

DEFINICIONES DE LOS TIPOS DE COMUNICACIÓN QUE SE RECIBEN DEL USUARIO

Las comunicaciones recibidas de los usuarios pueden ser de la siguiente forma:

FORMA DE LA COMUNICACIÓN O REQUERIMIENTO	DEFINICION
QUEJA	Inconformidad con el servicio recibido
RECLAMO	Inconformidad antes de recibir el servicio
FELICITACION	Satisfacción con el servicio recibido
SUGERENCIA	Acciones propuestas por el usuario para la mejora potencial del servicio
SOLICITUD DE INFORMACION	Orientación o petición solicitada por el usuario, sin manifestación de inconformidad
DERECHO DE PETICION	Vía de reclamación legal con fundamento constitucional
TUTELA	Vía de reclamación legal con fundamento judicial

RECOMENDACIONES PARA EL MANEJO Y RECEPCION DE QUEJAS Y RECLAMOS

A continuación, se suministran algunas recomendaciones para los funcionarios encargados de la recepción de las quejas y reclamaciones que interpongan los usuarios de las IPS, permitiendo una mejor aplicación del procedimiento respectivo:

A. RECEPCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS TELEFÓNICOS:

- Preguntar el nombre del usuario para utilizarlo durante la conversación.
- Escuchar atentamente al usuario
- Si la queja o reclamación corresponde a un caso de mala práctica médica, explíquelo al usuario o paciente que, debido a la naturaleza del caso, es recomendable que la queja se coloque de forma presencial y por escrito pues la información que va a suministrar será requerida en la investigación que se va a desarrollar.



- Resuma al usuario lo consignado en la queja y confirme con él si la información es correcta y si los datos de ubicación (dirección, teléfono, etc.) son correctos.
- Informe al usuario o paciente el trámite que seguirá la queja, el número de radicación de la misma e indíquele si tiene algún soporte que sirva para apoyar sus afirmaciones, se orienta de cómo puede aportar los soportes utilizando a la oficina de atención al usuario, enviarlo a través de correo electrónico, o cualquier medio que facilite su entrega.

B. RECEPCIÓN DE QUEJAS O RECLAMOS PRESENCIALES:

- Pregunte el nombre del usuario o paciente para utilizarlo durante la conversación.
- Escuche atentamente al usuario.
- Se entrega al usuario un formato de registro, peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias en donde registrará los datos personales y la inconformidad que ha generado su queja.
- Solicitar al usuario o paciente los soportes que tenga y que puedan sustentar la queja o reclamación.
- Resuma al usuario lo consignado en la queja y confirme con él si la información es correcta y si los datos de ubicación (dirección, teléfono, etc.) son correctos.
- Solicite al usuario o paciente que firme el formato de queja o coloque su huella en caso de no saber firmar. (si existe software se debe imprimir la queja)
- Informe al usuario el trámite que seguirá la queja y el número de radicación de la misma.



c. CLASIFICACION DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

La clasificación de las quejas y reclamos es la siguiente:

PRIORIDADES	CAUSAS	AREA	ATRIBUTO DE CALIDAD AFECTADO	TIEMPO DE RESPUESTA
URGENTE	Imposibilidad de utilizar o acceder a los servicios a los cuales tiene derecho por procesos institucionales y que colocan en grave riesgo la vida y salud del usuario	Asistencial	Accesibilidad	Immediato
PRIORITARIA	Imposibilidad de obtener los servicios a los cuales tiene derecho el usuario sin retrasos, incurriendo en incumplimientos contractuales y que coloquen en riesgo su vida o su salud	Administrativa	Oportunidad	5 días hábiles
NO PRIORITARIA	Servicios en los cuales el usuario incurra en actividades o eventos que coloquen en riesgo su vida o su salud.		Pertinencia, seguridad, continuidad, integridad, calidad humana y suficiencia de recursos	15 días calendario

D. DEFINICION DE LOS ATRIBUTOS DE CALIDAD

La siguiente es la deficion de los atributos que se pueden ver afectados por la falla en el servicio:

ATRIBUTO	DEFINICION
ACCESIBILIDAD	El usuario percibe dificultad para acceder al uso de los servicios
OPORTUNIDAD	El usuario percibe retrasos o demoras en su atención
SEGURIDAD	El usuario percibe que se ha puesto en riesgo su salud y/o su vida
CONTINUIDAD	El usuario percibe que se ha interrumpido la secuencia lógica de su atención.
SUFICIENCIA	El usuario percibe que los recursos para la atención son insuficientes
CALIDEZ	El usuario percibe que el trato recibido en la atención es inadecuado
CONFORTABILIDAD	El usuario percibe que el confort en el servicio no es adecuado

E. RESPUESTA DE LAS QUEJAS O RECLAMOS

QUEJAS O RECLAMACIONES SOBRE PRESTACIÓN DE SERVICIOS: En las IPS propias el secretario o coordinador de atención al usuario proyectará la respuesta con el apoyo del área asistencial o administrativa comprometida de aquellos casos donde se cuente con soluciones efectiva del caso.

En los casos donde el análisis para la respuesta del requerimiento necesite de mayor tiempo se trasladará al responsable del proceso.

En las IPS adscritas se puede solicitar el apoyo del auditor médico concurrente o se trasladara a la entidad involucrada.

QUEJAS O RECLAMOS SOBRE MALA PRÁCTICA MÉDICA: La Coordinación de atención al usuario solicitará al área implicada, que investigue el caso, efectuando el comité a que haya lugar en los casos que sea necesario y aplicando las técnicas de auditoria que considere necesarias.



Hospital Regional
José David
Padilla Villafañe

Empresa Social del Estado

Es de tener en cuenta que en los casos que la queja involucre un funcionario o IPS y la gravedad de los hechos lo amerita, se solicitará la intervención del área de gestión humana o subgerencia de procesos asistenciales, los cuales liderarán la investigación.

Si por el contrario la queja es de una EPS, de la red contratada y la situación lo amerita, la coordinación de atención al usuario solicitará al área de auditoría concurrente, la subdirección de procesos asistenciales o gestión humana, la investigación del caso, en aras a que se logre implementar un plan de mejora y poder dar una respuesta al usuario