

menopause care

A woman with short dark hair, wearing a cream-colored cardigan with horizontal stripes, is sitting at a white table. She is smiling and looking down at an open book in front of her. Her right hand is resting on her chin. The background is a warm, indoor setting with a window with white blinds and a vase of dried flowers on the left.

# Cómo presentar una reclamación

## Presentación de una reclamación

En Menopause Care, ponemos a los pacientes en el centro de todo lo que hacemos y siempre nos esforzamos por ofrecer servicios y productos de alta calidad que satisfagan sus necesidades. Si algo no va bien, por favor, háganoslo saber. Todas las quejas, preocupaciones y cumplidos son comentarios valiosos y nos ayudan a mejorar nuestros servicios para todos nuestros pacientes

Nuestro equipo está disponible para discutir cualquier preocupación que pueda tener con respecto a nuestros servicios o productos, y siempre intentaremos resolver cualquier problema o reclamación de manera informal. Si desea presentar una reclamación formal, envíenos un correo electrónico a [info@menopausecare.co.uk](mailto:info@menopausecare.co.uk) con el asunto "**Reclamación Formal**", para que su mensaje pueda ser correctamente identificado.

Para ayudarnos a investigar su reclamación de forma más eficaz, le rogamos que incluya la mayor cantidad de información posible, como por ejemplo:

- Su nombre completo, dirección de correo electrónico y código postal
- Su referencia de pedido (si corresponde)
- Una descripción clara de su reclamación – sea lo más específico posible para que podamos revisarla a fondo y proporcionar una respuesta apropiada
- Si su reclamación se relaciona con un pedido incorrecto (por ejemplo, un producto faltante), por favor incluya fotografías.

Nuestro proceso interno de reclamaciones tiene como objetivo:

- Comprender y reconocer la naturaleza de la reclamación
- Asignar la responsabilidad de la investigación
- Revisar e identificar la causa principal
- Responder a la reclamación
- Tomar medidas (cuando corresponda)
- Compartir aprendizajes para mejorar continuamente nuestro servicio

Nuestro objetivo es confirmar la recepción de su reclamación dentro de **72 horas laborables**, explicando el proceso y proporcionando nuestros datos de contacto en caso de que necesite comunicarse con nosotros. Luego comenzaremos una investigación interna para determinar lo que sucedió y encontrar una solución. Nuestro tiempo de respuesta es de **20 días laborables**, pero nos pondremos en contacto con usted si necesitamos más información o más tiempo para completar nuestra revisión.

Una vez que la investigación esté completa, nos pondremos en contacto con usted con un resumen de nuestros hallazgos, confirmando cualquier paso tomado para resolver su inquietud. También compartiremos cualquier cambio y/o aprendizaje con los miembros del equipo relevantes.

Si la reclamación se relaciona con la seguridad del paciente o la salvaguarda, se notificará a nuestro oficial de salvaguarda y se tomarán medidas inmediatas.

### **Qué hacer si no está satisfecho con nuestra respuesta**

Si sigue insatisfecho con nuestra respuesta formal a su reclamación, puede solicitar una **apelación interna (Fase 2)**. Por favor, hágalo dentro de los **3 meses** posteriores a la recepción de nuestra respuesta y proporciónenos, por escrito, una descripción clara y detallada de su reclamación, explicando por qué no estaba satisfecho con nuestra respuesta inicial. Esta revisión será llevada a cabo por un miembro sénior del equipo que no estuvo involucrado en la investigación original.

Si la situación no se puede resolver en la Fase 2, podemos remitir el caso a [MEDSU](#), que llevará a cabo una revisión y determinación independiente (**Fase 3**).