



Radiólogos
del Parque

MANEJO DE LAS

PQRS

*Ten en cuenta las siguientes
recomendaciones al presentar tus
PQRS*

CANALES DE ATENCIÓN para tus PQRS



Oficina alianza de usuarios:

Cra. 34 # 46-46 Piso 2 Cabecera del Llano, Bucaramanga



Buzón de sugerencias:

Ubicado en la sala de espera del piso 2



página web:

www.radiologosdelparque.com



whatsapp institucional:

+57 317 367 3837



Canal telefónico:

(607) 6434208



Correo institucional:

siau@radiologosdelparque.com



CLASIFICACIÓN DEL RIESGO DE LOS RECLAMOS

Reclamo de riesgo simple: Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.



Tiempo máximo de respuesta: 72 horas.

Reclamo de riesgo priorizado: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.



Tiempo máximo de respuesta: 48 horas.

Reclamo de riesgo vital: Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.



Tiempo máximo de respuesta: 24 horas.

¿QUÉ ES UNA QUEJA?

Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.



Tiempo máximo de respuesta de 15 días.





¿QUE OTRO TIPO DE COMUNICACIONES PUEDES HACER COMO USUARIO?

Felicitaciones: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Peticiones: Es una solicitud a una entidad para obtener información o documentos, ya sea por interés general o particular.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.



Radiólogos
del Parque

No olvides estas indicaciones
en tus eventuales **PQRS**.

En **RADIÓLOGOS DEL
PARQUE IPS SAS** buscamos
mejorar continuamente para
brindarte el mejor servicio.

Porque tu vida
nos importa.