

FECHA TECNICA DEL DOCUMENTO

DATOS GENERALES DEL DOCUMENTO

NOMBRE DEL DOCUMENTO: MANUAL GESTION DE ATENCION AL USUARIO PROCEDIMIENTO DE PQRS

❖ OBJETIVO:

Establecer en la IPS Terapias Catherin Tatiana Jiménez S.A.S, la metodología para recibir, tramitar, gestionar y dar respuesta eficiente a las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones realizados por los usuarios de la entidad

❖ ALCANCE:

Aplica para todas las quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones recibidas a través del buzón de sugerencias, correo electrónico, vía telefónica, verbales o escritas así como la información que genere la aplicación de encuestas de satisfacción a los usuarios y finaliza con la entrega de la respuesta pertinente al usuario, emitida por la IPS Terapias Catherin Tatiana Jimenez S.A.S

ELABORÓ	REVISÓ	ACTUALIZÓ	FECHA DE APROBACIÓN
NOMBRE: Marcel Diaz G. Asesor de calidad	NOMBRE: Marcel Diaz G. Asesor de calidad	NOMBRE: Anyela Rodríguez Asesor de calidad	01-02-2021

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA DE ENTREGA	FECHA DE REVISIÓN
2	Actualización del documento	01-02-2021	01-02-2023

DEFINICIONES

PETICIÓN: Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio, que el usuario tiene derecho a presentar en atención al usuario de la IPS.

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de insatisfacción con la conducta o la acción del personal que llevan a cabo una función y que requiere una respuesta.

QUEJA: Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio.

RECLAMO: Medio por el cual el cliente coloca en conocimiento ante la IPS su inconformidad con el servicio prestado.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

SUGERENCIAS: Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función.

FELICITACIÓN: Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS.

CAPACIDAD DE RESPUESTA: Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los pacientes o acudientes para suministrar el servicio oportunamente; el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos.

INTERMEDIACIÓN: Es la función que desarrolla el personal del SIAU, tendiente a coordinar con el servicio generador de la insatisfacción las acciones pertinentes para su resolución de forma inmediata o mediata ante una reclamación

ELEMENTOS, MATERIALES Y EQUIPOS:

- Buzón ubicado en instalaciones de la IPS Catherin Tatiana Jimenez S.A.S
- Formatos disponibles para llenado de PQRS
- Base de datos de PQRS
- Correo electrónico atencionalusuariocjt@gmail.com
- Whatsapp 3504774682

CONDICIONES GENERALES

- Los derechos de petición recibidos a través de PQRSF presentados por escrito o a través de correo electrónico, son enviados el mismo día de recepción a la Coordinación correspondiente, la cual da el trámite pertinente.
- Así mismo los eventos o incidentes adversos detectados a través de PQRSF, se remiten inmediatamente al Asesor de Calidad (Seguridad del Paciente), para dar el trámite correspondiente.
- Una vez se tenga el análisis de los eventos adversos y/o incidentes detectados mediante PQRSF, el Asesor de Calidad envía al SIAU la respectiva solución y se entrega como respuesta al usuario que presentó la PQRSF.
- Las Quejas, Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones recibidas a través de medios electrónicos, fuera del horario establecido para la atención al público, se entenderán como recibidas al día hábil siguiente.
 - El horario de recepción y atención al usuario esta definido de la siguiente manera:

- La Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario es la encargada de recibir las quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones presentadas de forma escrita, telefónica y/o verbal, en el horario de atención al público de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m. en jornada continua o sábados de 7 am a 1 pm y de 2 pm a 5 pm.
- **TRÁMITE PARA LAS QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS:** Para efectos del trámite de las quejas, sugerencias y reclamos estas deberán responderse dentro del término de tres (3) días hábiles siguientes a su presentación. La respuesta se enviará por el mismo medio o canal por el que se recibe,
- **TRAMITE BUZÓN DE SUGERENCIAS:** Además de los otros medios habilitados por la institución para la recepción de PQRS, los usuarios tanto externos como internos cuentan con la posibilidad de expresar sus comentarios o sugerencias a través del buzón de sugerencias, que se encuentra ubicado en las instalaciones de la IPS Terapias Catherin Tatiana Jimenez S.A,S

La apertura de buzón de Quejas y Reclamos se realiza en cada uno de los puntos de atención dando lugar al reconocimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones. La validez de este proceso será soportada mediante presencia Firma y documento de un usuario quien plasmará sus datos en el acta de apertura del buzón a su vez esta será diligenciada por la responsable de la oficina de atención al usuario o responsable a cargo. La actividad se realizará de forma cada quince días, evaluando la pertinencia cada 8 días. La información del Acta de Apertura de Buzones, será registrada. La información encontrada será sistematizada y registrada en el acta de apertura del buzón

CLASIFICACIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS

- **PQRSF LEVES** Son aquellas quejas y/o reclamos que según el análisis realizado por el Profesional Universitario del SIAU no requieren una investigación profunda, ni intervención por parte de otras áreas. Se consideran quejas y/o reclamos leves los relacionados con:
 - Demora o retrasos en la atención, sin que perjudiquen o atenten contra el estado de salud del paciente.
 - Falta de indicaciones y orientación al paciente relacionadas con el lugar de atención.
 - Quejas relacionadas al aseo y condiciones de asepsia del lugar de atención y el personal administrativo y/o asistencial. Es importante considerar que la falta de aseo puede generar un proceso de infección cruzada y/o ser factor de riesgo para originar una infección asociada a la atención en salud, por tanto, si la queja presentada origino una IAAS, se clasificaría como grave

PQRSF GRAVES Se consideran graves aquellas quejas y/o reclamos que estén directamente relacionadas con la:

- Cancelación de consulta sin previo aviso al usuario.
- Quejas por fallas en el proceso de atención (personal asistencial o administrativo), que ocasionen una complicación en el estado de salud del paciente.
- Falta de humanización en el trato a los usuarios (descortesía, falta de respeto)
- Negación de una atención (teniendo en cuenta que se encuentra disponible: servicio, información)
- • Vulneración a uno o más de los derechos del usuario.
- • Perdida de pertenencias de los usuarios bajo custodia.

1. DESARROLLO ACTIVIDAD

ACTIVIDAD	DOCUMENTO APLICABLE	RESPONSABLE
<p>1. RECIBIR QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACIÓN</p> <p>El personal del SIAU recibe queja, reclamo y/o sugerencia por parte de la persona natural o jurídica o su representante y le informa el proceso que debe seguir para poder brindarle una solución eficiente a su reclamación. Se realiza el diligenciamiento del Formato de Atención al Usuario.</p> <p>En caso que la queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación ingrese por buzones de sugerencias, debe guiarse y tramitarse de acuerdo al Trámite de Buzón de Sugerencias.</p>	Formato de QRSP CTJ-AU-FO-003	ENCARGADO SIAU
<p>2. CLASIFICAR LA QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA Y/O FELICITACIÓN</p> <p>Dentro de los criterios de selección y clasificación se tiene definido que todas las quejas, reclamos y/o sugerencias intramural serán resueltas por la Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario, las quejas, reclamos y/o sugerencias de domicilio serán gestionadas por el área domiciliaria</p>		ENCARGADO SIAU
<p>3. TRÁMITAR LA PETICION, QUEJA, RECLAMO, SUGERENCIA O FELICITACION</p> <p>Una vez clasificada la queja y determinado el responsable de dar trámite, se procede a dar respuesta a aquellas PQRS son tramitadas por la Oficina del SIAU.</p> <p>Una vez generada la respuesta al usuario y quedando satisfecho, se da por cerrada la queja, reclamo y/o sugerencia.</p> <p>Las felicitaciones deberán reportarse por parte SIAU al Coordinador Administrativo con el fin de motivar al personal a</p>		ENCARGADO SIAU



seguir mejorando continuamente

CONFIDENCIAL