

SISTEMA PQRS EN CLÍNICA EMCOSALUD

Jakelyne Charry Castro
Coordinadora ATUS Clínica Emcosalud

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros grupos de interés para que tengamos la oportunidad de fortalecer nuestro servicio y seguir en el camino hacia la excelencia operativa.

Todo usuario tiene derecho a presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, tal como lo señala la Constitución Política de Colombia, el Código Contencioso Administrativo y la Circular Única de la superintendencia de Industria y Comercio, para lo cual debe tener en cuenta los siguientes conceptos:

SUGERENCIA: Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

PETICIÓN: Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

QUEJA: Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.

RECLAMO: Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.

Las PQRS se pueden presentar así:

Vía telefónica a través de la línea
018000968712.

Diligenciar el formato y depositarlas en los
buzones ubicados en nuestras instalaciones.



Personalmente radicarlas en la Coordinación
Atención al Usuario (Segundo Piso Clínica
Emcosalud) y/o a través de nuestra recepción.

PROGRAMACIÓN DE CITAS DE IMAGENOLOGIA (ECOGRAFIAS-RX-TAC) O CANCELACIÓN DE CITAS EN CLÍNICA EMCOSALUD

TELFÓNICAS
CALL CENTER
8 632041

PRESENCIALES
Calle 5 6-73 (Recepción Primer Piso)
Presentando la orden médica y el documento de identidad

HORARIO DE ATENCIÓN
Lunes a Viernes
8:00 a.m. a 12:00 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

CONTROLES POS QUIRÚRGICOS

Martes
10:00 a.m. a 12:00 m

EXCEPTO CON LOS ESPECIALISTAS RASHID GORRON MALOOF (CIRUJANO PLASTICO),
DALLAN HELLER HERNÁNDEZ (ORTOPEDISTA) y JEFFERSON PERDOMO CÓRDOBA
(ORTOPEDISTA) FAVOR ACUDIR A LA SEDE QUIRINAL CRA 5 A 18-13 CITAS UT TOLIHUILA



**Nueva línea telefónica
Clínica Emcosalud
8632041**

Usuario A través de este número también