

SEGUIMIENTO A LAS SUGERENCIAS Y QUEJAS DE PACIENTES Y MÉDICOS.

M.A. LILIA NAVARRETE HERRERA

ISO 15189:2012

4.8 RESOLUCIÓN DE QUEJAS

4.14.3 EVALUACIÓN DE LA
RETROALIMENTACIÓN DE
LOS USUARIOS

BUZÓN DE
SUGERENCIAS O
RECLAMACIONES

¿? ENCUESTAS Ó
SUGERENCIAS

ISO 15189:2012

4.8 RESOLUCIÓN DE QUEJAS

4.14.3 EVALUACIÓN DE LA
RETROALIMENTACIÓN DE
LOS USUARIOS

PROCEDIMIENTO
DOCUMENTADO

REGISTROS
DE LA
EVALUACIÓN

QUEJAS=MEJORA

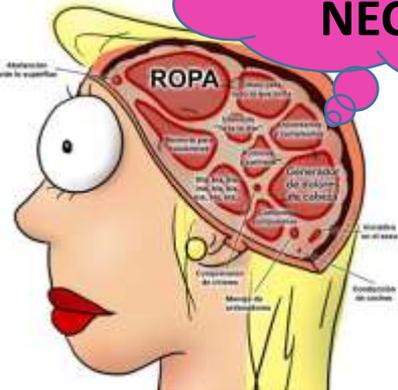
CEGUERA LABORAL



EMOCIONES Y PERCEPCIÓN



ESPECTATIVAS Y NECESIDADES



4.8 RESOLUCIÓN DE QUEJAS

PROCEDIMIENTO
DOCUMENTADO



Recepción
de la queja

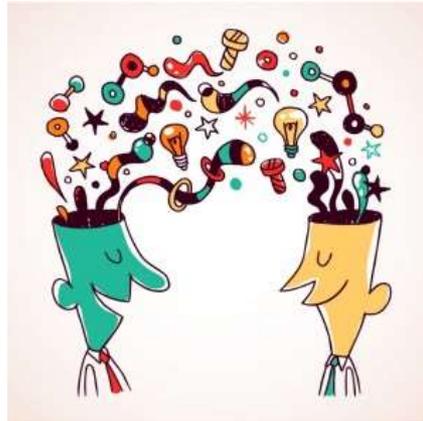
Acción
inmediata
para la
resolución

Investigación
de causas raíz

Acción correctiva
para evitar
recurrencia

4.8 RESOLUCIÓN DE QUEJAS

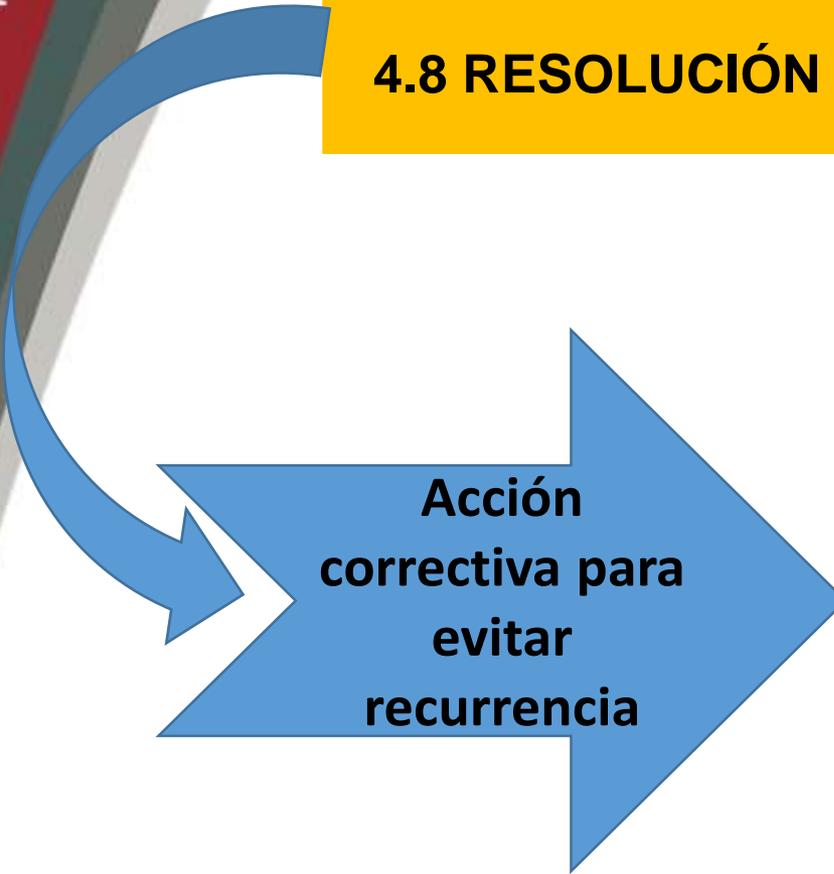
Investigación
de causas raíz



- 5 M'S
- 5 POR QUÉS
- DIAGRAMA DE PESCADO
- POR RIESGOS
- PARETO

"Si no conocemos el error no podremos evitar que se repita, si no conocemos las causas que lo produjeron, no podremos evitar que se sigan produciendo"

4.8 RESOLUCIÓN DE QUEJAS



**Acción
correctiva para
evitar
recurrencia**

- Materiales: reactivos, controles, calibradores.
- Mano de Obra: capacitación o capacitación.
- Medio Ambiente: humedad, Temperatura.
- Maquinaria: equipos, infraestructura
- Métodos: analíticos, operativos o reglamentarios.

4.8 RESOLUCIÓN DE QUEJAS

SEGUIMIENTO

**Acción correctiva
para evitar
recurrencia**



MÉDICOS



INTERNAMENTE

SEGUIMIENTO

PACIENTES

OTROS USUARIOS



4.8 RESOLUCIÓN DE QUEJAS

SEGUIMIENTO

MÉTODO DE SEGUIMIENTO

1. VÍA DE CONTACTO
2. EN QUE LAPSO DE TIEMPO
3. CON QUIEN SE HACE CONTACTO

**EFICACIA DE LAS ACCIONES
TOMADAS**

SI

NO



4.14.3 EVALUACIÓN DE LA RETROALIMENTACIÓN DE LOS USUARIOS

MÉTODO PARA OBTENER LA INFORMACIÓN

Definir:

- FORMATO O FORMULARIO
- SEGMENTO DE USUARIOS
- MUESTRA DE USUARIOS
- PERIODICIDAD O FRECUENCIA
- MEDIO DE CONTACTO
- RESPONSABLES: LEVANTAMIENTO, PROCESAMIENTO, SEGUIMIENTO



4.14.3 EVALUACIÓN DE LA RETROALIMENTACIÓN DE LOS USUARIOS



MÉTODO PARA OBTENER LA INFORMACIÓN

Establecer criterios para:

- CLASIFICAR SU TIPO
- EFECTOS Y CONSECUENCIAS
- SOLUCIONES ADOPTADAS
- PLAZOS PARA RESOLUCIÓN
- PLAZOS PARA EL SEGUIMIENTO
- EVALUACIÓN DE LA EFICACIA
- VALORACIÓN DE LA PROPORCIONALIDAD Y VERACIDAD



4.14.3 EVALUACIÓN DE LA RETROALIMENTACIÓN DE LOS USUARIOS



4.14.3 EVALUACIÓN DE LA RETROALIMENTACIÓN DE LOS USUARIOS



FELICITACIONES



Reconocimiento

OPORTUNIDADES DE MEJORA



Mejora Continua

QUEJAS

4.8 RESOLUCIÓN

Crecimiento del SGC

LA RETROALIMENTACIÓN DE LOS USUARIOS

OPORTUNIDADES DE MEJORA

SUGERENCIAS DEL PERSONAL (4.14.4)



“Contar con datos estadísticos veraces, objetivos y precisos nos permite medir y establecer indicadores de calidad que aporten valor al sistema y ofrecen oportunidades de mejora continua”



Un manejo efectivo de las quejas:

- ***Supera las expectativas del cliente,***
- ***Cambia la mala impresión que le generó el error,***
- ***Nos promueve una segunda oportunidad***
- ***Evita la mala publicidad gratuita o la recomendación negativa***

Y TÚ, ¿Qué prefieres?



**1000
GRACIAS POR SU ATENCIÓN**

administracion@ulace.com