



Proceso de atención de quejas

Queja

La puede presentar cualquier persona, cuando se sienta inconforme con el servicio que se le ha prestado ya sea el trato de los profesionales, el tiempo de atención, el estado de las instalaciones y demás

Solicitud de atención de queja o apelación

Puede ser radicada por los siguientes medios: Telefónicamente, correo electrónico o personalmente por medio del formato Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

Validación y clasificación

Fundemos IPS, una vez por semana verifica las PQRS, e informa del acuse del recibido de la información

Tratamiento

Fundemos IPS, garantiza el tratamiento de las solicitudes de manera objetiva e imparcial, de igual forma garantiza la confidencialidad de la información brindada.

Responsable de la queja

Las quejas son tratadas por la coordinación de calidad

Investigación y decisión

El área responsable debe:
Analizar la información presentada
Verificar si se han presentado iguales
Realizar el análisis.
Tomar la decisión

En caso necesario se contactará al solicitante para ampliación de la información o para acción correctiva tomada

Notificación

Fundemos IPS, notifica al solicitante el trámite de la queja o apelación.

Acciones de mejora y registros

Fundemos IPS, con base en los resultados toma acciones de mejora y las registra teniendo en cuenta lo establecido en el protocolo

Fundemos IPS, archiva los registros, como evidencia de las acciones tomadas.