

	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN FUNDACIÓN SER D.H.O.E.	Código : PR IAU 006
		Versión: 0.1
	PROCEDIMIENTO Quejas y Reclamos	Fecha de emisión: 05/11/08
Página: 1 de 12		

**E.S.E HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN
FUNDACIÓN SER DIVISIÓN HOSPITALARIA
OPERADOR EXTERNO**

DISEÑO DETALLADO DEL PROCEDIMIENTO

PR IAU 006 Quejas y Reclamos

**PERTENECIENTE AL ÁREA DE:
SISTEMA DE INFORMACIÓN DE ATENCIÓN AL
USUARIO**

Carmen de Bolívar, noviembre de 2014

 	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN FUNDACIÓN SER D.H.O.E.	Código : PR IAU 006
		Versión: 0.1
	PROCEDIMIENTO Quejas y Reclamos	Fecha de emisión: 05/11/08
		Página: 2 de 12

INFORMACIÓN DEL DOCUMENTO

Versión	Fecha [dd/mm/yy]	Elaborado por:	Razón de la actualización
0.1	05/11/08	Fermina Del Castillo Harold Aldana Marín	Elaboración del documento

<p>Revisado por:</p> <hr style="width: 20%; margin-left: 0;"/> <p>Fermina Del Castillo Trabajadora Social</p> <hr style="width: 20%; margin-left: 0;"/> <p>Henry Martínez García Auditor Medico</p>	<p>Aprobado por:</p> <hr style="width: 20%; margin-left: 0;"/> <p>Álvaro Mórelo Vergel Gerente Operador</p>
--	--

 	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN FUNDACIÓN SER D.H.O.E.	Código : PR IAU 006
		Versión: 0.1
	PROCEDIMIENTO Quejas y Reclamos	Fecha de emisión: 05/11/08
		Página: 3 de 12

1. INTRODUCCIÓN	4
2. OBJETIVO	5
3. ALCANCE.....	5
4. EXPLICACIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO <i>PR IAU 006 QUEJAS Y RECLAMOS.</i>	6
5. REGISTROS	9
6. DOCUMENTOS EXTERNOS	9
7. ANEXO (DIAGRAMA DE FLUJO)	12

	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN FUNDACIÓN SER D.H.O.E.	Código : PR IAU 006
		Versión: 0.1
	PROCEDIMIENTO Quejas y Reclamos	Fecha de emisión: 05/11/08
		Página: 4 de 12

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento describe el procedimiento PR IAU 006 Quejas y Reclamos, indicando su objetivo, alcance, explicación detallada de cada una de las actividades que lo conforman, los miembros de la organización involucrados en el mismo, los entes externos con los cuales tiene relación en caso de aplicar, los registros que proporcionan evidencia de las actividades desempeñadas y los documentos de origen externo que pueden afectar o rigen dicho subproceso.

Este diseño detallado se complementa con un flujograma, que describe gráficamente las actividades que conforman el procedimiento; así mismo, instructivos de los formatos para describir las instrucciones de diligenciamiento de cada uno de sus campos. Igualmente se incluyen los instructivos de actividades necesarios, cuando se requiere especificar el paso a paso de la actividad que se debe ejecutar

	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN FUNDACIÓN SER D.H.O.E.	Código : PR IAU 006
		Versión: 0.1
	PROCEDIMIENTO Quejas y Reclamos	Fecha de emisión: 05/11/08
		Página: 5 de 12

2. OBJETIVO

Dar trámite rápido y oportuno a las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios del Hospital Nuestra Señora del Carmen.

3. ALCANCE

Este proceso inicia con la recepción de la diferentes quejas o reclamos de los usuarios del hospital por la trabajadora social, la radicación de estas quejas y reclamos, su tipificación y posterior entrega a las áreas responsables de dar respuestas a estas quejas y reclamos, una vez dada la respuesta por el área implicada esta debe ser enviada a la oficina SIAU para que la trabajadora social le entregue la respuesta al usuario.

 	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN FUNDACIÓN SER D.H.O.E.	Código : PR IAU 006
		Versión: 0.1
	PROCEDIMIENTO Quejas y Reclamos	Fecha de emisión: 05/11/08
		Página: 6 de 12

4. EXPLICACIÓN DETALLADA DEL PROCEDIMIENTO PR IAU 006 QUEJAS Y RECLAMOS.

1. Recibir la queja, reclamo o sugerencia

La trabajadora social recibe la queja, reclamo o sugerencia de los usuarios del hospital Nuestra Señora del Carmen

Si la queja se recibe vía telefónica, se realiza la actividad 2

Si la queja se recibe a través de carta, se realiza la actividad 3

Si la queja es personal, se realiza la actividad 4

Si la queja es de tipo verbal externa, se realiza la actividad 5

Si la queja es recibida a través de buzón, se realiza la actividad 6

2. Diligenciar en el momento de la llamada el formato PR IAU 006 F01

La trabajadora social cuando se trate de una queja recibida vía telefónica diligencia en el momento de la llamada el formato **PR IAU 006 F01 Formato de quejas**

3. Diligenciar el formato PR IAU 006 F01 y Anexar carta

La trabajadora social cuando se trate de una queja a través de una carta diligencia el formato PR IAU 006 F01 y anexa la carta para que soporte la queja presentada.

4. Diligenciar en presencia del usuario el formato PR IAU 006 F01

La trabajadora social cuando se trate de una queja que interpone personalmente un usuario diligencia en presencia de este el formato PR IAU 006 F01, el cual debe ser firmado por el usuario que interpone la queja.

5. Solicitar al usuario presentar su caso de forma escrita

La trabajadora social cuando se trate de una queja verbal externa, le comunica a la persona que debe colocar la queja de forma escrita ante la oficina SIAU, la cual es la encargada de recibir las quejas, reclamos y sugerencias del hospital.

 	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN FUNDACIÓN SER D.H.O.E.	Código : PR IAU 006
		Versión: 0.1
	PROCEDIMIENTO Quejas y Reclamos	Fecha de emisión: 05/11/08
		Página: 7 de 12

6. Procedimiento Apertura de Buzón

Mediante el procedimiento de apertura de buzón se canalizan las diferentes quejas que se reciben por este medio y son dirigidas a la trabajadora social para que dé respuesta oportuna a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas.

7. Radicar y tipificar.

La trabajadora social se encarga de radicar cada una de las quejas que llegan al hospital, asignándoles un número único y consecutivo, en el formato **PR IAU 006 F01 Formato de recepción de quejas y reclamos**, ítem :

Registro N

Las tipifica de acuerdo a los siguientes criterios en la parte correspondiente a la respuesta al usuario del formato **PR IAU 006 F01 Formato de recepción de quejas y reclamos**:

Tipo:

1. Relacionado con: Atención. Medica
2. Relacionado con: Atención. Enferm.
3. Relacionado con: Atención. O. Citas.
4. Relacionado con: Atención. Vigilancia
5. Relacionado con: Atención administrativa

Tipificación de la queja Criterios:

- A. Proceso de Asignación de Citas.
- B. Proceso de Atención Vigilancia
- C. Proceso de Autorización de Servicios.
- D. Proceso de Atención Humanizada o Calidez en la Atención.
- E. Proceso de suministro de medicamentos POS y no POSS.
- F. Proceso de Atención en todos los servicios.

Además Asigna responsable de respuesta y fecha de respuesta en el formato **PR IAU 006 F01 Formato de recepción de quejas y reclamos**

8. Direccionar inmediatamente la queja

	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN FUNDACIÓN SER D.H.O.E.	Código : PR IAU 006
		Versión: 0.1
	PROCEDIMIENTO Quejas y Reclamos	Fecha de emisión: 05/11/08
		Página: 8 de 12

La trabajadora social direcciona inmediatamente la queja a la oficina o servicio implicada en la descripción de los hechos de la queja.

9. Tramitar inmediatamente la resolución de la queja

El jefe de servicio o persona responsable del área responsable de la queja, tramita inmediatamente la resolución de la queja, para la cual tiene plazo de 7 días hábiles contados a partir de la fecha de radicación de la queja por la trabajadora social. Diligencia el formato **PR IAU 006 F01 Formato de recepción de quejas y reclamos**, en la parte corresponde a respuesta al usuario en los ítems:

Acción Implementada

Resultado

Fecha de respuesta.

10. Enviar respuesta de la queja a oficina SIAU

El jefe de servicio o persona responsable del área responsable de la queja envía respuesta de la queja a la oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario, dentro del tiempo establecido por la entidad para responder las quejas y reclamos (7 días hábiles a partir de la fecha de radicación).

11. Entregar respuesta al usuario

La trabajadora social entrega respuesta al usuario, ya sea verbal, personal telefónica o directamente al usuario, llenando el formato **PR IAU 006 F01 Formato de recepción de quejas y reclamos**, en la parte forma de notificación.

12. Verificar satisfacción del usuario con la respuesta dada

La trabajadora social verifica la satisfacción del usuario con la respuesta dada y diligencia el formato **PR IAU 006 F01 Formato de recepción de quejas y reclamos**, en la parte declaración del quejoso, colocando si se encuentra satisfecho o insatisfecho y el porqué.

13. Analizar información

La trabajadora social analiza información de quejas y reclamos y llena formato consolidado de quejas y reclamos.

 	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN FUNDACIÓN SER D.H.O.E.	Código : PR IAU 006
		Versión: 0.1
	PROCEDIMIENTO Quejas y Reclamos	Fecha de emisión: 05/11/08
		Página: 9 de 12

14. Generar informe, entregar a auditor medico y archivar

La trabajadora social una vez realizado el análisis de la información, genera un informe de las quejas y reclamos presentados en la entidad y lo entrega copia al auditor medico y archiva el informe en el archivo de gestión.

5. REGISTROS

Registro	Responsable	Como conservarlo	Donde conservarlo
Formato PR IAU 006 F 01 Formato de Quejas y Reclamos	Trabajadora social	Impreso	Archivo del SIAU
Formato PR IAU 006 F 02 Formato consolidado Quejas y Reclamos	Trabajadora social	Impreso	Archivo del SIAU

6. DOCUMENTOS EXTERNOS

Documentos externos	Fuente de los Datos	Versión o fecha de emisión según aplique
Decreto número 1011 de 2006: por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.	Ministro de la protección social	Abril 3 de 2006
TITULO VI SISTEMA DE INFORMACION PARA LA CALIDAD Artículo 45. Sistema de Información para la Calidad. El Ministerio de la Protección Social diseñará e	Ministro de la protección social	Abril 3 de 2006

 	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN FUNDACIÓN SER D.H.O.E.	Código : PR IAU 006
		Versión: 0.1
	PROCEDIMIENTO Quejas y Reclamos	Fecha de emisión: 05/11/08
		Página: 10 de 12

Documentos externos	Fuente de los Datos	Versión o fecha de emisión según aplique
<p>implementará un “Sistema de Información para la Calidad” con el objeto de estimular la competencia por calidad entre los agentes del sector que al mismo tiempo, permita orientar a los usuarios en el conocimiento de las características del sistema, en el ejercicio de sus derechos y deberes y en los niveles de calidad de los Prestadores de Servicios de Salud y de las EAPB, de manera que puedan tomar decisiones informadas en el momento de ejercer los derechos que para ellos contempla el Sistema General de Seguridad Social en Salud.</p> <p>El Ministerio de la Protección Social incluirá en su página web los datos del Sistema de Información para la Calidad con el propósito de facilitar al público el acceso en línea sobre esta materia.</p> <p>Artículo 46. Objetivos del Sistema de Información para la Calidad. Son objetivos del Sistema de Información para la Calidad, los siguientes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Monitorear.</i> Hacer seguimiento a la calidad de los servicios para que los actores, las entidades directivas y de inspección, vigilancia y control del Sistema realicen el monitoreo y ajuste del SOGCS. 2. <i>Orientar.</i> Contribuir a orientar el comportamiento de la población general para la selección de la EAPB y/o la Institución Prestadora de Servicios, por parte de los usuarios y demás agentes, con base en información sobre su calidad. 3. <i>Referenciar.</i> Contribuir a la 		

 	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN FUNDACIÓN SER D.H.O.E.	Código : PR IAU 006
		Versión: 0.1
	PROCEDIMIENTO Quejas y Reclamos	Fecha de emisión: 05/11/08
		Página: 11 de 12

Documentos externos	Fuente de los Datos	Versión o fecha de emisión según aplique
<p>referenciación competitiva sobre la calidad de los servicios entre las EAPB y las Instituciones Prestadoras de Servicios.</p> <p>4. <i>Estimular.</i> Propende por apoyar e incentivar la gestión de la calidad basada en hechos y datos.</p> <p>Artículo 47. Principios del Sistema de Información para la Calidad. Son principios del Sistema de Información para la Calidad, los siguientes:</p> <p>1. <i>Gradualidad.</i> La información que debe entregarse será desarrollada e implementada de manera progresiva en lo relacionado con el tipo de información que se recolectará y se ofrecerá a los usuarios.</p> <p>2. <i>Sencillez.</i> La información se presentará de manera que su capacidad sea comprendida y asimilada por la población.</p> <p>3. <i>Focalización.</i> La información estará concentrada en transmitir los conceptos fundamentales relacionados con los procesos de toma de decisiones de los usuarios para la selección de EAPB y de Institución Prestadora de Servicios de Salud de la red con base en criterios de calidad.</p> <p>4. <i>Validez y confiabilidad.</i> La información será válida en la medida en que efectivamente presente aspectos centrales de la calidad y confiable en cuanto mide calidad en todas las instancias en las cuales sea aplicada.</p> <p>5. <i>Participación.</i> En el desarrollo e implementación de la información participarán de manera activa las</p>		

 	ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN FUNDACIÓN SER D.H.O.E.	Código : PR IAU 006
		Versión: 0.1
	PROCEDIMIENTO Quejas y Reclamos	Fecha de emisión: 05/11/08
		Página: 12 de 12

Documentos externos	Fuente de los Datos	Versión o fecha de emisión según aplique
entidades integrantes del Sistema General de Seguridad Social en Salud. 6. <i>Eficiencia.</i> Debe recopilarse solamente la información que sea útil para la evaluación y mejoramiento de la calidad de la atención en salud y debe utilizarse la información que sea recopilada.		
RESOLUCIÓN NÚMERO 1446 DE 2006 Por la cual se define el Sistema de Información para la Calidad y se adoptan los indicadores de monitoría del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud	Ministro de la protección social	8 DE MAYO DE 2006

7. ANEXO (DIAGRAMA DE FLUJO)