



"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"

REGLAMENTO INTERNO PARA LA GESTIÓN DE PGRS

"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"

"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

Determinar los pasos a realizar para identificar y controlar las quejas, reclamos y apelaciones del cliente y así prevenir su ocurrencia, tomando y delegando responsabilidades para generar acciones para solucionar las quejas reclamos y apelaciones que se puedan presentar. En la E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA.

2. ALCANCE

El procedimiento de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones inicia con la recepción de la queja, petición o reclamo hasta que se da respuesta y se efectúan los trámites 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 gestión de la entidad.

"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"

"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"

- **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.

5. REQUISITOS PARA PRESENTAR UNA QUEJA

La queja deberá contener por lo menos la siguiente información:

- Nombres y apellidos completos del quejoso con indicación del documento de identidad.
- Dirección de notificación y teléfono del contacto
- Relación clara y detallada de los presuntos hechos irregulares y las pruebas que puedan servir de sustento a la queja presentada.
- No se dará trámite a las quejas que sean manifiestamente temerarias o se refiera a hechos irrelevantes o de imposible ocurrencia o sean presentadas de manera incorrecta o difusa. La entidad no adelantará trámite alguno por quejas anónimas excepto cuando se acredite por lo menos la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.

Teniendo en cuenta lo descrito en las quejas anónimas si da lugar a dar una respuesta estas deben ser colocadas en cartelera para conocimiento de la comunidad.

“Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida”

4. DESARROLLO

MACROPROCESO:	Misional
PROCESO:	Atención e información al usuario

#	Actividad	Descripción	Controles
1	COMUNICACION	La información relativa al proceso de tratamiento de las quejas, tales como folletos, circulares informativos, o información en soporte electrónico, debería estar fácilmente disponible para los clientes, reclamantes y otras partes interesadas. Tal información debería 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	FORMULACION DE LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA	El Usuario Expresará de manera verbal y/o escrita su manifestación ante la E.S.E HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA, en la oficina de atención al usuario, o a través de los 8 buzones ubicados en: Consulta externa: 3; Urgencias 1; Cirugía 1; Hospitalización 1; Pediatría 1; y Ginecoobstetricia 1. Las quejas reclamos, sugerencias o felicitaciones se registran en el formato de PQRS y se depositarán en el buzón correspondiente.	Formato de pqrsf

3	APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS	<p>La apertura del buzón de PQRSF sugerencias se realizara los días lunes cada ocho días de la siguiente manera:</p> <p>Contar con la participación de un representante de los usuarios, la auditoria 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 desugerencias
4	RECEPCIÓN DE LA PQRS Y FELICITACIONES	<p>Una vez comunicada la PQRS inicial, ésta deberá registrarse en el formato de seguimiento a PQRS con la información de apoyo y con un código único de identificación. El registro de la queja inicial debería identificar la solución buscada por el reclamante y cualquier otra información necesaria para el eficaz tratamiento de la PQRS, incluyendo lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Una descripción de la PQRS y los datos de apoyo pertinentes; • Servicio al que va dirigido la PQRS • Clasificación (Son clasificadas teniendo en cuenta si es queja, reclamo, sugerencia o felicitación) 	Formato de PQRS

"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"

		<ul style="list-style-type: none"> • 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 	
5	SEGUIMIENTO DE LA PQRS	Las PQRSF debería 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 debería 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 PQRS	La recepción de cada PQRS debería ser notificada inmediatamente al reclamante (por ejemplo telefónicamente o por correo postal o electrónico).	Notificación
7	EVALUACIÓN INICIAL DE LA PQRS	Después de recibida, cada PQRS debería 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 PQRS	<p>Deberían hacerse todos los esfuerzos para investigar todas las circunstancias e información pertinente acerca de una queja. El nivel de investigación</p> <p>Debería ser proporcionado con la seriedad, frecuencia de ocurrencia y severidad de la queja.</p>	
9	RESPUESTA A LAS PQRS	<p>Siguiendo una apropiada investigación, la organización debería ofrecer una respuesta. Si la PQRS no puede resolverse inmediatamente, debiera tratarse de 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 PQRS y se dará información escrita al representante legal del ESE HOSPITAL DE PARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA DELA PLATA, HUILA, para el respectivo seguimiento.</p> <p>Todas las peticiones 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 peticiones de carácter NO PRIORITARIAS deberán de contestarse en un plazo de 15 días hábiles, entre ellas están todas las manifestaciones relacionadas con la prestación</p>	

		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.	
10	COMUNICACIÓN DE LA DECISIÓN	La decisión o cualquier acción tomada con respecto a la PQRS , 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, entonces ésta se debería realizar y registrar.</p> <p>Si el reclamante rechaza la decisión o acción propuesta entonces la pqr debería permanecer abierta. Esto se debería registrar y el reclamante debería ser informado de las alternativas disponibles para recurrir, internas y externas.</p> <p>La organización debería realizar 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 pqr no es solucionada, es repetitiva y no queda plenamente satisfecho el usuario, se citará al comité de PQRS, 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
----	----------------------	---	------------------

DOCUMENTO CONTROLADO

5. FLUJOGRAMA DELPROCEDIMIENTO

Inicio

Comunicación.

Formulación de la queja, reclamo, sugerencia o felicitación.

Apertura del buzón de sugerencias

Recepción de la queja, reclamo, sugerencia o felicitación

Seguimiento de la Pqrs

Acuso de recibido de la pqrs

Evaluación inicial de la pqrs

Investigación de las pqrs

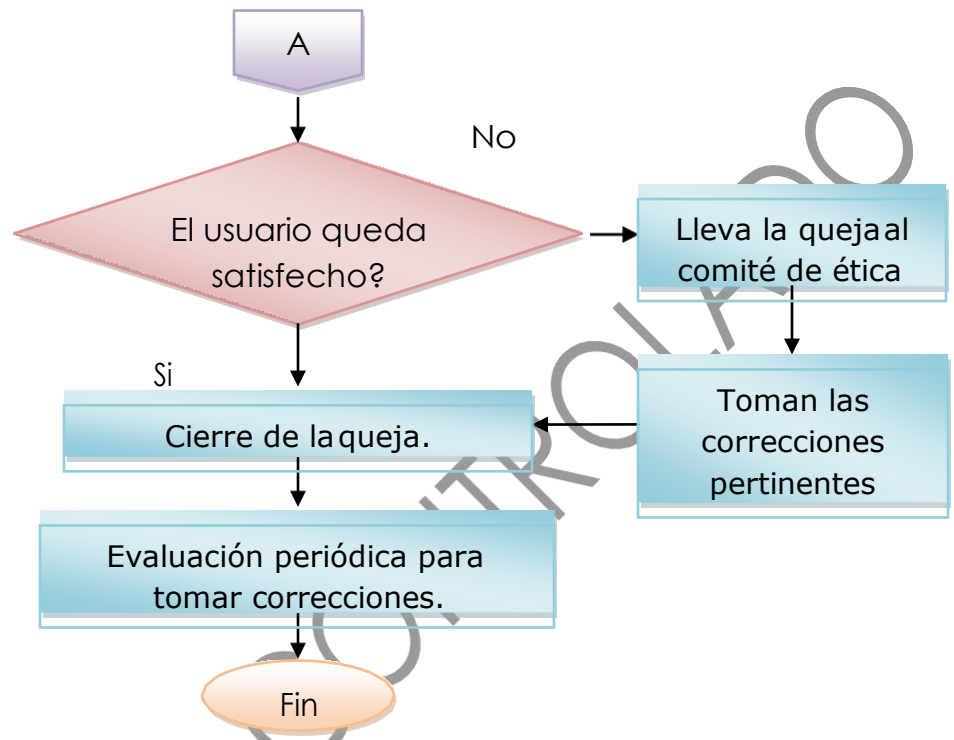
Respuesta a las pqrs

Comunicación de la pqrs

A

"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"

"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"



DOCUMENTO

"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"

"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
- Acta de apertura de buzón
- Formato de Seguimiento a Radicado PQRSF
- Oficio de respuesta
- Planes de acción

DOCUMENTO CONTROLADO

"Juntos cambiaremos tus temores en amor y vida"

"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"