

	PROCEDIMIENTO PROCEDIMIENTOS BUZON DE SUGERENCIAS	CODIGO: 1244-13.01
		VERSION: 00
		VIGENCIA: julio 2016
		PÁGINA: 1 de 4

1. OBJETIVO: Recepcionar y dar trámite a las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios del Hospital Sagrado Corazón de Jesús con el fin de mejorar la prestación de los servicios ofertados por la institución.

2. ALCANCE:

Dar respuesta oportuna y velar por la garantía de los derechos de los usuarios del Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

DESDE: instauración de petición, queja o reclamo del usuario.

HASTA: respuesta oportuna y elaboración de plan de mejoramiento

3. RESPONSABLE: Coordinadora SIAU, comité de peticiones, quejas y reclamos de la E.S.E Hospital sagrado Corazón de Jesús.

4. DEFINICIONES:

SUGERENCIA: Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado, con la prestación del servicio y atención oportuna.

PETICIÓN: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada la prestación del servicio.

QUEJA: Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la atención brindada por un empleado o la prestación del servicio durante la prestación de un servicio de salud.

5. CONDICIONES GENERALES:

ÁREAS PARA EL DESARROLLO DE LA ACTIVIDAD DE SIAU: SIAU, consulta externa, urgencias, laboratorio, hospitalización, área rural, promoción y prevención.

PROCEDIMIENTOS PARA EL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DE SIAU
Instauración de petición, queja o reclamo por el usuario y/o usuarios del Hospital Sagrado Corazón de Jesús ante la institución de manera verbal, escrita, telefónica o mediante la página web de la E.S.E.

Apertura de los buzones PQR de la institución y recolección de quejas: el Hospital Sagrado Corazón de Jesús cuenta con 4 buzones de quejas y reclamos los cuales están ubicados en el servicio de urgencias, consulta externa y promoción y prevención en los cuales son depositadas las quejas escritas; estos buzones son

	PROCEDIMIENTO PROCEDIMIENTOS BUZON DE SUGERENCIAS	CODIGO: 1244-13.01
		VERSION: 00
		VIGENCIA: julio 2016
		PÁGINA: 2 de 4

abiertos cada 15 días ante la presencia de un representante de la asociación de usuarios y un integrante del comité PQR.

Las quejas verbales, de la página WEB y telefónicas son registradas en una base de datos con el fin de ser socializadas ante el comité, si las quejas requieren contestación inmediata el coordinador de SIAU harán gestión pertinente para lograr la satisfacción del usuario.

Análisis de quejas: Se realiza reunión quincenal con el comité PQR de la institución el cual está conformado por la **GERENTE, LA COORDINADORA DE RECURSO HUMANO, LA TRABAJADORA SOCIAL, COORDINADORA DE CALIDAD, COORDINADORA CIENTÍFICA Y UN REPRESENTANTE DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA INSTITUCIÓN** donde se da lectura a las quejas y se delegan al coordinador del área afectada para que dé a conocer descargos y plan de mejoramiento.

reporte y Delegación de quejas: la coordinadora del SIAU estará encargada de oficiar a cada uno de los coordinadores de los servicios afectados y/o funcionario involucrado, dando a conocer queja impuesta por el usuario y solicitando plan de mejoramiento en un tiempo límite de 3 días para dar contestación al quejoso.

La trabajadora social será la encargada de radicar las respuestas enviadas por los coordinadores de las áreas y/o funcionario involucrado para la elaboración de plan de mejoramiento general.

Contestación al usuario: Se ubica al usuario mediante datos suministrados para dar a conocer plan de mejoramiento por escrito y se solicita la presencia en la oficina de trabajo social para mayor orientación teniendo como base los deberes y derechos de los usuarios del Hospital Sagrado Corazón de Jesús según resolución 203 del 6 de Mayo de 2014.

Seguimiento: se oficia al coordinador del área involucrado para verificar si se lleva a cabo plan de mejoramiento.

6. ACTIVIDADES:

6.1 NARRATIVO DE LA ACTIVIDAD:

No	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Instauración de petición, queja o reclamo	Usuario	
2	Apertura de los buzones PQR	Comité PQR	
3	Análisis de quejas:	Comité de PQR	
4	reporte y Delegación de quejas	Comité de PQR	
5	Contestación al cliente externo	Trabajo Social	
6	Plan de mejoramiento	Comité PQR	



PROCEDIMIENTO PROCEDIMIENTOS BUZON DE SUGERENCIAS

CODIGO: 1244-13.01

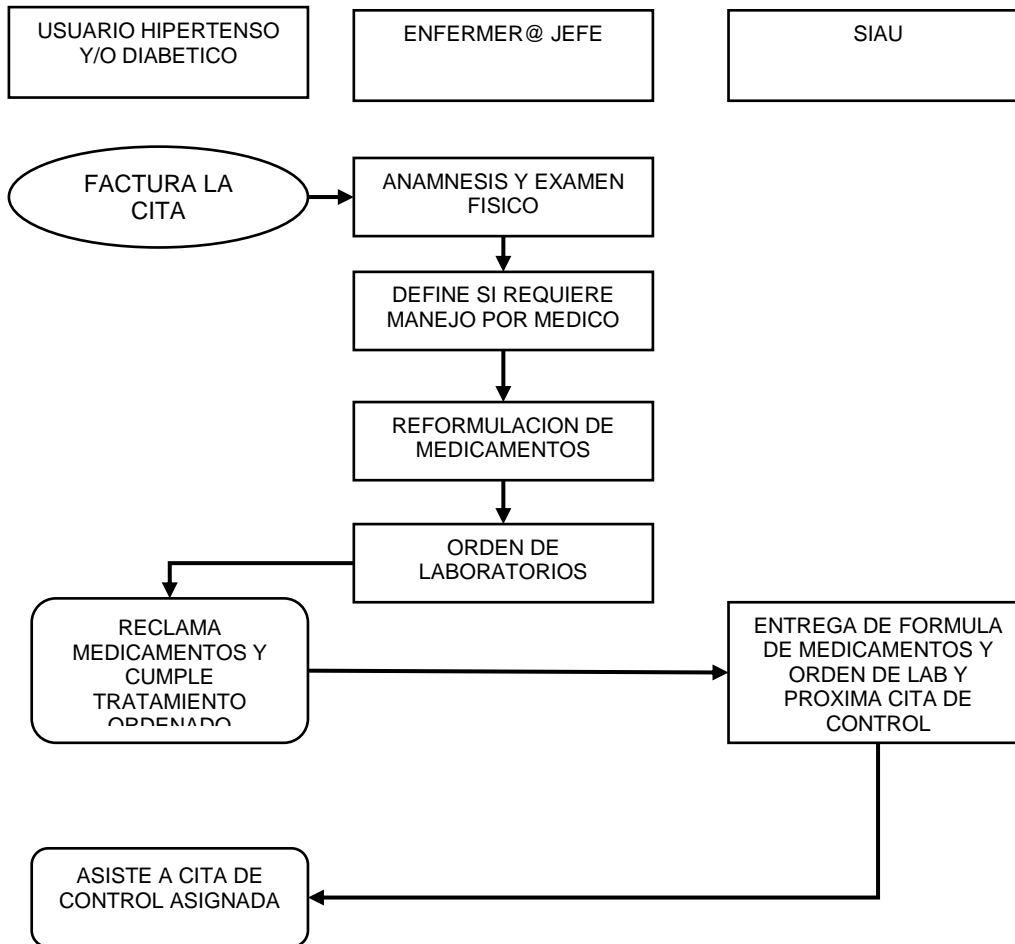
VERSION: 00

VIGENCIA: julio 2016

PÁGINA: 3 de 4

	Seguimiento	Comité PQR	
--	-------------	------------	--

7. DIAGRAMA DE FLUJO:



	PROCEDIMIENTO PROCEDIMIENTOS BUZON DE SUGERENCIAS	CODIGO: 1244-13.01
		VERSION: 00
		VIGENCIA: julio 2016
		PÁGINA: 4 de 4

8. NORMATIVIDAD APLICABLE:

- Resolución interna 203 de 2014
- Ley 100 del 93
- Deberes y derechos en salud
- Resolución 314 de 2001 Departamento administrativo.
- Sistema obligatorio de garantía de atención en salud

9. REGISTROS:

- Acta de reunión PQR
- Formatos de quejas
- Oficios enviados
- Oficios recibidos