



IPS SUPLIMED HOSPITALARIO SAS

Código: PSI-IPS019

Versión: 1

PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Vigencia desde: 01/01/2019

PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION PARA LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
1	1/01/2019	Primera versión

OBJETIVO

Establecer las actividades para coordinar, controlar y gestionar de manera coherente, oportuna y clara las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que los usuario de la IPS realicen.

ALCANCE

Este procedimiento aplica para las PQRSF presentadas por las diferentes atenciones en Salud prestadas por la IPS, desde la recepción de la solicitud hasta la evaluación del impacto de la atención y su mejora continua. Aplica para las áreas asistenciales y administrativas de Suplimed.

DEFINICIONES Y SIGLAS

DEFINICIONES:

PETICIÓN: Es cualquier actuación del Ciudadano ó Usuario qque se dirige a la IPS con el propósito de requerir su intervención en un asunto en concreto.

QUEJA: Es la manifestación de No-Conformidad, insatisfacción, desagrado o descontento que un Ciudadano ó Usuario pone en conocimiento a la IPS por conductas irregulares realizadas por empleados en cumplimiento de sus funciones o por particulares que tiene a su cargo la prestación de servicios de salud

RECLAMO: Es una exigencia presentada por cualquier Ciudadano ó Usuario ante la ausencia irregular o mala prestación de un servicio, por una obligación incumplida o por la prestación deficiente de una actividad de la IPS

SUGERENCIA: Es una proposición, insinuación, indicación o propuesta que se presenta con el objetivo de sugerir una acción para adecuar o mejorar algún servicio, producto o proceso la IPS

FELICITACIÓN: Aportes positivos que realiza el cliente orientado a la IPS

ASPECTOS GENERALES

1. Todo funcionario de la IPS ,es responsable de brindar la debida información que facilite a los grupos de interés a interponer la correspondiente PQRS de acuerdo al presente procedimiento.
2. Los Canales oficiales de ingreso de las PQRSF son los establecidos por cada entidad. Buzon de Sugerencias y Correo Electronico
3. Los tiempos de respuesta y las generalidades para el trámite de las peticiones, no son superiores a 30 días
4. La aplicación de la encuesta de percepción del usuario es de uso al fnalizar la atención o la presetación del servicio de vacunacion

NORMATIVIDAD Y/O DOCUMENTOS ASOCIADOS

FSI-IPS054 Control Quejas y Sugerencias de los Usuarios



PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION PARA LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO: PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

ACTIVIDAD	FLUJOGRAMA	DESCRIPCIÓN ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FORMATO Y/O REGISTRO
		Inicio.		
1		Recibir la PQRSF. NOTA: * Cuando el usuario remite por cualquiera de los canales oficiales las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, debe orientarlo para realizar el registro en el formato establecido. Buzon de Sugerencias * * Si es virtual la recepción se realiza a través de página web de la institución o correo electrónico.	Enfermera- Coordinadora Asistencial	FSI-IPS054 Control Quejas y Sugerencias de los Usuarios
2		Analizar las PQRSF NOTA: * Al recibir las PQRSF, se debe analizar el contenido de la misma y si es procedente, deberán tomar acciones para atender y responder de manera oportuna * En caso de no ser procedente la PQRSF se archiva y se deja evidencia del motivo Si da a lugar y si el Usuario espera respuesta se le notifica el estado de archivo y el motivo.	Comité de Calidad	FSI-IPS054 Control Quejas y Sugerencias de los Usuarios
3		Clasificación de la PQRSF NOTA: * Se clasificará las PQRSF según el tema, tipo de solicitud y tiempo de respuesta * Una vez clasificada se direccionara al responsable del area para su tramite y respuesta .	Comité de Calidad	FSI-IPS054 Control Quejas y Sugerencias de los Usuarios
4		Tramitar la PQRSF NOTA: * Se determina las acciones correctivas o preventivas a implementar para dar solución a lso usuarios.	Comité de Calidad	FSI-IPS054 Control Quejas y Sugerencias de los Usuarios
5		Dar respuesta a la PQRSF NOTA: * Estas deben ser coherentes, oportunas y clara * Una vez dada la respuesta al usuario es necesario que cada entidad lo registre en su Sistema de Información implementado.	Comité de Calidad	FSI-IPS054 Control Quejas y Sugerencias de los Usuarios
6		Realizar el seguimiento a las PQRSF NOTA: * Se debe consolidar mediante un informe anual, que contenga el número y tipo de cada PQRSF con el estado de la acción establecida, así como registrar el indicador de satisfacción al usuario.	Comité de Calidad	FSI-IPS054 Control Quejas y Sugerencias de los Usuarios
7		Analizar los datos PQRSF NOTA: * Se debe realizar el análisis general del tema por el cual se presentan las PQRSF en la IPS, al igual que la encuesta de percepción del usuario y realizar una acción de mejora al proceso que aplique.	Comité de Calidad	FSI-IPS054 Control Quejas y Sugerencias de los Usuarios
8		Archivar las PQRSF de acuerdo al Sistema de Gestion de Calidad	Comité de Calidad	FSI-IPS054 Control Quejas y Sugerencias de los Usuarios
		Fin.		

Elaboró: Monica Usma Sanchez- Directora Tecnica	Revisó: Monica Cecilia Montoya- Enfermera-Coordinadora Asistencial	Aprobó: Lina Marcela Sanchez- Junta Directiva
---	--	---