

El Uso de los Buzones de PQRSDf en el Hospital San Juan Bautista: Una Herramienta para la Mejora Continua

El **Hospital San Juan Bautista** está comprometido con la mejora continua de sus servicios, y uno de los mecanismos clave para garantizar esta evolución constante es la Participación Ciudadana. Para lograrlo, el hospital tiene a disposición de los usuarios 11 buzones de **PQRSDf** (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitación), ubicados estratégicamente en sus instalaciones. Estos buzones son una vía fundamental para que los pacientes y sus familias puedan expresar sus inquietudes, necesidades y opiniones respecto a los servicios de salud ofrecidos.

Buzón de PQRSDf

Mecanismo de participación que permite al ciudadano manifestar su percepción frente al servicio prestado por las dependencias a través de peticiones, quejas, reclamos sugerencias, denuncias y felicitaciones.

VIGILADO Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10
P.O. Box 2460 - 077
www.hospital-sanjuanbaulista.gov.co

¿Qué es el formato PQRSDf?

El formato PQRSDf es un sistema estructurado que permite canalizar las comunicaciones de los usuarios en seis categorías diferentes, cada una con un propósito específico:

Conoce el Formato de Solicitud PQRSDf

Es esencial que los usuarios completen todos los campos del formulario para asegurar respuestas y trámites efectivos. Este compromiso facilita una comunicación transparente y mejora la calidad de nuestros servicios.

VIGILADO Supersalud

Chaparral Tolima, calle 11 carreras 9 y 10
P.O. Box 2460 - 077
www.hospital-sanjuanbaulista.gov.co

1. Peticiones: Solicitudes formales de información o servicio que los usuarios hacen al hospital. Estas pueden ser sobre el estado de un proceso, disponibilidad de citas, información sobre tratamientos, entre otras.

2. Quejas: Son manifestaciones de inconformidad relacionadas con los servicios recibidos. Las quejas permiten identificar fallos en la atención que requieren corrección.

3. Reclamos: A diferencia de las quejas, los reclamos están asociados a la insatisfacción con la calidad del servicio prestado. Los usuarios pueden reclamar cuando consideran que sus derechos como pacientes han sido vulnerados.

4. Sugerencias: Son propuestas que los usuarios hacen para mejorar los servicios del hospital. Las sugerencias son valiosas para identificar áreas de oportunidad y aplicar innovaciones en la atención y los procesos internos.

5. Denuncias: Comunicaciones donde se reporta algún tipo de irregularidad o situación que afecte la integridad de los servicios, la transparencia o el trato adecuado de los usuarios.

6. Felicitaciones: Son expresiones de reconocimiento hacia el hospital, el personal médico o administrativo, que destacan la buena atención o un servicio de calidad. Las felicitaciones también sirven como retroalimentación positiva, motivando al personal a mantener altos estándares.

¿Cómo funciona el proceso de apertura y gestión de los buzones?

Los buzones PQRSDf se abren al inicio de cada semana, bajo la supervisión del equipo del **Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)**, en compañía de miembros de la **Asociación de Usuarios del Hospital San Juan Bautista**. Esta medida garantiza que el proceso sea transparente y participativo, asegurando que todas las comunicaciones depositadas en los buzones sean revisadas de manera ordenada y rigurosa.



Una vez abiertas las comunicaciones, el equipo encargado realiza la clasificación de cada solicitud, de acuerdo con su naturaleza (petición, queja, reclamo, etc.), y procede a darles el tratamiento correspondiente. Esto incluye:

La asignación de responsables dentro del hospital para resolver o dar respuesta a la solicitud.



El seguimiento de los tiempos de respuesta, garantizando que las inquietudes de los usuarios sean atendidas en los plazos establecidos por la normatividad vigente.

Importancia de diligenciar correctamente el formato PQRSDF



Para asegurar que la solicitud ciudadana sea atendida de manera rápida y efectiva, es vital que los usuarios diligencien correctamente y completamente el formato PQRSDf. Cada campo debe ser llenado con la mayor precisión posible, asegurándose de incluir la siguiente información:

Datos de contacto: Es fundamental proporcionar un número de teléfono o correo electrónico válido para recibir la respuesta.

Descripción clara y detallada: Al explicar el motivo de la solicitud, queja, reclamo o sugerencia, se debe ser lo más específico posible. Esto facilita la identificación del problema y permite una solución más rápida y efectiva.

Evidencia (cuando sea aplicable): En casos de queja o reclamo, es útil incluir detalles o pruebas que respalden la solicitud, como fechas, nombres de profesionales de salud involucrados, o cualquier otro dato relevante.

Al diligenciar el formato correctamente, los usuarios permiten que el hospital ofrezca una respuesta concisa, concreta y clara, adecuada a la naturaleza de la solicitud, y que esta sea tratada con la seriedad y el compromiso que amerita.

La importancia de utilizar los buzones PQRSDf



Los 11 buzones de PQRSDf del Hospital San Juan Bautista son una herramienta crucial para el mejoramiento continuo de los servicios de salud. La retroalimentación directa de los usuarios no solo permite corregir problemas y mejorar procesos, sino que también fomenta una cultura de transparencia y participación en la que los ciudadanos tienen un rol activo en la construcción de un sistema de salud más eficiente y equitativo.

Beneficios de participar a través de los buzones **PQRSDF**:

1. Mejora continua: Cada queja, sugerencia o reclamo ayuda a identificar áreas de mejora en la atención y los procesos administrativos del hospital.

2. Fortalecimiento del control social: La participación activa de los usuarios a través de los buzones fomenta el control ciudadano sobre la gestión del hospital, promoviendo la rendición de cuentas y la transparencia.

3. Atención personalizada: Al utilizar los buzones, los usuarios aseguran que sus inquietudes sean tratadas de manera directa y específica, con respuestas adecuadas a cada caso.

Conclusión

El uso de los buzones de PQRSDF en el Hospital San Juan Bautista no es solo un mecanismo de participación ciudadana, sino una herramienta para garantizar la calidad y transparencia en los servicios de salud. Es responsabilidad de todos los usuarios utilizar estos medios para expresar sus inquietudes, sugerencias y reconocimientos, contribuyendo así a la mejora continua del hospital.

Al diligenciar correctamente los formularios, cada ciudadano tiene la oportunidad de recibir una respuesta adecuada a sus necesidades y de influir de manera directa en la evolución y perfeccionamiento de los servicios de salud que tanto impactan su vida y la de su comunidad.