	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-IS-GC-10
		Página 1 de 11 Fecha de Revisión: Agosto 2014
GERENCIA DE CALIDAD		Versión vigente: 00

Índice

	Pág.
1. Objetivo:.....	1
2. Alcance:.....	1
3. Definiciones.....	1
4. Responsabilidades:.....	3
5. Desarrollo:.....	3
6. Documentos Aplicables:.....	7
7. Anexos.....	8
8. Control de Cambios:.....	10
9. Diagrama de Flujo:.....	11

1. Objetivo:

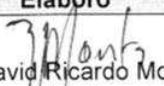

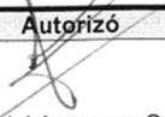
Captar las quejas, sugerencias y felicitaciones que los usuarios tengan sobre los servicios de salud recibidos y darles cauce de manera oportuna a los responsables de dichas atenciones para su seguimiento; respetando la confidencialidad del usuario y la información recibida.


2. Alcance:

Aplica a todos los usuarios internos y externos dentro del SGC ISO 9001:2008.

3. Definiciones

- **SIDEVOZ.** Sistema de Detección de la Voz del Usuario
- **SGC ISO.** Sistema de Gestión de la Calidad ISO 9001:2008
- **QUEJA.** Expresión de insatisfacción hecha a nuestra institución con respecto a los servicios o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.
- **USUARIO.** Persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.
- **SATISFACCIÓN DEL USUARIO.** Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

	Elaboró	Revisó	Autorizó
COPIA NO CONTROLADA	 Psic. David Ricardo Montes Muñoz Coordinador de SIDEVOZ	 Dr. Jaime Raúl Parra Estrada Asesor de Gerencia de Calidad	 Dr. Gabriel Amezcua Salazar Gerente de Calidad

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-IS-GC-10
		Página 2 de 11 Fecha de Revisión: Agosto 2014
GERENCIA DE CALIDAD		Versión Vigente: 00

- **NECESIDAD:** Estado de carencia percibida por el usuario que puede ser física (de salud, seguridad) o mental (de pertenencia, conocimiento y autoexpresión) del que es difícil sustraerse porque genera una discrepancia entre el estado real (lo que es en un momento dado) y el deseado (que supone el objeto, servicio o recurso que se necesita para la supervivencia, bienestar o confort).
- **EXPECTATIVA.** Esperanza o posibilidad de obtener un objeto, bien o servicio.
- **MONITOR DE LA VOZ DEL USUARIO.** Personal de SIDEVOZ responsable de realizar las funciones de encuesta, captar quejas, sugerencias y felicitaciones.
- **MONITOREO.** Proceso interno y coordinado que permite evaluar de forma sistemática y continua una acción o servicio para conocer la opinión y/o percepción del usuario.
- **AUXILIAR DE ANÁLISIS.** Personal de SIDEVOZ que asiste a la coordinación en los procesos de análisis de información generados a través de las distintas formas de monitoreo.
- **Bitácora:** Libro en el que se lleva la cuenta y razón de los sucesos que tuvieron lugar durante un periodo determinado.
- **INSTRUCCIÓN MANDE.** Instrucción Federal No. 288. "Recomendaciones para la Implantación del Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (MANDE), en los establecimientos médicos del Sector Salud".
- **OPORTUNIDAD DE MEJORA.** Todas aquellas acciones que nos permitan realizar una mejora dentro de una proceso, servicio o la institución y que son tomadas en este caso, de las sugerencias y quejas que presenten los usuarios.
- **MEJORA CONTINUA.** Actividad recurrente para aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.
- **GESTIÓN (SOBRE UNA QUEJA O SUGERENCIA).** Acciones tomadas encaminadas para la solución inmediata de una inconformidad o una inquietud por parte del equipo de SIDEVOZ o la Gerencia de Calidad.
- **ENTREVISTA.** Es una conversación donde entran en contacto 2 o más personas y abarca interrelaciones verbales y no verbales, uno con el que pesa la mayor responsabilidad al conducir la entrevista y el entrevistado.
- **CONFIDENCIAL.** Propiedad que se le confiere a la información con la finalidad de garantizar el acceso sólo a las personas autorizadas y para los fines legales y responsables que se requieran. Se aplica a lo que se dice o hace de manera reservada o secreta o con seguridad recíproca entre varias personas.
- **SUGERENCIA.** Petición, insinuación o proposición de una idea.
- **CAPTURA.** Acción de ingresar datos a manera de registros a un software informático de forma sistematizada con la intención de almacenarlos para su procesamiento.
- **ENCARGADO DE LA ATENCIÓN.** Encargado del equipo médico responsable de la atención del paciente o persona de más alto rango presente en ausencia del encargado.

COPIA NO CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-IS-GC-10
		Página 3 de 11 Fecha de Revisión: Agosto 2014
GERENCIA DE CALIDAD		Versión Vigente: 00

- **DESTINATARIO.** Persona sujeta de recibir una felicitación.

4. Responsabilidades:

4.1 Elaboración y Actualización.

Coordinador de SIDEVOZ

4.2 Aprobación

Gerente de Calidad o Asesor de Gerencia de Calidad

4.3 Ejecución

Gerente de Calidad, Asesor de Gerencia de Calidad, Coordinador de SIDEVOZ, Monitores de la Voz del Usuario, Auxiliar de Análisis, Personal de Intendencia.


4.4 Supervisión

Gerente de Calidad, Coordinador de SIDEVOZ, Asesor de Gerencia de Calidad

5. Desarrollo:


No.	Responsable	Descripción de la Actividad
5.1 Presentación de Queja / Sugerencia / Felicitación		
5.1.1	Usuario	Presenta queja, sugerencia o felicitación (Entrevista con Monitor de la Voz del Usuario, E-mail, Teléfono) de forma honesta, responsable y veraz.
5.2 Registro de la Queja / Sugerencia / Felicitación		
5.2.1	Monitor de la Voz del Usuario	Llena requisitos en el FT-IS-GC-31 Registro de Sugerencia / Queja / Felicitación. Nota 1: En caso que la Sugerencia, Queja o Felicitación se capte de forma distinta a Entrevista con Monitor de la Voz del Usuario, este último pasa la información obtenida por esas vías al FT-IS-GC-31 Registro de Sugerencia / Queja / Felicitación.
5.2.2	Usuario	Llena Numeral 5 (Descripción Breve de su Sugerencia, Queja o Felicitación) y plasma su firma dentro del numeral 7 (Firma del Usuario) del FT-IS-GC-31 Registro de Sugerencia / Queja / Felicitación.
5.2.3	Monitor de la Voz del Usuario	Revisa el escrito del usuario para aclarar dudas sobre su contenido. Si existiera alguna

COPIA NO CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-IS-GC-10
	GERENCIA DE CALIDAD	Página 4 de 11 Fecha de Revisión: Agosto 2014 Versión Vigente: 00

		aclaración, solicitará al usuario de forma cortés que la realice.
5.2.4	Monitor de la Voz del Usuario	Deberá escribir en el Numeral 5 (Descripción Breve de su Sugerencia, Queja o Felicitación) del FT-IS-GC-31 Registro de Sugerencia / Queja / Felicitación según le vaya indicando el usuario cuando el mismo presente alguna dificultad para plasmarla como se describe en el Anexo II. Al terminar de escribir, deberá leerle al usuario la información para determinar su conformidad con lo que se deseaba expresar. Sugerencia para Monitores de la Voz del Usuario: Escribir primero en una hoja en blanco y una vez aprobado el texto por el usuario transcribirlo en su presencia al FT-IS-GC-31 Registro de Sugerencia / Queja / Felicitación.
5.3 Valoración de Urgencia		
5.3.1	Monitor de la Voz del Usuario	Si la petición que presenta el usuario es una queja o sugerencia, el Monitor de la Voz del Usuario Valora si se requiere de gestión inmediata (urgente). SI Pasa a 5.4.1 NO Pasa a 5.4.2
5.4 Gestión de la Queja o Sugerencia		
5.4.1	Monitor de la Voz del Usuario	Entrega tríptico informativo de SIDEVOZ a usuario escribiendo su nombre o en el renglón correspondiente y señala los datos con los que puede establecer contacto con el equipo de SIDEVOZ.
5.4.2	Monitor de la Voz del Usuario	Gestiona solución o deriva con el encargado de la atención para dar respuesta a la queja o sugerencia. Nota 2: <i>Se solicita a quien fuera a brindar la solución, el respeto al usuario y manejo confidencial de su información, sobre todo los datos sensibles, de acuerdo a lo establecido en la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares.</i>
5.4.3	Monitor de la Voz del Usuario	Captura la queja, sugerencia o felicitación en electrónico respetando los tiempos

COPIA NO CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-IS-GC-10
		Página 5 de 11 Fecha de Revisión: Agosto 2014
GERENCIA DE CALIDAD		Versión Vigente: 00

		establecidos en el Anexo III.
5.4.4	Monitor de la Voz del Usuario	Anota en FT-IS-GC-31 Registro de Sugerencia / Queja / Felicitación y en Bitácora de entrega de turno el folio de captura correspondiente.
5.4.5	Monitor de la Voz del Usuario	<p>Deriva el FT-IS-GC-31 Registro de Sugerencia / Queja / Felicitación debidamente requisitado al Coordinador de SIDEVOZ o al Auxiliar de Análisis (en caso de ausencia del Coordinador) en el turno matutino, o a través de bitácora de entrega de turno cuando se capte en turnos alternos.</p> <p>Nota 3: <i>Debe entregarse al cambio de turno para asegurar su resguardo.</i></p> <p>Nota 4: <i>En caso de necesitar agregar algún dato que hubiese quedado inconcluso después de haber derivado el FT-IS-GC-31 Registro de Sugerencia / Queja / Felicitación, se solicitará al coordinador de SIDEVOZ o al Auxiliar de Análisis correspondiente el mismo, actualizando además su registro en electrónico y se deberá entregar de nueva cuenta al finalizar la guardia en que se solicitó.</i></p>
5.5 Apertura de Expediente		
5.5.1	Coordinador de SIDEVOZ	Se entera del contenido y deriva el FT-IS-GC-31 Registro de Sugerencia / Queja / Felicitación al Auxiliar de Análisis correspondiente.
5.5.2	Auxiliar de Análisis	Abre Expediente del Caso.
5.5.3	Coordinador de SIDEVOZ o Auxiliar de Análisis	Aclara dudas del contenido del FT-IS-GC-31 Registro de Sugerencia / Queja / Felicitación, cuando estas existan con el Usuario o el Monitor de la Voz del Usuario.
5.6 Envío de la Felicitación		
5.6.1	Auxiliar de Análisis	Elabora Pergamino de Felicitaciones, el Oficio de Felicitaciones y turna a Coordinador de SIDEVOZ junto con el FT-IS-GC-31 Registro de Sugerencia / Queja / Felicitación.
5.6.2	Coordinador de SIDEVOZ	Revisa requerimientos técnicos en FT-IS-GC-31 Registro de Sugerencia / Queja / Felicitación, Oficio de Felicitación y el Pergamino de Felicitaciones. Regresa a

COPIA NO CONTROLADA



**PROCEDIMIENTO DE QUEJAS,
SUGERENCIAS Y FELICITACIONES**

Código: PR-IS-GC-10

Página 6 de 11


Fecha de Revisión:
Agosto 2014

GERENCIA DE CALIDAD

Versión Vigente: 00

5.6.3	Auxiliar de Análisis	Auxiliar de Análisis. Realiza correcciones si hubiera y presenta el Oficio de Felicitación y el Pergamino de Felicitaciones al Gerente de Calidad o al Asesor de Gerencia de Calidad para firma. Conserva el FT-IS-GC-31 Registro de Sugerencia / Queja / Felicitación para su resguardo.
5.6.4	Gerente de Calidad o Asesor de Gerencia de Calidad.	Firma el Oficio de Felicitación y lo regresa, junto con el Pergamino de Felicitación, al Auxiliar de Análisis para su envío.
5.6.5	Personal de Intendencia	Entrega Oficio y Pergamino de Felicitación al destinatario conservando acuse de recibo y la regresa a Auxiliar de Análisis para su resguardo. Nota 5: <i>En caso que el destinatario no se encuentre laborando en el hospital al momento de la entrega, regresa ambos formatos al auxiliar de Análisis para su reprogramación de envío y resguardo temporal de los mismos en el expediente correspondiente.</i>
5.7 Envío de la Queja o Sugerencia		
5.7.1	Auxiliar de Análisis	Elabora Oficio para Envío de Queja o Sugerencia y FT-IS-GC-26 Anexo de Oportunidad de Mejora Detectada por el Sistema y pasa al Coordinador de SIDEVOZ. Ver Anexo I para clasificación de Rubro de Queja o Sugerencia.
5.7.2	Coordinador de SIDEVOZ y Gerente de Calidad o Asesor de la Gerencia de Calidad	Revisan requerimientos técnicos en FT-IS-GC-31 Registro de Sugerencia / Queja / Felicitación, FT-IS-GC-26 Anexo de Oportunidad de Mejora Detectada por el Sistema y el Oficio para Envío de Queja o Sugerencia. Regresa a Auxiliar de Análisis.
5.7.3	Auxiliar de Análisis	Realiza correcciones si hubiera y presenta el Oficio para Envío de Queja o Sugerencia y FT-IS-GC-26 Anexo de Oportunidad de Mejora Detectada por el Sistema junto con el FT-IS-GC-31 Registro de Sugerencia / Queja / Felicitación al Gerente de Calidad o al Asesor de Gerencia de Calidad para firma.

COPIA NO CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-IS-GC-10
		Página 7 de 11 Fecha de Revisión: Agosto 2014
GERENCIA DE CALIDAD		Versión Vigente: 00


5.7.4	Gerente de Calidad o Asesor de la Gerencia de Calidad	Firma el Oficio de Oportunidad de Mejora y lo regresa junto con el FT-IS-GC-26 Anexo de Oportunidad de Mejora Detectada por el Sistema al Auxiliar de Análisis para su envío.
5.7.5	Auxiliar de Análisis	Pasa Oficio para Envío de Queja o Sugerencia y FT-IS-GC-26 Anexo de Oportunidad de Mejora Detectada por el Sistema al Personal de Intendencia para su entrega.
5.7.6	Personal de Intendencia	Entrega las Quejas o Sugerencias en la jefatura del servicio, recabando acuse de recibo y regresa a Auxiliar de Análisis.
5.7.7	Auxiliar de Análisis	Resguarda Oficio y Anexo de Oportunidad de Mejora en expediente correspondiente.
5.8 Revisión por la Dirección		
5.8.1	Coordinador de SIDEVOZ	Genera Presentación de Informe en Power Point y Expone en Revisión por la Dirección en el tiempo destinado para ello.
FIN DEL PROCESO		

6. Documentos Aplicables:

- 1.- Instrucción Federal 288/2011
- 2.- Carta General de los Derechos de los Pacientes
- 3.- Norma Internacional ISO 9001:2008
- 4.- FT-IS-GC-31 Registro de Quejas / Sugerencias / Felicitaciones
- 5.- FT-IS-GC-26 Anexo de Oportunidad de Mejora Detectada por el Sistema
- 6.- Archivo para Captura de Quejas / Sugerencias / Felicitaciones en Excel
- 7.- Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares
- 8.- Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Jalisco y sus Municipios
- 9.- Tríptico Informativo de SIDEVOZ
- 10.- Aviso de Privacidad - Protección de Datos Personales del OPD Hospital Civil de Guadalajara

COPIA NO CONTROLADA

FT-IS-GC-01/Version 02

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-IS-GC-10
		Página 8 de 11 Fecha de Revisión: Agosto 2014
GERENCIA DE CALIDAD		Versión Vigente: 00

7. Anexos

ANEXO I. Tabla de Clasificación de Quejas por Rubro

RUBRO	DESCRIPCIÓN
Trato Digno	Mal trato, faltas en la atención, negativas a prestar el servicio, falta de respeto a los derechos generales de los pacientes.
Comunicación e Información	Falta de información sobre trámites, tratamiento y/o cuidados al paciente, así como del consentimiento informado
Lista y tiempo de espera: Atención pronta	Demoras en el servicio, lista de espera, retrasos en la atención y/o realización de pruebas diagnósticas y traslados y/o derivación inadecuados.
Privacidad	Respeto a la privacidad durante la atención.
Surtimiento de medicamentos e insumos	Desabasto, entrega incompleta de medicamentos o insumos, denegación o cobro injustificado.
Confort-Seguridad	Mobiliario, accesibilidad y equipo inadecuado, limpieza, alimentación y seguridad en las instalaciones.
Discriminación	Discriminación por raza, origen étnico, género, capacidades diferentes, edad, preferencias sexuales y/o enfermedad.
Atención médica	Quejas o sugerencias relacionadas específicamente con la atención médica proporcionada.
Cuidados de Enfermería	Quejas o sugerencias relacionadas específicamente con la atención de enfermería proporcionada.
Trabajo Social	Quejas o sugerencias relacionadas específicamente con la información, cuotas de recuperación, trato y otras actuaciones del área de Trabajo Social.
Áreas Administrativas	Los trámites y gestiones administrativas en el establecimiento médico.
Atención a la mujer	Quejas o sugerencias vinculadas específicamente con la atención a la mujer en el establecimiento médico
Desarticulación procesal	Cuando hay incongruencia entre lo que se solicita y lo que se otorga, por ejemplo el médico responsable solicita un estudio de rayos x y da cita en 15 días al paciente y el estudio se le programa en 22 días.
Ausentismo	Cuando el personal no se encuentra en su área de trabajo por tiempo prolongado.
Pérdida de Estudios	Cuando se han extraviado resultados de estudios del paciente por parte de personal del hospital.

COPIA NO CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-IS-GC-10
		Página 9 de 11
	GERENCIA DE CALIDAD	Fecha de Revisión: Agosto 2014
		Versión Vigente: 00


Falta de Personal	No es suficiente el personal según el paciente o familiar para la demanda de usuarios que hay en el Hospital.
Pérdida de Pertenencias	Cuando por algún motivo se extravía ropa, documentos o dinero a los pacientes dentro de la institución.
Suspensión quirúrgica	Cuando se han suspendido más de una vez el turno quirúrgico al paciente, siempre y cuando no sea por falta de material o causa ajena al hospital.
Desorganización	Cuando en un servicio se nota que no se tiene un control para atender a los usuarios siguiendo el orden adecuado a como se ha establecido con anterioridad.
Sugerencia	Petición, insinuación o proposición de una idea.
Otras	Cualquier otro motivo de queja no contemplado en las presentes definiciones

ANEXO II. Dificultades para presentar la Queja o Sugerencia. En los supuestos que por razones lingüísticas, de comprensión, escrituras u otras, exista dificultad para cumplimentar el llenado del formato, el personal de SIDEVOZ transcribirá el contenido de la Queja o Sugerencia leyéndola con carácter previo antes de ser registrada.

Anexo III. Plazos de Seguimiento para Captación y envío de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.

FASE DEL PROCEDIMIENTO	CONTENIDO	PLAZO MÁXIMO DE ATENCIÓN REQUERIDO (Días Naturales)
Captura de la Queja y Derivación a la Coordinación de SIDEVOZ	El Monitor de la Voz del Usuario captura la información de la queja, sugerencia y felicitación de tal forma que coincida lo escrito en el FT-IS-GC-31 Registro de Quejas / Sugerencias / Felicitaciones	Durante la guardia laboral en la que fue captada. Excepción: Cuando la queja sea captada al finalizar el turno, se podrá capturar la guardia siguiente.
Aclaración de datos con quien presenta la queja, sugerencia o felicitación.	Auxiliar análisis. En aquellos casos en que la información proporcionada esté incompleta para la integración de la queja, sugerencia o felicitación para su mejor seguimiento.	Máximo: 7 días
Envío de Queja, Sugerencia o Felicitación	Gerencia de Calidad Desde la aclaración de datos de quien formula la queja	Máximo: 5 días a partir de aclaraciones

COPIA NO CONTROLADA

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-IS-GC-10
		Página 10 de 11 Fecha de Revisión: Agosto 2014
GERENCIA DE CALIDAD		Versión Vigente: 00

8. Control de Cambios:

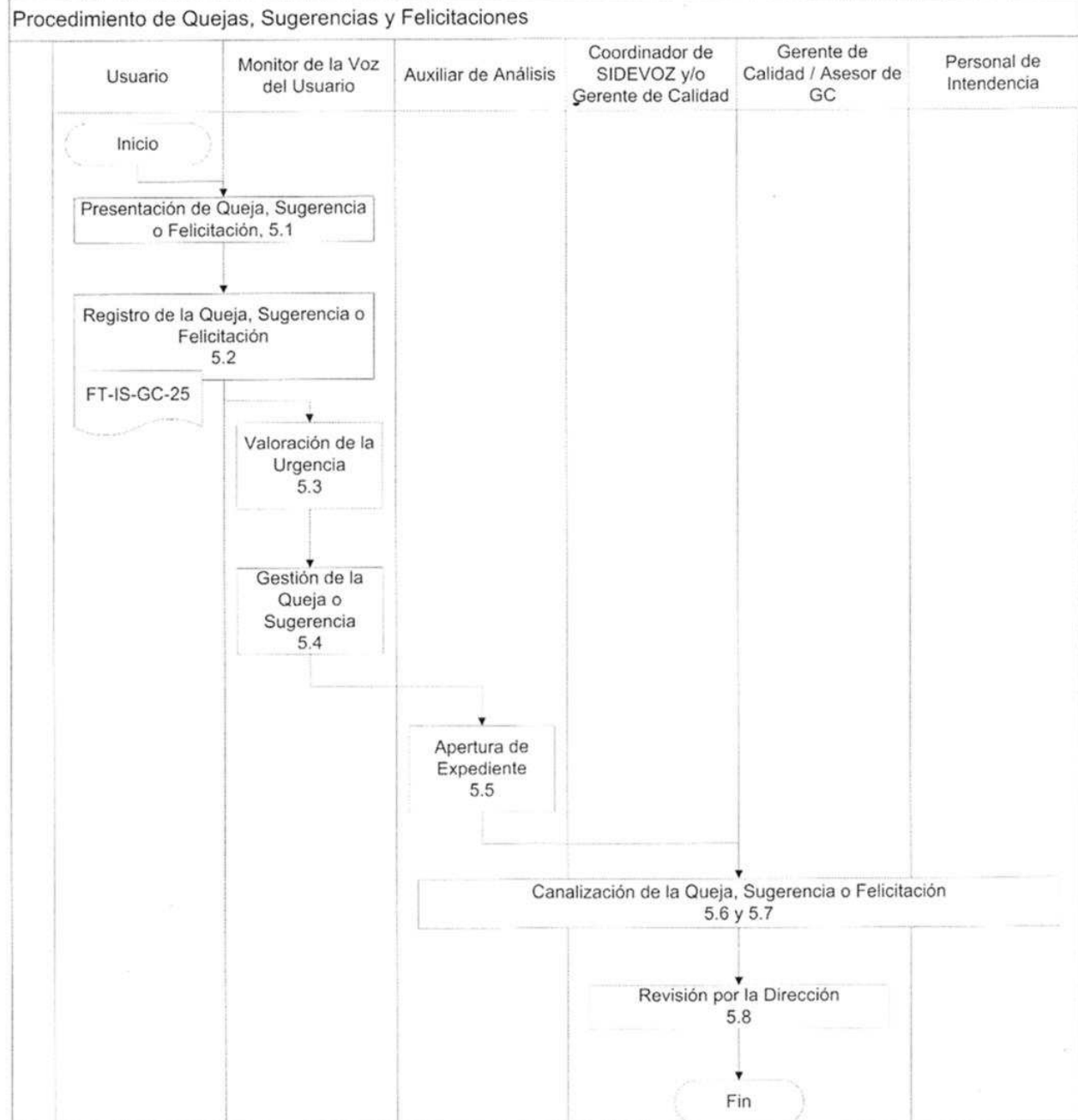
Versión Vigente	Fecha	Motivo
00	Agosto 2014	Alta de Documento

COPIA NO CONTROLADA

FT-IS-GC-01/Version 02

	PROCEDIMIENTO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	Código: PR-IS-GC-10
		Página 11 de 11 Fecha de Revisión: Agosto 2014
GERENCIA DE CALIDAD		Versión Vigente: 00

9. Diagrama de Flujo:



COPIA NO CONTROLADA