico que os acusen recibo del mismo. No obstante, conservar el correo electrónico para así poder justificar el envío de la reclamación. Esta vía será la menos indicada.
- **DE FORMA TELEMÁTICA.-** Por lo general, cada comunidad autónoma tiene habilitado una forma telemática para presentar la reclamación y adjuntar los documentos que se consideren necesarios. Es importante que adjuntéis a la reclamación el documento de reclamación elaborado por El Parto es Nuestro. Esta será seguramente la forma más habitual y práctica para vosotros. Os facilitamos los enlaces más abajo.

¹ El centro sanitario os debe recoger la reclamación que llevéis. Si os facilitan un formulario de reclamación y/o queja propio del centro debéis rellenarlo con los datos de contacto y **adjuntar el escrito que llevéis firmado por El Parto es Nuestro y por vosotros.**



SI EN LA OPCIÓN TELEMÁTICA NO DA OPCIÓN A ADJUNTAR EL DOCUMENTO DE RECLAMACIÓN DESCARGADO DE EL PARTO ES NUESTRO, NO SE PRESENTARÁ POR ESTA VÍA.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID

Listado de todos los hospitales: pinchar [aquí](#) y os redirigirá al listado de todos los hospitales de la Comunidad de Madrid y donde podréis consultar todos los datos de contacto y teléfonos de interés.

En la Comunidad de Madrid tienen habilitado un enlace para interponer directamente la reclamación. Si optáis por esta opción **(la más recomendable) NO OLVIDEIS** adjuntar el documento de reclamación facilitado por nosotros debidamente cumplimentado y firmado por El Parto es Nuestro y vosotros e indicar en la pestaña habilitada en centro sanitario u hospital al que lo dirijáis. Para acceder a dicha reclamación pinchar [aquí](#).

No obstante, facilitamos los datos de contacto de algunos hospitales: (os recomendamos que llaméis para preguntar por si tuvieran algún correo electrónico específico para este tipo de reclamaciones)

1.- HOSPITAL GENERAL UNIVERSITARIO GREGORIO MARAÑÓN

Dirección: Calle de O'Donnell, 48, 28009 Madrid
Correo electrónico: sap.hgugm@salud.madrid.org
Teléfono: 91 586 85 56/57 (Atención al Paciente)

2.- HOSPITAL UNIVERSITARIO INFANTA SOFÍA

Dirección: Paseo de Europa, 34
28702 San Sebastián de los Reyes (Madrid)
Teléfono: 91 191 40 00

3.- HOSPITAL UNIVERSITARIO LA PAZ

Dirección: Pº de la Castellana, 261 - 28046 Madrid
Teléfono: 91 727 72 32 - 91 727 70 00 (centralita)

ISLAS CANARIAS

[Reclamación en el Ámbito Sanitario del Gobierno de Canarias](#)



CANTABRIA

[Dirección General de Transformación Digital y Relaciones con los Usuarios de la Consejería de Sanidad del Gobierno de Cantabria](#)

CASTILLA-LA MANCHA

[Sugerencias y reclamaciones de la Consejería de Sanidad de Castilla-La Mancha](#)

CEUTA Y MELILLA

[Quejas y sugerencias en materia de asistencia sanitaria en el ámbito territorial de Ceuta y Melilla](#)

COMUNIDAD DE ARAGÓN

Dirección General de Derechos y Garantías de los Usuarios
Vía Univérsitas, 36
50017 Zaragoza
L-V de 9.00 h a 14.00 h
976715761
976713577
ausuariosugerencias@aragon.es
www.saludinforma.es

NAVARRA

[Enviar quejas, reclamaciones, sugerencias y agradecimientos al Gobierno de Navarra y la Administración foral](#)

ISLAS BALEARES

[Quejas y Sugerencias \(Ib-Salut\)](#)



LA RIOJA

[Reclamaciones y Denuncias de Rioja Salud](#)

GENERALITAT VALENCIANA

Listado de hospitales y centros sanitarios: Podéis consultar todos los centros sanitarios y hospitales [aquí](#).

La Comunidad Valenciana dispone de un sistema propio para realizar reclamaciones y quejas por la atención sanitaria.

1.- Se presentarán preferentemente, en los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP) ubicados en todos los hospitales y centros de especialidades de los departamentos de salud de la Comunitat Valenciana o en:

REGISTRO GENERAL DE LA CONSELLERIA DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA
C/ MICER MASCÓ, 31-33
46010 València
Tel: 012

REGISTRO DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA -
VALENCIA
GRAN VIA FERRAN EL CATÒLIC, 74
46008 València
Tel: 012

REGISTRO DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA -
CASTELLÓN
PL. HORT DELS CORDERS, 12
12001 Castelló de la Plana
Tel: 012

REGISTRO DE LA DIRECCIÓN TERRITORIAL DE SANIDAD UNIVERSAL Y SALUD PÚBLICA -
ALICANTE
C/ GIRONA, 26
03001 Alacant/Alicante
Tel: 012

2.- Como segunda opción, de forma telemática en el siguiente enlace: [TRAMITACIÓN RECLAMACIÓN](#). Si optáis por esta opción (la más recomendable) **NO OLVIDEIS** adjuntar el documento de reclamación facilitado por nosotras debidamente cumplimentado y firmado por El Parto es Nuestro y vosotros e indicar en la pestaña habilitada en centro sanitario u hospital al que lo dirijáis.



CASTILLA Y LEÓN

[Reclamaciones y Sugerencias del Servicio de Salud de Castilla y León \(Sacyl\)](#)

EXTREMADURA

[Defensora de los Usuarios del Sistema Sanitario Público de Extremadura](#)

PRINCIPADO DE ASTURIAS

Para consultar el listado de todos los hospitales y centros sanitarios pulsar [aquí](#). Ahí podréis consultar la dirección y datos de contacto de cada uno de ellos.

El principado de Asturias facilita un modelo de reclamación para presentar una reclamación y/o queja, pero no es posible adjuntar ningún documento al tramitarla de forma telemática. Por ello en este caso es más conveniente o bien presentarla directamente en atención al paciente del propio centro sanitario u hospital, o bien por correo postal.

Para realizarlo por correo postal, os facilitamos las direcciones donde debéis presentarlo en el siguiente enlace: [aquí](#).

Os adjuntamos igualmente el enlace donde explica las formas de presentar la reclamación, por si estimáis realizarla de otro modo. [QUEJAS Y RECLAMACIONES PRINCIPADO DE ASTURIAS](#)

Es muy importante que sea cual sea la forma de presentarla os quedéis con una copia sellada o justificante de presentación y sobre todo que se adjunte el documento de reclamación preparado por El Parto es Nuestro.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA

Os facilitamos el enlace con el [listado de hospitales](#) donde podéis consultar los datos de contacto, dirección y correo electrónico para información.



Para la presentación de reclamaciones es conveniente presentarla en el hospital o centro sanitario en cuestión.

También existe la posibilidad de hacerlo de forma telemática en el siguiente enlace: [RECLAMACIÓN](#). Si optáis por esta opción **NO OLVIDEIS** adjuntar el documento de reclamación facilitado por nosotros debidamente cumplimentado y firmado por El Parto es Nuestro y vosotros e indicar en la pestaña habilitada en centro sanitario u hospital al que lo dirigáis.

ANDALUCÍA

A través del siguiente enlace podéis buscar los datos de contacto y dirección de los hospitales y centros sanitarios de Andalucía, debéis pinchar [aquí](#) y os redirigirá al buscador del Servicio Andaluz de Salud debiendo seleccionar la provincia y el centro sanitario u hospitalario donde queráis presentar la reclamación. Se os indica un teléfono y una dirección postal donde remitir **por correo postal** la reclamación.

Podéis realizar la presentación de la reclamación directamente en ***“Atención a la ciudadanía/paciente”*** habilitado en cada centro o bien a través de correo postal a la dirección del centro en cuestión.

La Junta de Andalucía permite la presentación telemática de la reclamación a través de la siguiente página <https://www.juntadeandalucia.es/lsr/lsr/inicio.jsp>. Si optáis por esta opción **NO OLVIDEIS** adjuntar el documento de reclamación facilitado por nosotros debidamente cumplimentado y firmado por El Parto es Nuestro y vosotros e indicar en la pestaña habilitada en centro sanitario u hospital al que lo dirigáis.

PAÍS VASCO

[Servicio de atención al paciente y usuario](#)

MURCIA

[Presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones de los usuarios en el ámbito sanitario público](#)

GENERALITAT DE CATALUNYA

A través del siguiente enlace podéis buscar los datos de contacto y dirección de los hospitales y centros sanitarios de Cataluña, debéis pinchar [aquí](#). En dicho enlace se os indica un teléfono y una dirección postal donde remitir **por correo postal** la reclamación.



En Cataluña tienen habilitado un enlace para interponer directamente la reclamación. Si optáis por esta opción (la más recomendable) **NO OLVIDEIS** adjuntar el documento de reclamación facilitado por nosotros debidamente cumplimentado y firmado por El Parto es Nuestro y vosotros e indicar en la pestaña habilitada en centro sanitario u hospital al que lo dirijáis. Para acceder a dicha reclamación pinchar [aquí](#).

Para otros centros sanitarios u hospitales no indicados en la presente información os sugerimos que acudáis a la página web de cada comunidad autónoma y busquéis los datos del hospital o centro sanitario en cuestión.

Normalmente tienen habilitado algún formulario de reclamación al que podéis adjuntar documentación (nuestro documento de reclamación). También en cada centro u hospital deben tener una oficina de atención al paciente donde recogen dichas reclamaciones, aunque es posible que con la crisis del Covid-19 no se encuentren operativas en su horario normal o incluso estén cerradas, pero deben indicar una forma de presentar la reclamación.

Siempre podréis presentar la reclamación por correo postal, a través de correo administrativo a la dirección del propio centro sanitario u hospital.

No obstante, y para el caso de que no sepáis dónde presentarlo o tenéis alguna duda, poneros en contacto a través del siguiente correo electrónico legal@elpartoesnuestro.es y os facilitaremos la información lo más rápido posible.

Y NO OLVIDEIS REMITIRNOS COPIA SELLADA O JUSTIFICANTE DE CADA UNA DE LAS RECLAMACIONES A legal@elpartoesnuestro.es



A LA DIRECCIÓN DEL _____

De una parte, Dña. Beatriz Aller, mayor de edad, con NIF 47.466.188-F, como Presidenta y en representación de la **Asociación El Parto es Nuestro**, con CIF es G-84134386 con domicilio a efectos de notificaciones en Avenida de Utrera, 181, 2ºF, 41720 Los Palacios (Sevilla) , y preferible vía correo electrónico a legal@elpartoesnuestro.es

Y de otra parte, D/Doña....., mayor de edad, con DNI nº....., y con domicilio a efectos de notificaciones en y correo electrónico.....,

INTERPONEN MEDIANTE EL PRESENTE ESCRITO QUEJA CONTRA EL CENTRO SANITARIO EN BASE A LOS SIGUIENTES HECHOS:

NORMATIVA RELEVANTE:

1. Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19
2. Documento Técnico de la Mujer Embarazada y el recién nacido con Covid-19, de 17 de Marzo de 2020.
3. Recomendaciones de la OMS. <https://www.who.int/es/news-room/q-a-detail/q-a-on-covid-19-pregnancy-childbirth-and-breastfeeding>
4. Ley 41/2002, de 14 de Noviembre, reguladora básica de la autonomía del paciente



En virtud de estos hechos, MANIFESTAMOS QUE,

El pasado 14 de Marzo se decretó el Estado de Alarma en España por emergencia o crisis sanitaria debido al Covid-19. Esta situación supone la restricción o limitación de ciertos derechos, pero no afecta de ningún modo a derechos relacionados con el parto.

Las mujeres embarazadas deben mantener intactos todos sus derechos según la normativa vigente y vinculante a día de hoy como puedan ser la Carta Europea de Derechos del Paciente; la Recomendación General 24 de la Convención para la Eliminación de toda forma de Discriminación contra las Mujeres de 1979 (CEDAW); el Informe de la Relatora Especial sobre la violencia contra la mujer, en los servicios de salud reproductiva, con especial hincapié en la atención del parto y la violencia obstétrica de Julio de 2019 y sus recomendaciones; nuestra CE; la Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias; la Ley 41/2002, de 14 de Noviembre, reguladora básica de la Autonomía del Paciente y demás normativa sanitaria de obligado cumplimiento; Recomendaciones de la OMS; la IHAN (Iniciativa a la Humanización en la Atención al Nacimiento y la Lactancia), Estrategia de Atención al Parto Normal del Ministerio de Sanidad y de las distintas CCAA y la evidencia científica actualizada. Por lo que, cualquier limitación en los derechos de las mujeres embarazadas constituye sin más una vulneración de los mismos y puede dar lugar a una mala praxis.

El decreto de Estado de Alarma no limita los derechos de las mujeres embarazadas como usuarias de la Sanidad en cuanto a la toma de decisiones en lo que respecta a los detalles de su parto, así como su derecho a estar informada verazmente, prestar consentimiento informado, derecho de aceptación o rechazo de tratamiento o intervenciones que supongan riesgos para su salud o su vida y todos los que en situación de normalidad sanitaria se han de respetar.

El documento técnico del Ministerio de Sanidad, de 17 de marzo de 2020, en cuanto al *Manejo de la mujer embarazada y el recién nacido con Covid-19* indica las prácticas a seguir en estos casos. Dicho documento está avalado por Sociedades y Asociaciones tales como la FAME, SeNeo, SEGO, etc y trata de seguir las Recomendaciones que la OMS en relación al embarazo, parto, puerperio y lactancia y Covid-19.

Las Recomendaciones de la OMS, basadas en evidencia científica, indican que todas las mujeres embarazadas, incluso cuando se sospeche o se haya confirmado que tienen la COVID-19, tienen derecho, a recibir atención de alta calidad antes, durante y después del parto. Esto incluye atención de salud prenatal, neonatal, postnatal, intraparto y mental.

Una experiencia de parto segura y positiva implica:

- Ser tratada con respeto y dignidad;
- Estar acompañada por una persona de su elección durante el parto;



- Comunicación clara del personal del servicio de maternidad;
- Estrategias adecuadas de alivio del dolor;
- Movilidad en el trabajo de parto, de ser posible, y elección de la postura del parto.
- No separar al recién nacido de su madre, realizando contacto piel con piel tras el nacimiento, también en las cesáreas.
- Realizar el pinzamiento tardío del cordón umbilical, para favorecer el desarrollo del sistema inmune del bebé.

El tipo de parto debe determinarse de modo personalizado y de acuerdo con las preferencias de la mujer y las indicaciones obstétricas, recomienda dicha Organización. Incluso una mujer con COVID-19 puede amamantar a su bebé si así lo desea. El contacto directo y temprano, así como la lactancia materna exclusiva ayudan al bebé a desarrollarse y contribuyen a una mejor recuperación materna.

Obviar los múltiples beneficios psicoemocionales y físicos tanto para la mujer como para el bebé, de prácticas como el acompañamiento en el parto en todas sus fases, permitir hacer piel con piel o fomentar el vínculo, el apego y la lactancia materna entre otras recomendadas por la OMS incluso para mujeres contagiadas por Covid-19, causan un estrés innecesario en las mujeres que las posiciona y predispone a una situación de mayor vulnerabilidad aún y el abuso de la doctrina de la necesidad médica unida a la actual crisis sanitaria están propiciando una vulneración sistemática de los derechos más fundamentales de las mismas y, a la postre, de sus bebés.

Y para que conste a los efectos oportunos, se firma la presente reclamación por vulneración de derechos y malas prácticas enadede 2020.

Fdo.: Beatriz Aller
El Parto es Nuestro

Fdo.:.....

Fdo.:.....