	Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud Instructivo para la resolución de quejas	GCR-IGC-03
		Version: 01
		Vigencia: 13-2-2017

1. Descripción de una queja

Se describe como queja a una expresión de insatisfacción hecha a una organización con respecto a sus servicios o productos. Las quejas, llamados de atención, sugerencias, pueden ser presentadas de forma oral o escrita; vía correo electrónico, a través de la página web (gorgas.gob.pa) o en las instalaciones del ICGES, donde se cuenta con un buzón de sugerencia, con un formato de registro de quejas para quejas verbales, para que el paciente o cliente pueda emitir su opinión. Casos que pueden generar quejas o reclamos:

- 1.1 Retraso en los tiempos de entrega de resultados
- 1.2 Retraso en la atención de pacientes o clientes
- 1.3 La no realización de una prueba
- 1.4 Conducta inadecuada al atender un cliente
- 1.5 Falta de asesoramiento a los pacientes clientes

2. Recepción de quejas

Las quejas recibidas en el LCRSP pueden estar relacionadas con las actividades desarrolladas, con la conducta de los colaboradores, o con cualquier acción que no sea coherente con la misión o visión del laboratorio.

Las quejas recibidas se podrán presentar a través de los siguientes formatos:

- 2.1 por correo electrónico (Página web).
- 2.2 De manera verbal (vía telefónica o personalmente)
- 2.3 De manera escrita (carta, nota, buzón de sugerencias)

Las personas que presenten una queja o reclamación, deberán identificarse indicando su nombre y apellido y un número de teléfono o correo electrónico.


3. Resolución de quejas

3.1. De manera verbal

El personal que reciba una queja de manera verbal debe:

- 3.1.1. Solicitar al reclamante los siguientes datos: Nombre y Apellido, Correo electrónico o Teléfono y a que Institución pertenece (cuando aplique).
- 3.1.2. Completar el formulario para el registro de quejas Formulario para el registro de quejas y reclamaciones verbales SGC-PRO-09-F4 con toda la información allí solicitada.
- 3.1.3. Comunicar de manera inmediata a la Unidad de Gestión de Calidad que se recibió una queja verbal.
- 3.1.4. La Unidad de Gestión de Calidad iniciará el proceso de resolución de quejas y evaluará si la queja amerita ser trabajada como una no conformidad. De ser así utilizará el formulario de no conformidades y notificará al reclamante del inicio del proceso de resolución de quejas.

	Elaborado por	Revisión	Aprobación
Nombre	Licda. Karina Solís	Licda. Marlenys Fernández	Mgtr. Gloríela de Villarreal
Puesto	Unidad de Gestión de Calidad	Jefa de la Unidad de Gestión de Calidad	Directora del LCRSP

	Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud	GCR-IGC-03
		Version: 01
		Vigencia:13-2-2017

Instructivo para la resolución de quejas

3.1.5. En el caso de que no amerite ser tratada como una no conformidad, se mantendrá en el formulario de registro de quejas y se notificará al reclamante del inicio del proceso de resolución de quejas.

3.2. Por correo electrónico

El personal que reciba una queja por correo electrónico debe:

3.2.1. Reenviar el correo electrónico de manera inmediata a la Unidad de Gestión de Calidad a los siguientes correos gestiondecualidad@gorgas.gob.pa mfernandez@gorgas.gob.pa

3.2.2. La Unidad de Gestión de Calidad procederá igual que en los puntos 3.1.4 y 3.1.5.

3.3. Comunicación escrita

El personal que reciba una queja de manera escrita debe:

3.3.1. Entregar la queja escrita de manera inmediata a la Dirección del LCRSP y una copia a la Unidad de Gestión de Calidad.

3.3.2. La Unidad de Gestión de Calidad procederá igual que en los puntos 3.1.4 y 3.1.5.

4. Seguimiento de la resolución de quejas

La Unidad de Gestión de Calidad dará seguimiento al Departamento, Sección o Área responsable de la resolución de la queja, para garantizar la respuesta al cliente reclamante.

5. Divulgación a los usuarios

El laboratorio informa a sus usuarios de la existencia de este instructivo de quejas, colocándolo de manera accesible en la página web del Instituto Gorgas <http://www.gorgas.gob.pa>, en la intranet del LCRSP y enviándolo a los correos electrónicos de las Redes de laboratorios.

6. Diagrama de flujo para la resolución de quejas



Instructivo para la resolución de quejas

