

# Mejoras a desarrollar en Modulo C-XP Encuestas 2022

## 4.8 Resolución de quejas

## ¿Qué te pide la norma ISO 15189?


El laboratorio debe tener un procedimiento documentado para el manejo de quejas u otra retroalimentación recibida de médicos, pacientes, personal del laboratorio u otras partes interesadas. Deben mantenerse registros de todas las quejas, así como de su investigación y de la acción aplicada (véase también 4.14.3).


### A) INFORMACIÓN DE LA QUEJA


Certus®


Seleccione un app ▾

11:07 AM

 Carlos Antonio Gárate Cardoso



 23




 Salir

≡ C-XP


Encuestas

 Quejas ▾

Buscar

Certus Lab



TS	TANIA KARINA SOLANO VALDEZ	1
AD	ANA LORENA DE SANTIAGO MARTINEZ	2
IG	IVETH ALEXA GARCIA CORTEZ	3
AR	ARYA ROJAS MARTINEZ	4
CN	CLARA ALICIA NIEDERFRANKE	5
NG	NYDIA LOURDES GRIJALVA OSUNA	6
RM	RAUL MIRANDA ZARATE	7
MJ	MIGUEL ANGEL JASSO CARDENAS	8
GV	GENARO VIZCARRA BARRAZA	9
MA	MARISOL ARVIZU CARDENAS	10
TS	TABITA SAUCEDA GONZALEZ	11
OF	OLIVIA FLORES	12

Clasificación

Queja

Paciente: TANIA KARINA SOLANO VALDEZ

Folio de Encuesta: 13302870912

Email: tania.solanov@gmail.com

Orden: 005220201-0085

Fecha de Orden: 2022-02-01 14:02

Recepcionista: LIZBETH RODRIGUEZ HERNANDEZ

Flebotomista: AHTZIRI ERANDY AVILA QUINTERO

Sucursal: OTAY

Fecha de Entrega: 2022-02-01 18:02

Fecha de Encuesta: 2022-02-02 08:04

Respuesta: Me comentó la señorita en toma de muestra que como había desayunado ya procesé las grasas, aún cuando tuve mis 7 hrs de ayuno posteriores, mis resultados no serán reales y que si así me dijo mi médico, (yo soy médico) pero entonces por qué no comenta eso la de cajas antes de pagar si uno está de acuerdo? Independientemente se cumplen las horas de ayuno, la señorita si fue un poco ruda en la forma de decir esos comentarios

### B) INVESTIGACIÓN

Responsable:

Magdalena Morales

Resultados de la investigación:

La recepcionista Lizbeth Rodríguez es de nuevo ingreso y no recordó preguntar las condiciones del paciente, fue una omisión dentro de la alta del paciente

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN

2022-02-03 17:25

### C) CONTESTACIÓN AL CLIENTE

Contestación al paciente :

Email: tania.solanov@gmail.com

Estimada Paciente Tania Solano

Lamentamos que la experiencia en la sucursal Otay no haya sido satisfactoria. Los elementos que nos comparte sobre la condiciones de toma ya han sido revisadas con la recepcionista y flebotomista que le atendieron de forma tal que se implementen las mejoras en el servicio y evitemos este tipo de situaciones con nuestros pacientes

ENVIAR

ENVIADO

2022-02-04 10:33

### D) ACCIONES APLICADAS DE CIERRE


Acciones aplicadas :

1.- Se lleva a cabo reunión de recapacitación en el procedimiento de alta de pacientes (3-Feb-2021)

2.- Se habla con Ahziri sobre la retroalimentación del paciente (4-Feb-21)

ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:

2022-02-04 15:33

 Subir evidencias del caso: