

PROCEDIMIENTO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



ACTUALIZADO POR:
Danny Daniel De Oliveira

REVISADO POR: Laura Jiménez
Herrera

APROBADO POR: Armando
Adolfo Segura Evan

CARGO: Profesional de Apoyo
E.S.E HRMM

CARGO: Asesor de calidad E.S.E
HRMM

CARGO: Gerente E.S.E HRMM

OBJETIVO

Tramitar las peticiones, quejas y reclamos interpuestas por los usuarios, asegurando la resolución de la misma, en términos de oportunidad y calidad.

ALCANCE

Desde la radicación de la petición, queja o reclamo hasta la respuesta al usuario y el monitoreo y cierre de la acción preventiva o correctiva generada.

RESPONSABLE

Coordinador del Sistema de Información y atención al usuario

DEFINICIONES

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
Fuente: Supersalud

Reclamo: Se entiende por reclamo la solicitud de investigación por una irregularidad cometida por alguno de los actores del Sector Salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud o por el incumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley 100 de 1993 y sus normas complementarias, y que deba ser conocida por la Superintendencia Nacional de Salud. *Fuente: Supersalud*

Queja: Se entiende por queja la inconformidad manifestada por un usuario frente a la actuación de un funcionario o trabajador de las entidades aseguradoras o prestadoras de los servicios de salud, por causa o con ocasión del ejercicio irregular de sus funciones. *Fuente: Supersalud.*

Consulta: La petición que dirige un usuario para obtener un parecer, concepto, dictamen o consejo.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una No Conformidad detectada (queja) u otra situación indeseable. Se ejecuta para evitar que vuelva a ocurrir una No Conformidad.

Corrección: Acción tomada para eliminar una no conformidad puntual y eliminar la situación en tiempo real.

Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable. Se ejecuta para prevenir la ocurrencia de no conformidades.

CONDICIONES GENERALES

1.1 Diariamente el Coordinador del SIAU registrará en el formato radicador de Peticiones, Quejas y Reclamos, todas las peticiones, quejas o reclamos radicados; el consolidado mensual será el insumo para presentar al comité de Ética hospitalaria.

- 1.2 Mensualmente, se elabora el informe consolidado con el análisis de todas las variables enunciadas en el Formato radicador; las acciones levantadas deberán reportarse en el informe mensual, indicando que acciones se han cerrado y en el estado de las que aún se encuentran abiertas.
- 1.3 En todos los servicios deben encontrarse disponibles, los formatos de PQR, teniendo en cuenta que el usuario puede interponer su queja en cualquier servicio o unidad funcional.
- 1.4 La orientación general que se debe dar al usuario, es que idealmente se interponga la PQR con el-la trabajador-a social en la oficina del SIAU, si lo anterior no es viable, todo el personal debe estar entrenado para asumir la radicación de un PQR independientemente de la vía por la cual se recepcione (verbal, escrita, telefónica, y email).
- 1.5 **Para la resolución de los derechos de petición** aplican los términos de Ley y serán tramitados directamente por la oficina de asesoría jurídica, quien mensualmente remitirá el consolidado a la oficina de control interno.
- 1.6 Cuando una petición se reciba directamente por la superintendencia Nacional de salud, esta avocara su conocimiento y le dará traslado a la respectiva entidad para que en los cinco días correspondientes proceda a dar respuesta por escrito al peticionario o quejoso enviando copia de la respuesta a la Superintendencia Nacional de Salud con fotocopia de los documentos entregados al peticionario si los hubiere.

DESARROLLO

Nº	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Recepcionar las peticiones, quejas y reclamos de los usuarios.	Trabajador-a Social ó Funcionario de la E.S.E HRMM	Formato de Recepción de Petición, Queja o Reclamo
2	Tramitar la PQR. Indagar con base en la información consignada en el formato, la situación que generó la petición, queja o reclamo, registrar y notificar al ente de control disciplinario.	Coordinador del SIAU	Formato de Recepción de Petición, Queja o Reclamo
3	Tomar cuando aplique la correspondiente acción preventiva o correctiva. Se debe tener soporte de acciones correctivas, preventivas y se establecen las acciones para eliminar la causa que originó la no conformidad.	Responsable del Proceso involucrado con el Apoyo de SIAU	Soporte de acciones tomadas
4	Dar respuesta al usuario, Mediante la vía de comunicación establecida por el usuario. (Deberá dar al usuario copia de la respuesta)	Coordinador del SIAU	Formato de Respuesta al usuario
5.	Diligenciar el formato radicador	Coordinador del SIAU	Formato radicador de

			peticiones, quejas y reclamos
5	El Coordinador del SIAU comunica a control interno las acciones preventivas o correctivas determinadas.	Coordinador del SIAU	Acciones
6	Realizar seguimiento a las acciones establecidas en el formato de acciones y registrarlas.	Control Interno	Registro de acciones correctivas, preventivas.
7	Diligenciar mensualmente el Consolidado de peticiones, quejas y reclamos	Coordinador del SIAU	Formato radicador de peticiones, quejas y reclamos.
8	Elaborar Informe Mensual	Coordinador del SIAU	Informe mensual de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Punto de control:

En el informe consolidado mensual deberá quedar constancia del cumplimiento en la oportunidad de la respuesta mediante la medición del indicador:

Peticiones generales: 15

Solicitudes de información: 10 días

Consultas médicas a población adulto mayor: 2 días

Copias: dentro de los 3 días

PQR con riesgo vital: 2 días

En el informe consolidado mensual también deberá quedar evidenciado el estado de las acciones tomadas para cada una de las quejas. Midiendo N° de quejas recepcionadas, N° de quejas abiertas y N° de quejas cerradas.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- DECRETO 1757 de 1994
- CIRCULAR EXTERNA 009 DE 1996. Superintendencia Nacional de Salud.
- CIRCULAR EXTERNA 049 DE 2008. Superintendencia Nacional de Salud.
- CIRCULAR EXTERNA 008 DE 2018. Superintendencia Nacional de Salud.
- La participación ciudadana y los deberes y derechos de los actores en el sistema general de la seguridad social en salud. Superintendencia Nacional de Salud. Enero de 2008.
- Ministerio de la protección social cartilla ABC del sistema de protección social derechos y deberes 2006.
- Ley 100 de 1993, artículo 160. Resolución 13437 de 1991, artículo 1, Ministerio de Salud.

ANEXOS

Formato de recepción de petición, queja o reclamo

Formato para la respuesta al usuario

Formato radicador de peticiones, quejas y reclamos
Flujo grama del procedimiento

PUNTOS DE CONTROL

- La oficina de control interno deberá mensualmente hacer seguimiento a la oportunidad de respuesta de los derechos de petición a través del formato consolidado mensual de derechos de petición.
- Es requisito indispensable para la formalización de una queja, el nombre, firma y datos de contacto del usuario o familiar que interpone la queja.
- Los informes consolidados mensuales de PQR serán un tema obligatorio del comité de ética hospitalaria.
- Todos los registros deberán encontrarse completa y adecuadamente diligenciados.
- Los registros deberán encontrarse disponibles para las auditorías internas y externas.
- Los informes mensuales de PQR harán parte integral de las actas de comité de Ética Hospitalaria.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión No.	Fecha de Aprobación	Responsable	Descripción del Cambio
001			
002			
003	10/09/2016	SIAU	Actualización
004	01/09/2017	SIAU	Actualización

Anexo 1. Flujograma

