

Título:

RESPUESTA AL CLIENTE

Fecha:
07-NOV-2023

Factura:

Clave de Queja:
GAN/Q2023/026C2

Nombre de la Empresa o Institución:
MEDPOL S.A DE C.V
(HOSPITAL SAN ANGEL INN SUR S.A de C.V).

Responsable de la Empresa o Institución:
A quien corresponda
HOSPITAL SAN ANGEL INN SUR S.A de C.V

Domicilio de la Empresa o Institución:
AV. México 2, Progreso, Álvaro Obregón, 01080,
Ciudad de México.

Teléfono:
55505050 ext 410

Descripción de Queja Recibida:

Durante el procedimiento de limpieza de catéter venoso central, las toallitas (5 piezas) de alcohol se encontraron completamente secas.

Acciones Inmediatas Establecidas en atención a su Queja:

Fechas de cumplimiento:

Recolección y Reposición de las toallitas reportadas por el cliente.

NOV-2023

Revisión del reporte de esterilización con el proveedor de MAYCOSA.

NOV-2023

Notificación al proveedor del acontecimiento recibido al proveedor de Esterilización.

NOV-2023

Acciones Correctivas Establecidas en atención a su Queja:

Fechas de cumplimiento:

Se incrementa el nivel de inspección en la verificación del producto terminado y en el proceso de esterilización.

NOV-2023

Bloqueo del proveedor para el envío de producto para el proceso de esterilización, hasta que se haya tenido concluido las acciones correctivas de su proceso.

NOV-2023


Compromisos:

Seguimiento y vigilancia de los reportes de los clientes para atención a estas no conformidades además de incrementar los procesos inspección en las áreas de logística y distribución del producto.

De acuerdo a la investigación realizada y con base a nuestra causa raíz, hemos acordado en la reposición de las toallas reportadas.

le informamos que este acontecimiento con base a nuestra investigación fue provocado durante el proceso de esterilización, por lo que ya estamos tomando las acciones correctivas y medidas necesarias para evitar que nuevamente se presente este tipo de acontecimientos.

Estaremos dando Seguimiento y vigilancia a todos los lotes fabricados y distribuidos para los clientes, además de atender a estas no conformidades para mejorar nuestros procesos, por lo que le estaremos haciendo la reposición de las pieza reportadas, mismos que se les estará enviando en su siguiente entrega.



Responsable Sanitario