Certus Laboratorio Clínico

Manejo de Oportunidades

Folio:	**MO-004-GC-2022**
Solicitado por	MARIA EUGENIA ACEVEDO
Responsable	CARLOS GARATE CARDOSO

DATOS

FECHA DE INICIO	ORIGEN	REFERENCIA	ÁREAS INVOLUCRADAS
FEBRERO 2022	COMPROMISO #13 Y #64 SOBRE EL SEGUIMIENTO A LA RETROALIMENTACIÓN DE LOS PACIENTES	REVISION GERENCIAL 2021	CALIDAD INTEGRAL Y TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION, SERVICIO AL CLIENTE

A) DESCRIPCIÓN DE LA OPORTUNIDAD A DAR TRATAMIENTO:

FACILITAR EL SEGUIMIENTO Y REGISTRO OPORTUNO DE LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE MEDIANTE EL APROVECHAMIENTO DE LA PLATAFORMA SURVEY MONKEY , INTEGRANDO CAMPOS PARA EL SEGUIMIENTO Y CIRRE DE LA RETROALIMENTACIÓN

B) EN DONDE CONTRIBUYE LA ACCION LA OPORTUNIDAD

ADMINISTRACIÓN	ESTRATEGIA	MODELO DE NEGOCIOS	MODELO DE OPERACION	ANALITICA DE DATOS Y TI	CULTURA	OTROS:
			X			

C) ANALISIS DE IMPACTO DE ATENDER LA OPORTUNIDAD:

1. FACILITAR EL SEGUIMIENTO Y REGISTRO DE LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE
2. CONTAR CON UN ÚNICO MEDIO DE CENTRALIZACIÓN DE LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE
3. EL ANÁLISIS DE LAS PERCEPCIÓN DEL CLIENTE SERÁ MEDIANTE LOS CATEGORÍAS DE SERQUAL

D) ACCIONES:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA
1	AUTORIZACIÓN DE LA ADECUACIÓN DEL MODULO DE Cx	Ana Laura, Andrea Ruiz, Jazmín Aispuro, Gaby Landin y Carlos Garate	15-Feb-2022
2	REVISION DEL FLUJO PARA IDENTIFICAR LOS ASPECTOS CLAVES DE ADECUACIÓN DEL MODULO CX	Gaby Landin y Carlos Garate	21-Feb-2022
3	IDENTIFICACION DE ADECUACIONES	Gaby Landin y Carlos Garate	21-Feb-2022
4	REUNIONES DE REVISION DE FLUJO Y ADECUACIONES DE FASE 0 A FIN DE EVITAR CAMBIOS PREVIO A LA LIBERACION	Ana Laura, Andrea Ruiz, Jazmín Aispuro, Gaby Landin y Carlos Garate	26-Feb-2022
5	DESARROLLO DE LAS ADECUACIONES Y REPORTES SOLICITADOS	Oscar Pérez	21-Mar-2022
6	REVISION DE EFECTIVIDAD	Noe Velasco, Ana Laura, Andrea Ruiz, Jazmín Aispuro, Gaby Landin y Carlos Garate	22 al 30 de Marzo 2022
7	LIBERACION DEL ADECUACIONES FASE0	Oscar Perez, Gaby Landin y Carlos Garate	Meta de liberación en el 1 de Abril 2022

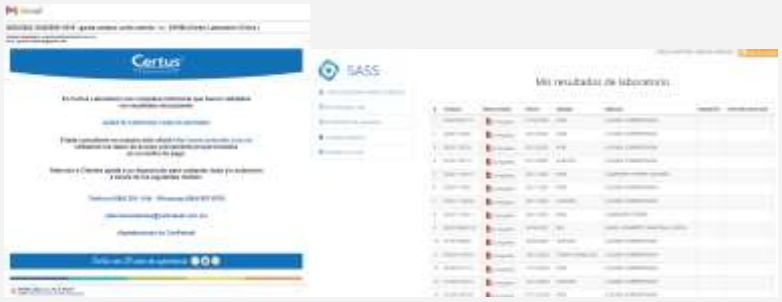
E) LISTA DE EVIDENCIAS DE LAS ACCIONES IMPLEMENTADAS

NO. ACT.	EVIDENCIA DE EFECTIVIDAD	REFERENCIA
1	SE OBTIENE LA AUTORIZACIÓN DEL DESARROLLO DEL MÓDULO, QUEDANDO OSCAR PEREZ COMO DESARROLLADOR A CARGO DE LA ADECUACIÓN Noe Velasco Buen día Carlos, Acorde a lo conversado le comento que este proyecto podrá ser realizado por Oscar Perez después del horario de oficina para lo cual se determina un tiempo de entrega del mismo de 20 días. El costo del proyecto será de $7,500.00 MXN IVA NO INCLUIDO mismo que conversamos personalmente. La fecha de inicio será a partir del día de hoy y su entrega será la segunda semana de Marzo. Mucho agradecere me compartas la tipología necesaria para la identificación de las quejas . Quedo atento a sus comentarios. Saludos. Noé Velasco	CORREO ELECTRÓNICO

2

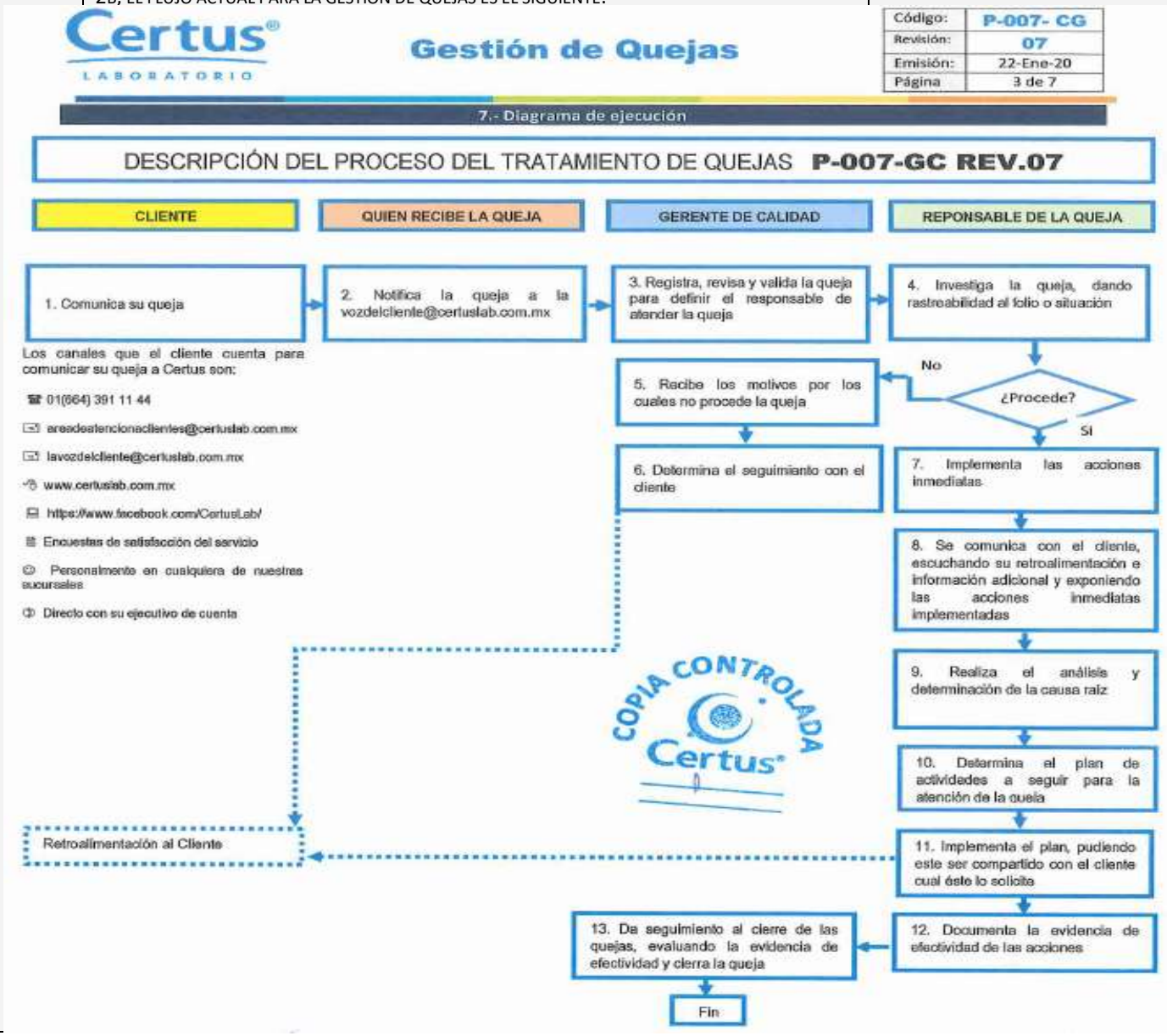
REVISIÓN DE FLUJO:

2.A- LLEGA EL CORREO DE ENTREGA DE RESULTADOS AL PACIENTE



PENDIENTE REVISIÓN DE LINK DE SURVEYMONKERY

2B, EL FLUJO ACTUAL PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS ES EL SIGUIENTE:



2

FORMATO ACTUAL DE QUEJAS EJEMPLO DE LLENADO, ESTO ES EN EXCEL

F-101-GC REV07 17-ENE-21, EN LA NUEVA PLATAFORMA SE DEBERÁ INTEGRA ESTE CODIGO DE CONTROL CON REVISIÓN R08 DEL 1-ABR-2022

Certus

ATENCIÓN DE QUEJAS

Folio: G- 13247303343

En estos días por la saturacion de pacientes se ponia un limite de los pacientes en espera para que la atencion no se axcediera despues del cierre, por este motivo si alguno llegaban cuando ya habia limite, se le comentaba que podia venir al dia siguiente o acudir a Cruz Roja

3

IDENTIFICACIÓN DE ADECUACIONES

0.- PARA ESTE MÓDULO PARTIMOS DE LA INFORMACIÓN BÁSICA DE REQUISITOS DE ISO 15189

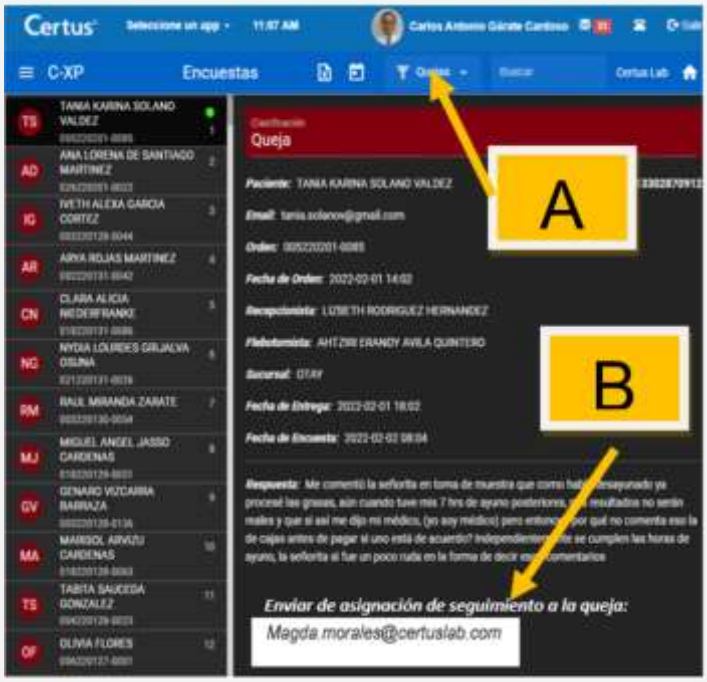
4.8 Resolución de quejas

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).

1.- TODA LA RETROALIMENTACIÓN DEL CLIENTE DEBERÁ CANALIZARSE A LA ENCUESTA DE SURVEY MONKEY A PARTIR DEL 23 DE FEBRERO DEL 2022 (PENDIENTE CONFIRMAR CON ORCAR LA LIGA)

2.- EN EL CORREO DE ENTREGA DE RESULTADOS SE DEBE REMPLAZAR EL CORREO DE ATENCIÓN A CLIENTES POR LA ENCUESTA DE SURVEY MONKEY

3.- EN EL PANEL DE CX SE IDENTIFICAN LAS SIGUIENTES ADECUACIONES:



A – EL FILTRO DE QUEJAS DEBE MOSTRAR QUEJAS PENDIENTES DE ATENCIÓN Y LAS QUEJAS EN SEGUIMIENTO/CIERRE, A FIN DE QUE CUANDO SE ENTRE AL MODULO SE LE DE PRIORIDAD A LAS QUEJAS O SUGERENCIAS QUE ESTAN PENDIENTES DE CONTESTACIÓN

B- INTEGRAR UN CAMPO DE CONFIRMACION DE RESPONSABLE, EN ESTE DEBE HABER UN COMBO PARA SELECCIONAR A QUIEN SE ASIGNARA COMO RESPONSABLE PARA QUE LE LLEGUE UN CORREO DE RECORDATORIO QUE DEBE ATENDER ESTA QUEJA O SUGERENCIA , TIENE QUE TENER UN BOTON DE ENVIAR

DEL PROCEDIMIENTO DEL SGI SE TIENE LA SIGUIENTE TABLA

Responsable:

- La asignación del responsable se realiza en base a la siguiente tabl

Lugar de Origen de la queja	*Responsable asignado*
Sucursales	Gerente de Servicio al cliente, Coordinador de Unidades de Negocio y/o Representante de sucursal.
Servicios de Laboratorio Clínico	Gerente de Operaciones Coordinador Pre Post Examen
Servicios de Microbiología Sanitaria	Coordinador de Microbiología Sanitaria
Facturación	Contador General
Contratos con Clientes	Gerente de Comercialización

LOS CORREOS ESPECÍFICOS LOS CONFIRMARE CON GABY

INVESTIGACION

BAJO LA NORMA ISO 15189 DEBE HABER LA INVESTIGACIÓN DE LAS CAUSAS DE LA QUEJA O SUGERNCIA, POR LO CUAL DEBE CONTINUIR UN CAMPO QUE TENGA RUBRO

INVESTIGACIÓN: EN SE PUEDA CONTAR CON UN CAMPO DE TEXTO DONDE APAREZCA LO QUE EL RESPONSABLE INVESTIGO DE LA TRAZABILIDAD DEL CASO , DEBE GUARDAR QUIEN HIZO LA ANOTACIÓN, Y LA ULTIMA HORA DE ACTUALIZACIÓN

ATENCIÓN CON EL CLIENTE

POSTERIOR A ELLO DEBE CONTARSE CON UN CAMPO DE LLAMADA TELEFÓNICA (CUANDO APLIQUE), ESTO ES PARA QUE SE REDACTE QUE SE HABLO CON EL PACIENTE, NO APLICARA EN TODOS LOS CASOS, DEBE GUARDAR QUIEN HIZO LA ANOTACIÓN, Y LA ULTIMA HORA DE ACTUALIZACIÓN

ASI MISMO HABRÁ CASOS QUE NO APLIQUE UNA LLAMADA TELEFÓNICA, Y SE CONTESTE AL PACIENTE, POR LO CUAL EN EL MISMO MODULO DEBE APARECER UN CAMPO PARA LA REDACCIÓN CON CORRECTOR ORTOGRÁFICO PARA ENVIARLE AL PACIENTE LA CONTESTACIÓN, DEBE CONTAR CON EL BOTÓN DE ENVIAR DEBE GUARDAR QUIEN HIZO LA ANOTACIÓN, Y LA ULTIMA HORA DE ACTUALIZACIÓN

ACCIONES APLICADAS Y CIERRE

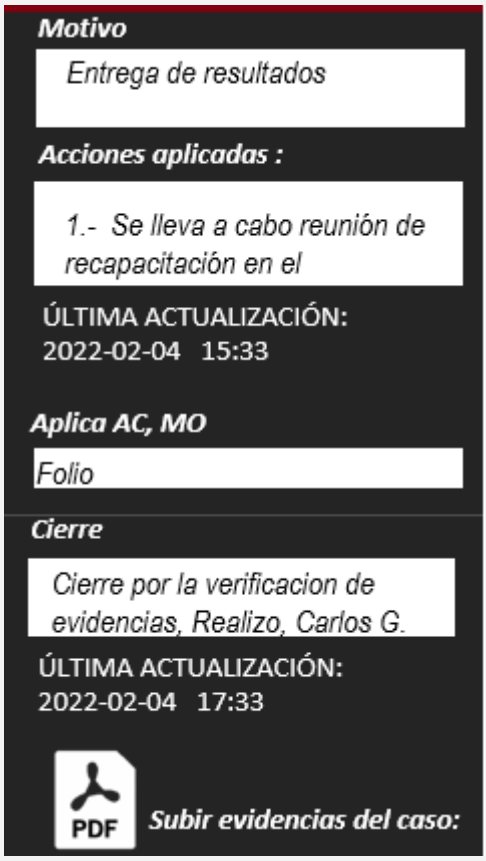
AQUÍ SE REGISTRAN
MOTIVO DE LA QUEJA: DESPUES DE LA INVESTIGACIÓN Y DE LA CONTESTACIÓN EL RESPONSABLE DEBE REGISTRAR EL MOTIVO DE LA QUEJA O DE LA SUGERENCIA, ESTO SERA UN COMBO EN AL FINA LOS COLOCO

ACCIONES APLICADAS, ACA DEBE REGISTRARSE
1.- NÚMERO DE ACTIVIDAD
2.- ACTIVIDAD
3.- RESPONSABLE
4.- FECHA DE IMPLEMENTACION

EN UN INICIO SE PUEDE COLOCAR UN CAMPO DE TEXTO SI LO ANTERIOR COMPLICA LA ADECUACIÓN , Y LA ULTIMA HORA DE ACTUALIZACIÓN

APLICA AC, MO
ES UN CAMPO QUE DEBE REGISTRASE NO APLICA O EL FOLIO DE LA ACCION CORRECTIVA O MANEJO DE OPORTUNIDAD CORRESPONDIENTE

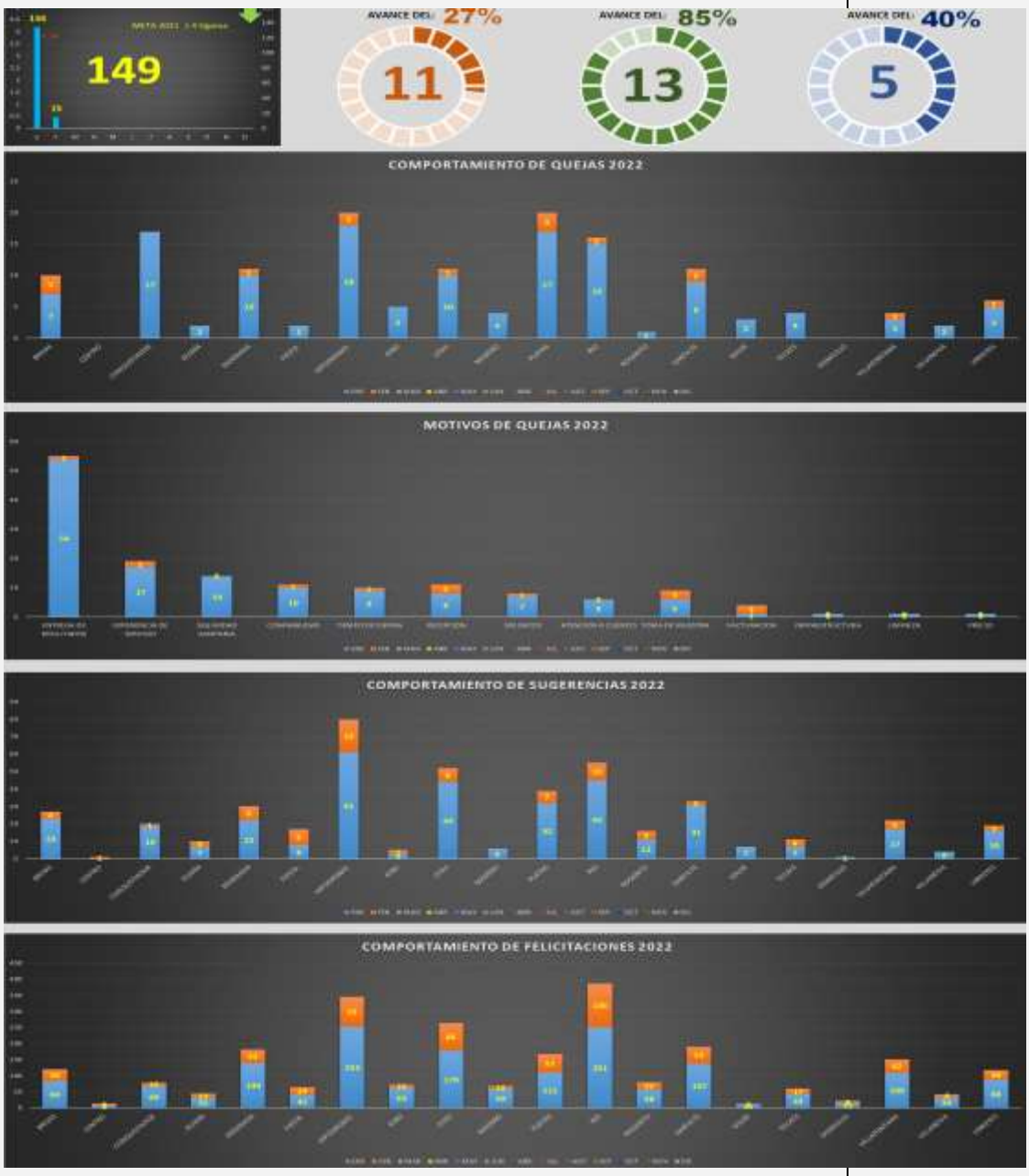
CIERRE: ESTO ES UN CAMPO DE TEXTO DONDE SE REDACTE EL CIERRE Y RESPONSABLE , Y LA ULTIMA HORA DE ACTUALIZACIÓN



INFORMACION PARA LA GENERACION DE REPORTES

NUMERO DE QUEJAS POR SUCURSAL Y POR MES
FRECUENCIA DE MOTIVOS POR SUCURSAL Y POR MES
MUMERO TOTAL DE QUEJAS
QUEJAS ATENDIDAS
QUEJAS CERRADAS

EJEMPLO DE GRAFICAS ACTUALMENTE ELABORADAS



F) CONCLUSIONES DE LA EFICACIA DE LAS ACCIONES TOMADAS

No.	CONCLUSIÓN POR LA CUAL SE CONSIDERA EFECTIVA	RESPONSABLE	FECHA CIERRE