Hospital Santo Tomás
PANAMÁ

RESOLUCIÓN DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Junio, 2021

HOJA DE CONTROL DOCUMENTAL

RESPONSABLES		FIRMA
Preparado por	Lic. Almilcar Chavarría	
	Licda. Estefani Alcedo	
	Lic. Juan Carlos Navarro	
Revisado por	Licda. Ottma Ibarguen	
Aprobado por	Licda. Jovanna Borace	

DISTRIBUCIÓN: LABORATORIO CLÍNICO

REVISIÓN	FECHA	CONTROL DE CAMBIOS DE LA REVISIÓN	RESPONSABLE
0	8/3/21	Redacción del documento	Lic. Almilcar Chavarría Licda. Estefani Alcedo Lic. Juan C. Navarro
1	10/6/21	Aprobación del Documento	Licda. Jovanna Borace
2	11/04/23	Modificación de los puntos 7.1 y 7.3	Lic. Almilcar Chavarría Lic. Carlos Franceschi
3	7/4/25	Modificación de los puntos 7.1 y 7.4	Lic. Fátima Santamaría Lic. Carlos Franceschi
4	28/7/25	Modificación de los puntos 1, 4, 7.1, 7.3, 7.4. Se incluyen el puntos 7.5 y 7.6	Lic. José Carreiro Lic. Ariel Vasquez

ÍNDICE

1. OBJETIVO ____ 4
2. ALCANCE ____ 4
3. RESPONSABILIDADES ____ 4
4. DEFINICIONES ____ 5
5. CONDICIONES GENERALES ____ 6
6. MARCO LEGAL ____ 6
7. CONTENIDO ____ 6
7.1 RECEPCIÓN DE RECLAMOS O SUGERENCIAS ____ 6
7.2 NOTIFICACIÓN DEL RECLAMO O SUGERENCIA ____ 6
7.3 CODIFICACIÓN DEL RECLAMO O SUGERENCIA ____ 6
7.4 RECLAMOS ____ 7
7.5 SUGERENCIAS ____ 8
7.4 RESPUESTA FINAL ____ 8
8. BIBLIOGRAFÍA ____ 8
9. ANEXOS ____ 8

1. OBJETIVOS

- Implementar un sistema de resolución de reclamos o sugerencias para brindar la asesoría necesaria a nuestros pacientes y usuarios, así como también al personal del Laboratorio Clínico.
- Capacitar al personal sobre el procedimiento de resolución de reclamos o sugerencias.

2. ALCANCE

Este documento está dirigido al proceso de recepción y tratamiento de reclamos o sugerencias relacionadas a todo el Servicio de Laboratorio Clínico.

3. RESPONSABLES

3.1 Personal de laboratorio en general:

- Conocer los procedimientos a seguir al momento de recibir reclamos o sugerencias
- Brindar información sobre el proceso de al reclamante, registrar los reclamos o sugerencias e informarla al coordinador del turno.
- Conocer sus funciones, responsabilidades y su autoridad con respecto a los reclamos o sugerencias.
- Informar a la Jefatura de Laboratorio sobre aquellos reclamos o sugerencias que tienen un alto impacto para el Servicio de Laboratorio Clínico.

3.2 Comité de mejora del desempeño (CMD):

- Es el encargado de dar seguimiento a los reclamos o sugerencias desde su recepción hasta la resolución y también brindar información sobre su estado, cuando el reclamante así lo requiera.
- Capacitar y mantener actualizado al personal del laboratorio clínico en el proceso de reclamos o sugerencias.
- Investigar de forma objetiva todas las circunstancias e información pertinente al reclamo o sugerencia.
- Asegurarse de que el proceso de tratamiento de los reclamos o sugerencias se han planificado, diseñado, implementado y mantenido de forma eficiente
- Informar a la jefatura sobre el proceso de tratamiento de reclamos o sugerencias, con recomendaciones para la mejora;

3.3 Jefatura de laboratorio (JL):

- Ofrecer una respuesta al reclamante sobre los resultados de la investigación
- Proporcionar los medios adecuados para facilitar el proceso de reclamos o sugerencias a los usuarios.
- Asegurar planes de mejora continua en las áreas donde se produzcan reclamos o sugerencias de forma frecuente.

Implementar el procedimiento para el tratamiento de los reclamos o sugerencias, la cual debe estar disponible para el personal y usuarios del servicio

4. DEFINICIONES

- **Reclamante**: Cualquier persona, organización o representante que presente un reclamo.
- **Reclamo**: Expresión de insatisfacción contra cualquier proceso dentro del Servicio de Laboratorio Clínico
- **Sugerencia**: idea que se indica o se propone con la finalidad de mejorar algún proceso en el servicio de Laboratorio Clínico.
- **Usuario:** Persona que solicita algún servicio en el Laboratorio Clínico.
- **Personal de Laboratorio en General (PLG):** Incluye a todos los Tecnólogos Médicos, Asistentes de Laboratorio, Auxiliares, Secretarias y Mensajeros que laboren en el Servicio de Laboratorio Clínico.
- **Reclamos de impacto mínimo**: Implican aquellas situaciones producidas por fallas en la atención al usuario, o cualquiera situación de inconformidad que no cause ningún efecto adverso.
- **Reclamos de impacto medio**: Implica aquellas situaciones producidas por fallas en el proceso de transporte y manejo de muestras y aquellas fallas que causen efectos reversibles en la salud, o tratamiento médico menor
- **Reclamos de impacto alto**: Aquellas situaciones que produzcan fatalidad o efectos irreversibles.
- **Áreas de mayor prioridad**: Son aquellas en donde se concentra la mayor cantidad de situaciones o que generen situaciones de alto impacto; estas áreas son determinadas mediante auditoria.

5. ASPECTOS GENERALES

El manejo eficiente de los reclamos o sugerencias, forma parte fundamental en los procesos de mejora continua de toda institución, este debe estar redactado de forma sencilla y estar accesible a todo el personal y a los usuarios del Servicio de Laboratorio Clínico. Siguiendo los lineamientos de la norma ISO 10002:2004 todos los procesos detallados deben ser llevados de forma objetiva, confidencial e imparcial para poder brindar una respuesta oportuna a fin de aumentar la satisfacción de los usuarios del Servicio de Laboratorio Clínico.

Este manual no es aplicable para la resolución de litigios fuera de la organización ni para la solución de conflictos laborales.

6. MARCO LEGAL

- **Ley 38 del 31 de julio de 2000:** QUE APRUEBA EL ESTATUTO ORGÁNICO DE LA PROCURADURIA DE LA ADMINISTRACION, REGULA EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO GENERAL Y DICTA DISPOSICIONES ESPECIALES.

7. CONTENIDO

7.1 Recepción de Reclamos o Sugerencias

Los reclamos o sugerencias pueden ser presentadas por vía escrita, verbal, telefónica, correo electrónico del laboratorio *(laboratorio@hst.gob.pa),* o a través del formulario *"LAB-G3-F006 Registro de reclamos o sugerencias del Laboratorio Clínico"* (Formulario de Google forms).

Cuando los reclamos o sugerencias sean verbales o por vía telefónica deberán ser registradas en el formulario ***HST-LAB-G3-F006*** por el personal que la recibe.

7.2 Notificación del reclamo o sugerencia

Una vez recibida el reclamos o sugerencias, ésta debe ser notificada al CMD.

7.3 Codificación del Reclamo o sugerencia

Para **e**l manejo e investigación de **reclamos o sugerencias** se hará uso del Formulario de Seguimiento de **reclamos o sugerencias (HST-LAB-G3-F007)**

Debe dar una codificación al **reclamos o sugerencias**, la cual consistirá en:

- Colocar la letra **R** o **S** para distinguir entre reclamo y sugerencia,
- Asignar el año en curso,
- Colocar una numeración secuencial independiente para los reclamos y sugerencias que inicie desde 01.

Por ejemplo:

R	2	0	2	1	0	1
Reclamo	Año en curso				Número de reclamo	

7.4 Reclamos

Para reclamos se deben seguir los siguientes pasos:

- En un periodo no mayor a 5 días hábiles, se debe notificar por vía telefónica, verbal, escrita o email; que el **reclamo** ha sido recibido y, de ser necesario, solicitar cualquier información adicional que sea relevante para la investigación.
- Presentar a la Jefatura de Laboratorio el reclamo. La jefatura de Laboratorio debe designar el personal encargado del seguimiento.
- Llenar el formulario *Seguimiento de reclamos o sugerencias (HST-LAB-G3-F007)*
- Realizar una evaluación inicial del **reclamo** para determinar su severidad, implicaciones de seguridad y definir la complejidad o impacto del reclamo, clasificándolo de la siguiente forma:
    - **Reclamo de impacto mínimo**
    - **Reclamo de impacto medio**
    - **Reclamo de impacto alto**
- Verificación de los hechos que sustentan el reclamo, investigando de forma objetiva las circunstancias e información pertinentes.
- Presentar a la Jefatura del Laboratorio, la investigación realizada.
- Las acciones deben ser registradas en el formulario *Seguimiento de reclamos o sugerencias (HST-LAB-G3-F007)* y deben ser aprobadas por la Dirección del Laboratorio.

Si a consecuencia del reclamo surgen oportunidades de mejora, se deben incluir en el formulario *HST-LAB-G3-F009* Gestión de oportunidades de mejora.

7.5 Sugerencias

Para sugerencias se deben seguir los siguientes pasos:

- En un periodo no mayor a 5 días hábiles, se debe notificar por vía telefónica, verbal, escrita o email; que la **sugerencia** ha sido recibida y solicitar cualquier información que sea relevante.
- Las sugerencias serán presentadas a la dirección en la siguiente Revisión por la Dirección.
- Las acciones deben ser registradas en el formulario *Seguimiento de reclamos o sugerencias (HST-LAB-G3-F007)* y deben ser aprobadas por la Dirección del Laboratorio.

Si a consecuencia de la sugerencia surgen oportunidades de mejora, se deben incluir en el formulario *HST-LAB-G3-F009* Gestión de oportunidades de mejora.

7.6 Respuesta final

Las respuestas a los **reclamos** se deberán dar en un plazo no mayor de 30 días de su presentación. Se debe ofrecer una respuesta al usuario la cual deberá explicar lo sucedido, mostrar el resultado de la investigación y en el caso de ser necesario brindar soluciones, información o disculpas.

8. BIBLIOGRAFÍA

International Organization for Standardization. (2004). ISO 10002. *GESTIÓN DE LA CALIDAD. SATISFACCIÓN DEL CLIENTE. DIRECTRICES PARA EL TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS EN LAS ORGANIZACIONES.*

Ley 38 de 2000. (31 de Julio de 2000). Gaceta Oficial N°24109. *QUE APRUEBA EL ESTATUTO ORGANICO DE LA PROCURADURIA RE LA ARMINISTRACION,REGULA EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO EN GENERAL Y DICTA DISPOSICIONES GENERALES*. Panamá, República de Panamá.

9. ANEXOS

No aplica para este documento.