CMP Centro Médico Paitilla	Título: **RESOLUCIÓN DE RECLAMOS**	Código POE#: LAB-PR-SG-003	Página: 1 de 5
		Versión #: 000	
		Fecha Efectiva: 12/12/2018	
		Fecha de Vencimiento: 2 años	

1. Aprobación

APROBACIÓN Y REVISIÓN	FIRMAS	FECHA
Realizado por: **Lic. Maura Ballesteros** **Supervisora de Calidad**		**10/12/2018**
Revisado por: **Lic. Ana Sofía Rodríguez** **Supervisora de Gestión de Experiencia del Paciente**		**11/12/2018**
Aprobado por: **Lic. Yissell Johnson** **Jefa del Laboratorio**		**12/12/2018**

2. Objetivo:

Este procedimiento tiene la finalidad de describir como el laboratorio clínico del Centro Médico Paitilla gestiona los reclamos de los clientes, con el propósito de brindarles una respuesta oportuna, satisfactoria y de ser necesarios compensarlos.

3. Alcance:

Este procedimiento aplica a todos los servicios que brinda el laboratorio clínico, ya sea en la realización de pruebas de laboratorio, como en los que presta el banco de sangre.

4. Referencia normativa:

DOCUMENTO #	VERSIÓN #	TÍTULO
Norma ISO 15189	2012	Laboratorios clínicos: Requisitos particulares para la calidad y competencia.

5. Definiciones

TÉRMINOS	DESCRIPCIÓN
Reclamo	Es una exigencia presentada por un cliente sobre el producto recibido o servicio prestado.

6. Responsabilidades:

RESPONSABLE	ACTIVIDAD
Jefa del laboratorio	Da seguimiento al reclamo, verificando que las acciones a seguir para solucionarlo sean las indicadas y asegura que se resuelva en el plazo estimado.
Supervisores técnicos y del banco de sangre	Dar solución a los reclamos que puedan presentarse en laboratorio clínico.
Supervisora de calidad	Da seguimiento al reclamo, verificando que las acciones a seguir para solucionarlo sean las indicadas para asegurar la satisfacción de los clientes. Llevará la secuencia de la numeración de los reclamos y la registrará en los formularios.
Personal del laboratorio	Conocer el procedimiento a seguir en caso de reclamos por parte de los clientes.
Oficina de experiencia al paciente	Informar al laboratorio clínico de los reclamos recibidos por parte de los usuarios tanto en la atención como en los servicios prestados. Consolidar los reclamos generados por los clientes e informar a las distintas áreas del Centro Médico Paitilla.

7. Procedimiento:

Mecanismos por los cuales se pueden presentar reclamos al laboratorio clínico de Centro Médico Paitilla:

7.1. Reclamos generados en el laboratorio clínico:

Los reclamos que se reciben directamente en el laboratorio pueden ser de tres tipos:
El cliente/usuario se presenta personalmente al laboratorio a presentar un reclamo, el cual será registrado en el formulario LAB-FR-SG-002 con toda la información solicitada. Aquellos servicios que solicitan el formulario de reclamo al laboratorio, se le envía para que puedan presentar el mismo.
El cliente/usuario llama telefónicamente. En este caso el supervisor de turno o el Tecnólogo Médico en caso de no haber supervisor de turno, atiende la llamada y registra el reclamo en el formulario descrito en el punto anterior.
El cliente/usuario envía un correo a reslaboratorio@cmpaitilla.com presentando su reclamo. Este correo es revisado periódicamente por la secretaria asignada, quién debe informar al supervisor de turno o Jefa del laboratorio sobre el mismo para que se tomen acciones inmediatas.

7.2. Reclamos generados vía página o web:

Los clientes del laboratorio clínico pueden presentar sus reclamos a través de la página web del Centro Médico Paitilla www.centromedicopaitilla.com. Al acceder a esta página el paciente puede enviar su sugerencia o queja, accediendo al ícono buzón de sugerencias que aparece en la parte

superior derecha. Accesando a éste ícono puede acceder al formulario donde completa todos los campos requeridos y envía su queja.

7.3. Reclamos generados en la sección de comentarios que se encuentran en las encuestas de satisfacción aplicadas por el personal de la oficina de Experiencia del paciente. Esta oficina notificará al laboratorio del reclamo de la misma forma como informa los que recibe por medio del correo experiencia@cmpaitilla.com.

7.4. Reclamos por vía telefónica hechos a la oficina de Experiencia del paciente:
Esta oficina notificará al laboratorio del reclamo de la misma forma como informa los que recibe por medio del correo experiencia@cmpaitilla.com.
Los reclamos captados en la Oficina de Experiencia al paciente y derivados al laboratorio son archivados en esta oficina.

7.5. Reclamos generados a través de las redes sociales: Lo clientes de Centro Médico Paitilla puede generar sus reclamos a través de las redes sociales del hospital. Ya sea escribiendo en la cuenta de Facebook del Hospital Paitilla, a su cuenta de Instagram @hospitalpaitilla o a la cuenta de twitter @CMpaitilla. Los comentarios que emitan los clientes en nuestras redes sociales que se consideren reclamos serán gestionados por la Oficina de Experiencia al paciente.

7.6. Gestión y resolución de reclamos:
La resolución de los reclamos se realizará en el laboratorio clínico pero el mecanismo de gestión va a variar dependiendo del área donde se generó el mismo.

7.6.1. Reclamos generados en el laboratorio clínico:
A los reclamos generados directamente en el laboratorio clínico se le dará una solución inmediata, que dependiendo del tipo y de su complejidad puede ser hasta de 24 horas, una vez recibido. Si el reclamo amerita una acción a largo plazo, la misma será informada al paciente/usuario por correo electrónico o vía telefónica de no contar con correo electrónico (esta comunicación se registrará en el formulario donde generó el reclamo) y se le dará una fecha probable de resolución. Ambas acciones tanto inmediata como a largo plazo serán consignadas en dicho formulario.
Los registros de los reclamos, la investigación y las acciones tomadas reposan en la oficina de la jefatura del laboratorio.

7.6.2. Reclamos generados vía página web:
Los reclamos recibidos vía página web a través del buzón de sugerencias llegan directamente a la oficina de Experiencia del paciente. En esta oficina los reclamos son clasificados y enviado vía correo electrónico a cada área, explicando la naturaleza e implicaciones de este. En el caso del laboratorio los reportes son enviados al correo de la supervisora técnica de la mañana y/o a la jefatura del laboratorio. Estos correos se envían con copia a la Dirección del Hospital.

En el reporte consignarán el reclamo explicando en detalle la situación que llevó a la ocurrencia de este.
Esta información es enviada a cada área para que sean analizadas las causas de reclamos y las acciones tomadas.

7.6.3. Los reclamos generados en las encuestas de satisfacción y vía telefónica en la oficina de Experiencia al paciente:
Estos reclamos serán gestionados de la misma manera que los reclamos recibidos por medio de la página web.

7.6.4. Reclamos que generan no conformidades:
Luego de caracterizado el reclamo presentado, puede convertirse en una no conformidad, de ser así se debe seguir el flujo de tratamiento de esta, y lo descrito en el procedimiento de Incidentes, No conformidades, Acciones correctivas y preventivas (LAB-FR-SC-005).

9. Distribución y requisitos de entrenamiento.

SECCIÓN	DESCRIPCIÓN
Distribución	Los procedimientos son distribuidos a todo el personal del laboratorio que sea usuario del mismo, a través de carpetas en archivos compartidos, las cuales están habilitadas como lectura solamente. Los documentos originales son impresos, firmados y permanecen en el área de la supervisora de calidad.
Requisitos de Entrenamiento	Reunión de capacitación con el personal.

10. Historial de versiones:

FECHA DE ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN #	DESCRIPCIÓN
N/A	000	Primera versión
N/A		

11. Adjuntos: Anexos, formatos, formularios.

ADJUNTOS (CÓDIGO SI APLICA)	DESCRIPCIÓN	REVISIÓN
LAB-FR-SG-002	Formulario de Registros de reclamos internos	00