Procedimiento de Gestión de PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias) del Hospital Padre Carollo

COPIA CONTROLADA

Elaborado	Revisado	Aprobado
Lizeth Anilema	Ing. Marco Estrella	Doc.Daniela Mejia
Procesos	**Coordinador Administrativo de Servicios de Salud**	**Directora de Salud**

Contenido

Introducción 6

Objetivo 6

Alcance 6

Marco Legal 6

Definiciones 6

Responsables 7

Políticas 7

Clasificación de Reclamos 8

- Leves 8
- Graves 9

Desarrollo 9

Diagrama de flujo 12

Bibliografía 13

Anexos 14

- Formato presentación de informe PQRS 14
- Comunicado SSI-326-2019 y Comunicado SSI-327-2019 15

Introducción

Fundación Tierra Nueva, comprometida con la excelencia en la prestación de servicios de salud, reconoce la importancia de establecer un sistema eficiente y efectivo de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS). En un entorno dedicado al bienestar y la atención médica, la implementación de un proceso estructurado para gestionar estas expresiones de los usuarios se convierte en un pilar esencial para garantizar la satisfacción de los pacientes y mejorar continuamente la calidad de los servicios ofrecidos.

La gestión de PQRS en nuestra institución no solo es un requisito normativo, sino también una oportunidad valiosa para fortalecer la relación con nuestros pacientes, entender sus necesidades y expectativas, y responder de manera proactiva a cualquier inquietud que puedan tener. Este enfoque refleja nuestro compromiso con la transparencia, la mejora continua y el respeto hacia aquellos que confían en nosotros para su cuidado de la salud.

Objetivo

Establecer el procedimiento para recibir, gestionar y dar respuesta eficiente a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) realizados por los pacientes / usuarios del Hospital Padre Carollo y del Centro Médico Tierra Nueva.

Alcance

El alcance abarca desde el instante en que los pacientes o usuarios plantean una Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias (PQRS) en los servicios hospitalarios, hasta la entrega de una respuesta adecuada y oportuna al usuario.

Marco Legal

En el literal (i) del artículo 7 de la Ley Orgánica de la Salud se establece: *"Utilizar con oportunidad y eficacia, en las instancias competentes, las acciones para tramitar quejas y reclamos administrativos o judiciales que garanticen el cumplimiento de sus derechos; así como la reparación e indemnización oportuna por los daños y perjuicios causados, en aquellos casos que lo ameriten"*

Definiciones

- **PQRS:** Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias realizadas por los pacientes / usuarios en el hospital o centro médico.
- **Petición:** La petición puede manifestarse de manera oral o escrita, buscando la intervención de la empresa en un asunto específico. Puede implicar la solicitud de realizar una acción o simplemente requerir información puntual (Ortega, 2023).
- **Queja:** La queja es la expresión de insatisfacción de un usuario, ya sea oral o escrita, que refleja su descontento hacia un proceso específico, un representante de atención al cliente o un departamento dentro de una organización (Ortega, 2023).
- **Reclamo:** Es una expresión formal de insatisfacción presentada por un usuario hacia una empresa, con el objetivo de buscar compensación o corrección debido a un problema específico relacionado con productos, servicios o procesos (Ortega, 2023).
- **Sugerencia:** Propuestas o ideas que se ofrecen con el objetivo de mejorar algún aspecto de la organización (Ortega, 2023).
- **Naturaleza:** La naturaleza de las PQRS se determinan de carácter administrativo o médico.
- **Acción Correctiva:** medidas específicas que una empresa toma para abordar y resolver un problema identificado a través del proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (Zendesk, 2023).

Responsables

- Todo el personal Administrativo y de Salud que tenga contacto directo con el paciente o usuario asume la responsabilidad de abordar y resolver las PQRS de naturaleza leve. En caso de que una PQRS sea clasificada como grave, se dirigirá al paciente o usuario hacia las áreas correspondientes para su registro escrito.
- El Gestor de Calidad desempeña la función de coordinar y gestionar de manera eficiente las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), asegurando una atención oportuna y efectiva.

Políticas

1. El personal administrativo y de salud del Hospital Padre Carollo y del Centro Médico Tierra Nueva debe ofrecer a los pacientes y usuarios un trato cortés, respetuoso, cordial y tolerante en todo momento, especialmente al gestionar una PQRS.
2. Todas las personas tienen el derecho de presentar peticiones, quejas, reclamaciones o sugerencias (PQRS) en caso de no conformidades en su atención médica. En ausencia del paciente o usuario, sus familiares tienen la autorización para hacerlo en su representación.
3. Frente a una PQRS de un paciente o usuario, el personal del Hospital Padre Carollo y del Centro Médico Tierra Nueva debe ofrecer orientación y guía durante el proceso de ingreso.
4. La resolución de las PQRS leves es responsabilidad de todas las áreas administrativas y de salud del hospital y del centro médico.
5. Falta disciplinaria: La omisión en la atención de las solicitudes de informes médicos sobre las PQRS y el incumplimiento de los plazos establecidos en este documento constituirán una falta disciplinaria por parte del médico tratante, sujeta a las sanciones estipuladas por la Dirección Médica según los comunicados SSI-326-2019 y SSI-327-2019.

Comunicado SSI-326-2019 - Contratistas servicios de salud:
"En caso de que el lineamiento no sea cumplido, se procederá de acuerdo a los descrito en su contrato de prestación de servicios profesionales en la cláusula referente a "Terminación del Contrato Civil". O siendo el caso de incumplimiento se descontará hasta el 10% del valor facturado en el mes.

Comunicado SSI-327-2019 - *Contratistas Personal Médico HUCV y CMTN – DEPENDENCIA LABORAL:*

Capitulo XIV Art. 62 numeral 30.- *"Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicita la Fundación en las fechas establecidas por la misma, su incumplimiento será* ***FALTA GRAVE.***

Incluye el manejo de HCL, Notas de Evolución, repuesta de interconsultas, firmas y sellos de responsabilidad".

Capitulo XVI, Art. 67 numeral 3:
(Falta Grave: *Multa, hasta el 10% de la remuneración mensual del trabajador")*

6. Las felicitaciones presentadas por pacientes serán escaneadas y enviadas al departamento de Gestión Humana y Marketing.

Cronograma de Gestión de PQRS

1. El personal de Atención al Cliente cuenta con un día a partir de la recepción del formulario de PQRS para registrar en la matriz y notificar al Líder de Atención al Cliente y al usuario o paciente que la presentó.
2. El Administrador de PQRS tiene 2 días hábiles para informar al colaborador involucrado y a la coordinación correspondiente sobre el ingreso de la PQRS y solicitar información detallada de lo acontecido.
3. El colaborador y la coordinación disponen de 3 días hábiles, a partir de la notificación, para emitir un informe sobre la PQRS.
4. Una vez recibido el informe, el Administrador de PQRS cuenta con 2 días hábiles para enviar una respuesta formal al paciente o usuario, ya sea por correo electrónico o llamada telefónica.

Clasificación de Reclamos

Leves

Son aquellos relacionados con procesos administrativos, de apoyo o de atención al usuario que no comprometen la seguridad ni el estado de salud del paciente, y cuya solución puede ser gestionada directamente por el área responsable. Se consideran reclamos leves, entre otros, los relacionados con:

- Demoras en la atención que no generen afectación en la condición clínica del paciente.
- Retrasos en la asignación de citas o turnos.
- Falta de información u orientación sobre servicios, horarios, ubicación o procesos institucionales.
- Errores administrativos en el registro de datos, facturación, emisión de certificados u otros documentos.
- Trato inadecuado o falta de cortesía por parte del personal administrativo o asistencial, siempre que no implique vulneración de derechos o riesgo para el paciente.
- Retrasos en la entrega de resultados, certificados o documentación.
- Solicitudes de devolución de valores o cobros incorrectos.
- Inconformidades relacionadas con la limpieza, comodidad o infraestructura que no representen un riesgo para la seguridad del paciente.

Graves

Son aquellos relacionados con situaciones que comprometen o pueden comprometer la seguridad del paciente, sus derechos, la continuidad de la atención o la calidad del servicio, requiriendo una investigación formal y la implementación de acciones correctivas. Se consideran reclamos graves, entre otros, los relacionados con:

- Negación injustificada de la atención cuando el servicio se encuentre disponible.
- Errores o fallas en la atención médica, de enfermería o de otros profesionales de la salud que ocasionen o puedan ocasionar daño al paciente.
- Errores en la administración de medicamentos, identificación del paciente o realización de procedimientos.
- Cancelación de cirugías, procedimientos o consultas sin la debida justificación o sin informar oportunamente al paciente.
- Retrasos en la atención de emergencias que comprometan la condición clínica del

paciente.

- Incumplimiento de protocolos asistenciales que representen un riesgo para la seguridad del paciente.
- Vulneración de los derechos del paciente, confidencialidad de la información o consentimiento informado.
- Maltrato físico, verbal, psicológico, discriminación o cualquier conducta que afecte la dignidad del paciente o su familia.
- Pérdida de pertenencias del paciente bajo custodia de la institución.
- Cualquier otro evento que pueda generar un daño, riesgo o afectación significativa a la salud, seguridad o derechos del paciente

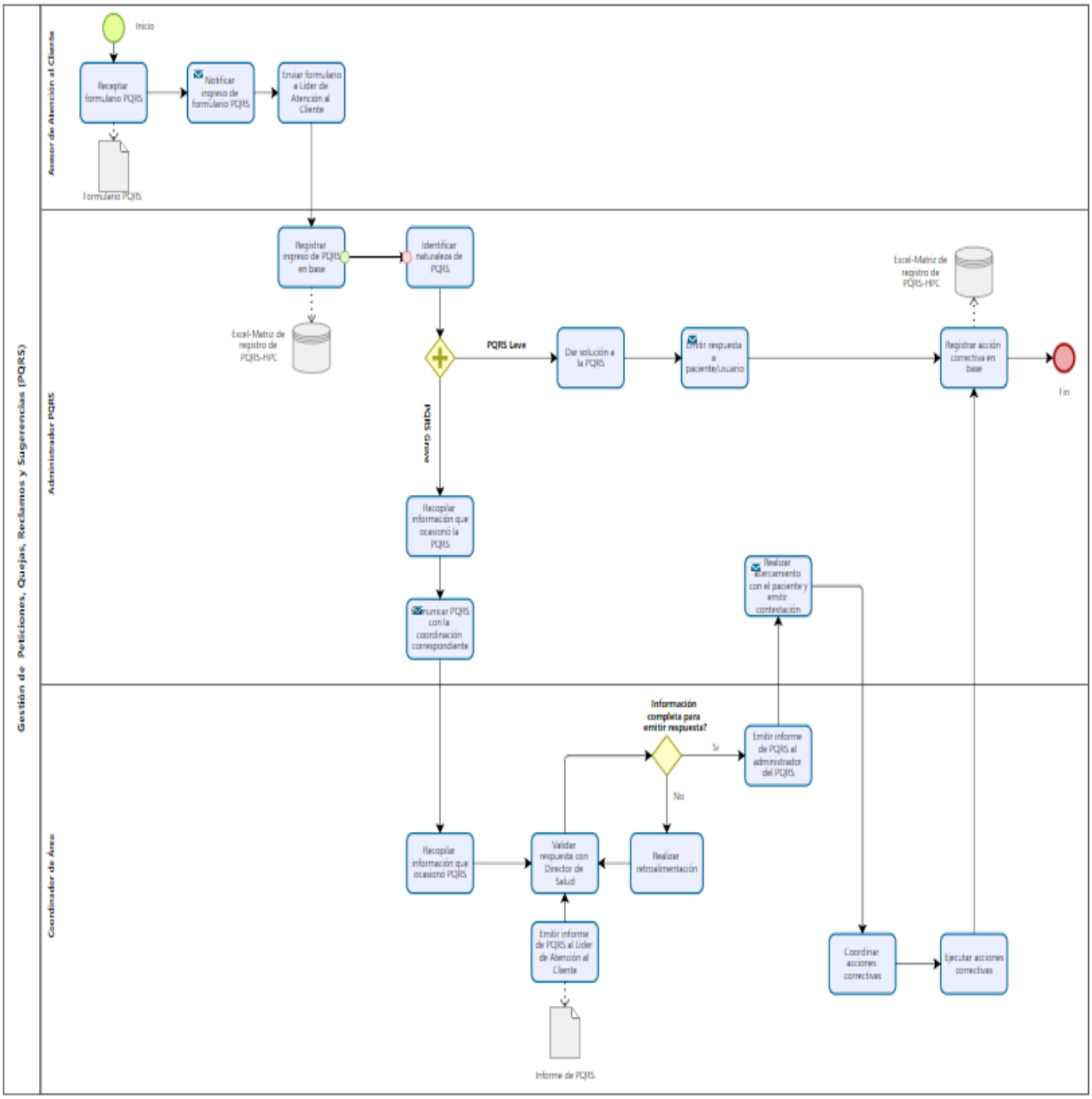
Desarrollo

Procedimiento de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)				
Entrada	**Actividad**	**Responsable**	**Descripción**	**Salida**
Emisión PQRS	**Receptar formulario PQRS**	Asesor Atención Cliente	El paciente / usuario presentará de forma verbal la PQRS. Es responsabilidad del servicio donde es presentada la PQRS atender la misma.	Formulario PQRS
Formulario PQRS	**Notificar ingreso de formulario PQRS**	Asesor Atención Cliente	Escanear el formulario de PQRS y enviar un correo electrónico al paciente informando que se ha registrado su PQRS. El correo debe ser enviado con copia al Líder de Atención al Cliente y al Administrador del PQRS al correo pqrs@fundaciontierranueva.org.ec	Correo con notificación de ingreso de PQRS
PQRS Registrada	**Enviar formulario al Administrador del PQRS**	Asesor Atención Cliente	Una vez que se ha registrado todos los datos de la PQRS correspondientes a su ingreso, se debe entregar el formulario original al Administrador del PQRS para su correspondiente gestión.	
Formulario PQRS	**Registrar ingreso de PQRS en base**	Administrador del PQRS	Una vez que se haya enviado la notificación de ingreso de PQRS para su correspondiente gestión. El administrador de PQRS debe registrar en la base Excel “Matriz de registros de PQRS-HPC” los siguientes datos: • Número de PQRS • Nombre y Apellido • Fecha del evento • Fecha del ingreso de PQRS • Área y motivo de la PQRS	PQRS Registrada
Formulario PQRS	**Identificar naturaleza de PQRS**	Administrador del PQRS	El Administrador del PQRS tiene la responsabilidad de discernir y clasificar la índole de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS), distinguiendo entre su naturaleza médica o administrativa. Asimismo, se requiere que se realice una identificación precisa de la gravedad de la PQRS, determinando si se trata de	PQRS identificada y catalogada

			una situación leve o grave.	
PQRS identificada y catalogada como grave	**Recopilar información que ocasionó la PQRS**	Administrador del PQRS	Una vez que se haya identificado la naturaleza de la PQRS se tomará contacto con las partes involucradas en la atención del paciente /usuario para recopilar la información necesaria que originó la PQRS.	Información preliminar recopilada
Información preliminar recopilada	**Comunicar PQRS con la Coordinación correspondiente**	Administrador del PQRS	En el caso de que la PQRS se catalogue como grave, se deberá remitir por correo electrónico el registro de la PQRS al personal responsable, con copia al Coordinador de Servicios y al Coordinador de Área. En situaciones de gravedad leve, solo se enviará el registro de la PQRS a la coordinación correspondiente.	PQRS enviada para informe
PQRS enviada para informe	**Recopilar Información que ocasionó la PQRS**	Coordinador de Área	Tomar contacto con las partes involucradas en la PQRS y analizar el incidente.	PQRS en investigación
PQRS en investigación	**Emitir informe de PQRS a Dirección de Salud**	Coordinador de Área	Una vez que se ha hecho el análisis correspondiente con las partes involucradas, colaborador responsable o el Coordinador del servicio correspondiente debe emitir un informe detallado con el análisis de la PQRS y las recomendaciones.	Informe de PQRS
Informe de PQRS	**Validar respuesta con Directora de Calidad**	Coordinador de Área	Una vez realizado el informe por parte de la coordinación respectiva, es necesario presentarlo al Director de Salud para su revisión y validación, asegurándose de que la información sea clara y precisa antes de proceder con la emisión de una respuesta.	Informe validado
Informe validado	**Realizar retroalimentación**	Coordinador de Área	Si el informe emitido No contiene la información suficiente para dar contestación al paciente, se enviará las observaciones al médico tratante mediante correo electrónico. Se debe remitir los informes en el	Retroalimentación de informe

			plazo de 24 horas hábiles a partir de la retroalimentación.	
Informe validado	**Realizar acercamiento con el paciente y presentar acción correctiva**	Administrador PQRS	Si la respuesta contiene la información suficiente en cuanto a la PQRS se realizará el acercamiento con el paciente vía telefónica. Se enviará la respuesta mediante correo electrónico con copia al responsable quien emitió el informe.	Respuesta de PQRS emitida al paciente
Respuesta de PQRS emitida al paciente	**Coordinar acciones a realizar**	Coordinador de Área	Para la retroalimentación interna se debe coordinar las acciones correctivas que se derivan del informe, involucrando a las áreas correspondientes y a sus respectivos coordinadores.	Planteamiento
Planteamiento De acciones correctivas	**Ejecutar acciones correctivas**	Coordinador de Área	El personal del área realizará las acciones correctivas que se describen en el informe de solución de PQRS.	Ejecución
PQRS identificada y catalogada como leve	**Dar solución a la PQRS**	Administrador PQRS	Una vez recopilada suficiente información, se proporcionará de inmediato la retroalimentación y las acciones correctivas al personal pertinente.	PQRS solventada
PQRS solventada	**Emitir respuesta a paciente / usuario**	Administrador del PQRS	Tras la implementación de la acción correctiva, se enviará un correo al paciente o usuario disculpándose y detallando la medida correctiva ejecutada, conforme a lo indicado en el formulario de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS).	Respuesta emitida
Respuesta emitiday ejecución de acciones correctivas	**Registrar acción correctiva en base**	Administrador del PQRS	Dentro de la base “Registro PQRS HPC”, se debe completar el registro con la siguiente información: •Breve descripción de la PQRS •Tipo de PQRS •PQRS solventada •Fecha de emisión de respuesta al paciente •Observaciones (Si aplica)	PQRS Gestionada

Diagrama de flujo



ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Ing. David Mena	Ing. Marco Estrella	Dra. Daniela Mejía

Bibliografía

Ortega, C. (20 de febrero de 2023). *QuestionPro*. Obtenido de Sistema PQRS: ¿Qué es y cuáles son sus características?: https://www.questionpro.com/blog/es/sistema-pqrs/

Zendesk. (10 de octubre de 2023). *Zendesk*. Obtenido de Manejo de quejas: ¿Cómo hacer de la insatisfacción una oportunidad de mejora?: https://www.zendesk.com.mx/blog/manejo-

Anexos

Formato presentación de informe PQRS

HOSPITAL Padre Carollo "Un Canto a la Vida" FUNDACION Tierra Nueva

INFORME TÉCNICO

Para: Administrador PQRS
pqrs@fundaciontierranueva.org.ec

CC: Coordinador de Servicios
Coordinador de área

Caso: Nombre y apellidos del paciente –historia clínica

Fecha: Fecha de elaboración de Informe

Datos del paciente:

- Nombres y apellidos
- Sexo
- Edad
- Servicio porque ingresa al hospital o centro médico
- Diagnóstico de ingreso

Antecedentes médicos relevantes.

- Diagnóstico de ingreso
- Diagnóstico de egreso
- Quirúrgicos
- Laboratorios
- Radiología
- Procedimientos

Justificación técnica del evento

Justificación sustentada en evidencia actualizada (GPC, protocolos, etc.) para la fundamentación de la práctica objeto del informe.

Plan de mejora

Acciones preventivas para eliminar la causa raíz que originó la Pqrs.

Bibliografía:

Comunicado SSI-326-2019 y Comunicado SSI-327-2019

HOSPITAL Padre Carollo "Un Canto a la vida"

DIRECCIÓN DE SALUD DEL SSI-326- 2019

PARA: Contratistas de Servicios de Salud

CC: Dra. Daniela Mejía /Directora de Calidad
Ing. Diego Romo/ Director de Gestión Humana

DE: Dr. Juan Carlos Panchi
Directora del Sistema de Salud FTN

ASUNTO: **Acciones correctivas frente a Quejas de Pacientes**

FECHA: Quito, 28 de octubre de 2019

Por medio del presente comunicamos que nuestra institución está elaborando el procedimiento de Gestión de Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias "PQRS".

Este procedimiento determina que, en caso de que se origine alguna de las peticiones anteriormente descritas por algún paciente, el médico responsable deberá elaborar un informe y presentarlo a Dirección de Calidad (Dra. Daniela Mejía) un plazo máximo de 4 días laborables, en caso de que el lineamiento no sea cumplido, se procederá de acuerdo a lo descrito en su contrato de prestación de servicios profesionales en la cláusula referente a "Terminación del contrato civil", o siendo el caso de incumplimiento se descontará hasta el 10% del valor facturado en el mes.

Gracias por su gentil atención.

Atentamente,

Dr. Juan Carlos Panchi
DIRECTOR DEL SISTEMA DE SALUD

HOSPITAL Padre Carollo "Un Canto a la vida"

DIRECCIÓN DE SALUD DEL SSI-327- 2019

PARA: Personal Médico HUCV y CMTN

CC: Dra. Daniela Mejía /Directora de Calidad
Ing. Diego Romo/ Director de Gestión Humana

DE: Dr. Juan Carlos Panchi
Directora del Sistema de Salud FTN

ASUNTO: **Acciones correctivas frente a Quejas de Pacientes**

FECHA: Quito, 28 de octubre de 2019

Por medio del presente comunicamos que nuestra institución está elaborando el procedimiento de Gestión de Peticiones Quejas, Reclamos y Sugerencias "PQRS".

Este procedimiento determina que, en caso de que se origine alguna de las peticiones anteriormente descritas por algún paciente, el médico responsable deberá elaborar un informe y presentarlo a Dirección de Calidad (Dra. Daniela Mejía) un plazo máximo de 4 días laborables, en caso de que el lineamiento no sea cumplido, se procederá de acuerdo al Reglamento Interno de Trabajo conforme a lo siguiente:

PARA PERSONAL DE DEPENDENCIA LABORAL:
CAPÍTULO XIV, Art. 62 numeral 30.- "Cumplir con la realización y entrega de reportes, informes que solicita la Fundación en las fechas establecidas por la misma, su incumplimiento será FALTA GRAVE."
Incluyendo el manejo de HCL, Notas de Evolución, respuesta de interconsultas, firmas y sellos de responsabilidad.

CAPÍTULO XVI, Art. 67 numeral 3:
FALTA GRAVE: Multa de hasta el 10% de la remuneración mensual del trabajador.

Gracias por su gentil atención.

Atentamente,

Dr. Juan Carlos Panchi
DIRECTOR DEL SISTEMA DE SALUD