	Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud Instructivo para la Resolución de Quejas	GCR-IGC-03
		Versión: 02
		Vigencia: 13-02-2017

Objetivo: Establecer el flujo correcto para el manejo y resolución de las quejas recibidas en el ICGES por parte de nuestros clientes externos.

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. Estas pueden presentarse en forma de quejas, llamados de atención, inconformidades. Las quejas recibidas en el Instituto, 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 Instituto.

2. Recepción de quejas

Las quejas recibidas pueden ser presentadas de forma: oral (comunicándose con alguno de los colaboradores del ICGES); o escrita, (vía correo electrónico, nota, carta, a través de la página web (gorgas.gob.pa) o en el buzón de sugerencias que se encuentra en las instalaciones del ICGES).

Algunos casos que pueden generar quejas o reclamos:

- 2.1 Retraso en los tiempos de entrega de resultados.
- 2.2 Retraso en la atención de pacientes o clientes.
- 2.3 La no realización de una prueba.
- 2.4 Errores en los informes emitidos.
- 2.5 Conducta inadecuada al atender un cliente.
- 2.6 Falta de asesoramiento a los pacientes o clientes.

3. Resolución de quejas


Una vez el personal reciba una queja, lo debe comunicar de manera inmediata a la Unidad de Gestión de Calidad:

3.1 Por vía oral

El personal que reciba una queja vía oral debe:

Registrar la queja en el formulario de quejas y reclamaciones verbales **SGC-PRO-09-F4** con toda la información allí solicitada y enviar correo electrónico a la Unidad de Gestión de Calidad (gestiondecualidad@gorgas.gob.pa) notificando que se ha recibido una queja e incluir una breve descripción de esta o comunicar por vía telefónica a la Unidad de Gestión de Calidad, notificando la queja.

	Elaborado por	Revisión	Aprobación
Nombre	Licda. Annie G. Díaz	Licda. Marlenys Fernández	Dr. Juan Miguel Pascale
Puesto	Unidad de Gestión de Calidad	Jefa de la Unidad de Gestión de Calidad	Director Encargado del LCRSP

	<p style="text-align: center;">Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud</p>	GCR-IGC-03
		<p style="text-align: center;">Instructivo para la Resolución de Quejas</p>

3.2 Por correo electrónico

El personal que reciba una queja por correo electrónico debe:

Reenviar el correo electrónico de manera inmediata a la Unidad de Gestión de Calidad al siguiente correo: gestiondecalidad@gorgas.gob.pa y a su jefe inmediato.

3.3 Comunicación escrita

El personal que reciba una queja de manera escrita debe:

Entregar de manera inmediata, una copia de la queja escrita a la Unidad de Gestión de Calidad y al jefe inmediato.

El buzón de sugerencias del Instituto es revisado mensualmente por la Unidad de Gestión de Calidad, para detectar quejas.

La Unidad de Gestión de Calidad iniciará el proceso de resolución de quejas, junto con el personal involucrado en la queja y evaluará si la misma amerita ser trabajada como una no conformidad. De ser así, utilizará el formulario de no conformidades **SGC-PRO-04-F1** y se notificará al reclamante del inicio del proceso de resolución de quejas.

En el caso de que no amerite ser tratada como una no conformidad, se mantendrá en el formulario de registro de quejas y se procederá a tomar acciones para su resolución. Una vez concluida las acciones y evaluadas por la Unidad de Gestión de Calidad, se procederá a establecer la queja como resuelta.

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, su investigación y acción tomada para el cierre de la queja.

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 www.gorgas.gob.pa.



Instituto Conmemorativo Gorgas de Estudios de la Salud

Instructivo para la Resolución de Quejas

GCR-IGC-03

Versión: 02

Vigencia:
13-02-2017

6. Diagrama de flujo para la resolución de quejas

