

Riesgo público: ¿Qué hacer ante la agresión de un usuario o cliente?

Si un usuario o cliente agrede verbal o físicamente, con o sin justa causa, a uno de nuestros colaboradores o prestadores; si nuestras instalaciones son agredidas o se presenta un soborno o una extorsión, reporta inmediatamente este caso adverso siguiendo estos tres pasos:

Registro

Si eres el colaborador, prestador o aliado que sufrió la agresión, informa tu caso en el portal web de cada negocio y busca en el menú la sección de atención al cliente, contáctenos o escríbenos.

EPS | IPS | Ayudas Diagnósticas: www.epssura.com

ARL | CGR: www.arlsura.com

Voluntarios: www.segurossura.com.co

Escribe tu comentario en el formulario, si este te pide clasificar tu observación, hazlo así:

- Asóciala a una Petición
- En la causa del comentario, relacionala con una Inadecuada atención del cliente

Si tienes dudas apóyate en las Líneas de Atención que aparecen en la parte de abajo de cada sitio web.

Responsable

Para que SURA gestione adecuadamente el caso adverso, es fundamental que el colaborador, prestador o aliado reporte oportunamente el suceso. El registro del evento también puede ser realizado por una persona del equipo como líder o testigo.

Detalle del evento

Para que el caso adverso quede bien reportado, te debes asegurar de documentar correctamente todo el episodio:

- Fecha y hora
- Lugar de ocurrencia (ciudad y municipio)
- Sede (IPS propia o adscrita, sucursal SURA, domicilio del servicio asistencial, conductor elegido, operarios de grúas, asesor de ventas, auxiliares de toma de muestras a domicilio, entre otros)
- Identificación del afectado (tipo y número de documento)
- Nombres completos
- Números telefónicos
- Correo electrónico
- Identificación de la persona que genera la afectación (tipo y número de documento si se tiene).
- Nombres completos
- Es cliente o no cliente, acompañante, familiar, entre otros
- ¿Es una persona reincidente por inadecuada actitud?
- Tipo de agresión: ¿verbal, física, amenaza, hubo daños a bien ajeno? ¿Existen grabaciones u otro material probatorio?, ¿Cuáles?
- ¿Hubo presencia de testigos? ¿Están dispuestos a dar información sobre lo sucedido?
- ¿Hubo alguna situación en el servicio que pudo causar la inadecuada actitud del cliente?
- Relata con el mayor detalle los hechos, las palabras y la afectación emocional, física o moral que ha causada la situación.
- Datos completos de quien diligencia el reporte (tipo y número de documento, nombres completos, cargo, teléfonos, correo electrónico)