

Desarrollo Humano- Programa MAS

Nombre del Proceso:	CARTA PROCESO DE ATENCION A QUEJAS Y SUGERENCIAS
Propósito:	ESTANDARIZACIÓN DE LAS ACCIONES A SEGUIR ANTE UNA QUEJA O SUGERENCIA
Alcance:	SERVIDOR PUBLICO HOSPITAL COMUNITARIO TARIMORO
Código:	PROCEDIMIENTO ESPECIFICO PARA MANEJO DE QUEJAS Y SUGERENCIAS
Dueño:	CALIDAD
No. De proceso:	CODIFICACIÓN HCT-CAL-E-021
Subcriterio al que impacta en el Modelo MAS al Ciudadano:	

NECESIDADES DEL CIUDADANO

No.	Entrada	Proveedor	Requisitos /criterios que debe cumplir la entrada
1	Buzones del SUG	No aplica	Papeleta oficial y datos completos para dar seguimiento
2	Atención personalizada dirección o gestores de calidad o seguro popular	Dirección Gestor de Calidad Gestor de Seguro Popular	Escucha activa Formato oficial de queja, sugerencia con todos los datos completos
3	01 800 HONESTO	STRC	Datos completos para seguimiento en coordinación con la unidad receptora
4	http://strc.guanajuato.gob.mx/	STRC	Evidencia documental en coordinación con unidad receptora
No.	Salida	Cliente	Requisitos /criterios que debe cumplir la salida
1	Minuta de apertura de buzón	Notificación de seguimiento	Datos completos en papeleta oficial
2	Investigación al interior de la unidad (expediente clínico, registro de vigilancia, servidor público)	COCASEP	Evidencia documental
3	Evidencia de plan de mejora al interior de la unidad	COCASEP y servidor público involucrado	Evidencia documental
4	Notificación final al usuario	Usuario	Notificación firmada o vía telefónica de conformidad con el seguimiento y atención a la queja o sugerencia

Número de indicador	Descripción del indicador	Variables	Formula	Unidad de medida	Periodicidad de reporte	Evidencia
1	Seguimiento de quejas	Quejas completas	# de Quejas en el año/#quejas atendidas en el año	%	Anual	Documental papeletas y seguimientos
2	Solicitudes de gestión	Sugerencias realizadas	# de solicitudes de gestion realizadas / #solicitudes atendidas	%	Anual	Documental papeletas y seguimientos
3	Necesidad del usuario	Tipo de quejas realizada Maltrato, información, tiempo de espera, mala practica, otras	#Quejas recibidas / # quejas de acuerdo al tipo de necesidad	%	Mensual	Documental papeletas y seguimientos
4	Acciones de mejora realizadas	Acciones de mejora planteadas en COCASEP	#Quejas recibidas / # acciones propuestas en COCASEP	%	Trimestral	Documental papeletas y seguimientos

Flujograma



Etapas:

1. Diseño de buzones o herramientas	Descripción de Actividades: Los buzones nos los proporciona la dirección general de calidad y educación en salud federal para su implementación, colocación, resguardo y permanencia en el centro de atención, los logotipos, papelería, lineamientos los emite y comparte la dirección general del regimen de protección social en salud a nivel federal mediante los linemaientos del sistema único de gestión.
Responsables involucrados:	
Dirección Calidad Gestor de seguro popular	
Formato utilizado:	

Lineamientos federales, FUSA, acta de apertura, notificación al usuario.

2. Difusión	
Responsables involucrados:	Descripción de Actividades: La difusión se lleva a cabo mediante los gestores de seguro popular y de calidad así como de todo aquel servidor público el cual conoce el procedimiento mediante el cual el usuario puede plasmar sus necesidades ante el servicio recibido.
Dirección, gestor de calidad Gestor de seguro popular	
Formato utilizado:	Procedimiento específico para la difusión y manejo de las quejas, sugerencias y felicitaciones del usuario,

3. Operación	
Responsables involucrados:	Descripción de Actividades: Usuario realiza su solicitud de gestión en papeleta con datos completos
Usuario	
Formato utilizado:	FUSA (Formato Único de Seguimiento de Atención)

4. Seguimiento de quejas, sugerencias y felicitaciones	
Responsables involucrados:	Descripción de Actividades: Recepción de quejas, sugerencias, se levanta acta de apertura y minuta de apertura, se verifican datos completos y verídicos, se realiza investigación al interior de la unidad con servidores públicos involucrados, registro de vigilancia, expediente clínico, usuario, se cuentan con 90 días naturales a partir del levantamiento de minuta de apertura para entregar resolución, se sesiona en COCASEP en el sub comité de quejas, para determinar oportunidades de mejora y resolución al usuario.
Gestor de Calidad	
Formato utilizado:	FUSA, Minuta de apertura, Formato de seguimiento en plataforma federal, Notificación al usuario

5. Generación de reporte de resultados	
Responsables involucrados:	Descripción de Actividades: Se realiza reporte de resultados al usuario mediante un formato único de respuesta final, así como al interior de la unidad mediante el tablero informativo SUG, y mediante la difusión al interior de la unidad al servidor público en la ventana de calidad y tableros informativos al personal de manera mensual.
Gestor de calidad	
Formato utilizado:	Formato único de respuesta final al usuario, tablero informativo SUG, memorandum de información al servidor público de estado de quejas mensual.