

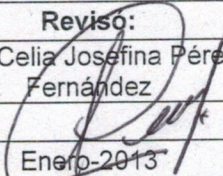
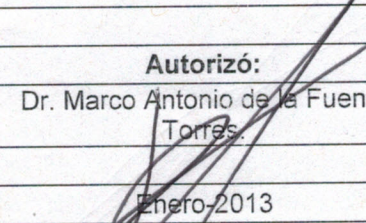


	Hospital Regional de Alta Especialidad de la Península de Yucatán		Código: HRAEPY/DPEI- 007/2013
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 1
	Procedimiento para la Atención, Seguimiento y Resolución de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones		Hoja: 1 de 8

PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN, SEGUIMIENTO Y RESOLUCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Dra. Martha Verónica Sánchez Moreno	Dra. Celia Josefina Pérez Fernández	Dr. Marco Antonio de la Fuente Torres
Firma			
Fecha	Enero-2013	Enero-2013	Enero-2013

	Hospital Regional de Alta Especialidad de la Península de Yucatán		Código: HRAEPY/DPEI-007/2013
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 1
	Procedimiento para la Atención, Seguimiento y Resolución de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones		Hoja: 2 de 8

OBJETIVO

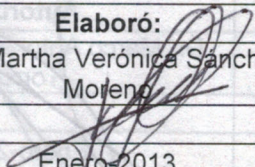
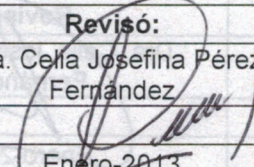
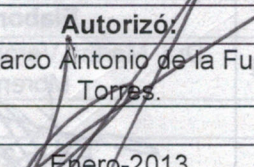
Resolver las quejas, sugerencias y canalizar las felicitaciones del público que acude al hospital a recibir atención Médica.



PROPOSITO

- Proporcionar un documento de consulta al personal médico, paramédico, técnico y administrativo, que les permita desarrollar sus actividades de manera homogénea y coordinada, para recibir, encauzar y dar seguimiento a las opiniones (quejas y sugerencias), que los usuarios presentan a través de los medios establecidos.
- El sistema de quejas, sugerencias y felicitaciones se establece como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informar a los directivos lo que sucede, cuáles son las inquietudes, quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios que se prestan en la institución.
- Establecer la manera de cómo resolver todas aquellas inquietudes y de esta forma combatir debilidades de la Institución.
- El coordinador de calidad, debe presentar informes, que deberá contener la información cuantitativa y cualitativa en cuanto a recomendaciones de mejoramiento continuo de los procesos asistenciales y administrativos y la medición del indicador correspondiente al proceso.
- Socializar y analizar estos en espacios de toma de decisiones directivas y con base en este generar las estrategias necesarias para la mejora continua.

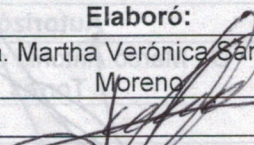
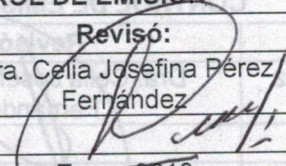
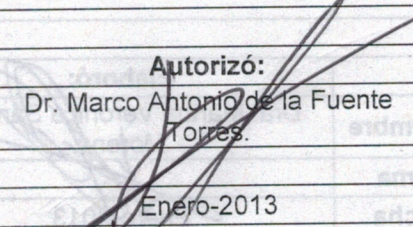
POLITICAS DE OPERACIÓN, NORMAS Y LINEAMIENTOS



1. Notificar a la Unidad de Enlace Todas las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en los distintos servicios, en un plazo no mayor a 24 horas,
2. Ubicar los buzones en lugares estratégicos y a la vista del usuario, familiar y/o acompañante responsable, con suministro de lápiz o pluma y formatos de opinión en cantidad suficiente
3. La recolección de las quejas, sugerencias y felicitaciones deberán ser semanalmente por el Responsable asignado a la unidad, el cual abrirá en fecha y hora acordada el buzón correspondiente a cada área para posterior a ello, documentar y entregar.
4. Se garantizará la confidencialidad de los datos personales de los usuarios.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Dra. Martha Verónica Sánchez Moreno	Dra. Celia Josefina Pérez Fernández	Dr. Marco Antonio de la Fuente Torres.
Firma			
Fecha	Enero-2013	Enero-2013	Enero-2013

	Hospital Regional de Alta Especialidad de la Península de Yucatán		Código: HRAEPY/DPEI-007/2013
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 1
	Procedimiento para la Atención, Seguimiento y Resolución de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones		Hoja: 3 de 8

5. La unidad de enlace deberá integrar una bitácora de quejas o inconformidades relacionadas y atendidas de las áreas a las que corresponda.
6. La unidad de Enlace enviara a la unidad Administrativa correspondiente las, quejas, sugerencias y felicitaciones para su seguimiento.
7. Se contestará a la brevedad las inconformidades, sugerencias, agradecimientos y solicitudes de servicio expresadas por los usuarios en coordinación con la autoridad competente en un lapso no mayor a 5 días hábiles, en caso de requerir una atención especial se turnará a la Dirección General para su atención.
8. Las quejas, sugerencias y felicitaciones y solicitudes de servicios que se presenten de forma anónima serán analizadas y consideradas dentro de la información estadística pero no podrán dárseles uso formal de seguimiento y solución.
9. La unidad de Enlace deberá remitir un informe mensual a la dirección de planeación enseñanza e investigación en base a la información capturada.
10. La Dirección de Planeación Enseñanza e investigación propone políticas, estrategias y líneas de acción que permitan optimizar la atención que se proporciona al Usuario, para mejorar la imagen Institucional, con conocimiento a la Subdirección de Atención al Usuario.
11. Se analizaran las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas en reuniones semanales con la Dirección de planeación, enseñanza e investigación y el área de calidad para tener una mejora continua en el tratamiento de estas.
12. Se llevara un record de todas las quejas, sugerencia y/o felicitación recibida por área administrativa.
13. Se analiza y se turnara al área administrativa correspondiente a través de oficio.
14. Se dará un plazo de tres días a las áreas administrativas para dar respuesta.
15. Dependiendo de la gravedad de la falta y la necesidad que impere se dará la atención y seguimiento inmediato a las inconformidades, quejas.
16. Si no se recibiera respuesta alguna por parte del área correspondiente se reenviara un aviso de la falta de respuesta vía correo y/o oficio.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Dra. Martha Verónica Sánchez Moreno	Dra. Celia Josefina Pérez Fernández	Dr. Marco Antonio de la Fuente Torres.
Firma			
Fecha	Enero-2013	Enero-2013	Enero-2013

	Hospital Regional de Alta Especialidad de la Península de Yucatán		Código: HRAEPY/DPEI-007/2013
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 1
	Procedimiento para la Atención, Seguimiento y Resolución de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones		Hoja: 4 de 8

17. Una vez recibida la respuesta emitida por el área correspondiente la unidad de enlace dará el seguimiento adecuado a cada una de ellas registrando de igual manera la respuesta recibida por el área administrativa correspondiente.
18. El Trabajador Social y demás personal deberán promover la participación del usuario, familiar y/o acompañante responsable, en la cultura de la opinión, queja, sugerencia o felicitación
19. Los formatos de opinión que se encuentran dentro del buzón no deben ser divulgadas por las personas que las recolectan
20. Se notificara al usuario dicha respuesta vía correo electrónico, teléfono y/o personalmente.

PROCEDIMIENTO

RECEPCION: Se reciben las quejas, sugerencias y felicitaciones en la Unidad de Enlace, buzón de sugerencias, llamadas telefónicas, modulo de información y otros. Elaborándose en el formato establecido (formato 1). Los requisitos mínimos indispensables para la recepción y seguimiento de una queja, sugerencia y felicitación son Nombre completo Dirección y teléfono donde recibir avisos.

El funcionario responsable Acude semanalmente a los buzones y determina si requiere colocar formatos de opinión y plumas en los buzones o realiza la recolección de formatos Examina los "Formatos" y revisa si se registraron los datos mínimos requeridos Determina si la queja, sugerencia y/o felicitación pertenece a la unidad Administrativa. Si no se contara con los requisitos mínimos registra el formato en la bitácora indicando que es improcedente se archiva y notifica de dicho formato en la siguiente reunión de COCACEP.


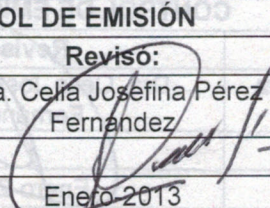
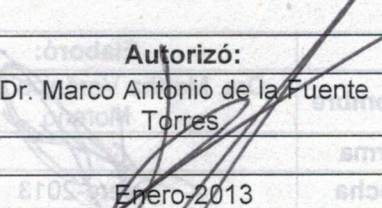
Todo ciudadano puede ejercer su derecho al anonimato al momento de presentar una queja, sugerencia o agradecimiento; y nuestro deber es informar a la persona que el Seguimiento es realizado de manera indistinta.



CONCENTRACION

La unidad de Enlace recibe de cada uno de los medios de "recepción" las quejas, sugerencias o agradecimientos para integrar un registro y otorga para el seguimiento correspondiente a cada Unidad Administrativa

SEGUIMIENTO

Cada unidad administrativa es responsable de procurar el seguimiento a cada queja, Sugerencia o agradecimiento recibido. Una vez solventada esta, deberá integrar un Informe que permita a la Dirección otorgar una respuesta con oportunidad e informar del Seguimiento otorgado.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Dra. Martha Verónica Sánchez Moreno	Dra. Celia Josefina Pérez Fernández	Dr. Marco Antonio de la Fuente Torres
Firma			
Fecha	Enero-2013	Enero-2013	Enero-2013

	Hospital Regional de Alta Especialidad de la Península de Yucatán		Código: HRAEPY/DPEI-007/2013
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 1
	Procedimiento para la Atención, Seguimiento y Resolución de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones		Hoja: 5 de 8

RESPUESTA

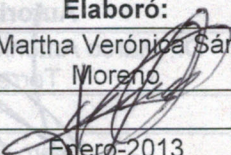
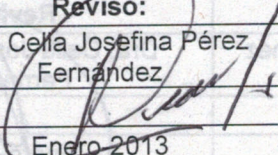
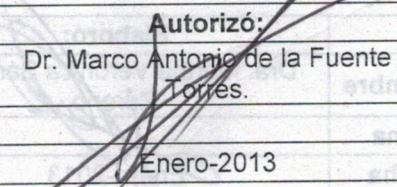
En un plazo igual o menor a cinco días hábiles, la Dirección General a través de la Unidad de Enlace hará llegar a los emisores, la respuesta con el Seguimiento otorgado a cada una de las quejas, sugerencias y agradecimientos. Este procedimiento pretende además fomentar la participación ciudadana y procurar la Calidad en los servicios otorgados.


En la gestión de las felicitaciones recibidas sea cual fuere la vía de presentación Elabora un oficio de felicitación una vez que se tengan tres registros consecutivos y recaba la firma del director, entrega las copias de los "formatos" al coordinador de calidad. Recibe formato de opinión y se cita a los trabajadores mencionados en la próxima reunión del comité de calidad para hacer entrega de la felicitación y se motiva a seguir trabajando por el usuario y la institución. Se informa por escrito los resultados de la gestión y seguimiento de los formatos de felicitación recibidos por área y establece las oportunidades de mejora en acuerdo con el aval ciudadano, Se comunica al usuario, familiar y/o responsable del seguimiento y resolución de la felicitación emitida y se agradecerá su participación.

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

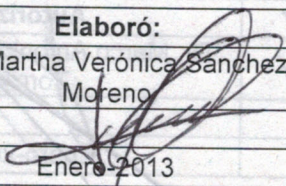
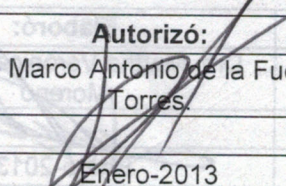
SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
1.0 Solicitud de información o sugerencia	1.0 Acude presentando la problemática.	usuario
2.0. Atención personal	2.- Escucha activa de la inconformidad.	Unidad de Enlace
3.0 Análisis o solución.	3.- Analiza el caso y determina ¿Es factible la respuesta inmediata? 3.1.- Sí: Da seguimiento a la opinión hasta su solución y registra en la Bitácora de opinión. 3.2.- NO: Invita a llenar el formato de quejas, recibe	Unidad de enlace



CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Dra. Martha Verónica Sánchez Moreno	Dra. Celia Josefina Pérez Fernández	Dr. Marco Antonio de la Fuente Torres.
Firma			
Fecha	Enero-2013	Enero-2013	Enero-2013

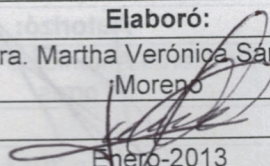
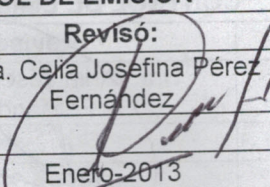
	Hospital Regional de Alta Especialidad de la Península de Yucatán	Código: HRAEPY/DPEI-007/2013
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Rev. 1
	Procedimiento para la Atención, Seguimiento y Resolución de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	Hoja: 6 de 8



SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
	el formato y entrega acuse de recibido	
4.0 Notificación.	4.- Turna la opinión a la unidad Administrativa correspondiente, para su seguimiento, gestión y solución.	Dirección Medica Dirección de Administración Dirección de operaciones Dirección de planeación, Enseñanza e Investigación. Enfermería Jurídico
5.0 Resolución	5.- Recibe la opinión y procede a dar seguimiento hasta su solución.	Dirección General Dirección Medica Dirección de Administración Dirección de operaciones Dirección de planeación, Enseñanza e Investigación. Enfermería Jurídico
6.0 Respuesta	6.- Envía respuesta de la opinión remitida para su seguimiento. ¿Emite respuesta antes de 10 días hábiles? 6.1.- Sí: Recibe la respuesta y notifica al usuario. 6.2.- NO: Se comunica con el usuario y le informa la respuesta.	Unidad de Enlace
7.0 Falta de respuesta	7.- Emite 2 recordatorios al área involucrada, el primero de 10 y el segundo de 5 días hábiles.	Unidad de Enlace

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Dra. Martha Verónica Sánchez Moreno	Dra. Celia Josefina Pérez Fernández	Dr. Marco Antonio de la Fuente Torres
Firma			
Fecha	Enero-2013	Enero-2013	Enero-2013

	Hospital Regional de Alta Especialidad de la Península de Yucatán		Código: HRAEPY/DPEI- 007/2013
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 1
	Procedimiento para la Atención, Seguimiento y Resolución de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones		Hoja: 7 de 8

SECUENCIA DE ETAPAS	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
8.0 Control Interno	<p>8.- Envía respuesta de la opinión remitida para su seguimiento.</p> <p>¿Emite respuesta?</p> <p>8.1.- NO: Turna al área de quejas del Órgano Interno de Control para su Atención.</p> <p>8.2.- SÍ: Recibe respuesta y se comunica con el usuario para informarle.</p>	Unidad de Enlace
9.0 Informe y registro.	<p>9.- Se realiza el registro de los formatos recibidos por categoría.</p> <p>9.1.-Se realiza el Informe para la dirección.</p>	Unidad de Enlace
10.0 Retroalimentación.	10.- Se llevan a cabo reuniones quincenales con la Dirección de planeación enseñanza e investigación así como el gestor de calidad	Unidad de Enlace Dirección de Planeación Enseñanza e investigación. Departamento de Calidad.
	Fin del Procedimiento	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Dra. Martha Verónica Sánchez Moreno	Dra. Celia Josefina Pérez Fernández	Dr. Marco Antonio de la Fuente Torres
Firma			
Fecha	Enero-2013	Enero-2013	Enero-2013

	Hospital Regional de Alta Especialidad de la Península de Yucatán		Código: HRAEPY/DPEI-007/2013
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Rev. 1
	Procedimiento para la Atención, Seguimiento y Resolución de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones		Hoja: 8 de 8

GLOSARIO

Usuario o Paciente: Toda aquella persona que requiera y obtenga servicio de atención Médica y formule una queja, sugerencia o felicitación.

Buzón: Objeto físico en el cual se depositan las quejas, sugerencias y felicitaciones expresadas por el usuario, familiar o trabajador del Hospital Regional de Alta Especialidad de la Península de Yucatán.

Quejas: Inconformidad o acusación referente al servicio que se ofrece en las áreas del HRAEPY(Consulta Externa, Admisión Continua, Gabinetes, medicina ambulatoria, terapia, Hospitalización, Trabajo Social, Enfermería, Archivo, Modulo de Información, etc.).

Sugerencias: Alternativa de solución o propuesta en el documento oficial por cualquier interesado para colaborar en la "mejora continua" del HRAEPY.

Felicitación: Acción mediante la cual el usuario, familiar o responsable, agradece al Servidor público el cumplimiento del servicio otorgado y la satisfacción de la atención brindada.


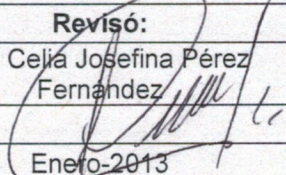
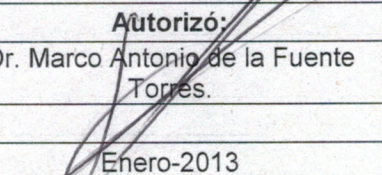
Recibir: Registrar las quejas, sugerencias y felicitaciones que presenten todos los requisitos establecidos en el formato.

Tramitar: Conjunto de acciones e interacciones que se han de llevar a cabo para dar a las quejas, sugerencias y felicitaciones, el curso que corresponde hasta su conclusión.

Resolver: Comunicar al usuario, familiar o responsable legal el trámite o solución de la queja o sugerencia.

Atención integral: Conjunto de servicios que se proporcionan al usuario para proteger y mantener su salud las cuales comprenden actividades preventivas, curativas y de rehabilitación integral.

CONTROL DE EMISIÓN

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre	Dra. Martha Verónica Sánchez Moreno	Dra. Ceja Josefina Pérez Fernández	Dr. Marco Antonio de la Fuente Torres.
Firma			
Fecha	Enero-2013	Enero-2013	Enero-2013