
 UNCUYO UNIVERSIDAD NACIONAL DE CUYO	 HOSPITAL UNIVERSITARIO	Nro. 16.02/1 Proceso General
<p>Objetivo General</p> <p>Identificar tempranamente servicios y productos que no satisfacen las expectativas y necesidades de los pacientes/usuarios del Hospital Universitario y clientes internos o ante incumplimiento de objetivos institucionales para generar acciones correctivas y preventivas eficaces y eficientes.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dar tratamiento efectivo a todos los reclamos, sugerencias y comentarios recibidos por pacientes/usuarios del Hospital Universitario y personal respecto a procesos internos • Identificar y proponer acciones correctivas y preventivas en todos los procesos afectados por reclamos y sugerencias • Registrar y documentar las acciones efectivamente implementadas • Avanzar hacia la implementación de un Sistema Integral de Gestión de la Calidad y Mejora Continua 		
<p>Responsable</p> <ul style="list-style-type: none"> • Coordinador Gestión de Personas: reclamos y sugerencias de pacientes/usuarios de procesos esenciales (prestaciones hospitalarias, educación, extensión o investigación). • Coordinador Gestión por Procesos: reclamos y sugerencias de autoridades y personal del HU y personas externas al HU respecto a procesos de gestión interna (procesos no esenciales) 		
<p>Alcance</p> <p>El proceso refiere a la evaluación de calidad de cualquier servicio prestado por personal del Hospital Universitario a clientes internos y externos en el ámbito del HU, o externamente, en representación del mismo (capacitación, investigación, extensión comunitaria, organización de eventos y actividades, etc.)</p> <p><u>Nota:</u> Todo integrante de una institución tiene funciones y responsabilidades debidamente definidas para cada actividad, siendo un “proveedor de servicios internos” para quien ocupa el siguiente lugar en la cadena de actividades de un proceso documentado. Un eficaz y eficiente cumplimiento de esas funciones y responsabilidades permite generar altos grados de satisfacción en los destinatarios de esos servicios (cliente interno en procesos de apoyo o instancias intermedias del resto de procesos o cliente externo para procesos esenciales)</p>		
<p>Destinatarios Directos</p> <p>Pacientes/usuarios, personal y autoridades del Hospital Universitario con reclamos o sugerencias respecto al servicio efectivamente recibido de parte de personal y autoridades del HU</p> <p>Destinatarios Indirectos</p>		

Familiares de pacientes/usuarios
Personal y autoridades del Hospital Universitario
Pacientes/usuarios del HU indirectamente involucrados en la prestación del servicio referido en el reclamo o sugerencia

Expectativas de los destinatarios

- Recibir servicios de calidad en tiempo y forma
- Tener instrumentos y ámbitos específicamente diseñados para la recepción y solución en tiempo y forma de problemas generados en la prestación de servicios.
- Conocer el impacto y resultado de sus reclamos y sugerencias

Entradas/Comienzo

Queja, reclamo y/o sugerencia expresadas por usuarios (externos o internos) a través de cualquier medio disponible (libro de quejas/sugerencia, nota, correo electrónico, reclamos en buzón, encuesta de satisfacción, en forma verbal a personal o autoridad del HU, etc.).

Nota: Quien transmite o informa la queja, reclamo o sugerencia no necesariamente debe ser el paciente/usuario directamente afectado.

Salidas/Fin

- Solución inmediata del problema que originó el reclamo
- Toma de medidas correctivas o preventivas resultante de la evaluación del reclamo/sugerencia
- Respuesta escrita u oral al reclamante respecto al reclamo/sugerencia presentado

Elementos/Recursos

- Formulario de reclamo
- Libro de sugerencias
- E-mail
- Salida telefónica

Procedimientos Relacionados

Proceso transversal a todos los procesos (documentados y no documentados)

Registros

- Registro Unificado de Reclamos y Sugerencias
- Ficha de Análisis y Control de No Conformidades
- Correspondencia entre Registro de No Conformidades y Ficha de Control
- Libro de Reclamos y Sugerencias

Indicadores

- Porcentaje de reclamos resueltos en forma positiva para el reclamante sobre total de reclamos (en las 48hs. posteriores al evento causante del reclamo)
- Número de desestimación de reclamos y sugerencias documentadas /total de reclamos y sugerencias documentadas

- Porcentaje de acciones preventivas incorporadas a la gestión (trimestral o semestral)

Detalle de Actividades

Actividad	Descripción	Responsable
1	Gestionar ante quien corresponda y poner a disposición de pacientes/usuarios/clientes internos del HU instrumentos apropiados para facilitar la transmisión de reclamos y sugerencias respecto a la calidad de la atención y servicios recibidos.	Coordinación Gestión de Personas y/o Procesos
2	Habilitar mecanismos claramente identificables por el usuario y publicitados para gestionar reclamos y sugerencias. Los mecanismos propuestos pueden ser: formularios de atención a usuarios, libro de sugerencias y reclamos, dirección de correo electrónico y/o línea telefónica entre otros.	Coordinación Gestión de Personas/ Procesos
3	Direccionar todo reclamo o sugerencia recibida en forma oral por cualquier miembro del Hospital Universitario a responsables de recepcionar, unificar y registrar incidencias: Coordinador de Gestión de Personas (reclamos y sugerencias de procesos esenciales) y Gestión por Procesos (resto de procesos).	Personal y autoridades del HU
4	Unificar y registrar todos los reclamos ingresados en Registro Unificado de Reclamos y Sugerencias asignando número de registro ordinal y consecutivo.	Coordinación Gestión de Personas/de Procesos
5	Marcar y transcribir el número asignado en el Registro Unificado de Reclamos y Sugerencias en el libro de sugerencias y reclamos (para reclamos iniciados por este medio).	Coordinación Gestión de Personas
6	Resolución Tratamiento de sugerencias: analizar, determinar su viabilidad y, en caso afirmativo, remitirla a la Junta Directiva, Director o Coordinador responsable. Efectuar seguimiento y registrar novedades en el Registro Unificado de Reclamos y Sugerencias. Continuar con "Actividad 23". Si se trata de un reclamo, continuar con la siguiente Actividad.	Coordinación Gestión de Personas/de Procesos
7	Identificar cada reclamo y ponderar gravedad del evento, grado de perjuicio al paciente/usuario externo o interno y necesidad de acción correctiva urgente.	Coordinación Gestión de Personas/ Procesos
8	Analizar reclamos y relevar mayor información de los hechos relatados con personal del HU involucrado.	Coordinación Gestión de Personas/ Procesos
9	Obtener datos de contacto del reclamante.	Coordinación Gestión de Personas/

		Procesos
10	Hablar en forma personalizada o llamar telefónicamente al paciente/usuario interno/externo afectado para obtener mayor información respecto a las circunstancias que originaron el reclamo cuando los datos en el reclamo escrito u oral sea insuficiente (evitar emitir juicio sobre los involucrados mencionados por el paciente durante la conversación).	Coordinación Gestión de Personas/ Procesos
11	Dejar registros de la comunicación en el campo respectivo del registro.	Coordinación Gestión de Personas/ Procesos
12	Debatir el reclamo con responsable del proceso/jefe del Área donde se generó la misma y Dirección.	Coordinación Gestión de Personas/ Procesos/ Dirección/ Coord.
13	Determinar y ejecutar medidas correctivas y puntuales para subsanar el reclamo que afectó la calidad del servicio prestado al paciente/usuario generador de la incidencia. Actualizar y completar campos adicionales en "Registro Unificado de Reclamos y Sugerencias".	Coordinación Gestión de Personas/ Dirección/ Coordinadores
14	Analizar bimestralmente los reclamos y sugerencias recibidos y determinar problemas recurrentes. Listar y priorizar problemas a analizar mediante auditorías para la mejora continua.	Coordinación Gestión de Personas/ Procesos
15	Iniciar para cada grupo de problemas afines, una "Ficha de Análisis y Control de no Conformidades" y transcribir asignación en el formulario digital de Correspondencia entre Registro de No Conformidades y Ficha de Control.	Coordinación Gestión de Personas/ Procesos
16	Identificar requisitos de calidad que no se cumplieron en la prestación del servicio y analizar causas. Proponer medidas preventivas y a los requisitos incumplidos.	Coordinación Gestión de Personas/ Procesos
17	Generar minuta de reunión y completar en base al análisis efectuado los campos correspondientes de la "Ficha de Análisis y Control de no Conformidades".	Coordinación Gestión de Personas o Procesos / Coordinador Área Involucrada
18	Si la responsabilidad sobre estas acciones es atribuible directamente a personal del HU, evaluar los aspectos a considerar para ser tenidos en cuenta por el Coordinador Jefe del Servicio en el Plan de Mejoras. ➤ Ver proceso general "Gestión de la Mejora Continua".	Coordinación Gestión de Personas o Procesos/ Coordinador del Área
19	Verificar necesidad de modificar el proceso documentado al	Coordinación

	<p>que refiere el problema analizado/auditado. En caso de corresponder, iniciar propuesta de modificación de procesos. Dejar registro de comunicación con responsable de proceso involucrado y en "Registro Unificado de Reclamos y Sugerencias".</p> <p>➤ Ver proceso general "Diseño y Aprobación de Procesos".</p>	Gestión de Personas o Procesos
20	Asentar resolución del caso en "Ficha de Análisis y Control de no Conformidades".	Coordinación Gestión de Personas o Procesos
21	Realizar un seguimiento de las medidas adoptadas, y de las acciones correctivas/preventivas con el Coordinador. Registrar novedades en la ficha.	Coordinación Gestión de Personas o Procesos
22	Reunir documentación del caso y archivarla.	Coordinación Gestión de Personas o Procesos
23	Elevar en informe de resultado de auditorías para la mejora continua a la Junta Directiva.	Coordinación de Gestión de Personas o Procesos
Marco Normativo		
-		
Estándar de Control		
<ul style="list-style-type: none"> 95% de reclamos y sugerencias asentadas en registro electrónico, analizadas y tratadas por Coordinador responsable del área donde se produce el evento. 80% de acciones correctivas y preventivas sugeridas gestionadas con efectividad. 		
Documentación Adjunta		
<ul style="list-style-type: none"> Registro Unificado de Reclamos y Sugerencias 		
Observaciones		
-		

FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO (COORDINADOR GESTIÓN POR PROCESOS)	FIRMA DEL COORDINADOR DE GESTIÓN POR PROCESOS	FIRMA DEL DIRECTOR COMPETENTE
FIRMA DEL RESPONSABLE DEL PROCESO (COORDINADOR GESTIÓN DE PERSONAS)		