	SERVICIOS MÉDICOS YUNIS TURBAY Y CIA Y S.A.S	Código: PO-MEJ-005 Emisión: 28/04/2011-JJY Aprobado: JJY Versión: 15.0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS	

OBJETIVO

Documentar el proceso para la atención de quejas y reclamos, con el fin de garantizar que todos sean resueltos en forma satisfactoria para el cliente.

ALCANCE

El presente procedimiento se aplica desde la recepción de la queja, verificación e investigación, evaluación, las acciones tomadas para darle solución y respuesta dada al cliente, hasta el seguimiento de las mismas, de acuerdo a las acciones tomadas.

DEFINICIONES

Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido los requisitos del cliente.

Cliente: persona u organización que podría recibir o que recibe un producto o un servicio destinado a esa persona u organización o requerido por ella.

Queja: expresión de insatisfacción presentada por una persona u organización a un laboratorio, relacionada con las actividades o resultados de ese laboratorio, para la que se espera una respuesta.

Reclamo: exigencia presentada por un usuario ante la ausencia, irregularidad o mala prestación de un servicio o atención prestada por parte de la institución.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

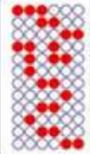
Norma NTC-ISO 9001 versión vigente

Norma NTC-ISO/IEC 17025 versión vigente

Norma NTC-ISO 15189 versión vigente

Norma NTC-ISO 9000 versión vigente

CIRCULAR EXTERNA 2023151000000010-5 DE 2023 "por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de

	SERVICIOS MÉDICOS YUNIS TURBAY Y CIA Y S.A.S	Código: PO-MEJ-005 Emisión: 28/04/2011-JJY Aprobado: JJY Versión: 15.0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS	

2007, modificada entre otras por la circular externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020.

GENERALIDADES

Servicios Médicos Yunis Turbay y Cía S.A.S atenderá todas las quejas que por escrito o en forma verbal se realicen por parte de los pacientes y/o usuarios.

La institución mantiene un buzón de sugerencias donde los usuarios podrán depositar sus opiniones acerca del servicio prestado o registrar sus observaciones, diligenciando el formato R-MEJ-012 "Buzón de sugerencias".

El tratamiento de quejas se encuentra disponible en la página web de la institución, con el fin de que cualquier parte interesada tenga fácil acceso y pueda enviar su queja al correo electrónico allí referenciado.

El laboratorio detalla en este procedimiento las acciones para el tratamiento de las quejas que incluye lo siguiente:

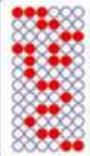
- ✓ Una descripción del proceso para recibir, verificar y validar e investigar la queja, y decidir qué acciones se deben tomar en respuesta a la misma.
- ✓ El seguimiento y registro de las quejas, incluyendo las acciones tomadas para resolverlas.
- ✓ El aseguramiento de que se toma la acción apropiada.

1. RECEPCIÓN DE LA QUEJA

Para la recepción de una queja, el personal de atención al cliente o la Dirección de Calidad recibirá la información por escrito, por teléfono, por correo electrónico, a través de WhatsApp, personalmente ó por la página web.

Todas las quejas recibidas deben ser direccionadas a la Dirección de calidad, quién revisa si la queja se relaciona con las actividades de laboratorio de las que es responsable.

El laboratorio, al recibir la queja, recopila toda la información necesaria para determinar si la queja o reclamo es o no fundamentada.

	SERVICIOS MÉDICOS YUNIS TURBAY Y CIA Y S.A.S	Código: PO-MEJ-005 Emisión: 28/04/2011-JJY Aprobado: JJY Versión: 15.0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS	

Si se determina que la queja no es justificada se debe elaborar un comunicado formal indicando las razones, para dar respuesta al cliente.

Siempre que sea posible, se da acuso de recibido de la queja mediante correo electrónico, y a solicitud de quien presenta la queja se mantiene disponible la información de progreso de la investigación de la misma.

2. RESOLUCIÓN DE LA QUEJA

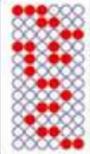
La investigación y resolución de quejas no da lugar a ninguna acción discriminatoria.

La resolución de quejas se realiza, revisa y aprueba por personas no involucradas en el objeto de la queja que se investiga.

Siempre que sea posible, el laboratorio notifica formalmente a quién presenta la queja sobre el cierre y tratamiento de la misma.

3. TRATAMIENTO DE LA QUEJA

- a) Si al validar la queja es justificada, se registra en el formato R-MEJ-003 "Atención de quejas".
- b) Toda queja debe incluir fecha, un consecutivo, el nombre o entidad de quien coloca la queja o reclamo, responsable de quien recibe la queja o reclamo, proceso al que corresponde, descripción de la queja o reclamo, y nombre de la persona que investiga la queja, fecha de la investigación de la queja, acción tomada, seguimiento , firma del responsable del cierre y fecha de cierre.
- c) La Dirección de Calidad solicita al personal involucrado toda la información pertinente acerca de la queja presentada y/o designa a la persona responsable de investigar la queja, que debe ser personal no involucrado en la actividad que origino la queja.
- d) La Dirección de Calidad de acuerdo a los resultados de la investigación realizada, determinan las acciones que se deben tomar para resolver la queja.
- e) Si la acción tomada conlleva una acción correctiva, según los criterios definidos más adelante, se debe diligenciar el formato R-MEJ-005 "Reporte no conformidad, correcciones y acciones correctivas"

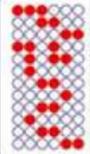
	SERVICIOS MÉDICOS YUNIS TURBAY Y CIA Y S.A.S	Código: PO-MEJ-005 Emisión: 28/04/2011-JJY Aprobado: JJY Versión: 15.0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS	

- f) Toda queja se debe contestar por escrito en un plazo no mayor a 15 días hábiles, contados a partir del día en que se recibe la queja.
- g) En la comunicación enviada al cliente dando respuesta a la queja se debe aclarar que se da por entendido que se considera resuelta.
- h) La Dirección de Calidad hará el seguimiento de cada queja para asegurarse de que el problema se haya resuelto de manera efectiva, verificar que todas las acciones se cumplan y evaluar si las acciones tomadas fueron eficaces.
- i) Con el fin de llevar un consolidado de las quejas recibidas, la Dirección de Calidad diligencia el formato R-MEJ-021 "Seguimiento de quejas"
- j) Todos los registros de quejas se conservan, junto con los soportes de la investigación de las mismas y acciones tomadas.

4. CRITERIOS PARA DETERMINAR SI UNA QUEJA CONLLEVA UNA ACCIÓN CORRECTIVA

Los criterios que el laboratorio tiene en cuenta para decidir si una queja amerita el levantamiento de una no conformidad son los siguientes:

- a) **Gravedad del problema:** *Evaluar la magnitud del impacto que la queja ha tenido en el servicio. Si el problema afecta significativamente la confiabilidad de los resultados (errores en los resultados), la seguridad del paciente (envío de resultados a otro paciente) ó la veracidad de la información suministrada (errores en los datos demográficos de los pacientes o en la información del reporte de ensayo, por ejemplo nombre de la entidad).*
- b) **Requisitos contractuales o normativos:** *Determinar si la queja está relacionada con el incumplimiento de requisitos específicos establecidos en los contratos con las entidades, requisitos establecidos por las entidades regulatorias o normativas aplicables.*
- c) **Recurrencia:** *Si la queja se ha presentado más de una vez, o si es parte de un patrón recurrente, esto indica que existe una falla en el sistema o en los procesos.*

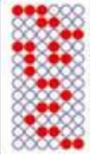
	SERVICIOS MÉDICOS YUNIS TURBAY Y CIA Y S.A.S	Código: PO-MEJ-005 Emisión: 28/04/2011-JJY Aprobado: JJY Versión: 15.0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS	

d) **Evaluación de los riesgos:** Analizar los riesgos asociados con la queja y determinar cómo afectan la satisfacción del usuario, y /o paciente y si llevan a la pérdida de confianza ó a una experiencia negativa significativa (por ejemplo que los resultados emitidos no correspondan a lo solicitado en la orden de servicio, no se cumple con la oportunidad de entrega ofertada ó cuando se brinda información errónea al usuario y/o paciente) .

Nota : Teniendo en cuenta la CIRCULAR EXTERNA 202315100000010-5 DE 2023 "Por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud", y que las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios -EAPB- deben cumplir con unos términos para resolver las PQR que afecten la salud y vida, en el caso en que el laboratorio reciba una queja, que se enmarque en los términos allí estipulados, el tiempo de respuesta se ajustará al requerido en dicha circular.

REGISTROS APLICABLES

NOMBRE	CODIGO	RECOLECCIÓN	RECUPERACION	ALMACE- NAMIENTO	PROTECCIÓN	TIEMPO DE RETENCION	DISPOSICIÓN
Reporte no conformidad, correcciones y acciones correctivas	R-MEJ-005	Mejora continua	Área de calidad Archivador	Físico	AZ	1 año	Archivo digital
Atención de quejas	R-MEJ-003	Mejora continua	Área de calidad Archivador	Físico	Carpeta	1 año	Archivo digital
Buzón de sugerencias	R-MEJ-012	Mejora continua	Área de calidad Archivador	Físico	Carpeta	1 año	Archivo digital
Seguimiento de quejas	R-MEJ-021	Mejora continua	Área de calidad Digital	Magnético	Carpeta Computador con contraseña y copia de respaldo	Indefinido	Archivo digital

	SERVICIOS MÉDICOS YUNIS TURBAY Y CIA Y S.A.S	Código: PO-MEJ-005 Emisión: 28/04/2011-JJY Aprobado: JJY Versión: 15.0
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS	

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
11.0	2018-03-02	<p>Actualización del documento con la norma ISO 9001:2015.</p> <p>Introducción de documentos de referencia.</p> <p>Se separa el tratamiento de las quejas de las generalidades y se complementan las actividades</p> <p>Se incluye control de cambios del documento.</p>
12.0	2019-05-13	<p>Se documenta que el tratamiento de quejas se encuentra en la página web.</p> <p>Se complementan pasos en el tratamiento de las quejas.</p>
12.0	2020-07-16	<p>Se complementa la información que se diligencia en el tratamiento de las quejas y se actualiza recuperación de registros aplicables.</p>
13.0	2022-01-12	<p>Se ajusta el objetivo.</p> <p>Se incluye en documentos de referencia la norma NTC-ISO 15189 versión vigente.</p>
14.0	2023-08-04	<p>Se complementa el seguimiento a la atención de quejas y se relaciona en registros aplicables el formato R-MEJ-021 "Seguimiento de quejas"</p>
<u>15.0</u>	<u>2024-06-18</u>	<p><u>Se incluyen criterios para determinar si una queja conlleva una acción correctiva</u></p> <p><u>Se incluye nota para quejas provenientes de EAPB que requieren tiempos específicos de respuesta.</u></p>