

Elaborado por: Ledy Constanza Rojas	Fecha: 14 de enero de 2019
Revisado por: Marlene Moreno Caviedes	Fecha: 23 de enero de 2019
Aprobado por: Gladys Durán Borrero	Fecha: 27 de enero de 2021

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABLE DEL PROCEDIMIENTO	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO	5
6. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO	11
7. DOCUMENTOS RELACIONADOS	13

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

1. OBJETIVO

Establecer los pasos para realizar la identificación y control de las quejas, reclamos y apelaciones del cliente, tomando decisiones y delegando responsabilidades para generar acciones de mejora que permitan dar solución oportuna a las necesidades expuestas.

2. ALCANCE

El procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones inicia con el diligenciamiento por parte del usuario del formato DI-PQ-F-001 de PQRSF y finaliza con la respuesta oportuna y los trámites pertinentes del cierre del caso.

3. RESPONSABLES:

El responsable del procedimiento es el coordinador del SIAU o líder del proceso.

3. DEFINICIONES

Peticiones: Solicitud o requerimiento de una acción. Las peticiones se deben resolver en los términos establecidos teniendo en cuenta la calidad de la solicitud.

Reclamante: persona, organización o su representante, que expresa una queja.

Quejas: Manifestaciones de inconformidad por parte de un usuario tanto interno como externo, con algo o alguien en una institución durante la prestación del servicio.

Reclamos: Oposiciones que se formulan en una actuación considerada injusta. Exigencia de los derechos del usuario, relacionados con la prestación de los servicios que se ofrecen al cliente interno y externo.

Sugerencia: Comunicación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

gestión de la entidad.

Felicitación: Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con el servicio, con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Usuario: Persona natural o jurídica que requiere los servicios de la entidad.

Peticionario: Persona natural o jurídica que realiza el trámite de petición a la entidad.

PQRSF: Corresponde a la abreviatura de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

Cliente: organización o persona que recibe un producto.

Partes Interesadas: Son cualquier individuo, grupo u organización que forme parte o se vea afectado por el mismo, obteniendo algún beneficio o perjuicio.

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

4. DESARROLLO

MACROPROCESO:	Direccionamiento estratégico
PROCESO:	Gestión de atención al usuario y participación ciudadana.

#	Actividad	Descripción	Controles
1	Comunicación	La información relativa al proceso de tratamiento de las quejas, tales como folletos, circulares informativas, o información en soporte electrónico, deberá estar fácilmente disponible para los clientes, reclamantes y otras partes interesadas. Tal información deberá facilitarse en un lenguaje sencillo y en la medida de lo posible, en formatos accesibles a todos, de tal manera que no haya reclamantes en desventaja.	
2	Formulación de la queja , reclamo o sugerencia	El Usuario expresará su manifestación ante la E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA de manera verbal en la oficina de atención al usuario o escrita, diligenciando el formato DI-PQ-F-001 de PQRSF y depositadas en cualquiera de los 8 buzones correspondientes ubicados en: Consulta externa: 3; Urgencias 1; Cirugía 1; Hospitalización 1; Pediatría 1; y Ginecoobstetricia 1.	Formato de PQRSF

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"

3	Apertura del buzón de sugerencias	<p>La apertura del buzón de PQRSF se realizará los días lunes cada ocho días de la siguiente manera:</p> <p>Contar con la participación de un representante de los usuarios, la auditoría de Calidad y la trabajadora Social para que brinden colaboración y sirvan de testigos, durante la apertura del buzón.</p> <p>Se procede a cuantificar las quejas reclamos, sugerencias o felicitaciones, elaborando la respectiva acta de apertura firmada por los participantes.</p> <p>El colaborador del área Atención al usuario archivará el acta en la carpeta de apertura del buzón.</p>	Acta de apertura del buzón de sugerencias
4	Recepción de la PQRSF y felicitaciones	<p>Una vez comunicada la PQRSF inicial, ésta deberá registrarse en el formato de seguimiento a PQRSF (DI-PQ-F-002) con la información de apoyo y con un código único de identificación. El registro de la queja inicial deberá identificar la solución buscada por el reclamante y cualquier otra información necesaria para el eficaz tratamiento de la PQRSF, incluyendo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Una descripción de la PQRSF y los datos de apoyo pertinentes; - Servicio al que va dirigido la PQRSF - Clasificación (Son clasificadas teniendo en cuenta si es queja, reclamo, sugerencia o felicitación) - La fecha límite para la respuesta; - Datos acerca de personas u organización. • Acción inmediata tomada (si hay alguna). - Evaluación de la PQRSF teniendo en cuenta los atributos de calidad (pertinencia, Seguridad, Accesibilidad, Oportunidad y continuidad). - Acciones Inmediatas tomadas 	Formato de PQRS

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

5	Seguimiento de la PQRSF	Las PQRSF deberá seguirse a largo de todo el proceso, desde la recepción inicial hasta que el reclamante quede satisfecho o la decisión final haya sido tomada. Una actualización del estado de la queja deberá estar disponible para el reclamante cuando lo requiera y a periodos regulares, al menos en el momento de cumplirse los plazos establecidos.	
6	Acuse de recibo de la PQRSF	La recepción de cada PQRSF deberá ser notificada inmediatamente al reclamante (por ejemplo, telefónicamente o por correo postal o electrónico).	Notificación
7	Evaluación inicial de la PQRSF	Después de recibida, cada PQRSF deberá evaluarse inicialmente en términos de criterios tales como su severidad, implicaciones de seguridad, complejidad, impacto y de la necesidad y posibilidad de una acción inmediata.	
8	Investigación de las PQRSF	Se realizará la investigación correspondiente con el fin de conocer las circunstancias e información pertinente acerca de una queja, ya sea a través de entrevistas con el personal o con la revisión del proceso involucrado. El nivel de investigación deberá ser proporcionado con la seriedad, frecuencia de ocurrencia y severidad de la queja.	

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

9	Respuesta a las PQRSF	<p>Siguiendo una apropiada investigación, la organización debe dar una respuesta. Si la PQRSF no puede resolverse inmediatamente, se revisará de tal manera que se alcance una solución eficaz tan pronto como sea posible.</p> <p>La funcionaria de atención al usuario dará trámite de manera escrita directamente al usuario, en caso de no tener la capacidad y autonomía para resolver la queja y dependiendo del contenido de ésta, se solicita la intermediación a la dependencia requerida anexando fotocopia de la PQRSF y se dará información escrita al representante legal de la ESE HOSPITAL DE PARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA DE LA PLATA, HUILA, para el respectivo seguimiento.</p> <p>Todas las peticiónes quejas reclamos y sugerencias de carácter URGENTE se resolverán en un plazo de 24 horas, PRIORITARIAS deberán ser contestadas en un plazo de 5 días hábiles entre ellas están todas las quejas relacionadas con citas médicas, y las peticiónes de carácter NO PRIORITARIAS deberán de contestarse en un plazo de 15 días hábiles, entre ellas están todas las manifestaciones relacionadas con la prestación del servicio de atención al usuario, cumplimiento de horario de los funcionarios y personal médico y lo referente a la atención prestada por los Funcionarios.</p>	
---	-----------------------	---	--

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

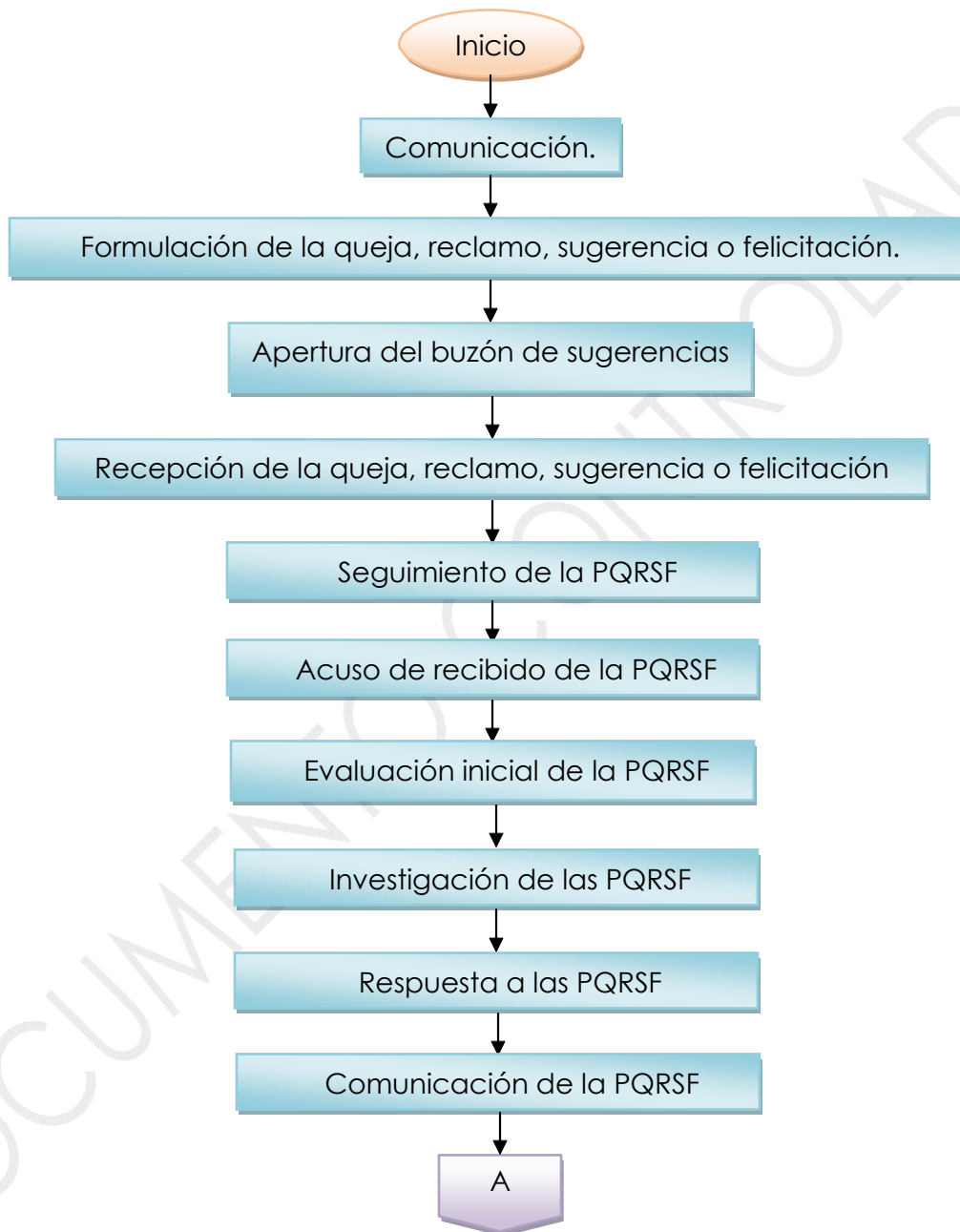
“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

10	Comunicación de la decisión	La decisión o cualquier acción tomada con respecto a la PQRSF, que sea pertinente para el reclamante o para el personal involucrado, debería comunicárseles tan pronto como se tome.	Oficio de respuesta de la queja
11	Cierre de la queja	<p>Si el reclamante acepta la decisión o la acción propuesta, ésta se debe realizar y registrar.</p> <p>Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta entonces la PQRSF debe permanecer abierta. Esta acción se registra y el reclamante deberá ser informado de las alternativas disponibles para recurrir ya sean internas y externas.</p> <p>La institución realizará el seguimiento del progreso de la queja hasta que se hayan agotado todas las alternativas razonables para recurrir, internas o externas, o el reclamante quede satisfecho.</p> <p>Cuando la PQRSF no es solucionada, es repetitiva y no queda plenamente satisfecho el usuario, se citará al comité de PQRSF, quien en última instancia resuelve y toman los correctivos pertinentes.</p>	
12	Evaluación periódica	La copia de la petición, queja o reclamo del usuario así como la respuesta escrita deberá archivar en la recepción para su evaluación periódica por parte del Comité de ética, quien analizará las causas repetitivas de quejas y agilizará los correctivos o planes de acción necesarios con el propósito de continuar con una excelente prestación de todos los servicios en un tiempo no mayor de 15 días.	Planes de acción

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

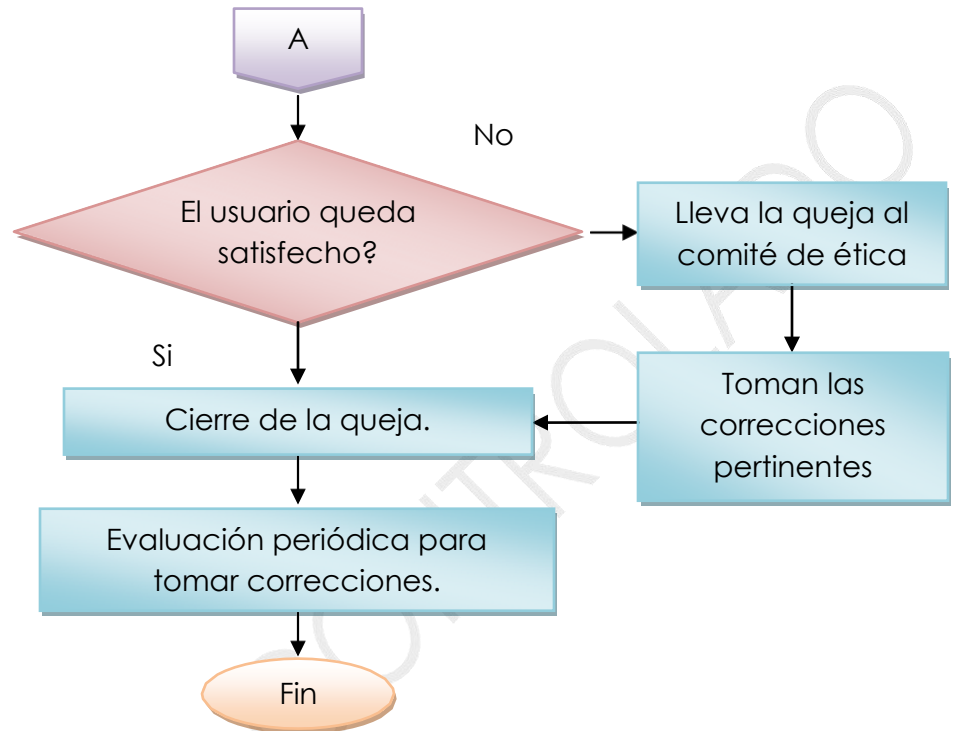
“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

5. FLUJOGRAMA DEL PROCEDIMIENTO



“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestra Compromiso”

“Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”



“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital!”

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Formato de PQRSF (DI-PQ-F-001)
- Acta de apertura de buzón (DI-PQ-F-003)
- Formato de Seguimiento a Radicado PQRSF (DI-PQ-F-002)
- Oficio de respuesta
- Planes de acción

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital!”

CONTROL DE REVISIONES

VERSIÓN	FECHA	COMENTARIO
01	31/01/2019	Elaboración Primera Versión
02	27/01/2021	Actualización Segunda Versión

“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”