

	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA			 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA</small>	
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE				
	PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN DE LAS Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD				
	No. de Revisión	Rev. 00	Fecha de Autorización		08/2023
	Código				Hoja: 1 DE 26

**PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN
DE LAS Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD**

	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA			 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA	
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE				
	PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN DE LAS Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD				
	No. de Revisión	Rev. CO	Fecha de Autorización		08/2023
	Código				Hoja: 2 DE 26

CONTROL DE EMISIÓN			
	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORÓ	Bertha Alicia Mancilla Salcedo	Responsable de la Unidad de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente	Julio 2023
	Mtro. José Ricardo de Loera García	Titular del Órgano Interno de Control en el HRAEI	
	Licda. Zuliquey Morales Flores	Titular del área de Quejas, Denuncias e Investigaciones	
	Judith Padilla Hernández	Asistente de la Unidad de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente	
REVISÓ	Dra. Eugenia del Carmen Sánchez Romero	Responsable de la Unidad de Análisis y Desarrollo Institucional	
	Guadalupe Rosa Dueñas Donnadieu	Titular del Departamento de Asuntos Jurídicos	
APROBÓ	Dr. Héctor Marino Zavala Sánchez	Director de Operaciones	
	Dra. Alma Rosa Sánchez Conejo	Directora General y Presidenta del COCASEP	
AUTORIZÓ	Comité de Calidad y Seguridad de las y los Pacientes		

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA			 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA	
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE				
	PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN DE LAS Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD				
	No. de Revisión	Rev. 00	Fecha de Autorización		08/2023
	Código		Hoja: 3 DE 26		

ÍNDICE

	<u>HOJA</u>
1.0 OBJETIVO	4
2.0 ALCANCE	5
3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS	6
4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	11
5.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA	15
6.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO	16
7.0 CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN	18
8.0 ANEXOS	18

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA			 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE			
	PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN DE LAS Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD			
	No. de Revisión	Rev. 00	Fecha de Autorización	
Código			Hoja: 4 DE 26	

1.0 OBJETIVO

Establecer el proceso para dar atención a las quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión (peticiones) que emitan las y los pacientes, sus familiares y los usuarios de los servicios del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca (HRAEI u Hospital), para tomar las medidas necesarias e implementar estrategias de mejora pertinentes con el objetivo de obtener una experiencia satisfactoria, atención segura y de calidad a través de los medios establecidos, para favorecer la comunicación entre los prestadores de servicios y la ciudadanía.

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA			 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE			
	PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN DE LAS Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD			
	No. de Revisión	Rev. 00	Fecha de Autorización	
Código			Hoja: 5 DE 26	

2.0 ALCANCE

- 2.1 **A nivel interno:** Aplica para la Dirección de Operaciones, la Subdirección de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente (Unidad de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente), al Órgano Interno de Control en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca (OIC), al personal que presta servicios asistenciales y no asistenciales en el HRAEI.
- 2.2 **A nivel externo:** Aplica al representante del Aval Ciudadano, al personal del Inversionista Proveedor y de los servicios subrogados.

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA			 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA	
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE				
	PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN DE LAS Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD				
	No. de Revisión	Rev. 00	Fecha de Autorización		08/2023
	Código		Hoja: 6 DE 26		

3.0 POLÍTICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS

- 3.1. El personal del HRAEI podrá atender inicialmente a la persona (pacientes, usuarios y sus familiares) que soliciten presentar quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de gestión, orientándolos a que preferentemente sea ingresada la información en los medios establecidos o remitirlos a la Unidad de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente
- 3.2. Todos los usuarios (paciente, acompañante, familiar) de los servicios del hospital podrán presentar una queja, una sugerencia, una felicitación o una solicitud de gestión cuando así lo considere.
- 3.3. La Dirección de Operaciones a través de la Unidad de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente atenderá con oportunidad, dentro del plazo de quince días hábiles, las quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de gestión de las y los pacientes, usuarios y sus familiares, considerándolas como una valiosa fuente de información sobre las oportunidades detectadas para lograr una mejor calidad en los servicios.
- 3.4. El proceso de atención de queja, una sugerencia, una felicitación o una solicitud de gestión, utilizará las herramientas, reporte y análisis de la información del Sistema Unificado de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud (SUG) en la plataforma informática de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES)
- 3.5. La Unidad de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente deberá atender las quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de gestión de las y los usuarios y sus familiares, para la mejora continua de la calidad en la prestación de servicios.
- 3.6. Para presentar una queja, sugerencia, felicitación o solicitud de gestión (petición) se deberán utilizar los medios establecidos por el Hospital:
 - 3.6.1. Buzones digitales ubicados en:
 - La Sala de Espera de los Servicios de Urgencias.
 - Hospitalización del primero, segundo, tercero y cuarto pisos.

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA			
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE			
	PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN DE LAS Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD			
	No. de Revisión	Rev. OC	Fecha de Autorización	08/2023
	Código			Hoja: 7 DE 26


 HOSPITAL REGIONAL
 ALTA ESPECIALIDAD
 IXTAPALUCA

- Vestíbulo del Hospital a un costado de la entrada principal a un lado del Mural del Árbol de la Salud.

3.6.2. Por medio de los buzones físicos ubicados en:

- Consulta externa de 1er piso.
- Terapia intensiva pedátrico 1er piso.
- Consulta externa 2do piso.
- Unidad de terapia intensiva adultos 2do piso.
- Cajas de planta baja.
- Recepción.
- Urgencias.
- Oncología de la Unidad de Apoyo.

3.6.3. De manera presencial en la Unidad de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente.

3.6.4. Correo electrónico: calidad@hraei.gob.mx

3.6.5. Vía telefónica al 55 5972 9800 extensión: 271.

3.6.6. En los buzones tanto electrónicos como físicos y de manera presencial se utilizará el Formato Único de Solicitud de Atención (FUSA). **Anexo 1**

3.7. Es responsabilidad directa del OIC, de acuerdo a sus atribuciones y funciones, aperturar los buzones físicos que contienen las quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de gestión de las y los pacientes, usuarios y sus familiares y turnarlas para su atención y seguimiento a las áreas correspondientes.

3.8. La persona responsable del manejo del SUG integrará la información de todas las quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de gestión de las y los usuarios y sus familiares, a la Bitácora Electrónica de Seguimiento de Solicitud de Atención.

3.9. La Dirección de Operaciones emitirá oficio a las áreas involucradas para hacer de su conocimiento y atención procedente de las quejas, sugerencias, felicitaciones y peticiones de gestión de las y los usuarios y sus familiares.

3.10. El Comité de Calidad y Seguridad de las y los Pacientes (COCASEP) establecerá las estrategias para resolver las causas que dan origen a las quejas; atender las

	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA			 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA	
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE				
	PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN DE LAS Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD				
	No. de Revisión	Rev. CO	Fecha de Autorización		08/2023
	Código				Hoja: 8 DE 26

sugerencias, difundir las felicitaciones y gestionar las peticiones a través de la Unidad de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente, de la Subdirección de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente, implementando acciones preventivas y correctivas para la mejora continua de los procesos

- 3.11. Las quejas, sugerencias, felicitaciones o peticiones podrán ser anónimas o contener datos personales, en este caso deberán ser tratadas de manera confidencial, de acuerdo al marco legal en materia de protección de datos personales. Cuando se cuente con la información de la persona que la presentó, deberá informársele del proceso de atención y sus resultados hasta el cierre de la misma, en un plazo no mayor de treinta días naturales.
- 3.12. La queja deberá considerarse como una oportunidad para mejorar los procesos de atención del usuario y fortalecer su relación con el Hospital, por lo que se analizarán de acuerdo a la gravedad del evento que motiva la queja, bajo los siguientes criterios:

Criterios:

- a) **Baja complejidad u operativas**, tales como la inconformidad con el tiempo de espera para la atención, problemas de agenda, reprogramación de procedimiento o estudio, dificultades para acceder al Hospital, indiferencia o maltrato por parte del personal.
- b) **General o delicadas**, como diferimiento quirúrgico o de estudios, eventos adversos, no atención oportuna.
- c) **Urgentes de atención inmediata**, cualquiera que pudiera vincularse con violación de derechos humanos, o ponga en riesgo a la o el paciente, presunta corrupción, entre otras, debiéndose tomar las acciones administrativas y legales que correspondan de acuerdo al caso.

Clasificación de acuerdo a la CNDH, págs. 16 a 20
<https://www.cndh.org.mx/sites/default/files/documentos/2019-11/Pub-Corr:portamiento-quejas.pdf>

- 3.13. La presentación de sugerencias es un derecho de toda persona para manifestar un interés individual, colectivo o general, al que la Unidad de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente deberá darle atención y seguimiento hasta su conclusión o cierre.

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA				 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE				
	PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN DE LAS Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD				
	No. de Revisión	Rev. 00	Fecha de Autorización	08/2023	
	Código		Hoja: 9 DE 26		

- 3.14. La manifestación de la satisfacción por parte de las o los pacientes familiares o personas usuarias que se concreta en una felicitación individual o institucional (al HRAEI o algún servicio específico), deberán difundirse entre el personal que la recibe y al resto del personal de manera colectiva, pudiendo ser parte del expediente personal y presentarse en la Ceremonia de Reconocimiento Anual del Desempeño.
- 3.15. La solicitud de gestión o petición señala un requerimiento de la o el paciente, familiar o usuario de una necesidad sentida, mediata o inmediata para obtener el apoyo para la resolución de dicha necesidad, que requiera de la interacción entre diferentes servicios o personal del Hospital.
- 3.16. El buzón electrónico deberá aperturarse de manera presencial o virtual, los días Lunes a las 9:30 horas, por el OIC, con la asistencia del representante del Aval Ciudadano, el Gestor de Calidad y el responsable del SUG en el Hospital, levantando una constancia.
- 3.17. Las solicitudes del buzón (folios) se analizan, descartando las improcedentes por falta de información, clasificando las restantes de acuerdo a su naturaleza y turnadas a la Unidad de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente o al CIC para su atención.
- 3.18. Los datos correspondientes a las quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión, su seguimiento y resolución, se darán a conocer en cada sesión ordinaria del COCASEP, y se publicarán cuatrimestralmente en el lugar designado para tal fin.
- 3.19. La Unidad de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente, a través del Gestor de Calidad documentará y remitirá todas las quejas, sugerencias, felicitaciones, o peticiones de gestión directamente al área que corresponda para su atención y seguimiento.

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA			 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES			
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE			
	PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN DE LAS Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD			
	No. de Revisión	Rev. 00	Fecha de Autorización	
Código			Hoja: 10 DE 26	

- 3.20. Cuando se reciba una queja que tenga como fin denunciar actos u omisiones que pudieran constituir o vincularse con faltas administrativas, en los que se encuentren involucradas personas servidoras públicas en el ejercicio de sus funciones, que afecten los derechos de las y los pacientes, familiares o usuario, se deberá hacer del conocimiento del OIC.
- 3.21. Para la resolución de quejas que pongan en riesgo el respeto a los derechos humanos de la o el paciente, familia o usuario o solicitudes de gestión urgentes, la Unidad de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente podrá apoyarse con las áreas que considere necesarias para la pronta resolución. Dichos casos serán motivo de análisis específico en el COCASEP.
- 3.22. Para todas las quejas, sugerencias, felicitaciones, o peticiones de gestión recibidas en los medios establecidos para ese propósito, que no tengan un carácter de urgente, la Unidad de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente deberá registrarlas, documentarlas y remitirlas directamente al área que corresponda, quien tendrá 10 días hábiles para remitir la respuesta de su atención.
- 3.23. Del proceso de atención inicial, de su seguimiento y hasta su conclusión se deberán dejar evidencias como correos, oficios, notas informativas o minutas, además, de ser el caso, podrá generarse una propuesta de mejora.
- 3.24. La información de las quejas, sugerencias, felicitaciones o peticiones recibida en cualquiera de los medios establecidos para tal fin, será reportada en el SUG, de acuerdo a los lineamientos de dicho sistema establecido por la DCCES.
- 3.25. El análisis periódico se presentará como punto del orden de día en la sesión ordinaria del COCASEP y, en su caso, las acciones de mejora derivadas de la atención podrán ser incorporadas en el Plan de Mejora Continua del HRAEI.

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA			 HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES			
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE			
	PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN DE LAS Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD			
	No. de Revisión	Rev. 00	Fecha de Autorización	
Código		Hoja: 11 DE 26		

4.0 DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Responsable	No. Act	Descripción de Actividades	Documento o anexo
Pacientes, usuarios y sus familias	1	Emite una queja, sugerencia, felicitación o solicitud de gestión, mediante los medios destinados para ese fin de acuerdo con la política 3.6, cuando así lo considere	<ul style="list-style-type: none"> • Formato Único de Solicitud de Atención (FUSA), ver anexo 8.1
Personal de Hospital	2	Atiende al paciente, familiar o usuario acorde a sus necesidades para presentar una queja, sugerencia, felicitación o solicitud de gestión, orientando para su realización en los medios establecidos en la institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Formato Único de Solicitud de Atención (FUSA), ver anexo 8.1
Órgano Interno de Control (OIC), Gestor de Calidad, Responsable del SUG y el Aval Ciudadano	3	Aperturan el buzón electrónico del SUG los días lunes a las 9:30 am.	<ul style="list-style-type: none"> • Constancia de apertura de buzones (ver anexo 8.2)
	4	Elaboran y firman la constancia de apertura de buzones, en la que se manifieste el total de quejas, sugerencias, felicitaciones o solicitudes, el total de incidencias anuladas por falta de información o cualquier otro motivo, el número de folios que serán turnados a la Unidad de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente, así como el número de folios que se quedan a cargo del Órgano Interno de Control que son de la competencia para su atención, seguimiento y resolución.	
Órgano Interno de Control	5	Envía por correo electrónico a la Dirección de Operaciones y Unidad de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente los números de folios	<ul style="list-style-type: none"> • Correo electrónico

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA			 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES			
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE			
	PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN DE LAS Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD			
	No. de Revisión	Rev. CO	Fecha de Autorización	
Código			Hoja: 12 DE 26	

Responsable	No. Act	Descripción de Actividades	Documento o anexo
	6	para su atención. Envía toda aquella solicitud recibida por otro medio electrónico establecido en la institución, la incidencia de los usuarios que así lo solicitan	<ul style="list-style-type: none"> Oficio (ver anexo 8.3)
Responsable del SUG	7	Recibe vía correo electrónico los números de folio asignados para su seguimiento e ingresa al sistema informático para la revisión de las solicitudes turnadas por el OIC.	<ul style="list-style-type: none"> Bitácora electrónica de seguimiento de solicitudes de atención (ver anexo 8.4)
	8	Registra en base de datos institucional clasificando por tipo de solicitud y prioridad con los datos completos para el seguimiento, conforme a las políticas 3.12, 3.13, 3.14 y 3.15.	
	9	Llama telefónicamente al solicitante para notificarle que ha iniciado la atención a su queja, sugerencia, felicitación o solicitud de gestión.	
	10	Registra en el sistema de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud en la liga: http://sistemas.cnpss.gob.mx:7777/SUG/pages/unsecure/login.xhtml las quejas, felicitaciones, sugerencias y solicitudes de gestión recibidas en el hospital generándose un número de folio.	
Gestor de calidad y responsable de SUG	11	Analizan las quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión según el Sistema Unificado de Gestión (SUG), contenidas en la bitácora	<ul style="list-style-type: none"> Bitácora electrónica de seguimiento de solicitudes de atención (ver anexo 8.4)



HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA

DIRECCIÓN DE OPERACIONES
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y
EXPERIENCIA DEL PACIENTE

PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN DE
LAS Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD

No. de Revisión	Rev 00	Fecha de Autorización	08/2023
-----------------	--------	-----------------------	---------

Código		Hoja: 13 DE 26
--------	--	----------------



HOSPITAL REGIONAL
ALTA ESPECIALIDAD
IXTAPALUCA

Responsable	No. Act	Descripción de Actividades	Documento o anexo
	12	electrónica de seguimiento de solicitudes de atención. Elaboran oficio para firma del titular de la Dirección de Operaciones, en el que solicitarán al área responsable información relacionada con las quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión.	• Oficios (ver anexo 3.3)
Área responsable	13	Emite respuesta mediante oficio a la solicitud enviada por la Dirección de Operaciones en un término de 10 días hábiles a partir de su recepción, con la información relativa a la investigación, información y las acciones de mejora solicitadas con la implementación de acciones de mejora, según corresponda en el Formato No. 01 (véase política 3.21)	• Formato No. 01 (ver anexo 8.5)
Responsable del SUG	14	Analiza la información contestada por cada área, registrando en la Bitácora Electrónica de seguimiento de solicitudes de atención anotando el avance: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Resuelta ✓ En proceso ✓ Sin resolver 	• Bitácora electrónica de seguimiento de solicitudes de atención (ver anexo 8.4)
	15	Realiza informe de seguimiento al Gestor de calidad	

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA			 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE			
	PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN DE LAS Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD			
	No. de Revisión	Rev. 00	Fecha de Autorización	
Código			Hoja: 14 DE 26	

Responsable	No. Act	Descripción de Actividades	Documento o anexo
	76	Notifica en un plazo máximo de 30 días naturales al peticionario vía telefónica preferentemente o correo electrónico el resultado de su solicitud.	
	18	Registra el resultado de la llamada de la comunicación con el peticionario dando por concluida la atención de las solicitudes a través del formato único de respuesta de solicitud.	<ul style="list-style-type: none"> Formato Unificado de Respuesta a la Solicitud de Atención (FURSA), ver anexo 8.6
Gestor de Calidad	19	Recibe informe y notifica al COCASEP para la toma de decisiones de mejora y la publicación de resultados.	<ul style="list-style-type: none"> Informe de resultados (ver anexo 3.7) Minuta de acuerdos de Comité (ver anexo 3.8)
		TERMINA	

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA			 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA	
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE				
	PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN DE LAS Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD				
	No. de Revisión	Rev. 00	Fecha de Autorización		08/2023
	Código		Hoja: 15 DE 26		

5.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	No aplica
Ley General de Salud	No aplica
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública	No Aplica
Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública	No Aplica
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados	No Aplica
Instrucción 288/2011 Si calidad. Recomendaciones para la implantación del Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (MANDE), en los establecimientos del Sector Salud. Dirección adjunta de Calidad en Salud.	No Aplica
Lineamiento para el uso de la herramienta sistema unificado de gestión (SUG) atención y orientación al usuario de los servicios de salud. Secretaría de Salud. 2018	No Aplica
Decreto por el que se crea el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca, como un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal	No Aplica
Estatuto Orgánico del el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca	No Aplica
Manual de Organización Específico del Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca.	No Aplica

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA			 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA	
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE				
	PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN DE LAS Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD				
	No. de Revisión	Rev. 00	Fecha de Autorización		08/2023
	Código				Hoja: 16 DE 26

6.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

- 6.1 COCASEP:** al Comité de Calidad y Seguridad de las y los Pacientes.
- 6.2 DGCES:** Dirección General de Calidad y Educación en Salud.
- 6.3 HRAEI o el Hospital:** al Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca.
- 6.4 OIC:** al Órgano Interno de Control en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca
- 6.5 Aval Ciudadano:** Grupos organizados de la sociedad civil, Organizaciones No Gubernamentales (ONG), universidades, centros académicos, asociaciones de profesionales, otras instituciones y ciudadanos a título individual, que participan en la evaluación de los componentes de Calidad Interpersonal en la prestación de los servicios de salud. Son el enlace entre las unidades de atención médica y los usuarios de los servicios de salud y sus voceros.
- 6.6 Datos Personales.** Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.
- 6.7 Felicitación:** Manifestación de satisfacción por los servicios de salud recibidos, pudiendo ser un reconocimiento individual, a un área o servicio o institucional.
- 6.8 Gestor de Calidad.** A la persona servidora pública encargada de impulsar la calidad, facilitando herramientas de análisis, proponiendo políticas y estrategias para mejorar la seguridad de procesos y la mejora continua así como realizar el seguimiento de los indicadores de calidad.
- 6.9 Queja.** Petición a través de la cual una persona física por su propio interés o en defensa del derecho de un tercero, solicita intervención del hospital o instancia competente para dar respuesta a su petición.
- 6.10 Queja:** Expresión de insatisfacción hecha a una organización o proceso, respecto de éste, sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA			 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE			
	PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN DE LAS Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD			
	No. de Revisión	Rev. 00	Fecha de Autorización	
Código			Hoja: 17 DE 26	

- 6.11 SUG:** al Sistema Unificado de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud
- 6.12 Sugerencia:** Planteamiento de ideas para mejorar la calidad de los productos que presta un proceso o subproceso, su eficacia o eficiencia.
- 6.13 Usuario:** a las personas que se benefician con el resultado de una actividad que puede ser interno o externo.

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA			 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE			
	PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN DE LAS Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD			
	No. de Revisión	Rev. 00	Fecha de Autorización	
Código			Hoja: 18 DE 26	

7.0 CAMBIOS DE ESTA VERSIÓN

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
No Aplica	No aplica Es de nueva creación	No aplica

8.0 ANEXOS

- 8.1. FORMATO UNIFICADO DE SOLICITUD DE ATENCIÓN (FUSA)
- 8.2. CONSTANCIA DE APERTURA DE BUZONES
- 8.3. OFICIO DE SOLICITUD A LAS ÁREAS
- 8.4. BITÁCORA DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN
- 8.5. FORMATO NO. 1
- 8.6. FORMATO UNIFICADO DE RESPUESTA A LA SOLICITUD DE ATENCIÓN FURSA
- 8.7. INFORME DE RESULTADOS
- 8.8. MINUTA DE ACUERDOS DE COCASEP

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA			 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA	
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE				
	PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN DE LAS Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD				
	No. de Revisión	Rev 00	Fecha de Autorización		08/2023
	Código				Hoja: 19 DE 26

ANEXO 8.1

FORMATO UNIFICADO DE SOLICITUD DE ATENCIÓN (FUSA)

	SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE SALUD Formato Unificado de Solicitud de Atención (FUSA)	
---	---	---



Espacio para registro del personal del Sistema Unificado de Gestión

Fecha registro en plataforma SUG:

día mes año

Folio generado por la plataforma SUG:

Para otorgarle una mejor atención proporcione los siguientes datos y al reverso describa su solicitud.

Datos de Identificación

Indique si tiene Seguro Popular: Si No Género: Femenino Masculino Fecha:

día mes año

Nombre (s) Apellido paterno Apellido materno

Domicilio:

Calle Número exterior Número interior Colonia

Delegación o municipio Entidad federativa

Teléfono: Correo electrónico:

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA			 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES			
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE			
	PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN DE LAS Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD			
No. de Revisión	Rev. 00	Fecha de Autorización	08/2023	
Código			Hoja: 21 DE 26	

ANEXO 8.3

OFICIO DE SOLICITUD A ÁREAS

□



Ixtapaluca, Estado de México, a 19 de mayo de 2023.
 Oficio No. UCCySP/HRAEI/SA/2023
 Asunto: Sistema Unificado de Gestión

**NOMBRE Y ÁREA
 PRESENTE**

Por medio de la presente envió a usted una relación de quejas, felicitaciones y sugerencias (QFS) notificadas al Sistema Unificado de Gestión (SUC) correspondiente al mes de abril de 2023, relacionadas con el servicio que usted dignamente dirige, para que se den a conocer al personal a su cargo y en el caso de Queja y Sugerencia, se implementen alternativas y estrategias de solución para brindar una mejor atención registrando lo correspondiente en el formato No. 1 anexo en este documento y en caso de felicitación, motivar al personal para que siga trabajando con responsabilidad y disciplina. Cabe mencionar que las QFS en ocasiones las notifican en el buzón los familiares y/o acompañantes por lo que son transcritas a este documento tal cual las escribe el usuario.

**SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN (SUC)
 QUEJAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS**

FECHA	NO.	USUARIO	PETICIÓN	ÁREA

Agradecere entregar a este Área de Calidad, las estrategias o alternativas de solución, en un plazo no mayor a 10 días a partir de la recepción del presente.

No omita mencionar que esta información contiene datos Personales en términos de los artículos 16, 17, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 25, 68, fracciones I, IV y VI, último párrafo y 76 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Trigésimo Segundo de los Lineamientos Generales para la clasificación y desclasificación de la información de las dependencias y entidades de la Administración Pública Federal, son clasificados como confidenciales, por lo que usted deberá tomar las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los mismos y evitar su alteración, pérdida, transmisión y acceso no autorizada.

Sin más por el momento y agradeciendo su valiosa atención, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

**ATENTAMENTE
 EL DIRECTOR DE OPERACIONES**

DR. HÉCTOR M. ZAVALA SÁNCHEZ

RECIBIDO
 19/05/2023
 VISA



HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA

DIRECCIÓN DE OPERACIONES
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE

PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN DE LAS Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD



HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD
IXTAPALUCA

No. de Revisión: Rev. 00 Fecha de Autorización: 08/2023

Código: Hoja: 22 DE 26

ANEXO 8.4

BITÁCORA ELECTRÓNICA DE SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
FECHA DE REGISTRO EN EL SUG	NO. REGISTRO	MES	QUINCENA	FECHA DE PROCESO	ORDENARIA / URGENTE / EMERGENCIA	NO. FOLIO DEL BUZÓN	SERVICIO	NO. SERVICIO	CATEGORÍA / SUGERENCIA / FELICITACIÓN	NOMBRE	APELLIDO PATERNO	APELLIDO MATERNO	DOMICILIO	TELÉFONO	CONTENIDO	CLASIFICACIÓN / ATENCIÓN AL USUARIO / CAPACITACIÓN / ESTILO DE VIDA / SERVICIOS DE SALUD	SOLICITUD / QUEJA / TRATO INDEBIDO / DESCRIPCIÓN	DESCRIPCIÓN II	DESCRIPCIÓN III	ORIGEN / BUZÓN / COMUNITARIO / FECHA DEL SUceso	FECHA DEL SUceso	AN.
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	PROCEDE	ORDENARIA	7737	Hospitalización		Felicitación						AL TENDRER FISO	ATENCIONAL USUARIO	TRATO DIGNO	HOSPITALIZACION	HOSPITALIZACION	BUZON	08/2023	MS
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	PROCEDE	ORDENARIA	7734	Hospitalización	TENDRER FISO	Felicitación	SALMA	GADEBRO			5510244167	CUERO DORADO	ATENCIONAL USUARIO	TRATO DIGNO	BUEN TRATO DIGNO	BUEN TRATO DIGNO	BUZON	10/2022	MS
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	PROCEDE	ORDENARIA	7739	Cuidado de enfermería		Queja	PIZA	ECCERA	C. JUANDELAB		281146416	San Felipe	ATENCIONAL USUARIO	STUNDADEN LA ATENCIÓN			BUZON	23/2022	MS
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	PROCEDE	ORDENARIA	7740	Cuidado de enfermería		Queja	QUADRO	ALBA			554041624	San Felipe	ATENCIONAL USUARIO				BUZON	24/2022	MS
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	PROCEDE	ORDENARIA	7741	Hospitalización		Queja	LOPEZ	MENA	FONCENTE	10182	551741141	MEENMARRON	ATENCIONAL USUARIO	STUNDADEN LA ATENCIÓN	PHYSIATRIA	ATENCIONAL USUARIO	BUZON	24/2022	MS
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	NO PROCEDE	NO PROCEDE	7428	Hospitalización		Queja	LOPEZ	MENA	FONCENTE	10182	551741141	MEENMARRON	ATENCIONAL USUARIO				BUZON	24/2022	MS
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	NO PROCEDE	NO PROCEDE	4130	Hospitalización		Felicitación							ATENCIONAL USUARIO				BUZON	08/2023	MS
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	PROCEDE	ORDENARIA	7744	Hospitalización		Felicitación	Mora	HERRERA	GALLE MORELO		551741157	San Felipe	ATENCIONAL USUARIO	TRATO DIGNO	TRATO DIGNO	BUZON	02/2022	MS	
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	PROCEDE	ORDENARIA	7746	Quirófano		Felicitación	LOPEZ	MENA	FONCENTE	10182	551741141	MEENMARRON	ATENCIONAL USUARIO	TRATO DIGNO	ESTUDIO DE TRABAJO		BUZON	02/2022	MS
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	PROCEDE	ORDENARIA	7746	Quirófano		Felicitación	HERRERA	MORA	FONCENTE	10182	551741141	MEENMARRON	ATENCIONAL USUARIO	STUNDADEN LA ATENCIÓN	TRATO DIGNO	TRATO DIGNO	BUZON	12/2022	MS
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	PROCEDE	ORDENARIA	7747	Hospitalización		Queja	MARTINEZ	MANABAREZ	CALZADILLA		551741164	EL DORADO	ATENCIONAL USUARIO	TRATO DIGNO	NO PERMITIENDO PERMANENCIA		BUZON	10/2022	MS
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	PROCEDE	ORDENARIA	7748	Quirófano		Queja	QUADRO	ALBA			554041624	San Felipe	ATENCIONAL USUARIO	STUNDADEN LA ATENCIÓN	ESTUDIO DE TRABAJO		BUZON	02/2022	MS
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	PROCEDE	ORDENARIA	7748	Quirófano		Queja	GALVAN	MARRAZ	ARECHES	10181	551951912	San Felipe	ATENCIONAL USUARIO	STUNDADEN LA ATENCIÓN	ESTUDIO DE TRABAJO		BUZON	02/2022	MS
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	PROCEDE	ORDENARIA	7753	Quirófano		Queja	OLIVERA	MORALES	CARRANZA		551951910	San Felipe	ATENCIONAL USUARIO	INFORMACION TECNICA	ESTUDIO DE TRABAJO		BUZON	02/2022	MS
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	PROCEDE	ORDENARIA	7751	Cuidado de enfermería		Queja	MARTINEZ	MORALES	CARRANZA		551951910	San Felipe	ATENCIONAL USUARIO	TRATO DIGNO	NO PERMITIENDO PERMANENCIA		BUZON	10/2022	MS
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	PROCEDE	ORDENARIA	7752	Hospitalización		Queja	GARCIA	MORALES	FLORES		551741124	San Felipe	ATENCIONAL USUARIO	TRATO DIGNO	CONFERENCIA DE PACIENTES		BUZON	10/2022	MS
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	PROCEDE	ORDENARIA	7753	Terapia		Queja	DELA	GARCIA	FLORES		551951911	San Felipe	ATENCIONAL USUARIO	STUNDADEN LA ATENCIÓN	TIEMPO DE ESPERA		BUZON	10/2022	MS
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	PROCEDE	ORDENARIA	7754	Quirófano		Queja	CARRANZA	MORALES	FLORES		551951911	San Felipe	ATENCIONAL USUARIO	TRATO DIGNO	TRATO A PACIENTE PERSONAL DE CUIDADO		BUZON	04/2022	MS
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	PROCEDE	ORDENARIA	7755	Cuidado de enfermería		Queja	LOPEZ	MORALES	FLORES		551951911	San Felipe	ATENCIONAL USUARIO	TRATO DIGNO	TRATO A PACIENTE NO DIGNO		BUZON	20/2022	MS
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	PROCEDE	ORDENARIA	7755	Terapia		Felicitación	LOPEZ	MORALES	FLORES		551951911	San Felipe	ATENCIONAL USUARIO	TRATO DIGNO	BUEN SERVICIO		BUZON	04/2022	MS
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	PROCEDE	ORDENARIA	7755	Terapia		Felicitación	LOPEZ	MORALES	FLORES		551951911	San Felipe	ATENCIONAL USUARIO	TRATO DIGNO	TRATO A PACIENTE EXCELENTE		BUZON	04/2022	MS
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	PROCEDE	ORDENARIA	7757	Quirófano		Felicitación	LOPEZ	MORALES	FLORES		551951911	San Felipe	ATENCIONAL USUARIO	TRATO DIGNO	TRATO A PACIENTE BUENO		BUZON	04/2022	MS
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	PROCEDE	ORDENARIA	7759	Quirófano		Queja	LOPEZ	MORALES	FLORES		551951911	San Felipe	ATENCIONAL USUARIO	TRATO DIGNO	TRATO A PACIENTE BUENO		BUZON	11/2022	MS
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	PROCEDE	ORDENARIA	7759	Quirófano		Queja	LOPEZ	MORALES	FLORES		551951911	San Felipe	ATENCIONAL USUARIO	TRATO DIGNO	TRATO A PACIENTE BUENO		BUZON	11/2022	MS
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	PROCEDE	ORDENARIA	7749	Hospitalización		Queja	DÍAZ	HERRERA	VICENTE		5510244167	Cuero Dorado	ATENCIONAL USUARIO	STUNDADEN LA ATENCIÓN	INDICADOR DE CALIDAD		BUZON	10/2022	MS
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	PROCEDE	ORDENARIA	7741	Quirófano		Queja	DELA	GARCIA	FLORES		551951911	San Felipe	ATENCIONAL USUARIO	TRATO DIGNO	ACTIVO CON EL DESARROLLO DE		BUZON	10/2022	MS
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	PROCEDE	ORDENARIA	7742	Hospitalización		Queja	DELA	GARCIA	FLORES		551951911	San Felipe	ATENCIONAL USUARIO	TRATO DIGNO	ACTIVO CON EL DESARROLLO DE		BUZON	10/2022	MS
		DICIEMBRE	10A.DICIEMBRE	NO PROCEDE	NO PROCEDE	7743	Hospitalización		Sugerencia							ATENCIONAL USUARIO				BUZON	08/2023	MS

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA			 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES			
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE			
	PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN DE LAS Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD			
No. de Revisión	Rev. 00	Fecha de Autorización	08/2023	
Código			Hoja: 23 DE 26	

ANEXO 8.5
FORMATO NUM.1



SALUD



Ixtapaluca, Estado de México, 24 febrero de 2023.
 XX/H/PAE/XXXX/2023
 Asunto: Sistema Unificado de Gestión

Nombre del responsable
Responsable Programa SUG
Presente

FORMATO No. 01
 PARA LA INVESTIGACIÓN Y RESOLUCIÓN DE LA QUEJA

NUM. DE REGISTRO DE LA QUEJA _____

En atención al oficio número XXX/ HRAE/0000/2022, de fecha XX de marzo de 2022, mediante el cual el usuario xxxxxxxx, con el folio xxx hace un reconocimiento... por lo que se informa lo siguiente:

INVESTIGACION:

RESOLUCION:

FECHA DE RESOLUCIÓN: 24 de febrero de 2022.

No omita manifestar que esta información contiene datos personales, que en términos de los artículos 9, 16, 18, Fracción I, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública artículo 23 fracción III inciso f) y la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información y la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico son clasificados como confidenciales, por lo que deberá tomar las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los mismos y evitar su alteración, pérdida, transmisión y acceso no autorizado.

Atentamente



	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA			 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE			
	PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN DE LAS Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD			
	No. de Revisión	Rev. 00	Fecna de Autorización	
Código		Hoja: 25 DE 26		

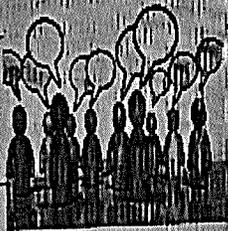
ANEXO 8.7

FORMATO INFORME DE RESULTADOS


 SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE SALUD
 Tablero Informativo SUG


Seguro Popular

CON TU OPINIÓN MEJORAMOS!

	FEBRERO 2021	MAR 2021	16/03/2021
	11	14	8
	100%	70%	11.03%

ATENCIÓN A TU OPINIÓN

MEJORAS REALIZADAS DERIVADAS DE LAS OPINIONES RECIBIDAS:

SE LE INVITA AL PERSONAL DE TRABAJO SOCIAL, ENFERMERÍA Y CALAS A MANTENER UNA ACTITUD CORTEZ Y DE TRATO DIGNO AL USUARIO DEL HRAE.

OBSERVACIONES

DE LOS USUARIOS QUE NOTIFICARON ESO, NO REPORTARON EL N.º TELEFÓNICO A BANDA A BUZÓN LA LINEA 2, NO CONTESTAN S.º (CORRECTO)

