

Sistema PQRSF EN CLINICA EMCOSALUD (Peticiónes Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones)

El Sistema de Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

Todo usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, tal como lo señala la Constitución Política de Colombia, el Código Contencioso Administrativo y la Circular Única de la superintendencia de Industria y Comercio, para lo cual debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

Derecho de petición: Es la facultad que tiene un usuario para presentar un requerimiento respetuoso ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular.

Queja: Es la inconformidad que presenta una persona ante una conducta irregular de un Profesional o funcionario en el momento en que está haciendo su trabajo.

Reclamo: Es cuando la entidad incumple con un derecho de un usuario que está llevando un trámite y está pendiente de una respuesta.

Sugerencia: Es la manifestación de una propuesta para el cambio o mejora de un servicio, trámite o proceso.

Las PQRS se pueden diligenciar en los formatos de los buzones de Sugerencias

Buzón de Sugerencias: Nuestra entidad, cuenta con 5 buzón 1 por cada piso y tiene establecida la apertura de buzones de forma semanal los días viernes o según necesidad, a los cinco buzones. Para ello, se ha estipulado un formato de acta la cual debe ser diligenciada según lo encontrado en el momento de la apertura.

El formato contiene: consecutivo, fecha, de apertura. Contenido; donde se dejará consignado si hay o no hallazgo. Nombre del paciente, convenio, relato de lo sucedido, en caso de que no se encuentre nada, se debe registrar no aplica. Testigo, en esta casilla, debe reposar nombre o firma de la persona que nos acompañe en la apertura del buzón.

Una vez realizada la apertura, se hace el trámite correspondiente realizando el proceso para PQRS.

Las PQRS se pueden diligenciar en formato de los buzones y depositar la PQRSF en los mismos buzones, y a través de nuestra recepción

Horario de Atención (Lunes a viernes)
7:00am a 12:00m y 2:00am a 5:00pm
teléfono 8630566

Es importante informar que las solicitudes se deben enviar al servicio o área correspondiente (ver canales de comunicación)

