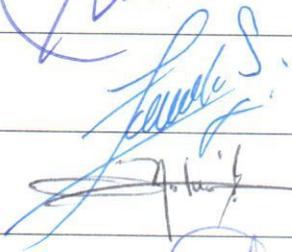
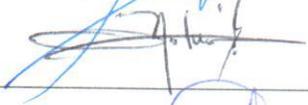
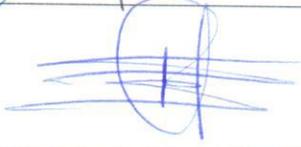


 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA	 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA</small>	RÉV: 0
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES		Hoja: 1

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA	 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA</small>	REV: 0
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES		Hoja: 2

II. HOJA DE VALIDACION

NOMBRE Y CARGO	FIRMA
DR. HEBERTO ARBOLEYA CASANOVA DIRECTOR GENERAL	
DR. HECTOR MARINO ZAVALA SANCHEZ DIRECTOR DE OPERACIONES	
LIC. ARTURO ROBERTO CALVO SERRANO TITULAR DE ORGANO INTERNO DE CONTROL	
MSPE ELVIRA ADRIANA LÓPEZ JACINTO GESTORA DE CALIDAD	
DRA. NIDIA SANCHEZ BALDERAS GESTORA DE CALIDAD/ COMISIONADA DE HOSPITAL GENERAL "PEDRO LÓPEZ"	

Elaborado con base a estructura funcional 15 de Septiembre de 2014. Este documento se integra de 30 fojas útiles.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA	 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA</small>	REV: 0
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES		Hoja: 3

III. INDICE

	PÁG
INTRODUCCION	4
I. OBJETIVO	5
II. MARCO JURIDICO	6
III. PROCEDIMIENTO	9
1. PROPOSITO	10
2. ALCANCE	11
3. POLITICAS	12
4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO	15
5. DIAGRAMA DE FLUJO	17
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	19
7. REGISTROS	20
8. GLOSARIO DEL PROCEDIMIENTO	21
9. CAMBIO DE VERSION EN EL PROCEDIMIENTO	23
10. ANEXO DE PROCEDIMIENTOS	24
10.1 FORMATO E INSTRUCTIVO DE APERTURA DE BUZÓN	24
10.2 FORMATO E INSTRUCTIVO DE BITACORA DE BUZÓN	26
10.3 FORMATO E INSTRUCTIVO DE RESPUESTA AL USUARIO	29

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA	REV: 0
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES		Hoja: 4

INTRODUCCIÓN

Nuestra Carta Magna en su artículo 4° constitucional, reconoce el derecho de todos los mexicanos a la protección de la salud, la Constitución obliga a cumplimentar el ejercicio progresivo de los derechos humanos, entre los cuales, la salud es uno de los fundamentales, es en este sentido, que el objetivo 2.3 del Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018, es “Asegurar el acceso a los servicios de salud”, que puedan ser evaluados acorde con la calidad de la misma.

Que el 29 de diciembre del 2013, se publicó en el Diario Oficial de la Federación, el Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Sistema Integral de Calidad en Salud, para el ejercicio fiscal.

Se ha constatado gran heterogeneidad en la atención y respuesta a las quejas que formulan los pacientes y sus familias, sobre la atención que se les brinda en los establecimientos médicos.

Esta diversidad e incluso inexistencia de un mecanismo de gestión de quejas, se traduce en una notoria indefensión de los usuarios a la hora de formular su inconformidad por la atención que reciben.

En razón de lo anterior, se utiliza una herramienta de gestión y de manejo para la toma de decisiones en el Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca, que permite generar un espacio de voz a los pacientes y sus familiares, para poder identificar oportunidades de mejora y en consecuencia, implementar acciones que lleven a la reingeniería de procesos enfocados al usuario y así incrementar la calidad de los servicios, su satisfacción y confianza protegiendo los derechos generales de los pacientes y sus familias, tal y como lo prevé la Ley General de Salud en su Artículo 51 bis 3, el cual obliga a los prestadores de servicios de salud, a contar con un sistema para la atención y resolución en forma oportuna y efectiva de las quejas que los usuarios presenten.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA		REV: 0
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES		
			Hoja: 5

I. OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO

Aplicar y estandarizar los criterios para la atención y resolución de quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones, con el fin de garantizar y tutelar los derechos de los pacientes y sus familiares, incorporándolo al plan de mejora continua del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca y cumplir con lo previsto en los artículos 51 bis 3 de la Ley General de Salud y 51 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA		REV: 0
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES		
			Hoja: 6

II. MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Última reforma publicada en el DOF 07-julio-2014.

LEYES

- Ley General de Salud; Publicada el 07-02-1984, última reforma, DOF 4 de junio del 2014.
- Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos; Última reforma publicada DOF 24 de diciembre de 2013
- Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos. **Publicada el 13-03-2002**, última reforma publicada en el DOF el 14 de julio de 2014
- Ley Federal del Procedimiento Administrativo; 04-08-1994, última reforma publicada en el DOF 9 de abril de 2012.
- Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Gubernamental; 11-06-2002, última reforma publicada en el DOF el 14 de julio de 2014.

CÓDIGOS

- Código de Conducta de los Servidores Públicos del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca. 25 de octubre 2013.

REGLAMENTOS

- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios en Atención Médica; Publicado el 14-05-1986, última reforma publicada en el DOF el 24 de marzo de 2014.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA	 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA</small>	REV: 0
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES		
			Hoja: 7

- Reglamento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Gubernamental;
DOF 11 de junio del 2003, sin reformas.

DECRETO

- Decreto por el que se crea el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca, como un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal;
D.O.F. 8-junio-2012.

ACUERDO

- Acuerdo por el que se emiten las Reglas de Operación del Programa Sistema Integral de Calidad en Salud, para el ejercicio fiscal 2014.
Publicado en el DOF 29 de diciembre del 2013.

OTRAS DISPOSICIONES

- Estatuto Orgánico del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca, Expedido en la Ciudad de México, Distrito Federal, el 24 de julio de 2012, en la Primera Sesión Extraordinaria de la Junta de Gobierno del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca del Ejercicio Fiscal del año dos mil doce, modificado el 22 de julio del 2014, **DOF del 1° de agosto del 2014.**
- Manual de Organización Específico del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca,
DGPOP/07/01795/13, fechado el 31 de mayo del 2013.
- Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Manuales de Organización Específicos de la Secretaría de Salud.
Oficio – Circular 0062/2013, de la Subsecretaría de Administración y Finanzas.
- Lineamientos de Protección de Datos Personales.
Publicado el DOF 30-09-2005, última reforma DOF: 17-07-2006

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA	 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA</small>	REV: 0
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES		Hoja: 8

- Instrucción 288/2011 “Recomendaciones para la implantación del Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (MANDE), en los establecimientos médicos del Sector Salud.
25 de abril, 2011.
- Programa Sectorial de Salud 2013 – 2018.
DOF: 12-diciembre-2013.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA	 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA</small>	REV: 0
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES		Hoja: 9

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA	 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA</small>	REV: 0
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES		
			Hoja: 10

1. PROPÓSITO

Incorporar los componentes y la operación del modelo de gestión, de manera especial el respeto a los principios, plazos y tutela de los derechos de los usuarios previstos en el Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicidades (MANDE) para poder incorporar al Plan de Mejora Continua por la Calidad y la Seguridad del Paciente (PMC), los hallazgos y áreas de oportunidad que resulten del análisis de la tipología de las quejas y sugerencias que presenten los pacientes y sus familias, implementando así acciones que lleven a la reingeniería de procesos enfocados al usuario para incrementar la calidad de los servicios, su satisfacción y confianza.

2. ALCANCE

A nivel interno: el procedimiento aplica al personal que presta servicios asistenciales y no asistenciales en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca.

A nivel Externo: el procedimiento aplica a los usuarios, familiares, Aval Ciudadano y aquel que solicite un servicio.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA	 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA</small>	REV: 0
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES		Hoja: 11

3. POLITICAS

1. Los pacientes por si o a través de sus familiares, visitantes o cualquier usuario de los servicios que brinda el hospital, podrán ejercer su derecho previsto en el artículo 51 bis 3 de la Ley General de Salud; 51 del Reglamento en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica; 10 de la Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos y en el numeral 6.1 de la Instrucción 288/2011, emitida por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, de presentar una queja, denuncia, sugerencia o felicitación, en cualquiera de los kioscos que se tienen establecidos para este fin;
2. Privilegiar el uso del buzón electrónico, por parte de los usuarios de los servicios que brinda el hospital;
3. Los trabajadores del hospital que brinden servicios sustantivos, administrativos y no asistenciales, deberán dar a los usuarios un trato digno, cortés, respetuoso, cordial y tolerante;
4. Ante una queja, denuncia, sugerencia o felicitación, el personal de la Subdirección de Atención al Usuario, a solicitud del paciente, familiar, visitante, orientará y en su caso, le apoyará a ingresarla;
5. En el caso de que el usuario, que desee ingresar una queja, denuncia, sugerencia o felicitación, no sepa escribir y/o hablar el idioma castellano, el personal de la Subdirección de la Atención al Usuario, le asistirá en todo momento.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA	 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD</small>	REV: 0
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES		Hoja: 12

6. Los datos personales proporcionados por el usuario, al momento de ingresar su queja, denuncia, sugerencia y felicitación, serán tratados como confidenciales, en términos de lo previsto en la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, su Reglamento y Lineamientos emitidos en esta materia;
7. Serán las coordinaciones de calidad de atención hospitalaria, áreas ambulatorias y áreas críticas y quirúrgicas, el Órgano Interno de Control y la Gestora del Seguro Popular, los responsables en el ámbito de su competencia, de dar seguimiento a las quejas, denuncias, sugerencias y felicitaciones que en uso de su derecho, presenten los usuarios de los servicios que brinda el hospital, hasta su total conclusión;
8. Los titulares tanto del Órgano Interno de Control, los Gestores de Calidad y del Seguro Popular, por escrito deberán nombrar a sus respectivos suplentes, para que en caso de ausencia del titular, asistan con este carácter a la apertura del sistema electrónico;
9. Los titulares del Órgano Interno de Control, los Gestores de Calidad, del Seguro Popular y sus respectivos suplentes, deberán contar con carta de confidencialidad de la información que de los buzones se obtenga;
10. Las quejas o denuncias que por su contenido atraiga el Órgano Interno de Control, serán de atención exclusiva de ésta instancia, conforme a su normatividad aplicable;

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA	 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA</small>	REV: 0
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES		Hoja: 13

11. Los tiempos de respuesta que deben considerar las áreas involucradas, para la atención de quejas, denuncias y/o sugerencias, serán los establecidos por la normatividad aplicable para cada caso en concreto.

12. El gestor médico del Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular), deberá asistir de manera permanente a las sesiones del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP).

13. Los trabajadores del hospital que brinden servicios sustantivos, administrativos y no asistenciales, deberán en el ejercicio de sus funciones, observar lo previsto en el presente manual.

4. DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA	 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD</small>	REV: 0
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES		Hoja: 14

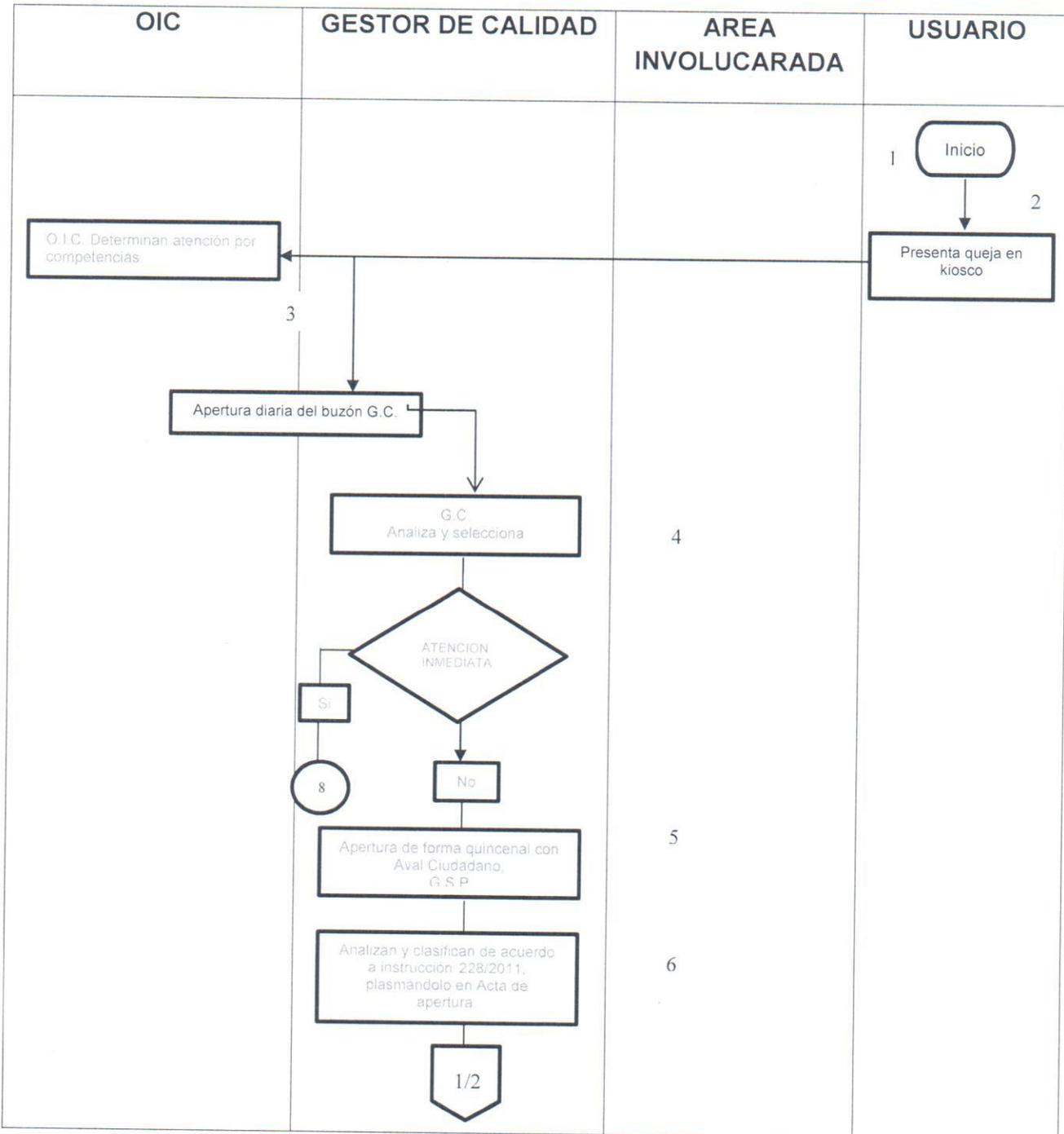
RESPONSABLE	NO	DESCRIPCION DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO ANEXO
Usuarios de los servicios.	1.	Acude al kiosco a presentar queja, denuncia, sugerencia o felicitación, por sí mismo, a través de su familiar o persona autorizada. En el caso de que por razones lingüísticas, de comprensión, escritura u otra, exista dificultad para realizarla, solicitará apoyo del personal de la Subdirección de Atención al Usuario.	N/A
Órgano Interno de Control.	2.	Realiza apertura diaria del sistema electrónico y será el Órgano Interno de Control, quien realice una clasificación, distinguiendo aquellas quejas, denuncias o sugerencias que por su naturaleza, deba resolver esta instancia; remitiendo a Gestoras de Calidad las de su competencia.	N/A
Órgano Interno de Control.	3.	Elabora acta de apertura, en la que conste el total de quejas, denuncias, sugerencias o felicitaciones recibidas, determinando aquellas que serán atendidas por el Órgano Interno de Control, enviando a las Gestoras de Calidad, mediante el propio sistema aquellas que sean de su competencia, informando a través de oficio de forma diaria.	N/A
Gestoras de calidad	4.	Una vez que conozca las quejas, denuncias y sugerencias que atenderá, determinará aquellas que por su contenido requieran atención inmediata y el mismo día de manera personal, acudirán con el área (s) involucrada (s), para su resolución. Para la resolución oficial se enlaza con punto 8.	N/A
Gestoras de Calidad, Aval Ciudadano.	5.	Realiza apertura del buzón cada 15 días hábiles, con la presencia del Aval Ciudadano.	N/A

	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA		REV: 0
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES		Hoja: 15

Gestoras de Calidad y Aval Ciudadano	6.	Analiza y clasifica las QSF según la instrucción 288/2011, elaboran Acta de Apertura, en el que conste el total de quejas felicitaciones y sugerencias recibidas así como bitácora.	Formato de Apertura del Buzón. Formato de Bitácora.
Gestoras de Calidad.	7.	Envía a los responsables de las Áreas las QSF por oficio con copia para el Órgano Interno de Control, en un término de 5 a 10 días posteriores a clasificación.	N/A
Áreas Involucradas y OIC.	8.	Analiza la causa – raíz y establece las acciones a seguir para la solución de la queja y/o sugerencia, Informando resolución por escrito a las Gestoras de Calidad y OIC en un plazo mínimo de 30 días, máximo 90 días desde la presentación hasta la conclusión.	N/A
Gestoras de calidad	9.	Una vez que recibió respuesta por parte del área (s) involucrada (s), se le notificará al usuario, familiar o persona autorizada, por medio electrónico o telefónico, en un plazo mínimo de 5 días y máximo de 10 días posterior a resolución. En caso de no poder localizar al usuario se notificará este hecho al Aval Ciudadano quien firmara en bitácora. Por lo que respecta a la resolución de las quejas y/o denuncias a las cuales da seguimiento el Órgano Interno de Control este seguirá el procedimiento que a ellos corresponda.	Formato de Respuesta al Usuario.
Gestor de calidad	10.	Rinde de manera mensual informe al Director General y en reunión presenta los asuntos ante el COCASEP para la elaboración de Proyecto de mejora.	N/A

 <p>SALUD SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p align="center">PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA</p>	 <p>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA</p>	REV: 0
	<p>DIRECCIÓN DE OPERACIONES</p>		Hoja: 16

5. DIAGRAMA DE FLUJO





SALUD
SECRETARÍA DE SALUD

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA

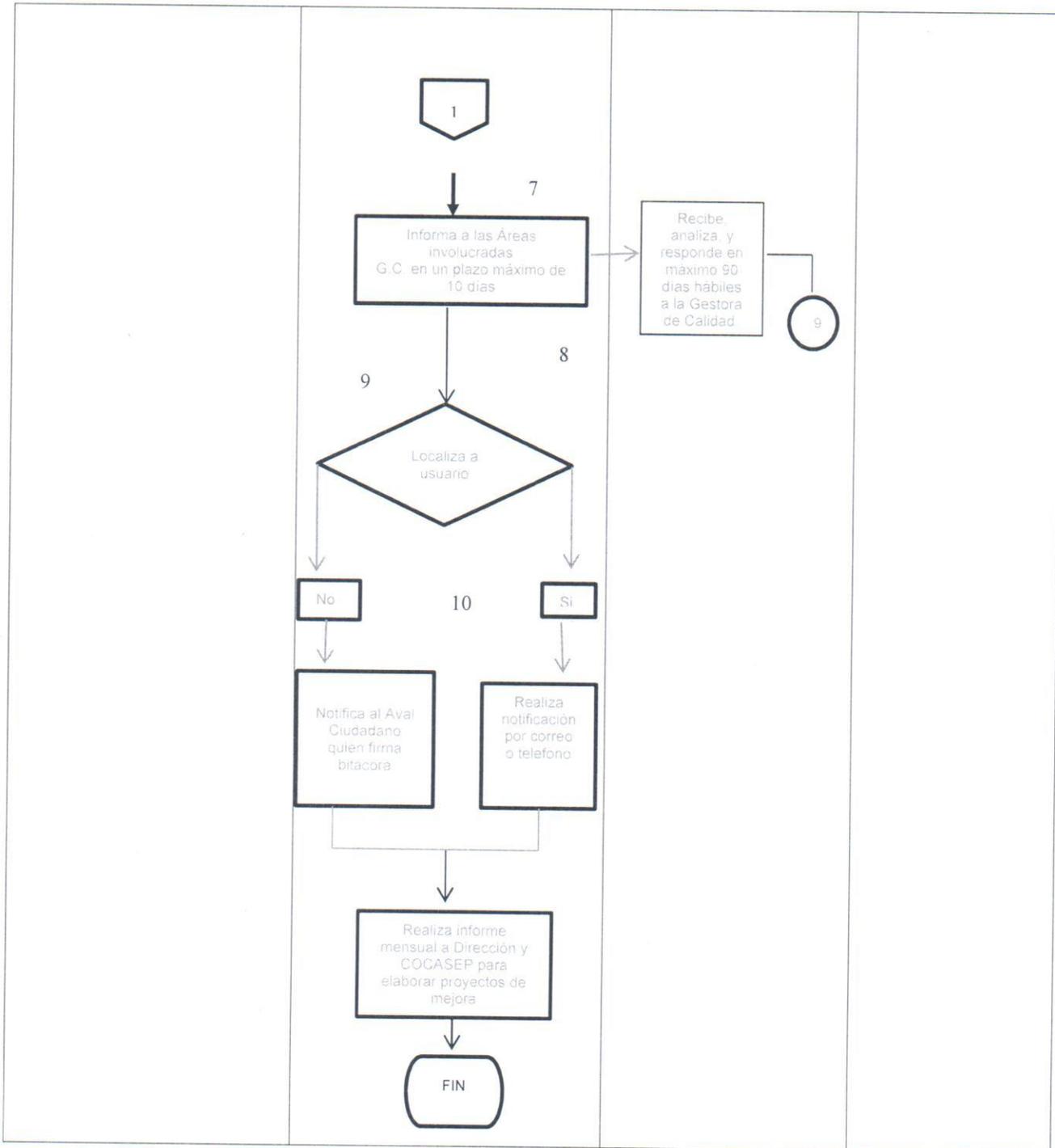


HOSPITAL REGIONAL
ALTA ESPECIALIDAD
IXTAPALUCA

REV: 0

DIRECCIÓN DE OPERACIONES

Hoja: 17



 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA	 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA</small>	REV: 0
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES		Hoja: 18

4.6 DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Guía Técnica para la Elaboración y Actualización de Organización Específicos de la Secretaría de Salud.
Oficio-Circular 0062/2013, de la Subsecretaría de Administración y Finanzas.
- Instrucción 288/2011 "Recomendaciones para la implantación del Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (MANDE), en los establecimientos médicos del Sector Salud.
25 de abril, 2011.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA	 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA</small>	REV: 0
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES		Hoja: 19

4.7 REGISTRO

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservación	Código de registro o identificación única
Bitácora	5 años	Gestor de Calidad	NO APLICA
Acta de apertura	5 años	Gestor de Calidad	NO APLICA

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA	 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA</small>	REV: 0
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES		Hoja: 20

4.8 GLOSARIO DE TÉRMINOS.

- **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.
- **Carta de confidencialidad:** Documento personal, expedido al servidor público autorizado por el titular de la unidad administrativa que utiliza de manera cotidiana datos personales para el ejercicio de sus funciones, por lo que accede al sistema donde se almacenan datos personales, sin posibilidad de agregar o modificar su contenido.
- **COCASEP.** Comité de Calidad y Seguridad del Paciente.
- **Competencia:** Idoneidad atribuida a un órgano de autoridad para conocer o llevar a cabo determinadas funciones o actos jurídicos.
- **Datos Personales.** Cualquier información concerniente a una persona física identificada o identificable.
- **Denuncia:** 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, que se hacen del conocimiento de la autoridad por un tercero.
- **Felicitación:** Manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un usuario con el proceso que genera el servicio recibido.
- **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.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA	 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA</small>	REV: 0
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES		Hoja: 21

- **Kiosco:** Herramienta informática, a través de la cual los usuarios, podrán reportar cualquier queja, denuncia, sugerencia y felicitación.
- **MANDE.** Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.
- **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.
- **Sugerencia:** Propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de los servicios del Hospital.

4.9 CAMBIOS DE REVISION

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservación	Código de registro o identificación única
No Aplica			

4.10 ANEXOS

- 4.10.1 FORMATO E INSTRUCTIVO DE LLENADO DE ACTA DE APERTURA DEL BUZON
- 4.10.2 FORMATO E INSTRUCTIVO DE BITACORA DE BUZON
- 4.10.3 FOMATO E INSTRUCTIVO DE RESPUESTA AL USUARIO

 <p>SALUD SECRETARÍA DE SALUD</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA</p>	 <p>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA</p>	REV: 0
	<p>DIRECCIÓN DE OPERACIONES</p>		<p>Hoja: 22</p>

4.10.1 FORMATO E INSTRUCTIVO DE LLENADO DE ACTA DE APERTURA DEL BUZON

SISTEMA INTEGRAL DE CALIDAD
MODELO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS
Y FELICITACIONES (MANDE)

ACTA DE APERTURA DEL
HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA

En el municipio de Ixtapaluca, Estado de México siendo las (1) hrs. del día (2) en el Área de Calidad del Hospital Regional de Alta Especialidad Ixtapaluca en su carácter de representantes:

Gestoras de Calidad: (3)

Suplente: (4)

Aval Ciudadano: (5)

Se procede a aperturar el Sistema de Quejas y /o Denuncias, Sugerencias y Felicidades encontrándose un total de

SUGERENCIAS (6) ()

FELICITACIONES (7) ()

QUEJAS (8) ()

DE LAS CUALES EL ORGANO INTERNO DE CONTROL DARA SEGUIMIENTO A (9) FOLIO POR SER AREA DE SU COMPETENCIA.

(10)

Nombre y firma de Gestora

(10)

Nombre y firma de Gestora

(11)

Suplente

(12)

Aval Ciudadano

(12)

Aval Ciudadano

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA	 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA</small>	REV: 0
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES		Hoja: 23

El formato de “Acta de apertura del Modelo de Gestión de QSF” es llenado por las Gestoras de Calidad el día de la apertura del buzón, firmando al término el Aval Ciudadano, Gestoras de Calidad y Suplente, esta acta es usada para dar fe de Apertura del Buzón, así como el conteo total de QSF.

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NUM	CONCEPTO	DESCRIPCION
1	Hora	Se anota la hora en que se procede a abrir el Sistema de Quejas y /o Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones.
2	Fecha	Se coloca la fecha del día que se procede a abrir el Sistema de Quejas y /o Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones.
3	Nombre Gestoras de Calidad	Se coloca el nombre de las Gestoras de Calidad de la Unidad.
4	Nombre Suplente	Se coloca el nombre de la Suplente de las Gestoras de Calidad.
5	Nombre del Aval Ciudadano.	Se coloca el Nombre del Aval Ciudadano de la Unidad.
6	Total Sugerencias	Se coloca el total de las Sugerencias del periodo de apertura.
7	Total Felicitaciones	Se coloca el total de las felicitaciones del periodo de apertura.
8	Total Quejas	Se coloca el total de las quejas del periodo de apertura
9	Numero de Folios	Se coloca el número de folios a los cuales el Órgano interno de control dará seguimiento.
10	Firma Gestoras	Se coloca el nombre y Firma de Gestoras de Calidad.
11	Firma Suplente	Se coloca Nombre y Firma de Suplente de Gestoras de Calidad
12	Firma Aval Ciudadano	Se coloca Nombre y firma de los integrantes del Aval del Ciudadano.

4.10.2 FORMATO E INSTRUCTIVO DE BITACORA DE BUZÓN

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA	 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA</small>	REV: 0
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES		Hoja: 24



INSTRUCTIVO DE LLENADO

Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca

Dirección de Operaciones

Coordinación de Calidad



Bitacora de Buzon de Queja y/o Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones.

FECHA	HORA	LUGAR
(1)	(2)	(3)
Asistentes		
(4)		

Fecha de Apertura del Buzón: DE: ____ (5) _____ A ____ (5) _____

N°	NUMERO DE REGISTRO	FECHA DE RECEPCIÓN	QSF	RECLASIFICACION	TIPO DE QSF	AREA		NUMERO DE QSF	TURNADA A:	NOTIFICACION A USUARIO
						CALIDAD	OIC			
6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)	(15)	(16)

BITÁCORA DEL MODELO DE GESTION DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES
(MANDE)

El formato de la "Bitácora del Modelo de Gestión de QSF" es llenado por las Gestoras de Calidad y el

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA	 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA</small>	REV: 0
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES		Hoja: 25

Aval Ciudadano el día de la apertura del buzón, este es usado para registrar, clasificar y tener un control del Número total de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones y saber el destino de dicha QSF.

INSTRUCTIVO DE LLENADO BITÁCORA DE BUZÓN

NUM	CONCEPTO	DESCRIPCION
1	Fecha	Se coloca la fecha de apertura del Buzón de Queja y/o Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones.
2	Hora	Se coloca la hora de apertura del Buzón de Queja y/o Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones.
3	Lugar	Se coloca el lugar de apertura del Buzón de Queja y/o Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones.
4	Asistentes	Se coloca el Nombre de quien asiste a la apertura del Buzón.
5	Periodo de Apertura	Se coloca el periodo de apertura del Buzón.
6	Numero	Se coloca el número consecutivo de la Queja, Sugerencia o Felicitación de Bitácora.
7	Número de Registro	Se coloca número de Registro electrónico de la Queja, Sugerencia o Felicitación que asigna el Sistema de Quejas y /o Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones.
8	Fecha de Recepción	Se coloca fecha de recepción o suceso de la Queja, Sugerencia o Felicitación
9	QSF	Se coloca si es Queja, Sugerencia o Felicitación según clasificación del usuario.
10	Reclasificación	Clasificación real según Aval Ciudadano y Gestoras de Calidad.
11	Tipo de QSF	Se Clasifica la Queja o Sugerencias según la Instrucción 288/2011.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA	 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA</small>	REV: 0
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES		
			Hoja: 26

12	Área (Calidad)	Se selecciona con una X si la Queja, Sugerencia o Felicitación si el Área de Calidad dará seguimiento.
13	Área (OIC)	Se selecciona con una X si la Queja, Sugerencia o Felicitación si el Área de OIC (Órgano Interno de Control) dará Seguimiento.
14	Numero de QSF	Se coloca el Número total de Queja, Sugerencia o Felicitación según bitácoras previas.
15	Turnada a:	Se coloca el Área a la cual se Turnara la Queja, Sugerencia o Felicitación
16	Notificación a Usuario	Se Selecciona con una X si la resolución de la Queja, Sugerencia o Felicitación ya fue Notificada al Usuario.

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA	 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA</small>	REV: 0
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES		Hoja: 27

4.10.3 FORMATO E INSTRUCTIVO DE RESPUESTA AL USUARIO

RESPUESTA AL USUARIO DEL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA

FECHA: (1)
FOLIO: (2)

_____ (3)

PRESENTE

En respuesta a su _____ (4) presentada con fecha _____ (5), donde expresa _____ (6)

le informo que derivado de esta se realizó:

1. _____ (7)
2. _____

Del análisis realizado con las áreas involucradas se acordó llevar acabo las siguientes acciones:

1. (8) _____
2. _____

Agradezco su participación ciudadana y la oportunidad de tener comunicación con usted para mejorar los servicios que proporcionamos.

Atentamente
_____ (9)
Director de Operaciones

 SALUD <small>SECRETARÍA DE SALUD</small>	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS, QUEJAS Y/O DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE IXTAPALUCA	 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD IXTAPALUCA</small>	REV: 0
	DIRECCIÓN DE OPERACIONES		Hoja: 28

Formato de Respuesta al Usuario de la Queja, Sugerencia o Felicitación.

El formato de “**Respuesta al Usuario de la QSF**” es llenado por las Gestoras de Calidad una vez que las Áreas involucradas informen por oficio la resolución de la QSF, este formato es usado para notificar al usuario de la resolución sobre su QSF que ellos emitieron en el Sistema Electrónico.

INSTRUCTIVO DE LLENADO

NUM	CONCEPTO	DESCRIPCION
1	Fecha	Se coloca la fecha en que se llena el formato
2	Folio	Se coloca el número de Folio electrónico de la QSF que asigna el Sistema de quejas y/o denuncias, Sugerencias y Felicitaciones.
3	Nombre del paciente	Se coloca el Nombre completo de la personal a la que se le otorga resolución.
4	Tipo de QSF	Se clasifica la Queja o Sugerencia según la Instrucción 288/2011.
5	Fecha de Queja	Se coloca la Fecha del Suceso de la QSF.
6	Motivo	Describir el motivo que origina la Queja, Sugerencia o Felicitación
7	Resolución	Señalar como se llegó a la resolución y mencionar si fue necesario realizar: Informes, entrevistas, Consulta de Expediente Clínico y/u otras averiguaciones
8	Acciones	Colocar las medidas que se implementan para las oportunidades de mejora.
9	Firma	Se coloca nombre y firma del Director General del Hospital