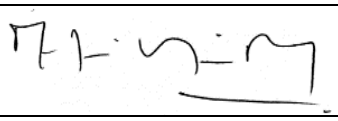
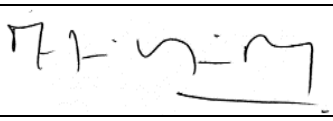
CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
01/06/2018	01	Elaboración y del documento según la guía de práctica clínica del ministerio de salud y protección social.
01/08/2022	02	Se realizó cambios en los formatos de recepción de quejas y seguimientos

Versión: 02	ELABORO	REVISO	APROBO
Nombre	CLAUDIA JULIETA CIRO	MARCO FERNANDO VARON REYES	MARCO FERNANDO VARON REYES
Cargo	CALIDAD	GERENTE	GERENTE
Firma			

INDICE

1. OBJETIVO
2. ALCANCE
3. DOCUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS
4. DEFINICIONES
5. RESPONSABILIDADES
6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO
7. DIAGRAMA DE FLUJO
8. FORMATOS

1. OBJETIVO

Resolver oportunamente y de manera eficaz y eficiente las quejas, reclamos y sugerencias, formuladas por los usuarios, relacionadas con los servicios prestados con el fin de mejorar la satisfacción del usuario.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que ingresan al área de Atención al Usuario. Inicia con la recepción de la queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación, el análisis del motivo, el seguimiento y el trámite a la respuesta.

3. DEFINICIONES

Usuario, Paciente, Cliente: Persona que utiliza, demanda y elige los servicios, En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan.

Queja: Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer por un hecho o situación irregular de un funcionario, a quien se le ha adjudicado la prestación de un servicio al público o por la deficiencia o negligente atención en el cumplimiento de sus deberes.

Reclamo: Es la manifestación de inconformidad por la prestación de un servicio o proceso.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de las funciones, metas y objetivos.

Felicitación: Es una manifestación de aceptación, conformidad o satisfacción con el servicio recibido.

Área De Información Y Atención Al Usuario: Encargada de tramitar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones recibidas de parte de los usuarios en forma presencial, telefónica o por correspondencia.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 EL auxiliar de atención al usuario es el responsable de la implementación del presente procedimiento con todo el personal de manera que permita verificar que se cumplan los lineamientos establecidos.

5.2 Coordinador(a) SIAU El coordinador SIAU y todo el personal que esté involucrado en el alcance son responsables de la aplicación de este procedimiento.

6. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

El trámite de quejas y reclamos se constituye el mecanismo formal para la solución de puntos de diferencias entre los usuarios y el modelo de prestación de servicios de salud en cualquiera de los atributos de calidad definidos en el Sistema de Garantía y Aseguramiento y de acuerdo a estándares aceptados en la práctica profesional.

Fundamentará su operatividad en la relación entre el usuario, permitiendo que a nivel local se resuelvan las diferencias frente al servicio prestado en forma directa.

La atención de quejas y reclamos de los usuarios, es una alternativa para identificar oportunamente los problemas y desde allí abordar correctivos que permitan el mejoramiento del servicio, involucrando los hallazgos dentro de los planes de mejoramiento.

Formulario de Recepción de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones En el formato (M.GAU-FR-001) se identifican los datos de la persona que establece la queja, el reclamo, la sugerencia o la felicitación incluyendo nombres y apellidos, número de documento de identidad, teléfono, dirección de correo electrónico, entidad y descripción de la petición o felicitación realizada.

El resultado esperado en la recepción de quejas y reclamos es gestionar y dar una respuesta oportuna al usuario y establecer correctivos y acciones de mejoramiento para evitar que se presente la queja o el reclamo nuevamente.

Se hace entrega al usuario del formato M.AU.FR.001 para que en él se consigne todos los datos necesarios de manera clara y correcta sin omitir ningún dato o este lo puede tomar de los diferentes puntos donde se ubica (recepción o módulo de atención al usuario)
Para quejas y reclamos, el auxiliar administrativo del área de atención al usuario confirma que la información consignada sea clara y esté completa, la firma con la fecha y hora de recibido, se radica en el formato.
Para sugerencias y felicitaciones, se solicita al usuario que deposite el formulario en el buzón de sugerencias el cual se encuentra visible en el área de atención al usuario.

6.2 Recepción de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

- Si la queja, reclamo, sugerencia o felicitación se recibe mediante llamada: diligenciar en el momento de la llamada el formato para quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Al finalizar la jornada el Coordinador del área de atención al usuario recepciona los formatos diligenciados por cada una de los colaboradores que atendieron la llamada y las radica en el formato.

Si la queja, reclamo sugerencia o felicitación se presenta por carta: el Coordinador del área de atención al usuario diligencia al momento de leer la carta el formato M.GAU-FR-001 para quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones. Se anexa la carta al formato y la radica en el formato

- Si la queja, reclamo sugerencia o felicitación se presenta en forma personal: el usuario diligencia el formato para quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones. Si el usuario presenta una queja o reclamo debe entregar el formato al área de atención al usuario quien radicara en el formato Para sugerencias y felicitaciones, se solicita al usuario que deposite el formulario en el buzón de sugerencias el cual se encuentra visible en el área de atención al usuario.

6.3 Sugerencias y Felicitaciones Las sugerencias presentadas por los usuarios también deben ser tratadas, para esto la Coordinación de Calidad realiza un consolidado de

sugerencias el cual se incluye en el informe periódico y se estudian en el Comité de Calidad.
Las felicitaciones recibidas se deben socializar con los colaboradores a través de la cartelera informativa.
Las sugerencias y felicitaciones son depositadas en el buzón de Sugerencias; una vez abierto se relacionan en el formato

El seguimiento a sugerencias y felicitaciones se realiza a través del formato. Todas las sugerencias y felicitaciones registradas implicarán una respuesta al usuario en un término no mayor a días después de abierto el buzón de sugerencias.

6.4 Quejas y Reclamos Para la correcta clasificación de las quejas y reclamos se deben considerar las siguientes causas generadoras:

Administrativas: quejas y reclamos relacionados con trámites internos, por falta de insumos o trámites en cajas, horarios o políticas restrictivas del servicio implementados por personal no autorizado.

Prestación de Servicios: quejas y reclamos relacionados con la prestación de los servicios de atención clínica y/o administrativa, generadas por:

Recurso Humano: ética, competencia, idoneidad profesional, suficiencia del recurso.
Procesos y Procedimientos: información insuficiente o equivocada, no disponibilidad del servicio, barreras de acceso, interrupción de la continuidad en la atención, falta de integralidad para valoración de pacientes con patologías que ameritan trabajo en equipo.

Infraestructura física: locación, servicios, ambiente, comodidad, presentación, aseo.

6.4.1 Clasificación de Quejas y Reclamos
No Prioritaria: Las quejas administrativas y/o asistenciales que no tienen efecto en la salud del paciente y no son posibles generadores de un incidente o evento adverso.
Se consideran quejas y/o reclamos no prioritarios los que se presenten con relación a: pérdida de objetos pertenecientes a los usuarios, incumplimiento de horarios por causas justificables y no reiterativas, ausencia del personal por factores administrativos.
Prioritaria: Tienen implicaciones en el aspecto clínico del usuario generan incidentes que no llegan a materializarse como evento adverso.
Afectan el desarrollo normal de la entidad y generan la movilidad del recurso humano y la reprogramación de pacientes, pero no tienen un impacto perdurable ni perjudican la prestación del servicio.
Se consideran quejas y/o reclamos prioritarios los que se presenten con relación a: aseo de instalaciones, reprogramación de citas por incumplimiento del personal, errores recurrentes en procedimientos en ayudas diagnósticas, inconformidad de los usuarios por persistencia en el trato inadecuado del personal.

Urgente: Las que tienen un alto impacto sobre la vida del paciente y son generadoras de eventos adversos. Tienen efectos de hecho o potenciales graves sobre la seguridad del paciente y pueden generar problemas judiciales para la empresa. Ameritan la intervención

de la Gerencia. Se consideran quejas y/o reclamos Urgentes los que se presenten con relación a: incumplimiento a normas de bioseguridad, manejo medico inadecuado o por fuera de los protocolos o guías de atención, impericia o negligencia que genere un incidente o evento.

6.4.2 Tiempo Óptimo de Respuesta a Quejas y Reclamos Responde por escrito al usuario tan pronto se tenga el resultado de la investigación a la situación planteada y dando una respuesta pertinente a la misma notificando las actuaciones realizadas y las medidas en su caso adoptadas. De acuerdo a la clasificación se debe dar trámite y respuesta a la queja por parte del Coordinador de Calidad así:
Urgente: Realizar el análisis y respuesta a la queja o reclamo dentro de los cinco (5) días hábiles.
Prioritaria: Realizar análisis y respuesta a la queja o reclamo en diez (10) días hábiles.
No prioritaria Realizar análisis y respuesta a la queja o reclamo en quince (15) días hábiles.
El tiempo óptimo de respuesta se dará desde la fecha en que se radica la queja o reclamo.

6.4.3 Análisis de Quejas y Reclamos
Una vez clasificada la queja o reclamo y establecer su tiempo óptimo de respuesta la Coordinación del área de atención al usuario consolida toda la información pertinente, para luego ser entregada a la Coordinación de calidad, quien se encargará de realizar el respectivo análisis con el fin de determinar la causa principal y de esta manera establecer acciones correctivas y preventivas.

6.4.4 Control De Las Quejas y Reclamos
La Coordinación de Calidad monitorea las respuestas a las quejas y reclamos tratados y elabora un informe consolidado al final del mes de las quejas y reclamos sin gestión o sin respuesta al requerimiento del usuario y lo envía a gerencia, con las acciones de monitorización realizada y los limitantes encontrados. Este informe debe ser socializado en el comité de Calidad.

Mensualmente se evalúa el comportamiento de las quejas a nivel Institucional mediante el diligenciamiento de Indicadores de Calidad de Satisfacción Global y Resolución de Quejas. Idealmente se debe gestionar y solucionar inmediatamente todas las inquietudes de los usuarios antes de que se genere la queja.

6.4.5 Documentación de Quejas y Reclamos
- Formato para quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Seguimiento y análisis a quejas y reclamos.
- Carta de respuesta al usuario.
- Demás soportes generados en el trámite

6.4.7 Puntos de Control de Productos No Conformes “Quejas y Reclamos”

TABLA 2. PUNTOS DE CONTROL

RESPONSABLE DE EJECUCION DE PROCESO	PUNTO DE APLICACIÓN	ACTIVIDADES DE CONTROL	MOMENTO DE VERIFICACION	RESPONSABLE DE REVISION
Funcionario de atención al usuario.	Radicación de la no conformidad	Radicación oportuna y completa de la no conformidad	Diario	Coordinación de SIAU
GERENCIA-CONTROL INTERNO.	Respuestas escritas	Oportunidad de las respuestas	Semanal	Coordinación de atención al usuario

6.5 Informes Periódicos

Las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas se deben tabular según su clasificación y se debe presentar el informe mensual al comité de Calidad. El informe incluye:

- Número total de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
- Resultado de Indicadores de Gestión
- Consolidado del Seguimiento y análisis a quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones

6.6 mecanismos de recepción de PQRD

Recepción directa a través de oficina de atención al usuario	Se realiza la recepción presencial directamente en la oficina de atención al usuario.
Recepción a través de correo electrónico	Correos electrónicos institucionales: hospitalsumapaz@hotmail.com atencionalusuariohsi@gmail.com
Mecanismo a través de buzón de sugerencias	Buzón de sugerencias institucional