
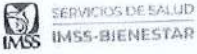

 SERVICIOS DE SALUD IMSS-BIENESTAR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD BAJIO	Código: HRAEB – PR – DPEI – ACC – 01
	ÁREA DE CALIDAD Y CERTIFICACIÓN		Rev. 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Hoja: 1 de 19

HRAEB – PR – DPEI – ACC – 01 PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

COPIA CONTROLADA

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	M.A. José Luis Palafox García	Dra. Esperanza García Moreno / Dra. Sandra Oyuki Del Carmen Ayala Casas	Dr. Francisco José Paz Gómez
Cargo – Puesto:	Gestor de Calidad	Directora de Planeación, Enseñanza e Investigación / Jefa del Área de Calidad y Certificación	Director de Operaciones y encargado de la Coordinación del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío, adscrito a Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR)
Firma:		 	
Fecha:	Diciembre 2024	Diciembre 2024	Diciembre 2024

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD BAJÍO	Código: HRAEB - PR - DPEI - ACC - 01
	ÁREA DE CALIDAD Y CERTIFICACIÓN		Rev. 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Hoja: 2 de 19

1.0 Propósito

1.1 Brindar un mecanismo para que los usuarios (pacientes, familiares, acompañantes o visitantes) proporcionen una realimentación al hospital o describan su experiencia mediante una queja, sugerencia o felicitación, respecto de la prestación de servicios que le fueron otorgados.

2.0 Alcance

2.1 A nivel interno aplica Dirección General, Dirección Médica, Dirección de Enfermería, Dirección de Operaciones, Dirección de Administración y Finanzas, Dirección de Planeación Enseñanza e Investigación, Subdirección de Planeación y Desarrollo, Área de Estadística Médica, Área de Comunicación Social, Comité Local de Calidad de Calidad y Seguridad del Paciente (CICASEP), así como a todo el Personal que labora en el Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío, adscrito a los Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR).

2.2 A nivel externo aplica al Órgano Interno de Control Específico (OICE), Aval Ciudadano, Usuarios, Servicios Subrogados que prestan servicios dentro del HRAEB, Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED) y Presidencia de la República.



3.0 Políticas de operación, normas y lineamientos

3.1 Es responsabilidad del Área de Calidad y Certificación en coordinación con el OICE, implementar un sistema integrado mediante el cual se da atención a las quejas, sugerencias y felicitaciones de los usuarios a través del Sistema Unificado de Gestión (SUG) y del Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDECC).

3.2 Es responsabilidad del Área de Calidad y Certificación, realizar el seguimiento del Sistema Unificado de Gestión (SUG).



3.3 Es responsabilidad del OICE, realizar el seguimiento de las quejas relacionadas con faltas administrativas o actos de corrupción cometidas por servidores públicos federales, personas físicas o morales privadas que estén vinculadas con actos de gobierno, señaladas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas (LGRA) en el Sistema Integral de Denuncias Ciudadanas (SIDECC).

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	M.A. José Luis Palafox García	Dra. Esperanza García Moreno / Dra. Sandra Oyuki Del Carmen Ayala Casas	Dr. Francisco José Paz Gómez
Cargo - Puesto:	Gestor de Calidad	Directora de Planeación, Enseñanza e Investigación / Jefe del Área de Calidad y Certificación	Director de Operaciones y encargado de la Coordinación del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío, adscrito a Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR)
Firma:		 	
Fecha:	Diciembre 2024	Diciembre 2024	Diciembre 2024

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 <small>HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD</small> <small>BAJIO</small>	Código: HRAEB – PR – DPEI – ACC – 01
	ÁREA DE CALIDAD Y CERTIFICACIÓN		Rev. 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Hoja: 3 de 19

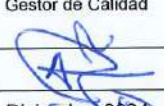


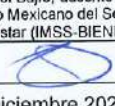
- 3.4 La presentación de quejas, sugerencias y felicitaciones se realiza a través de los siguientes medios:
- Atención personalizada otorgada por personal adscrito al Área de Calidad y Certificación.
 - Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, en el cual se depositan de forma escrita. (Ver Anexo 10.1 Papeleta de Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias).
 - Línea telefónica al 4772672000 extensión 1509.
 - Otros medios y otras instancias. - Incluyendo medios electrónicos (página web, correo electrónico), correo físico y solicitudes canalizadas por otras instancias como la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), Presidencia de la República, entre otras que den parte.
- 3.5 El calendario anual de apertura periódica de los buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones se debe realizar durante el mes de enero, bajo la coordinación de personal adscrito al Área de Calidad y Certificación y el OICE, posteriormente se debe notificar al Aval Ciudadano.
- 3.6 El resguardo de los buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones es responsabilidad del OICE, por lo que son los encargados del control de las llaves de los buzones.
- 3.7 Como mecanismo de transparencia, la apertura de los buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones se realiza conforme al calendario anual de apertura proporcionado por el OICE y el personal adscrito al Área de Calidad y Certificación y Aval Ciudadano, en caso de no poder este último, se invita a algún ciudadano (paciente, familiar, acompañante, visitante, etc.).
- 3.8 Posterior a la apertura de buzones, el OICE en conjunto con el personal adscrito al Área de Calidad y Certificación, realiza la lectura de cada una de las papeletas originales, el OICE folia cada una de las papeletas en presencia del personal adscrito al Área de Calidad y Certificación para poder trazar y al finalizar entrega al personal adscrito al Área de Calidad y Certificación copia de estas. (Ver Anexo 10.1 Papeleta de Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias).
- 3.9 El Personal adscrito al Área de Calidad y Certificación es responsable de validar la información de la Papeleta de Quejas y Denuncias, enviar a las áreas involucradas la copia de la papeleta y el memorando de notificación de la queja, sugerencia o felicitación para su seguimiento. (Ver Anexo 10.1).



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	M.A. José Luis Palafox García	Dra. Esperanza García Moreno / Dra. Sandra Oyuki Del Carmen Ayala Casas	Dr. Francisco José Paz Gómez
Cargo – Puesto:	Gestor de Calidad	Directora de Planeación, Enseñanza e Investigación / Jefa del Área de Calidad y Certificación	Director de Operaciones y encargado de la Coordinación del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío, adscrito a Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR)
Firma:		 	
Fecha:	Diciembre 2024	Diciembre 2024	Diciembre 2024

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: HRAEB – PR – DPEI – ACC – 01
	ÁREA DE CALIDAD Y CERTIFICACIÓN		Rev. 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Hoja: 4 de 19

- 3.10 Es responsabilidad del Jefe Inmediato incluir en el memorando de respuesta a la queja recibida, las acciones correctivas y en su caso preventivas con la finalidad de evitar su reincidencia, así como describir cómo realizó la notificación al usuario acerca de las acciones realizadas. Bajo ningún motivo debe delegar esta responsabilidad a personal que se encuentre a su cargo.
- 3.11 Es responsabilidad del Jefe Inmediato, notificar la felicitación recibida al personal involucrado de manera inmediata. En caso de felicitación no se requiere dar respuesta al Área de Calidad y Certificación.
- 3.12 Es responsabilidad del Jefe Inmediato, considerar, analizar y/o gestionar la sugerencia recibida; en caso de sugerencia no se requiere dar respuesta al Área de Calidad y Certificación.
- 3.13 Es responsabilidad del Área de Calidad y Certificación realizar el reporte en el SUG de las quejas, sugerencias y felicitaciones reportadas durante el periodo.
- 3.14 Es responsabilidad del Área de Calidad y Certificación presentar los resultados de quejas, sugerencias y felicitaciones en CICASEP.

COPIA CONTROLADA



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	M.A. José Luis Palafox García	Dra. Esperanza García Moreno / Dra. Sandra Oyuki Del Carmen Ayala Casas	Dr. Francisco José Paz Gómez
Cargo – Puesto:	Gestor de Calidad	Directora de Planeación, Enseñanza e Investigación / Jefa del Área de Calidad y Certificación	Director de Operaciones y encargado de la Coordinación del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío, adscrito a Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR)
Firma:		 	
Fecha:	Diciembre 2024	Diciembre 2024	Diciembre 2024

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: HRAEB - PR - DPEI - ACC - 01
	ÁREA DE CALIDAD Y CERTIFICACIÓN		Rev. 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Hoja: 5 de 19

4.0 Descripción del procedimiento

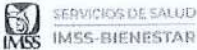

Etapa 1.0 Recepción de papeletas	Responsable: OICE / Auxiliar de Calidad
<p>1.1 Obtienen las papeletas de quejas, sugerencias o felicitaciones por distintos medios.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Papeleta de Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias. <p>1.2 Realizan la apertura periódica de buzones conforme al calendario.</p> <p>1.3 Elaboran el formato de apertura de los buzones al término.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Formato de apertura de buzones. 	
Etapa 2.0 Clasificación de papeletas	Responsable: OICE
<p>2.1 Da lectura a la papeleta conforme a la política 3.8, para definir si se trata de una queja, sugerencia o felicitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Papeleta de Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias. <p>2.2 Entrega copia de la papeleta al personal adscrito al Área de Calidad y Certificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de papeleta de Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias. 	
Etapa 3.0 Validación de quejas, sugerencias y felicitaciones	Responsable: Auxiliar de Calidad
<p>3.1 Verifica vía telefónica con el usuario la información de la papeleta recibida.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Papeleta de Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias. <p style="text-align: center;">¿Se confirma que la información de la papeleta es verídica?</p> <p>Si: Valida la queja, sugerencia o felicitación y captura en la plataforma SUG. Pasa a etapa 4.0.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Papeleta de Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias. • Sistema Unificado de Gestión (SUG). <p>No: Invalida la queja, sugerencia o felicitación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Papeleta de Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias. <p style="text-align: center;">TERMINA PROCEDIMIENTO</p>	
Etapa 4.0 Integración de quejas, sugerencias y felicitaciones	Responsable: Auxiliar de Calidad
<p>4.1 Realiza memorando.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memorando. 	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	M.A. José Luis Palafox García	Dra. Esperanza García Moreno / Dra. Sandra Oyuki Del Carmen Ayala Casas	Dr. Francisco José Paz Gómez
Cargo – Puesto:	Gestor de Calidad	Directora de Planeación, Enseñanza e Investigación / Jefa del Área de Calidad y Certificación	Director de Operaciones y encargado de la Coordinación del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío, adscrito a Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR)
Firma:		 	
Fecha:	Diciembre 2024	Diciembre 2024	Diciembre 2024

 SERVICIOS DE SALUD IMSS-BIENESTAR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD <small>B A J I O</small>	Código: HRAEB – PR – DPEI – ACC – 01
	ÁREA DE CALIDAD Y CERTIFICACIÓN		Rev. 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Hoja: 6 de 19

<p>4.2 Fotocopia la papeleta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de papeleta de Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias. <p>4.3 Entrega memorando y papeleta al Jefe del Área de Calidad y Certificación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Copia de papeleta de Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias. • Memorando. 	
<p>Etapa 5.0 Verificación de quejas, sugerencias y felicitaciones</p>	<p>Responsable: Jefe del Área de Calidad y Certificación</p>
<p>5.1 Verifica la información contenida en el memorando.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memorando. • Papeleta de Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias. <p>5.2 Firma el memorando y lo entrega al Auxiliar de Calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memorando. 	
<p>Etapa 6.0 Integración de quejas, sugerencias y felicitaciones</p>	<p>Responsable: Auxiliar de Calidad</p>
<p>6.1 Envía memorando y copia de la papeleta al Jefe Inmediato del involucrado conforma a la política 3.9.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memorando. • Papeleta de Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias. 	
<p>Etapa 7.0 Atención de quejas, sugerencias y felicitaciones</p>	<p>Responsable: Jefe Inmediato</p>
<p>7.1 Da lectura al memorando y papeleta.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memorando. • Papeleta de Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias. <p>7.2 Da atención conforme a las políticas 3.10, 3.11 y 3.12</p> <p>7.3 Elabora y envía respuesta a la queja al Área de Calidad y Certificación, conforme a la política 3.10.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memorando de respuesta de queja. 	
<p>Etapa 8.0 Recepción de respuesta</p>	<p>Responsable: Auxiliar de Calidad</p>
<p>8.1 Recibe respuesta de la queja por medio de memorando.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memorando de respuesta de queja. 	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	M.A. José Luis Palafox García	Dra. Esperanza García Moreno / Dra. Sandra Oyuki Del Carmen Ayala Casas	Dr. Francisco José Paz Gómez
Cargo – Puesto:	Gestor de Calidad	Directora de Planeación, Enseñanza e Investigación / Jefa del Área de Calidad y Certificación	Director de Operaciones y encargado de la Coordinación del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío, adscrito a Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR)
Firma:			
Fecha:	Diciembre 2024	Diciembre 2024	Diciembre 2024

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: HRAEB – PR – DPEI – ACC – 01
	ÁREA DE CALIDAD Y CERTIFICACIÓN		Rev. 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Hoja: 7 de 19

8.2 Valida si cumple con la resolución y notificación al usuario.

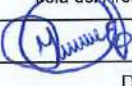
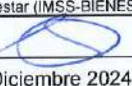
- Respuesta de queja.



¿Cumple con la resolución?

Si: Pasa a etapa 9.0.

No: Regresa a etapa 4.0.

Etapa 9.0 Integración del expediente	Responsable: Auxiliar de Calidad
<p>9.1 Asigna el estatus de la queja en la base de datos de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bitácora de Seguimiento de Felicitaciones, Quejas y Sugerencias. <p>9.2 Captura seguimiento en la plataforma del Sistema Unificado de Gestión (SUG).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sistema Unificado de Gestión (SUG). <p>9.3 Integra y resguarda la carpeta física con la documentación correspondiente de cada expediente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expediente de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones. 	
Etapa 10.0 Supervisión de la integración de la información	Responsable: Gestor de Calidad
<p>10.1 Supervisa que se encuentre completa la base de datos de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones, así como la plataforma del Sistema Unificado de Gestión (SUG).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bitácora de Seguimiento Felicitaciones, Quejas y Sugerencias. • Sistema Unificado de Gestión (SUG). <p>10.2 Supervisa que se encuentren completas las carpetas físicas con la documentación correspondiente de cada expediente.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expediente de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones. 	
Etapa 11.0 Análisis de la información	Responsable: Jefe del Área de Calidad y Certificación
<p>11.1 Elabora concentrado gráfico de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones a partir de la base de datos de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bitácora de Seguimiento de Felicitaciones, Quejas y Sugerencias. • Concentrado grafico de Felicitaciones, Quejas y Sugerencias. 	

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	M.A. José Luis Palafox García	Dra. Esperanza García Moreno / Dra. Sandra Oyuki Del Carmen Ayala Casas	Dr. Francisco José Paz Gómez
Cargo – Puesto:	Gestor de Calidad	Directora de Planeación, Enseñanza e Investigación / Jefa del Área de Calidad y Certificación	Director de Operaciones y encargado de la Coordinación del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío, adscrito a Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR)
Firma:		 	
Fecha:	Diciembre 2024	Diciembre 2024	Diciembre 2024

 SERVICIOS DE SALUD IMSS-BIENESTAR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD BAJIO	Código: HRAEB – PR – DPEI – ACC – 01
	ÁREA DE CALIDAD Y CERTIFICACIÓN		Rev. 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Hoja: 8 de 19

11.2 Envía reporte de indicadores al Área de Estadística Médica.

- Reporte de indicadores.

11.3 Envía listado mensual de felicitaciones al Área de Comunicación Social para publicar en corchos o espacios institucionales del Hospital.

- Listado de felicitaciones.

11.4 Analiza la información de las quejas por medio de patrones y tendencias.

- Patrones y tendencias de quejas, sugerencias y felicitaciones.



11.5 Presenta la información sobre los resultados y avances de las reuniones de seguimiento en el CICASEP.

- Informe de resultados del Sistema Unificado de Gestión.

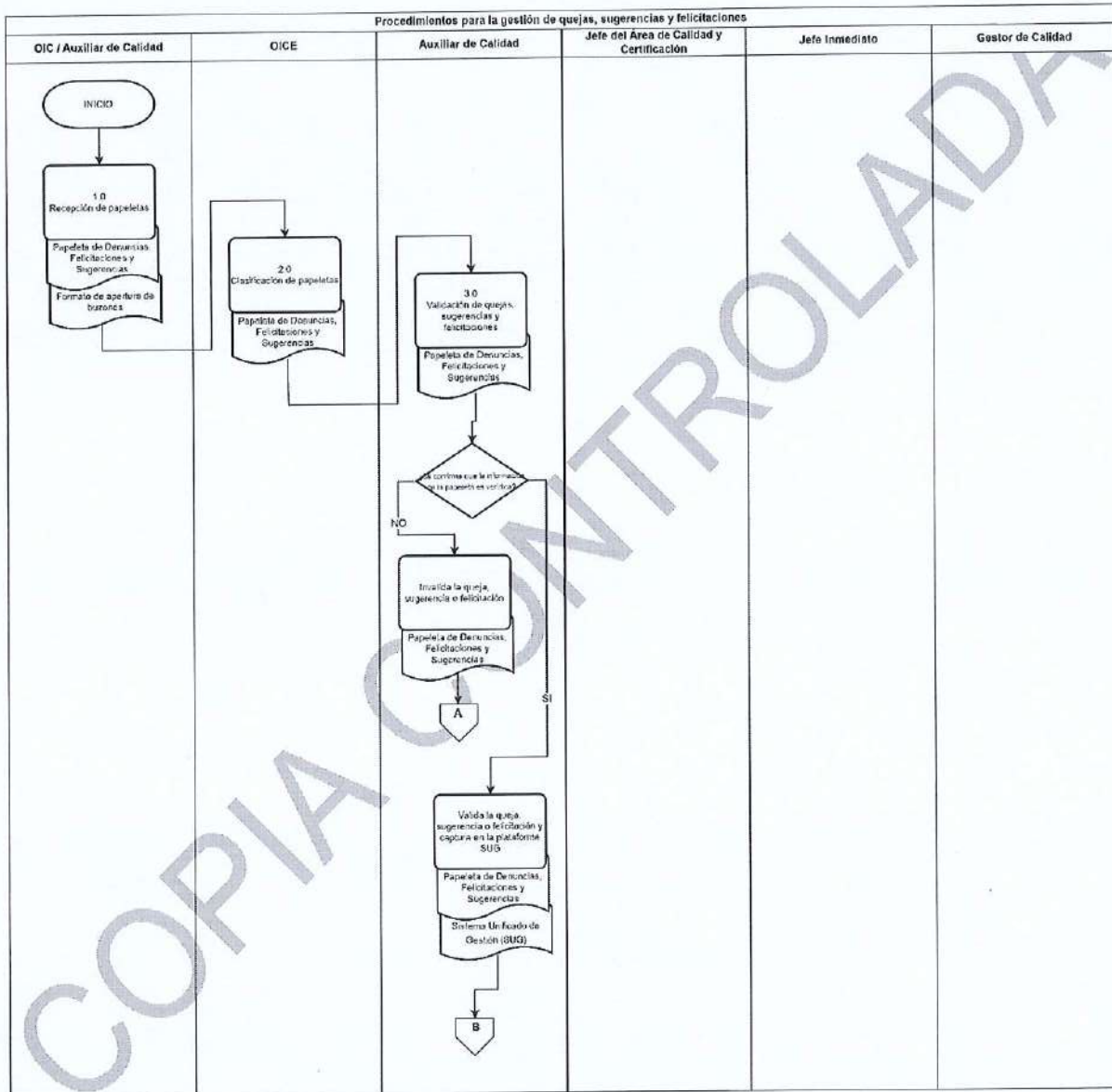
TERMINA PROCEDIMIENTO

COPIA CONTROLADA



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	M.A. José Luis Palafox García	Dra. Esperanza García Moreno / Dra. Sandra Oyuki Del Carmen Ayala Casas	Dr. Francisco José Paz Gómez
Cargo – Puesto:	Gestor de Calidad	Directora de Planeación, Enseñanza e Investigación / Jefa del Área de Calidad y Certificación	Director de Operaciones y encargado de la Coordinación del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío, adscrito a Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR)
Firma:		 	
Fecha:	Diciembre 2024	Diciembre 2024	Diciembre 2024

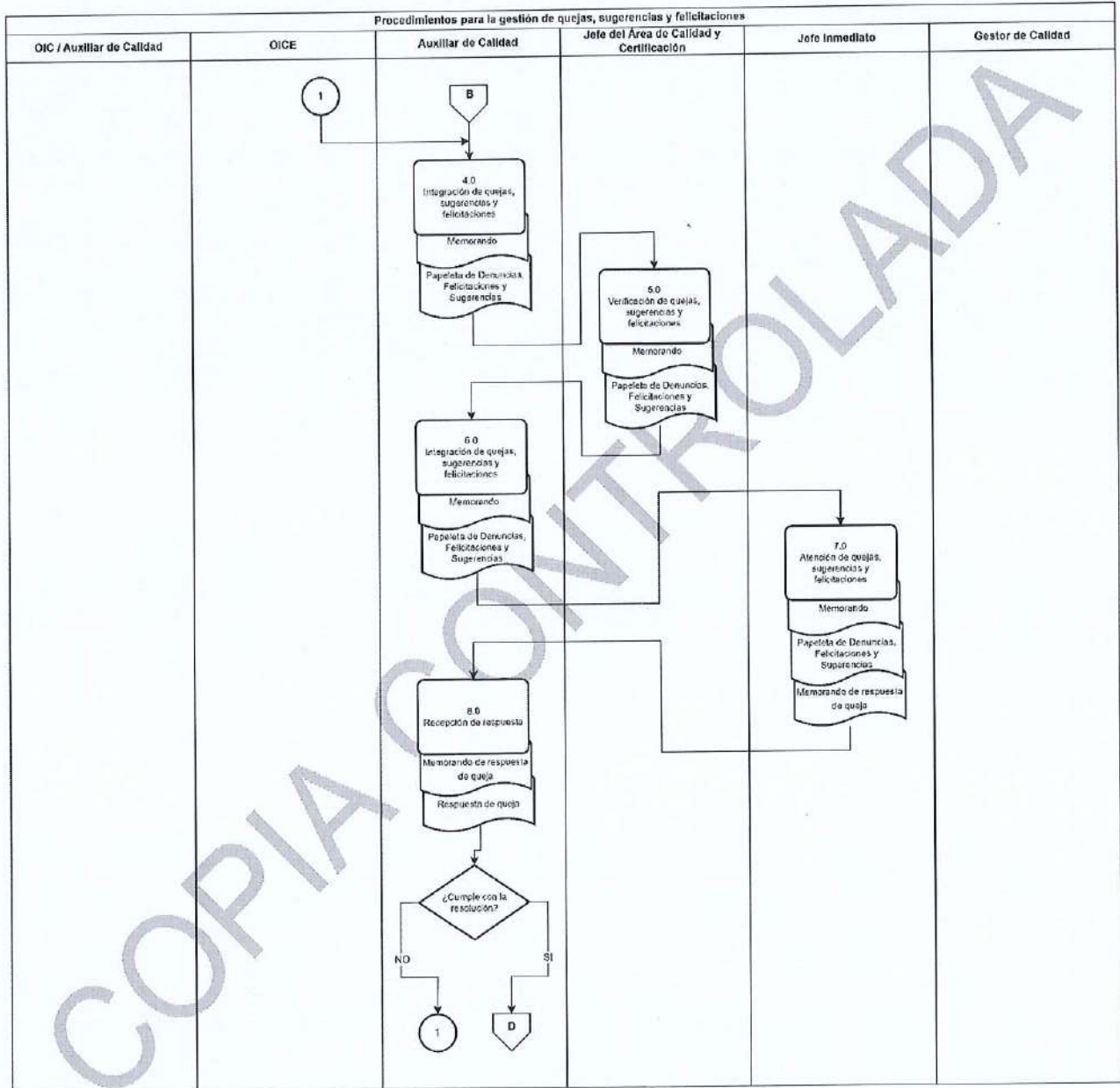
 SERVICIOS DE SALUD IMSS-BIENESTAR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD <small>ESTIJO</small>	Código: HRAEB – PR – DPEI – ACC – 01
	ÁREA DE CALIDAD Y CERTIFICACIÓN		Rev. 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Hoja: 9 de 19

5.0 Diagrama de flujo





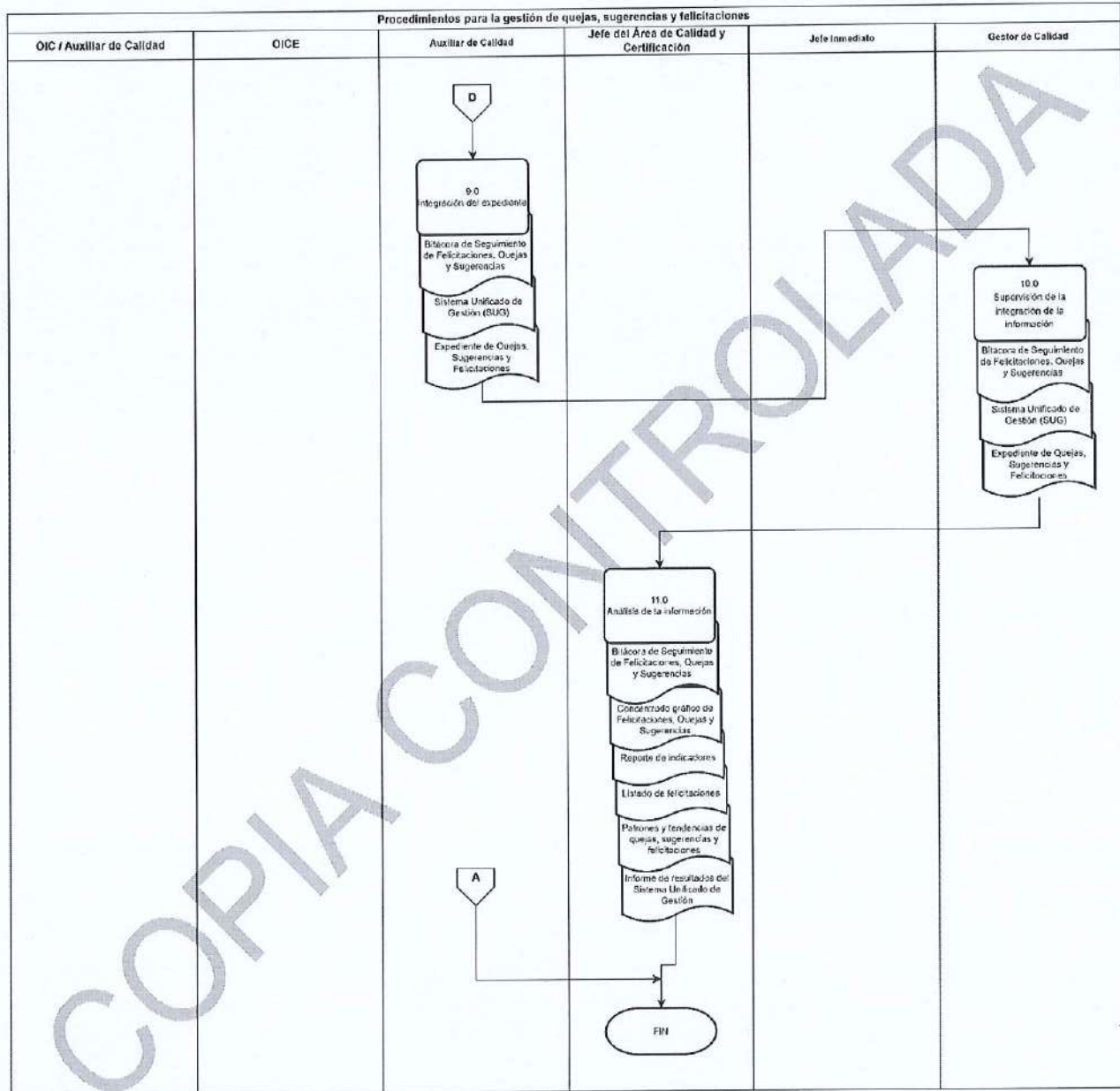
CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	M.A. José Luis Palafox García	Dra. Esperanza García Moreno / Dra. Sandra Oyuki Del Carmen Ayala Casas	Dr. Francisco José Paz Gómez
Cargo – Puesto:	Gestor de Calidad	Directora de Planeación, Enseñanza e Investigación / Jefa del Área de Calidad y Certificación	Director de Operaciones y encargado de la Coordinación del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío, adscrito a Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR)
Firma:		 	
Fecha:	Diciembre 2024	Diciembre 2024	Diciembre 2024

 SERVICIOS DE SALUD IMSS-BIENESTAR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD <small>H.A.T.T.O.</small>	Código: HRAEB – PR – DPEI – ACC – 01
	ÁREA DE CALIDAD Y CERTIFICACIÓN		Rev. 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Hoja: 10 de 19

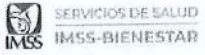



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	M.A. José Luis Palafox García	Dra. Esperanza García Moreno / Dra. Sandra Oyuki Del Carmen Ayala Casas	Dr. Francisco José Paz Gómez
Cargo – Puesto:	Gestor de Calidad	Directora de Planeación, Enseñanza e Investigación / Jefa del Área de Calidad y Certificación	Director de Operaciones y encargado de la Coordinación del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío, adscrito a Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR)
Firma:			
Fecha:	Diciembre 2024	Diciembre 2024	Diciembre 2024

 SERVICIOS DE SALUD IMSS-BIENESTAR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD <small>SAITTO</small>	Código: HRAEB – PR – DPEI – ACC – 01
	ÁREA DE CALIDAD Y CERTIFICACIÓN		Rev. 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Hoja: 11 de 19



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	M.A. José Luis Palafox García	Dra. Esperanza García Moreno / Dra. Sandra Oyuki Del Carmen Ayala Casas	Dr. Francisco José Paz Gómez
Cargo – Puesto:	Gestor de Calidad	Directora de Planeación, Enseñanza e Investigación / Jefa del Área de Calidad y Certificación	Director de Operaciones y encargado de la Coordinación del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío, adscrito a Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR)
Firma:			
Fecha:	Diciembre 2024	Diciembre 2024	Diciembre 2024

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: HRAEB – PR – DPEI – ACC – 01
	ÁREA DE CALIDAD Y CERTIFICACIÓN		Rev. 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Hoja: 12 de 19

6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
Ley General de Salud. Publicado en el D.O.F. el 07 de febrero de 1984 hasta su última reforma.	No Aplica
Ley General de Responsabilidades Administrativas. Publicado en el D.O.F. 18 de julio del 2016, hasta su última reforma.	No Aplica
Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. Publicado en el D.O.F. el 26 de enero de 2017.	No Aplica
Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG, Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud. 2018 hasta su última reforma	No aplica

7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Papeleta de Quejas y Denuncias	5 años	Área de Calidad y Certificación	No Aplica
Expediente de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	5 años	Área de Calidad y Certificación	No Aplica



8.0 Glosario

8.1 Aval Ciudadano: Es el representante de la sociedad civil en la Estrategia Nacional para la Consolidación de la calidad de los Establecimientos y Servicios de Atención Médica. Ser un enlace entre las instituciones y los usuarios de los servicios de salud a través de la creación de un espacio democrático donde las organizaciones de la sociedad civil puedan mostrar su voz y opinión respecto a la calidad percibida de la atención.

8.2 Denuncia: Es el acto por el que cualquier persona relata, narra o señala ante autoridades de investigación y/o el Ministerio Público hechos constitutivos de presuntas faltas administrativas y/o delitos por hechos de corrupción cometidos por servidores públicos y particulares, ya sea por escrito, de manera verbal o a través de los medios o mecanismos establecidos por dichas autoridades.

8.3 Felicitación: Escrito con el que se agradece las atenciones del personal o la calidad del servicio que se recibió.

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	M.A. José Luis Palafox García	Dra. Esperanza García Moreno / Dra. Sandra Oyuki Del Carmen Ayala Casas	Dr. Francisco José Paz Gómez
Cargo – Puesto:	Gestor de Calidad	Directora de Planeación, Enseñanza e Investigación / Jefa del Área de Calidad y Certificación	Director de Operaciones y encargado de la Coordinación del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío, adscrito a Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR)
Firma:		 	
Fecha:	Diciembre 2024	Diciembre 2024	Diciembre 2024

 SERVICIOS DE SALUD IMSS-BIENESTAR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD BAJIO	Código: HRAEB – PR – DPEI – ACC – 01
	ÁREA DE CALIDAD Y CERTIFICACIÓN		Rev. 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Hoja: 13 de 19

8.4 Jefe Inmediato: Es aquel trabajador de base o de confianza que, conforme a profesiogramas o instrucciones expresas del instituto, está facultado para ordenar a otros trabajadores lo concerniente al debido cumplimiento de sus obligaciones.

8.5 Personal adscrito al Área de Calidad: Personal contratado bajo cualquier modalidad, adscrito al Área de Calidad y Certificación.

8.6 Queja: Reclamación o protesta que se hace ante una autoridad a causa de un desacuerdo o inconformidad.

8.7 Sistema Unificado de Gestión (SUG): Es el Sistema mediante el cual se da atención a las quejas, sugerencias, felicitaciones y solicitudes de gestión (peticiones) de los usuarios de los servicios de salud.

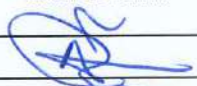
8.8 Sugerencia: Escrito en el que se propone, insinúa o sugiere algo respecto a los servicios ofertados.



8.9 Usuario: Persona que hace uso de los servicios médicos.

9.0 Cambios de esta versión

Número de Revisión	Fecha de la actualización	Descripción del cambio
00	No Aplica	No Aplica

COPIA CONTROLADA


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	M.A. José Luis Palafox García	Dra. Esperanza García Moreno / Dra. Sandra Oyuki Del Carmen Ayala Casas	Dr. Francisco José Paz Gómez
Cargo – Puesto:	Gestor de Calidad	Directora de Planeación, Enseñanza e Investigación / Jefa del Área de Calidad y Certificación	Director de Operaciones y encargado de la Coordinación del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío, adscrito a Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR)
Firma:		 	
Fecha:	Diciembre 2024	Diciembre 2024	Diciembre 2024

 SERVICIOS DE SALUD IMSS-BIENESTAR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD <small>SAIPE</small>	Código: HRAEB – PR – DPEI – ACC – 01
	ÁREA DE CALIDAD Y CERTIFICACIÓN		Rev. 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Hoja: 14 de 19

10.0 Anexos

10.1 Papeleta de Felicitaciones, Quejas y Sugerencias.

DENUNCIAS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS.



FUNCIÓN PÚBLICA
LIBERANDO A LA CIUDAD PÚBLICA

SISTEMA INTEGRAL DE DENUNCIAS CIUDADANAS

SIDECA

PUEDES PRESENTAR TU DENUNCIA EN EL SISTEMA INTEGRAL DE DENUNCIAS CIUDADANAS, PERSONALMENTE EN LA OFICINA DE REPRESENTACIÓN DEL ÓRGANO INTERNO DE CONTROL ESPECIALIZADO EN QUEJAS DE ESTA INSTITUCIÓN O POR TELÉFONO AL 477 2 67 20 00 EXT. 1509.

Sus datos personales están protegidos por los Artículos 2 fracción V y VI, 3 Fracción IX, de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de los Sujetos Obligados; 16, 17, de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Denuncia ____ **Felicitación** ____ **Sugerencia** ____

Es muy importante para nosotros que nos proporciones tus datos generales y del paciente para poder localizarte e informarte del estatus que guarda tu Denuncia, Felicitación o Sugerencia y las acciones implementadas para su atención.

Datos Generales del Ciudadano. **Fecha:** _____

Nombre: _____

Domicilio: _____

Municipio/Estado: _____




Teléfono: _____ Correo electrónico: _____



Datos Generales del Paciente.

Nombre: _____

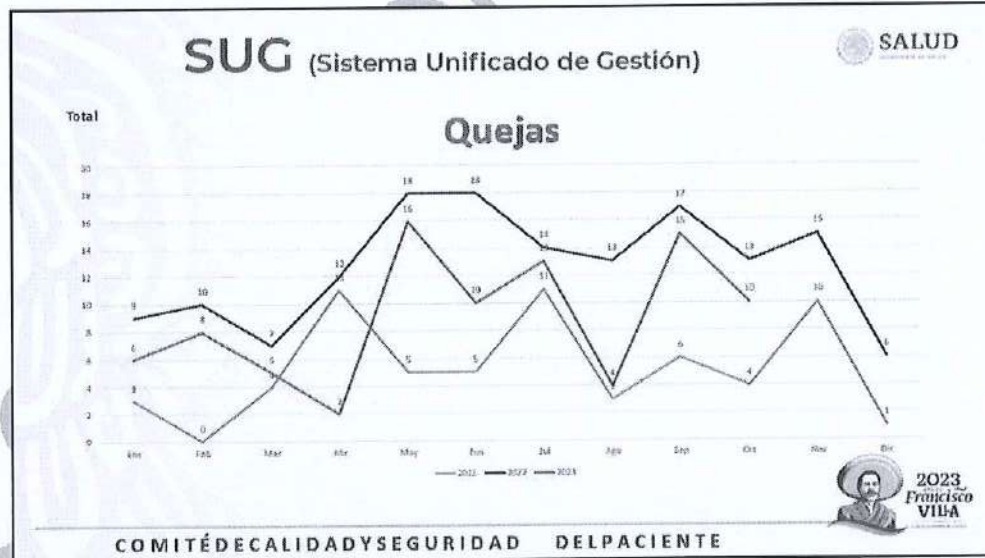
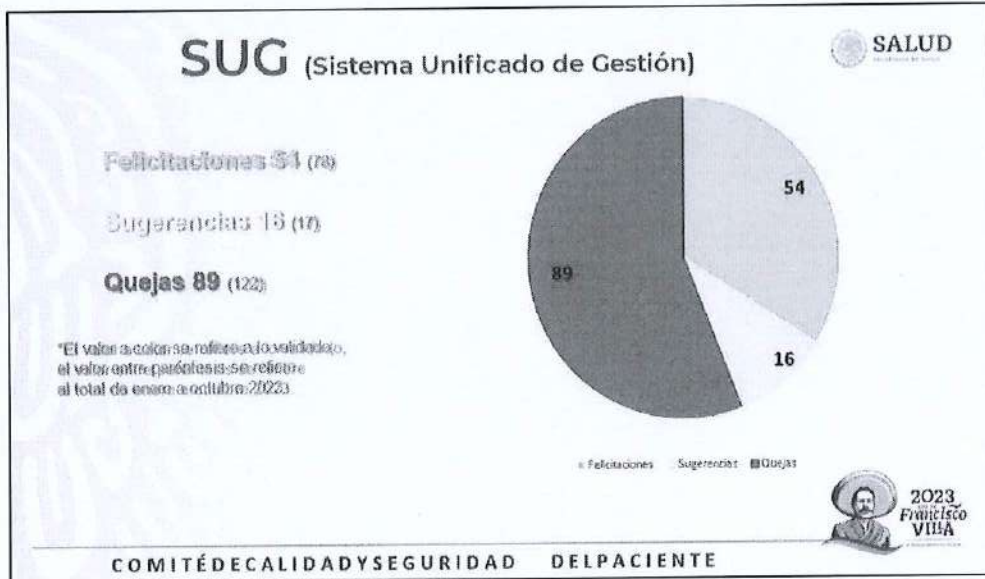
No. de Expediente Clínico: _____

Información de la Denuncia, Felicitación o Sugerencia.


CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	M.A. José Luis Palafox García	Dra. Esperanza García Moreno / Dra. Sandra Oyuki Del Carmen Ayala Casas	Dr. Francisco José Paz Gómez
Cargo – Puesto:	Gestor de Calidad	Directora de Planeación, Enseñanza e Investigación / Jefa del Área de Calidad y Certificación	Director de Operaciones y encargado de la Coordinación del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío, adscrito a Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR)
Firma:		 	
Fecha:	Diciembre 2024	Diciembre 2024	Diciembre 2024

 SERVICIOS DE SALUD IMSS-BIENESTAR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD <small>B. A. I. G.</small>	Código: HRAEB – PR – DPEI – ACC – 01
	ÁREA DE CALIDAD Y CERTIFICACIÓN		Rev. 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Hoja: 16 de 19

10.4 Concentrado Gráfico de Felicitaciones, Quejas y Sugerencias.



CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	M.A. José Luis Palafox García	Dra. Esperanza García Moreno / Dra. Sandra Oyuki Del Carmen Ayala Casas	Dr. Francisco José Paz Gómez
Cargo – Puesto:	Gestor de Calidad	Directora de Planeación, Enseñanza e Investigación / Jefa del Área de Calidad y Certificación	Director de Operaciones y encargado de la Coordinación del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío, adscrito a Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR)
Firma:		 	
Fecha:	Diciembre 2024	Diciembre 2024	Diciembre 2024



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: HRAEB – PR – DPEI – ACC – 01
	ÁREA DE CALIDAD Y CERTIFICACIÓN		Rev. 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Hoja: 17 de 19

10.5 Sistema Unificado de Gestión. Hoja 1 de 2.




CAUSES	Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN)	Implante Coclear	Quemaduras y Corrosiones	Trastornos Quirúrgicos Cardíacos	Trastornos Quirúrgicos del Aparato Digestivo	Trastornos Quirúrgicos del Aparato Genito-Urinario
NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI
Trastornos Quirúrgicos de la Columna Vertebral	Hemato-Oncología Pediátrica	Tumores fuera del Sistema Nervioso Central	Tumores del Sistema Nervioso Central	Trasplante de Médula Ósea en adultos	Trasplante de Médula Ósea pediátrica	Cáncer Cérvico-Uterino
SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO
Cáncer de mama	VIH-SIDA	Trasplante de Córnea	Cáncer de Testículo	Enfermedades Leucemias	Linfoma no Hodgkin adultos	Infarto Agudo al Miocardio
SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	M.A. José Luis Palafox García	Dra. Esperanza García Moreno / Dra. Sandra Oyuki Del Carmen Ayala Casas	Dr. Francisco José Paz Gómez
Cargo – Puesto:	Gestor de Calidad	Directora de Planeación, Enseñanza e Investigación / Jefa del Área de Calidad y Certificación	Director de Operaciones y encargado de la Coordinación del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío, adscrito a Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR)
Firma:		 	
Fecha:	Diciembre 2024	Diciembre 2024	Diciembre 2024

 SERVICIOS DE SALUD IMSS-BIENESTAR	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	 HOSPITAL REGIONAL ALTA ESPECIALIDAD <small>B A I J O</small>	Código: HRAEB – PR – DPEI – ACC – 01
	ÁREA DE CALIDAD Y CERTIFICACIÓN		Rev. 0
	PROCEDIMIENTO PARA LA GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES		Hoja: 18 de 19

Sistema Unificado de Gestión. Hoja 2 de 2.

Persona responsable de la Atención y Resolución:

Nombre completo: Cargo o Puesto: SUBDIRECCION DE ATENCION AL USUARIO

Departamento o área de adscripción: DIRECCION DE OPERACIONES Fecha de asignación: 25/01/2023

Persona responsable del Seguimiento:

Nombre completo: Cargo o Puesto: Gestor de Calidad

Investigación

4000 Caracteres restantes

Número de Expediente Clínico: 1081977 Número de Póliza de Afiliación del Seguro Popular:

Resolución

4000 Caracteres restantes

Fecha de Resolución: 01/02/2023

Notificación

Fecha de Notificación: 01/02/2023

Tablero SUG Personal

COPIA COPIA

CONTROL DE EMISIÓN			
	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Nombre:	M.A. José Luis Palafox García	Dra. Esperanza García Moreno / Dra. Sandra Oyuki Del Carmen Ayala Casas	Dr. Francisco José Paz Gómez
Cargo – Puesto:	Gestor de Calidad	Directora de Planeación, Enseñanza e Investigación / Jefa del Área de Calidad y Certificación	Director de Operaciones y encargado de la Coordinación del Hospital Regional de Alta Especialidad del Bajío, adscrito a Servicios de Salud del Instituto Mexicano del Seguro Social para el Bienestar (IMSS-BIENESTAR)
Firma:		 	
Fecha:	Diciembre 2024	Diciembre 2024	Diciembre 2024