

Reporte

Fecha: 30-06-26

Lugar: Hospital Provincial Dr. Ángel Contreras

Departamento: Departamento de atención al usuario

Nombre De La Actividad: Gestión de los buzones de sugerencias (QDRS)

Introducción

El presente informe reúne las quejas, denuncias, reclamos y sugerencias (QDRS) obtenidas a través de las aperturas semanales de los buzones ubicados en las principales áreas de mayor flujo de usuarios: consulta, emergencia, imágenes, laboratorio y hospitalización.

Este mecanismo busca desarrollar y mantener un modelo de evaluación para la entrega de servicios sanitarios que garantice igualdad y libre de discriminación. La finalidad es promover, mediante retroalimentación continua, la mejora de los resultados en salud y el aumento de la satisfacción de las personas con respecto a los servicios públicos.

El objetivo del informe es analizar la percepción de los usuarios y dar seguimiento a las QDRS, en conjunto con el Comité de Apertura de Buzones. Estas sugerencias y reclamaciones son recolectadas a través de distintos canales de comunicación: redes sociales, teléfonos, contacto directo, buzones físicos y el 311.

Gestión de las QDRS.

Las QDRS son gestionadas por el Comité de Apertura de Buzones según los procesos establecidos en el flujograma de atención. El tiempo promedio de respuesta varía dependiendo del canal por el cual se recibe la queja:

- **Redes sociales o contacto directo:** 3 días.
- **Buzones físicos:** 15 días hábiles.
- **Atención al Usuario (AU):** 5 días.

Proceso de tratamiento de QDRS.

El tratamiento de las QDRS sigue el siguiente flujo:

1. **Recepción:** Se reciben quejas, sugerencias, reclamaciones y felicitaciones.
2. **Garantía de tiempo de respuesta:** Se asegura el cumplimiento de los plazos según la vía utilizada (3 días, 15 días hábiles o 5 días).
3. **Revisión semanal:** El Comité de Apertura de Buzones revisa las QDRS cada 7 días.

4. **Registro:** Las quejas son registradas en un control de quejas, ya sea en formato electrónico o físico.
5. **Comunicación interna:** Se envía una comunicación escrita al área correspondiente para atender la queja recibida.
6. **Respuesta al usuario:** Se contacta al usuario para comunicar la resolución de su queja, sugerencia, reclamación o felicitación en caso de que no esté registrado el número telefónico del usuario se trabaja su queja dado que cuando regrese el paciente vea que si fue escuchada su queja.
7. **Cierre del proceso:** Se registra el cierre de la queja en el control de quejas.

Este enfoque busca garantizar la atención oportuna y efectiva de las inquietudes de los usuarios, fortaleciendo la transparencia y el compromiso con la mejora continua de los servicios de salud.

Hallazgos

Durante el 2do trimestre de **abril-junio**, se registraron 11 formularios de sugerencias en los buzones habilitados. A continuación, se resumen las quejas registradas:

Resultados

RESUMEN DE RESULTADOS:

Durante el 2do trimestre de **abril-junio**, se recibieron 11 formularios de sugerencias en los buzones habilitados. se resumen los formularios registrados:

- **Quejas:** 11 formularios.

Anexos (si aplica)

- Formulario de conformación del Comité de apertura de buzones.
- Formulario de apertura de buzones.
- Matriz (DGCSS-FO-050 V1 Formulario de Seguimiento de QDRS).



Raisa Almonte

Elaborado por:

Nota: esta hoja de reporte no está estandarizado sin embargo si autorizado por el departamento de atención al usuario del SRS Este.

