

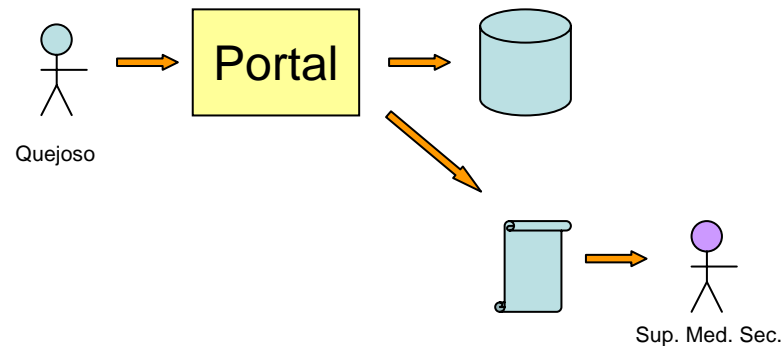
Nuevo esquema de captación de
Quejas, Comentarios o Sugerencias
a través del

Portal de Tránsito de Pacientes del
Servicio Médico Subrogado

Mar/2006

1.

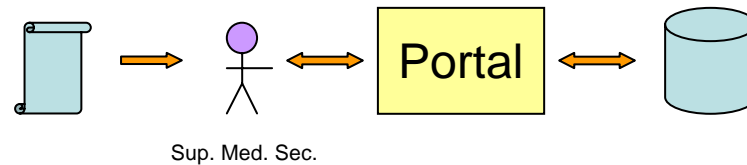
El usuario (Derechohabiente, Médico subrogado o Farmacia) envía su Queja, Comentario o Sugerencia a través del Portal.



- a) La Queja se registra en la base de datos del sistema
- b) En forma automática se envía un mail al Supervisor Médico Sectorial que corresponda de acuerdo con la localidad en la que se origina la queja
- c) Al usuario se le informa el **Número** con que fue registrada la queja y se le proporciona una **Contraseña** para referencia y consulta posterior.

2.

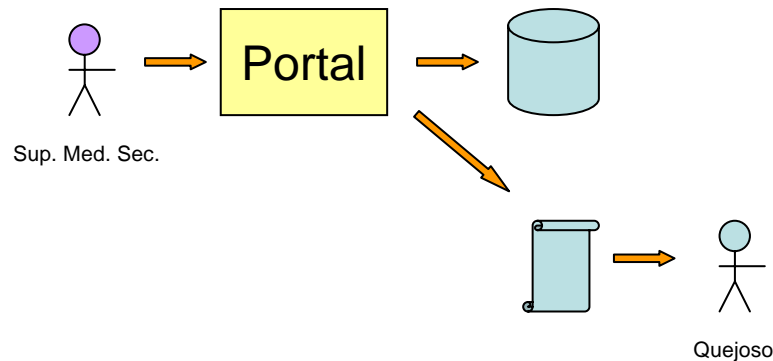
El Supervisor Médico Sectorial recibe el mail y, a través del Portal, puede ver detalles de la Queja.



a) El Supervisor Médico Sectorial da atención a la Queja.

3.

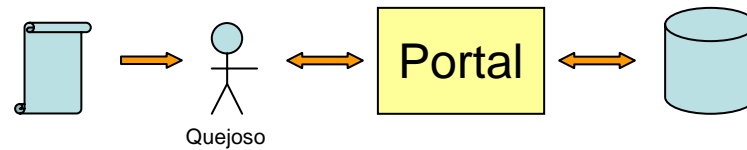
Se registra el Resultado de la atención a la Queja.



- a) El Supervisor Médico Sectorial registra a través del Portal el Resultado o respuesta a la Queja del usuario.
- b) El Supervisor Médico Sectorial deberá notificar telefónicamente al usuario la respuesta que se dio a su Queja e invitarlo a ver el resultado por medio del Portal.
- c) En forma automática, si el usuario proporcionó una dirección de correo electrónico, se le envía un mail informando que puede ver en el Portal el resultado de atención a su Queja, recordándole el Número y Contraseña de su Queja.

4.

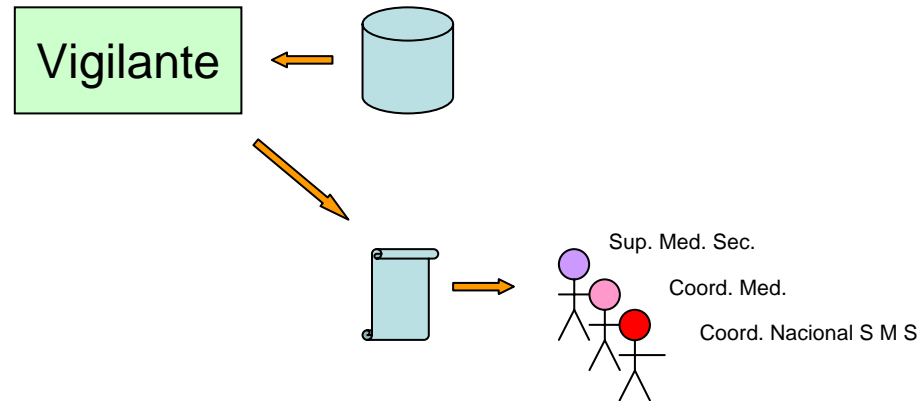
Ver resultados y calificar atención a la Queja.



- a) El usuario recibe llamada telefónica y/o un mail que le informa que ya hay respuesta a su Queja.
- b) A través del Portal, usando el **Número** y **Contraseña** que se le proporcionaron, puede ver la respuesta a su Queja y **calificar** la atención que se le dio (Excelente, bueno, regular, malo, pésimo).

5.

Vigilancia automática.



- a) Adicionalmente, en forma automática, un proceso corre diariamente (2 veces al día, 9:00 hrs. y 14:00 hrs.) y revisa la base de datos.
- b) Si encuentra Quejas a las que no se haya dado atención en más de **3** días envía un mail al Supervisor Médico Sectorial que la debe atender, al Supervisor Médico de Zona y al Coordinador Médico de Zona de los que depende.
- c) Si encuentra Quejas a las que no se haya dado atención en más de **5** días envía un mail al Supervisor Médico Sectorial que la debe atender, al Supervisor Médico de Zona, al Coordinador Médico de Zona de los que depende, y al Coordinador Nacional del Servicio Médico Subrogado.