

SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN



GESTION DE PQRSF



En Clínica las lajas, contamos con un programa que se encarga de dar tratamiento a los comentarios de los usuarios a cerca de la atención que han recibido

PLAN PADRINOS

CARTILLA No.



**Sabes
que son
las
PQRSF?**

Petición: Solicitud que hace un usuario para la intervención de la institución en la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el servicio de un funcionario de la entidad.

Reclamo: A través del cual los usuarios dan a conocer su insatisfacción con la prestación de un servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho a la salud.

Sugerencia: Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Felicitación. Comentarios positivos en los cuales se expresa el reconocimiento y gratitud por la atención recibida en la institución.

RECEPCION Y RADICACION DE LAS PQRSF

➤ ATENCION PERSONALIZADA:

La oficina de Atención al usuario se encuentra ubicada en la carrera 6No. 24-112, en las instalaciones de CLÍNICA LAS LAJAS, Primer piso, a este sitio pueden llegar las personas que deseen presentar su consulta personalmente la cual se recibe, y se registra en el formato correspondiente y se ingresa a Formato Seguimiento PQRS



➤ ATENCION TELEFONICA:

En la Institución se encuentra habilitada línea telefónica permanente de lunes a domingo, las 24 horas del día. Desde cualquier sitio urbano o rural del Municipio, marcando a los números



7732928 y 7253750 Ext. 5, línea exclusiva para el usuario. El personal de Atención al

Usuario recepciona información en formato correspondiente y comunica a Líder de SIAU para su gestión.

➤ BUZONES DESUGERENCIAS:

Ubicados en todos los Servicios de atención, para que los usuarios depositen por



escrito las consultas, sugerencias y comentarios que tengan respecto al servicio recibido.

➤ PAGINA WEB INSTITUCIONAL:



Los usuarios pueden enviar sus sugerencias e inquietudes a la página:

<http://www.clinicalaslajas.com>

Registran su PQRSF las cuales ingresan a correo electrónico destinado para su recepción.

APERTURA DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS:

Semanalmente la líder del Servicio de Atención al Usuarios SIAU realiza la apertura de los buzones los cuales se encuentran ubicados en todos los servicios de la Institución

- Urgencias
- Consulta Externa 1,
- Consulta Externa 2 y UCIN
- Hospitalización 1
- Hospitalización 2
- Unidad de Cuidados Intensivos.
- Quirófano

En total se cuenta con siete buzones, los cuales se abren

semanalmente; esta actividad se realiza en presencia de representantes de la Asociación de Usuarios y delegado de la Secretaría de Salud Municipal,

TÉRMINOS PARA DAR RESPUESTA A LAS PQRSF.

Toda PQRSF deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Tienen especial resolución las siguientes peticiones:

- Solicitudes de Información: 10 días.
- Copias: 3 días. Si las copias son de Historias Clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o situación urgente, serán catalogados como reclamos.
- Las PQR que involucren riesgo inminente para la vida de las personas deberán ser resueltas con la inmediatez que la situación del caso lo requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de dos días hábiles.