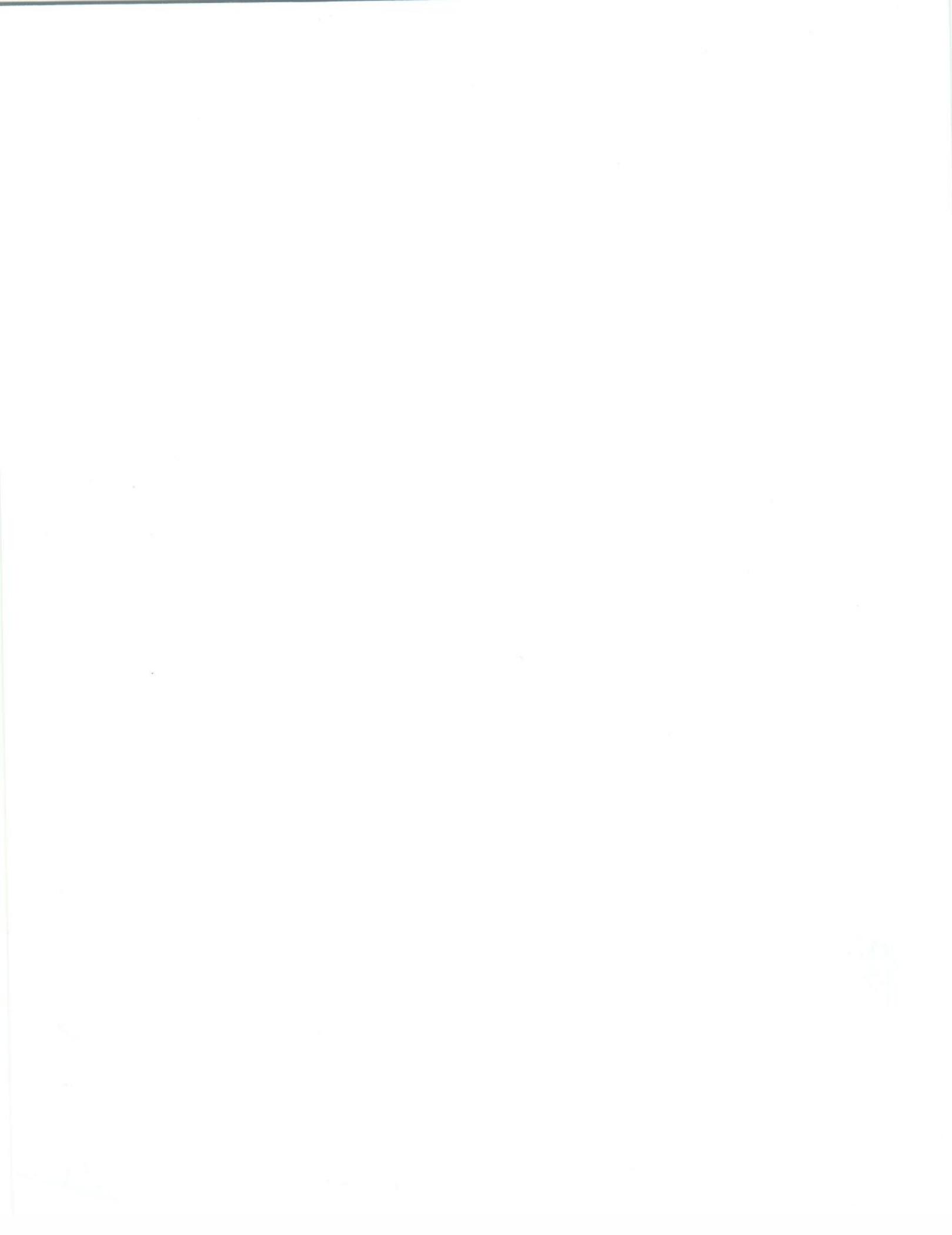


 SALUD SECRETARÍA DE SALUD	HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA			 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES			
	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DE CALIDAD, SEGURIDAD Y EXPERIENCIA DEL PACIENTE			
	PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES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

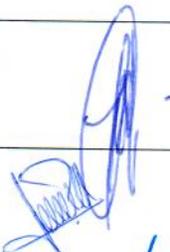
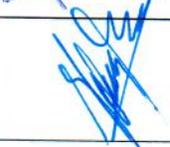
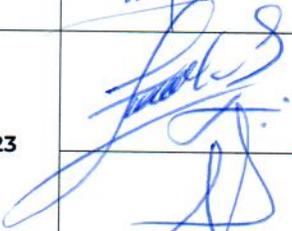
**PROCEDIMIENTO TÉCNICO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS,
SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y SOLICITUDES DE GESTIÓN
DE LAS Y LOS USUARIOS DE SERVICIOS DE SALUD**

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



 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: 2 de 26	

CONTROL DE EMISIÓN				
	NOMBRE	CARGO	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	Bertha Alicia Mancilla Salcedo	Responsable de la Unidad de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente	Julio 2023	
	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	Julio 2023	
	Guadalupe Rosa Dueñas Donnadiéu	Titular del Departamento de Asuntos Jurídicos		
APROBÓ	Dr. Héctor Marino Zavala Sánchez	Director de Operaciones	Julio 2023	
	Dra. Alma Rosa Sánchez Conejo	Directora General y Presidenta del COCASEP		
AUTORIZÓ	Comité de Calidad y Seguridad de las y los Pacientes		Julio 2023	

 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: 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

Handwritten signature

Handwritten signature



 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.

Handwritten initials in blue ink.

Vertical handwritten signature or initials in blue ink.

 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.

BN

[Handwritten signatures]



 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 sea ingresada la información en los medios establecidos, apoyarles 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 ante el HRAEI 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
 - vestíbulo del Hospital a un costado de la entrada principal a un lado del Mural del Árbol de la Salud



 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: 7 de 26	

3.6.2. Por medio de los Buzones físicos a cargo del OIC ubicados en:

- consulta externa de 1er piso,
- terapia intensiva pediátrico 1er piso,
- consulta externa 2do piso,
- unidad d terapia intensiva adultos 2do piso,
- cajas de planta baja,
- recepción,
- urgencias y
- en 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 1271.

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 la Unidad de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente, adscrita a la Subdirección de Gestión de Calidad y Seguridad del Paciente.

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 de Seguimiento de Solicitud de Atención electrónica.

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 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



 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: 8 de 26

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-Comportamiento-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	
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 OIC 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. Para la resolución de los casos de quejas urgentes que pongan en riesgo los derechos humanos de la o el paciente, familia o usuario, 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.
- 3.20. 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 inmediata y seguimiento, la cual tendrá 10 días hábiles para remitir la respuesta

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]
[Handwritten signature]
[Handwritten signature]

 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	

generando la mejora continua, dejando evidencias como oficios, notas informativas o minutas hasta su conclusión.

- 3.21. 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 DGCES.
- 3.22. 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.

Handwritten signature in blue ink.

Handwritten signature in blue ink.



 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: 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	Formato Único De Solicitud De Atención (FUSA), ver anexo 8.1
Personal del 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.	Formato Único De Solicitud De Atención (FUSA) ver anexo 8.1
 Órgano Interno de Control (OIC), Gestor de Calidad, Responsable del SUG, Aval Ciudadano	3	Aperturan el buzón electrónico del SUG los días lunes a las 9:30 am.	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 para	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: 12 de 26

Responsable	No. Act	Descripción de Actividades	Documento o anexo
	6	su atención. Envía toda aquella solicitud recibida por otro medio electrónico establecido en la institución, la incidencia de los usuarios que así lo soliciten	Oficio (ver anexo 8.3)
Responsable del SUC	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.	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.cnpsa.gob.mx:7777/SUG/pages/unsecure/login.xhtml las quejas, felicitaciones, sugerencias y solicitudes de gestión recibidas en el hospital generándose un No. de folio.	
Gestor de calidad y responsable de	11	Analizan las quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión según el sistema unificado	Bitácora electrónica de seguimiento de



 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: 13 de 26

Responsable	No. Act	Descripción de Actividades	Documento o anexo
SUG	12	de gestión (SUG), contenidas en la bitácora 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.	solicitudes de atención (ver anexo 8.4) Oficios (ver anexo 8.3)
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 3.20)	Formato No. 01 (ver anexo 8.5)
Responsable del SUG	14	Analiza la información contestada por cada área, registrando en la Bitácora 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	
	16	Notifica en un plazo máximo de 30	



 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
	18	días naturales al peticionario vía telefónica preferentemente o correo electrónico el resultado de su solicitud 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.	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. TERMINA	Informe de resultados (ver anexo 8.7) Minuta de acuerdos de Comité (ver anexo 8.8)

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

 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: 15 de 26	

5.0 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Documentos	Código (cuando aplique)
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 Felicidades (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

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

 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: 16 de 26	

6.0 GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO

COCASEP: al Comité de Calidad y Seguridad de las y los Pacientes.

DGCES: Dirección General de Calidad y Educación en Salud

HRAEI o el Hospital: al Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca.

OIC: al Órgano Interno de Control en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca

QSF. Queja, Sugerencia y Felicitación.

Queja-MANDE. 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.

Queja-OIC: Manifestación de hechos presuntamente irregulares, en los que se encuentran involucrados servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, que afectan la esfera jurídica de una persona, misma que los hace del conocimiento de la autoridad.

SUG: al Sistema Unificado de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud

Aval Ciudadano: Grupos organizados de la sociedad civil, Organizaciones No Gubernamentales (ONG's), 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.

Datos Personales. Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.

 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: 17 de 26

Felicitación: Manifestación de satisfacción por los servicios de salud recibidos

Gestor de Calidad. Servidor Público responsable de coadyuvar a que la prestación de servicios de salud para los usuarios beneficiarios se lleven a cabo.

Gestor de Servicios de Salud. Son representantes del Seguro Popular en las unidades médicas, cuya función es tutelar los derechos beneficiarios.

Kiosco: Herramienta informática, a través de la cual los usuarios, podrán reportar cualquier queja, denuncia, sugerencia y felicitación.

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.*

Sugerencia: Planteamiento de ideas para mejorar la calidad de los productos que presta un proceso o subproceso, su eficacia o eficiencia.

Usuario: a las personas que se benefician con el resultado de una actividad que puede ser interno o externo.

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



 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

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]





 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


SALUD
SECRETARÍA DE SALUD


DIRECCIÓN DE OPERACIONES
 UNIDAD DE GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

IxtapalUCA, Estado de México, a 19 de mayo de 2023.
Oficio No. UCCySP-HRAEI/53/2023
Asunto: Sistema Unificado de Gestión

NOMBRE Y ÁREA PRESENTE

Por medio de la presente envié a usted una relación de quejas, felicitaciones y sugerencias; (QFS) notificadas al Sistema Unificado de Gestión (SUG) 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 continúe 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 (SUG)
 QUEJAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS**

FECHA	NO.	USUARIO	PETICIÓN	ÁREA

Agradeceré entregar a esta 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 omito mencionar que esta información contiene datos Personales en términos de los artículos 9, 16, 17, fracción I de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública; 23, 68, fracciones I, II, IV y VI, último párrafo y 76 de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Tercerismo 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 liberación, pérdida, transmisión y acceso no autorizado.

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

Gobierno Federal México - Ciudad de México, 19 de Mayo del 2023
 Ciudad de México, Tel: 55 2972 8000 www.transparencia.gob.mx


2023
Francisco VIALA

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]





 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: 23 de 26	

ANEXO 8.5

FORMATO NUM.1


SALUD
SECRETARÍA DE SALUD


HOSPITAL REGIONAL
ALTA ESPECIALIDAD
IXTAPALUCA

Dirección General
Unidad de Planeación Estratégica
Unidad de Comunicación Institucional

Ixtapaluca, Estado de México, 24 febrero de 2023.
 XX/HRAE/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 ~~XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX~~ con el folio xxx, hace un reconocimiento... por lo que le informo lo siguiente:

INVESTIGACIÓN:

RESOLUCIÓN:

FECHA DE RESOLUCIÓN: 24 de febrero de 2022.

No omito manifestar que esta información contiene datos personales, que en términos de los artículos 9, 16, 113, fracción I, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública artículo 23, 37.6B, fracciones II y VI, 116 párrafo IV de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información y la Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, del expediente clasificado con clasificación como confidenciales, por lo que deberá tomar las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los mismos y evitar su difusión, pérdida, transmisión y acceso no autorizado.

Atentamente

Centro Federal de Investigación y Promoción del Conocimiento Científico
 Ciudad de México Tel: 55 5372 4900 Fax: 55 5372 4901
 www.cfiq.mx


2023
Francisco
VILLA

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

 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: 24 de 26	

ANEXO 8.6

FORMATO ÚNICO DE RESPUESTA A LA SOLICITUD DE ATENCIÓN (FURSA)




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



SEGURO POPULAR
Programa de Seguro Popular para el Estado de México

Formato Unificado de Respuesta a la Solicitud de Atención

Fecha en la que se genera la respuesta: ___/___/___

Folio de la Solicitud de Atención: _____

PRESENTE

En respuesta a su _____ realizada por _____

(Queja, Sugerencia, Felicitación o Solicitud de Gestión)

Nombre de quien realizó la Solicitud de Atención

_____ y presentada con fecha _____

dóminas

referente a los servicios que se prestan en _____

Indicar nombre del establecimiento de salud y área en la que ocurrieron los hechos

expresando _____ le informo que

Señalar el motivo de la queja, sugerencia, felicitación o solicitud de gestión

derivado del análisis de su opinión, se llegaron a las siguientes conclusiones:

(Señalar si fue necesario realizar: Informes, entrevistas, Consulta de Expediente Clínico y/u otras averiguaciones para identificar la problemática y evitar se repita)

Por lo que se llevarán las siguientes acciones:

Llenar en aquellos casos en que los datos, información y/o elementos, sean insuficientes para realizar una adecuada gestión y que sea necesario solicitar información más amplia y precisa

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

 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: 25 de 26		

ANEXO 8.7

FORMATO INFORME DE RESULTADOS

INFO FORM MEXICO 2022 (Módulo de accesibilidad) - Microsoft Power BI (Fuente de retroalimentación de productos)

Presentación con discapacidad Refinar Vista

SALUD SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE SALUD **SECRETO POPULAR**

Tablero Informativo SUG

¡CON TU OPINIÓN MEJORAMOS!

Nombre del establecimiento	Mes	Año	Número de copias por durante el mes	Fecha de publicación
	FEBRERO	2021	1492	16/03/2021
	Número de Solicitudes de Atención:			
	Recepcionadas	Respuestas menos de 24 hrs	Notificadas al usuario	
	18	18	6	
	100%	100%	33.33%	
ATENCIÓN A TU OPINIÓN	SE LE INVITA AL PERSONAL DE TRABAJO SOCIAL, ENFERMERIA Y CAJAS A MANTENER UNA ACTITUD DIGNA Y DE TRATO DIGNO AL USUARIO DEL HRAE.			
MEJORAS REALIZADAS DERIVADAS DE LAS OPINIONES RECIBIDAS				
OBSERVACIONES	DE LOS USUARIOS QUE NOTIFICARON FSQ 5, NO REPORTARON EL No. TELEFONICO 4, MANDA A BUZON LA LINEA 2, NO CONTESTAN 5, NO INCORRECTO !			

[Handwritten signature]

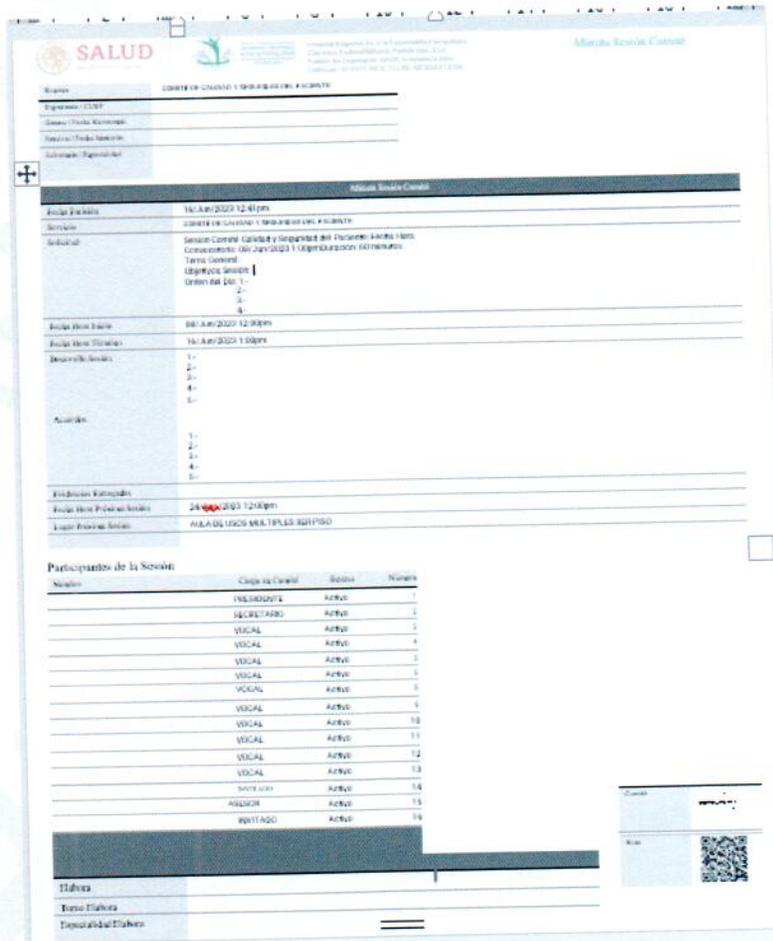
[Handwritten signature]



 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: 26 de 26	

ANEXO 8.8

MINUTA DE ACUERDOS DE COCASEP



Participantes de la Sesión

Nombre	Categoría	Rol	Presencia
FRANCISCO	ACTIVO	1	
JOSÉ	ACTIVO	2	
VOCAL	ACTIVO	3	
VOCAL	ACTIVO	4	
VOCAL	ACTIVO	5	
VOCAL	ACTIVO	6	
VOCAL	ACTIVO	7	
VOCAL	ACTIVO	8	
VOCAL	ACTIVO	9	
VOCAL	ACTIVO	10	
VOCAL	ACTIVO	11	
VOCAL	ACTIVO	12	
VOCAL	ACTIVO	13	
VOCAL	ACTIVO	14	
VOCAL	ACTIVO	15	
VOCAL	ACTIVO	16	
VOCAL	ACTIVO	17	
VOCAL	ACTIVO	18	
VOCAL	ACTIVO	19	
VOCAL	ACTIVO	20	
VOCAL	ACTIVO	21	
VOCAL	ACTIVO	22	
VOCAL	ACTIVO	23	
VOCAL	ACTIVO	24	
VOCAL	ACTIVO	25	
VOCAL	ACTIVO	26	
VOCAL	ACTIVO	27	
VOCAL	ACTIVO	28	
VOCAL	ACTIVO	29	
VOCAL	ACTIVO	30	

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

