

1. OBJETIVO

Recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas y/o reclamos, instaurados por los usuarios y/o familiares, relacionadas con los servicios prestados.

2. ALCANCE

El presente procedimiento se enfoca en las acciones necesarias para dar trámite a las quejas, sugerencias, reclamos y/o felicitaciones presentadas a través de los diferentes medios de radicación de la ESE Hospital Integrado San Juan de Cimitarra.

Población objeto: usuarios de la ESE Hospital Integrado San Juan de Cimitarra.

3. MARCO CONCEPTUAL

Petición: Mediante la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros. (Circular 008/18)

PQR con Riesgo de Vida: Aquellas que involucran una situación que representa riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas. (Circular 008/18)

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad. (Circular 008/18)

Reclamo: A través del cual los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sistema de Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud. (Circular 008/18).

Sugerencia: Propuesta de mejora realizada por el usuario

4. DESARROLLO

4.1. MARCO NOMARTIVO

Ley 190 de 1995: Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

Ley 100 de 1993: Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

Resolución 256 de 2016: Por la cual se dictan disposiciones en relación con el sistema de información para la calidad y se establece unos indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

Resolución 3100 DE 2019. Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de inscripción de Prestadores y Habilitación de servicios.

Circular externa 008 de 2018. Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007

4.2. ASPECTOS DE HUMANIZACIÓN

- Política de atención centrada en el usuario
- Política de seguridad del paciente
- Política de Humanización

4.3. MEDIOS PARA RADICAR

Para la recepción de las manifestaciones, la ESE ha dispuesto diferentes canales para la radicación, los cuales son:

- Buzón de sugerencias: Ubicados en hospitalización, urgencias y en consulta externa, mediante el formato *F-SIAU-02. PQRSF*; los usuarios documentan la inconformidad, solicitud o petición.
- Correo electrónico: En este se reciben quejas directas de los usuarios, las EAPB y los entes de control.
- Página web: En la página web institucional, se cuenta con link para radicación de manifestaciones por parte de los usuarios: <http://www.esehospitalcimitarra.gov.co/index.php/pqr/>.
- Presencial: Atención directa por parte de la auxiliar de atención al usuario, quien realiza la atención y en los casos se requiere se diligencia el formato por escrito.

4.4. RECEPCIÓN DE LA QUEJA

4.4.1. Apertura de buzón

La revisión de los buzones de sugerencia será realizada una vez a la semana, con el fin de verificar la existencia de manifestaciones; durante la apertura de los buzones se realizará el levantamiento de la respectiva acta *F-SIAU-03. Acta de apertura de buzones*. Durante la apertura del buzón, estará presente un testigo de la apertura del buzón es un usuario de la

ESE, que se encuentre en el servicio en ese momento y el o los nombres quedaran registrados en el acta *F-SIAU 03. Acta de apertura de buzón*.

4.4.2. Correo electrónico

El correo electrónico en el cual se recibe las quejas es: siauhospital@gmail.com y este es verificado diariamente por la auxiliar de atención al usuario.

4.4.3. Presencial

La atención presencial es realizada en la Oficina de atención al usuario, ubicada en el Puesto de Salud de Cimitarra y en el hospital (oficina de estadística), en el horario de 7: 00a.m a 12:00m y de 2:00 a 6: 00p.m

4.4.4. Página web

Las manifestaciones interpuestas a través del link <http://www.esehospitalcimitarra.gov.co/index.php/pqr/>, llegan al correo electrónico: siau@esehospitalcimitarra.gov.co y este es verificado diariamente por la auxiliar de atención al usuario.

Las manifestaciones recepcionadas por los diferentes medios de radicación son consolidadas en el formato *F-SIAU-04. Control y seguimiento a manifestaciones*, a través de este se realiza el seguimiento, control de la emisión de la respuesta y a su vez se constituye en la fuente de información para la generación del informe mensual.

4.5. ANÁLISIS Y RESPUESTA INTERNA

La auxiliar de atención al Usuario, analiza el contenido de la PQRSF, identifica y selecciona las mismas y si es de su competencia da respuesta inmediata, de lo contrario, la direcciona al jefe del servicio que se encuentra implicado en la manifestación, de tal manera que éste realice un análisis y un plazo de dos (2) días hábiles proyecte la respuesta, que debe ser entregada a SIAU para la respuesta final al usuario. La respuesta es emitida en el formato *F-SIAU-02. PQRSF*.

4.6. RESPUESTA A USUARIOS

De acuerdo con lo determinado por la normatividad, en relación con los tiempos de respuesta, se tiene el siguiente plazo:

Tipo de manifestación	Descripción	Tiempo respuesta
PQR	acceso al sistema de salud, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios para acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud, la	Cinco (5) días a partir de la fecha de radicación

Tipo de manifestación	Descripción	Tiempo respuesta
	representación del afiliado ante el prestador y los demás actores, y la inadecuada prestación del servicio de salud que afecte la oportunidad, continuidad o integralidad, presentados directamente por los usuarios ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia	
Consultas médicas	Consulta externa médica, odontológica, y de especialista, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología	serán asignados dentro de las 48 horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores de 62 años.
Medicamentos	Cuando la EPS no le suministre de manera inmediata los medicamentos incluidos en el Plan de Beneficios	72 horas siguientes
	Entrega incompleta de medicamentos.	48 horas siguientes
Peticiones generales	Son aquellas que contienen solicitudes de información y que no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y por tanto no tienen aplicación del art. 20 de la Ley 1755 de 2015.	15 días
Solicitudes de información		10 días
Copias		3 días
PQR con riesgo vital	Las PQR que involucren riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas, y otras que, según criterio institucional, con base en la vulnerabilidad de la población o del impacto que se cause en el SGSSS o el sector, tendrán la marcación "Riesgo de vida" serán de inmediato cumplimiento	Resueltas con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de dos (2) días hábiles

La respuesta se realiza de forma escrita a través de una comunicación oficial de la ESE Hospital Integrado San Juan de Cimitarra al lugar de domicilio del paciente, en el caso de las recibidas a través de correo electrónico, se responden por este mismo medio.

4.7. SOCIALIZACIÓN

El comité de Ética Hospitalaria y Alianza de Usuarios, se reunirá para socializar y analizar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. Se hará seguimiento a los motivos y/o personas que son reiterativas y afectan la atención al cliente externo.

4.8. INFORME

Mensualmente se entregará a la gerencia, calidad y control interno informe de las PQRSF recepcionadas en el mes, donde se evidencie motivo de la no conformidad y tiempo de

respuestas de las mismas. Y trimestral a la oficina de participación social.

Semestralmente el área de control interno, realizar el informe de evaluación de las manifestaciones.

5. ANEXOS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

- F-SIAU-02. PQRSF
- F-SIAU-03. Acta de apertura de buzones
- F-SIAU-04. Control y seguimiento a manifestaciones
- F-SIAU-11. Informes de PQRSF y Satisfacción

4. CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES

No	Fecha	Motivo de revisión
00	31/03/2017	Creación
01	21/01/2017	Inclusión de formatos de PQRSF y acta de apertura de buzón
02	29/10/2021	Revisión y actualización: información general, normatividad y tiempos de respuesta.
03	30/03/2022	Actualización de tiempos de apertura de buzón y correo electrónico de quejas