

ALIANZA DE USUARIOS



METODOLOGIA PARA EVALUAR QUEJAS Y RECLAMOS

Objetivo

Brindar a los integrantes de la Alianza de Usuarios los conocimientos necesarios sobre la metodología utilizada por la IPS para la recepción, análisis y seguimiento de las quejas y reclamos presentados por los usuarios.

Temas Socializados

- Concepto de Quejas y Reclamos
- Importancia del proceso de evaluación
- Recepción y registro de PQRSF
- Clasificación de las solicitudes
- Análisis de causas
- Formulación de acciones de mejora
- Seguimiento y cierre de casos

Concepto de Quejas y Reclamos

Las quejas y reclamos son manifestaciones realizadas por los usuarios para expresar inconformidades relacionadas con la atención recibida o con la prestación de los servicios de salud, las cuales permiten identificar situaciones que pueden afectar la calidad del servicio en la IPS.

Importancia del Proceso de Evaluación

La evaluación de las quejas y reclamos permite a la institución identificar fallas en los procesos de atención, conocer la percepción de los usuarios y establecer acciones de mejora que contribuyan al fortalecimiento de la calidad en la prestación de los servicios de imágenes diagnósticas.

Recepción y Registro de PQRSF

Consiste en la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones a través de los diferentes canales de atención habilitados por la institución y su respectivo registro en los sistemas de información para garantizar su trazabilidad y seguimiento.

Clasificación de las Solicitudes

Las PQRSF recibidas son clasificadas según su tipo (petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación), con el fin de facilitar su análisis, priorización y el tratamiento adecuado de cada caso.

Análisis de Causas

Se realiza la revisión de cada caso con el objetivo de identificar las causas que generaron la inconformidad del usuario, permitiendo detectar posibles fallas en los procesos y establecer medidas correctivas o preventivas.

Formulación de Acciones de Mejora

A partir del análisis realizado, se plantean acciones de mejora orientadas a corregir las situaciones identificadas y prevenir su recurrencia, contribuyendo al mejoramiento continuo de la calidad del servicio.

Seguimiento y Cierre de Casos

Se efectúa el seguimiento a las acciones implementadas para verificar su cumplimiento y efectividad, garantizando la solución oportuna de las solicitudes presentadas por los usuarios y el cierre adecuado de cada caso.

La capacitación permitió a los integrantes de la Alianza de Usuarios conocer la metodología implementada por la IPS de Imágenes Diagnósticas para la evaluación de quejas y reclamos, fortaleciendo su participación en los procesos de mejoramiento de la calidad. Asimismo, se promovió el adecuado seguimiento y análisis de las PQRSF como herramienta fundamental para la identificación de oportunidades de mejora y el fortalecimiento de la atención brindada a los usuarios.

