


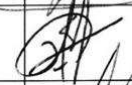



# SECRETARÍA DE SALUD

## SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERÉTARO

 <b>Coordinación de Calidad</b>	<b>Clave del Procedimiento:</b> U301- CCMAOQ-P01		<b>Revisión:</b> A	
	<b>Emisor:</b> Ma. Lorena Figueroa Soria. Jefa del Departamento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas. <b>Elaboró y validó:</b> Dra. Dulce María Ramírez Saavedra, Jefa del Departamento de Organización, desarrollo e informática. C.P. Alicia Guadalupe Penagos González. Analista de Información del Departamento de Organización, desarrollo e informática.		<b>Fecha de validación:</b>  enero de 2018	
REVISADO Y APROBADO POR				
	ÁREA	NOMBRE	FIRMA	FECHA
<b>Título:</b>  <b>Procedimiento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas</b>	Coordinación de Calidad	Dr. Juan Carlos Vázquez Espinoza.		13/08/18 
	Dirección de Planeación	Lic. José Samuel García Sánchez		13/08/18
	Departamento de Organización, desarrollo e informática.	Dra. Dulce María Ramírez Saavedra		13/08/18

**1.0 OBJETIVO.**

Fortalecer la atención, orientación, solución inmediata a las necesidades de los usuarios de las unidades médicas, promoviendo una atención de calidad y calidez, consolidada a la mejora continua en el establecimiento y la satisfacción de la población.

Generar un espacio de voz para los pacientes y sus familias, identificando las oportunidades de mejora, y en consecuencia, implantar acciones que lleven a la reingeniería de procesos enfocados al usuario para incrementar la calidad de los servicios, su satisfacción y confianza.

**2.0 ALCANCE.**

Aplica a todas a todas las unidades administrativas de SESEQ, desde el personal operativo, médico, afín, administrativo, que interviene en la ejecución y manejo de los servicios, así como al responsable de la administración y dirección de la Unidad Administrativa.

**3.0 ABREVIATURAS Y DEFINICIONES.**

- COCASEP:** Comité de Calidad y Seguridad del Paciente.
- DMAOQ:** Departamento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas.
- FUSA:** Formato Unificado de Solicitud de Atención.
- GSP:** Gestor del Seguro Popular
- MAOQ:** Módulos de Atención, Orientación y Quejas.
- QSFG:** Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y Gestiones.
- RC:** Responsable de Calidad
- Seguro Popular:** Sistema de Protección Social en Salud

Inicio de vigencia a partir de: Firma de autoridades

1/22

Tiempo en activo: Mientras No Cambie de Revisión  
 Tiempo en archivo muerto: 5 Años

*(Handwritten marks and signatures on the left side of the page)*

*(Handwritten signature on the bottom right)*

Clave: U301-CC-MAOQ Procedimiento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas.

**SESEQ:** Servicios de Salud del Estado de Querétaro.

**SICALIDAD:** Sistema Integral de Calidad en Salud.

**SUG:** Sistema Único de Gestión.

**Unidad Administrativa:** Se refiere a Coordinación General, Coordinación Jurídica, Coordinación Sectorial, Coordinación de Calidad, Subdirección de Adquisiciones, Órgano Interno de Control, Subcoordinación General Médica, Dirección de Servicios de Salud, Jurisdicciones Sanitarias, UNEME DEDICAM, CAPASITS, Centro Estatal de Salud Mental (CESAM), Dirección de Servicios Médicos Hospitalarios, Hospitales, Centro Estatal de Transfusión Sanguínea (CETS), Unidad Estatal de Hemodiálisis, Centro Regulador de Urgencias Médicas (CRUM), Dirección de Protección contra Riesgos Sanitarios, Laboratorio Estatal de Salud Pública (LESP), Subcoordinación General Administrativa, Dirección de Planeación, Dirección de Finanzas, Dirección de Recursos Humanos, Subdirecciones y demás departamentos autorizados en estructura orgánica.

#### 4.0 POLÍTICAS.

- 4.1 Los servidores públicos relacionados al presente procedimiento deberán proteger los derechos generales de los pacientes y de sus familias ante los prestadores de servicios de salud, garantizando y tutelando en el procedimiento de QSFG.
- 4.2 Los servidores públicos relacionados al presente procedimiento deberán participar en la generación de un espacio de voz para los pacientes y sus familias, que permita identificar oportunidades de mejora y en consecuencia, implementar acciones que lleven a la mejora de los procesos enfocados al usuario para incrementar la calidad de los servicios, su satisfacción y confianza.
- 4.3 Los hallazgos y áreas de oportunidad que resulten del análisis de la tipología de las QSFG, que llegasen a presentar los pacientes y sus familias, deberán incorporarse al Plan de mejora continua por la calidad y la seguridad del paciente.
- 4.4 El proceso de atención y resolución de las QSFG, deberá estar presidido por el principio de celeridad en la tramitación formulada por los usuarios y por la rapidez en la contestación con que los establecimientos de salud deberán responder a las QSFG y a las propuestas que les sean planteadas.
- 4.5 Las unidades de salud registrarán, recopilarán y atenderán las QSFG que se les requieran en tiempo y forma, incluyendo aquellas que llegaran a ser de carácter anónimo, debiendo ser en todos los casos consideradas.
- 4.6 Los directivos de los establecimientos de salud, ejercerán el principio de mejora continua que se refiere a la capacidad de aprendizaje, de escucha y de mejora analizando las quejas y sugerencias, en términos de detectar áreas de oportunidad que permitan lograr mejoras en la calidad, la confianza de los usuarios y la protección de la seguridad de los pacientes.
- 4.7 Los establecimientos de salud deberán instalar buzones ciudadanos en el que los pacientes, sus familiares o sus representantes, podrán depositar las QSFG que consideren oportunas, de manera anónima o identificándose, cuando no deseen realizarlo de manera personalizada podrán atenderse en las áreas de atención designadas para su recepción.
- 4.8 Toda QSFG, deberá ser analizada en el Comité del SUG, a propuesta del Asistente SUG con la finalidad de que la información y problemas detectados sean considerados en la actualización del Plan de Mejora Continua del establecimiento médico.
- 4.9 Las reuniones para el comité del SUG serán convocadas por el Asistente SUG y éste a su vez deberá asistir al comité COCASEP como vocal.

Inicio de vigencia a partir de: Firma de autoridades.

2/22

Tiempo en activo: Mientras No Cambie de Revisión  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años

Clave: U301-CC-MAOQ Procedimiento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas.

## 5.0 RESPONSABILIDADES.

### 5.1 De las Unidades administrativas de SESEQ (Hospitales o Jurisdicciones):

#### Director de la Unidad Administrativa.

- 5.1.1 Coordinar las acciones necesarias para que el personal del establecimiento de atención médica, así como las autoridades relacionadas en que operen los servicios de salud, brinden de manera adecuada y con continuidad en la atención.
- 5.1.2 Difundir de manera permanente la existencia del Modelo de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario del SUG modelo para la recepción, tramitación y resolución de las QSFG que con motivo de la atención prestada, puedan manifestar los usuarios de los servicios.
- 5.1.3 Proporcionar al personal del MAOQ equipo de cómputo y acceso a internet para el registro de Formatos Unificados de Solicitud de Atención en la plataforma del sistema unificado de gestión.
- 5.1.4 Analizar y estudiar en sesión del comité del SUG todas las QSFG, que los usuarios puedan formular para la mejora de atención o felicitación, tanto a la unidad prestadora como al personal involucrado.
- 5.1.5 Elaborar la resolución que responda a los términos y contenidos de la queja planteada, aun cuando se trate de asuntos o materias que no estuvieran institucionalmente asignadas y correspondieran a otra unidad jerárquica superior.
- 5.1.6 Notificar la resolución al usuario de los servicios, familiar o representante, con el Formato Unificado de Respuesta a la Solicitud de Atención (Anexo 3), debiendo quedar registro en la bitácora de Seguimiento de Solicitudes de Atención o registro electrónico.
- 5.1.7 Implementar las sugerencias que contribuyan a la elaboración y seguimiento del PMC, en la unidad de su responsabilidad.
- 5.1.8 Custodiar el expediente clínico en el proceso de análisis y gestión de la queja referida a la atención proporcionada por los profesionales de la salud del establecimiento médico, con el fin de preservar la integridad del procedimiento de análisis e indagación de los hechos.
- 5.1.9 Resguardar la Carpeta de registro SUG, con los documentos que avalen la designación de cada uno de los miembros que lo conforman y que deberán estar presentes durante la apertura del buzón, el calendario de sesiones, las minutas, los concentrados diarios de atención, bitácoras de seguimiento de solicitudes de atención, resoluciones y notificaciones.
- 5.1.10 Difundir y actualizar el conocimiento de la normatividad aplicable en materia de calidad, especialmente las Normas Oficiales Mexicanas.
- 5.1.11 Atender todas aquellas observaciones derivadas de los procesos de auditoría externa sobre procedimientos, desempeño, cumplimiento de metas, que los órganos fiscalizadores, legislativos, de derechos humanos y otros formulen al establecimiento médico; y que se refieran a deficiencias en la atención de calidad, trato digno y seguridad del paciente.

#### Administrador de la Unidad.

- 5.1.12 Gestionar la instalación del buzón o buzones en el que los usuarios de los servicios, pacientes, familiares o sus representantes, podrán depositar las QSFG que consideren oportunas, de manera personalizada en las áreas de atención asignadas.

Inicio de vigencia a partir de: Firma de autoridades.

3/22

Tiempo en activo: Mientras No Cambie de Revisión  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años

Clave: U301-CC-MAOQ Procedimiento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas.

- 5.1.13 Ubicar físicamente los buzones en el área de Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización, Auxiliares de Diagnóstico y Farmacia, en buenas condiciones en un área limpia, con formatos y bolígrafo disponibles para el usuario.
- 5.1.14 Difundir y exhibir en espacios físicos propicios en las unidades de salud; la carta de los derechos generales de los pacientes la existencia del modelo y cualquier otra información que las unidades de atención primaria u hospitalaria realicen sobre sus servicios al público en general.
- 5.1.15 Gestionar y proporcionar los insumos necesarios para la recepción y atención de las QSFG.

**Módulo de Atención, Orientación y Quejas (MAOQ).**

- 5.1.16 Homogenizar e implantar en los establecimientos de atención en salud, los criterios y lineamientos establecidos para la recepción, tramitación y resolución de las QSFG, que se reciban de los usuarios de SESEQ.
- 5.1.17 Disponer de los insumos necesarios para la recepción de las quejas, sugerencia o felicitación.
- 5.1.18 Atender de forma presencial a los usuarios en el horario de atención establecido para la Unidad Administrativa, dependiendo del tipo y capacidad instalada del establecimiento, siendo el DMAOQ la que designará al personal encargado de la atención en turno vespertino y jornada especial.
- 5.1.19 Generar confianza, credibilidad y promover en los usuarios, la utilización de los buzones, de los módulos de atención, orientación y quejas por medio de trípticos y pláticas.
- 5.1.20 Recibir las QSFG realizadas en los Formatos Unificados de Solicitud de Atención en los Módulos de Atención, Orientación y quejas, de los buzones, línea telefónica y otros medios e instancias.
- 5.1.21 Realizar el proceso de gestión de las QSFG en sus cinco acciones: Atención, Registro, Priorización, Clasificación, Investigación hasta su resolución.
- 5.1.22 Registrar las QSFG en la plataforma del Sistema Unificado de Gestión, de manera consecutiva diferenciada por un dígito asignando para cada una a fin de dar seguimiento a la misma.
- 5.1.23 Realizar periódicamente (sin exceder de 15 días naturales), la apertura de los buzones de QSFG, en presencia del Asistente SUG, el Gestor de Calidad, el GSP en presencia del Aval Ciudadano realizando el registro correspondiente que refleje el contenido de estos a forma de minuta.
- 5.1.24 Separar las solicitudes de atención de acuerdo a su categoría; sea por queja, sugerencia, felicitación o solicitud de gestión, y de acuerdo a su clasificación sea de atención al usuario, medicamentos o gasto de bolsillo.

Tabla 2, Subclasificación de las solicitudes de atención que competen al Gestor de Calidad y su relación con cada subcategoría.

Categoría		Relacionadas con:
01	Trato Digno	Maltrato, fallas en la atención, negativas a prestar el servicio, falta de respeto a los derechos generales de los pacientes. Confort: Infraestructura física, insumos, o equipo para las atenciones médico-quirúrgico inadecuadas o insuficientes para el paciente. Limpieza en general, alimentación y todo aquello que ponga en riesgo la seguridad en la atención al paciente. Privacidad: Falta de respeto a la privacidad (datos personales, diagnóstico, evaluación clínica, tratamiento o cualquier otro que vulnere la privacidad del paciente) durante y posterior a la atención.
02	Comunicación	Información insuficiente al paciente y/o sus familiares respecto a

Inicio de vigencia a partir de: Firma de autoridades.

4/22 Tiempo en activo: Mientras No Cambie de Revisión  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años

Clave: U301-CC-MAOQ Procedimiento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas.

	efectiva	cualquier acción que se realice en el proceso de atención médica.
03	Oportunidad en la Atención.	Tiempos de espera prolongados para la atención en los diferentes servicios o áreas. Diferimiento de consulta de primera vez y diferimiento quirúrgico: Aplazamiento de consulta de primera vez a partir de que es solicitada, a su fecha de atención. Aplazamiento de cirugía programada por cualquier motivo.
04	Surtimiento de insumos (incluye medicamentos).	Desabasto, insuficiencia, entrega incompleta de insumos (incluye medicamentos).
05	Seguridad	Los problemas en este rubro se considerarán como el conjunto de condiciones que pongan en riesgo a cualquier persona, que solicita o recibe atención médica por un problema de salud, y se vea reflejado en que pueda presentar daños o riesgos innecesarios durante el proceso de atención a la salud.
06	Equidad	Dar trato de diferente a una persona por causa de su raza, origen étnico, género, discapacidad, edad, preferencias sexuales y/o por enfermedad. Incluye Equidad de Género: Inconformidades o sugerencias vinculadas específicamente con la atención a la mujer en cualquier área de la unidad de atención.
07	Trabajo Social	Atención proporcionada por el personal de Trabajo Social, al paciente y sus familiares en cualquier área de la unidad de atención.
08	Áreas administrativas (archivo, admisión, caja)	Atención proporcionada por las diferentes áreas administrativas, al paciente y sus familiares en cualquier área de la unidad de atención.
09	Cobros injustificados	Cobros improcedentes a los usuarios de los servicios de salud en las unidades médicas.

Tabla 3, Subclasificación de las Solicitudes de Atención que competen al Gestor del Seguro Popular y su relación con cada subcategoría.

	CATEGORÍA	RELACIONADAS CON:
10	Tutela de Derechos	Transgresión de alguno de los Derechos de los Beneficiarios del SPSS enunciados en el Artículo 77-Bis 36 y 37 de la Ley General de Salud.
11	Cobertura del SPSS	Desconocimiento, o incumplimiento de la cobertura de las carteras de servicios del SPSS: Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES), Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos (FPGC), Programa Seguro Médico siglo XXI (SMSXXI), etc.
12	Afiliación	Problemática en el proceso de afiliación al SPSS.

- 5.1.25 Determinar la prioridad de las solicitudes (urgentes u ordinarias) de acuerdo a su naturaleza, considerando las consecuencias en caso de no atender y resolver las solicitudes de atención.
- 5.1.26 Asignar al Asistente SUG el registro, consolidación, respaldo y seguimiento de las QSFG.
- 5.1.27 Atender y hacer cumplir los plazos establecidos para seguimiento de atención a quejas, sugerencias y felicitaciones de acuerdo a cada fase del procedimiento y que a continuación se menciona:

Fase de Procedimiento	Contenido	Plazos Recomendables (días naturales)	Referencias Normativas
Aclaración de datos de quien formula la queja o sugerencia	En aquellos casos en que la información proporcionada esté incompleta para la integración de la queja o sugerencia para su análisis y resolución.	Mínimo: 5 días Máximo: 10 días	Artículos 17 y 39 de la Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Querétaro (LPAEQ)

Inicio de vigencia a partir de: Firma de autoridades.

5/22

Tiempo en activo: Mientras No Cambie de Revisión  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años

Clave: U301-CC-MAOQ Procedimiento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas.

Resolución	Para concluir el procedimiento de integración, elaboración y resolución de la queja.	Desde la presentación hasta su conclusión. Máximo: 30 días	Artículo 16, LPAEQ
Notificación	Traslado de la resolución al usuario, familiar o representante.	Máximo: 5 días	Artículo 33, LPAEQ
Ejecución de las acciones de mejora	Medidas analizadas y aprobadas por el COCASEP e incluidas en el Plan de Mejora Continua para la Calidad y Seguridad del Paciente (PMC).	Según los plazos establecidos en las acciones de mejora que se derivan de la queja o sugerencia.	Regulación del COCASEP y PMC (Instrucciones SICALIDAD)

- 5.1.28 Notificar al usuario en los tiempos estipulados el resultado del seguimiento de la atención, soportada por la documentación y ejecución de las acciones preventivas o correctivas en el proceso involucrado.
- 5.1.29 Apoyar a la Dirección de la unidad en la elaboración de la resolución que corresponda a los términos y contenidos de la queja planteada, aun cuando se trate de asuntos o materias que no estuvieran institucionalmente asignadas y que correspondieran a otra unidad.
- 5.1.30 Notificar la resolución al usuario, familiar o representante, debiendo quedar registrado en la bitácora dentro de la plataforma del SUG.
- 5.1.31 Elaborar el reporte de resultados de las QSFG, en el que se incluirán los totales recibidos conforme a la clasificación señalada en el punto anterior, mismo que será objeto de análisis en el Comité del SUG y posteriormente en el Comité COCASEP, contribuyendo a la elaboración y seguimiento del PMC.
- 5.1.32 Divulgar al interior de la unidad administrativa, mediante los diferentes medios que se tuvieren establecidos (pizarrón, boletines, página web, etc.), el volumen de QSFG recibidas de acuerdo a su tipología y resolución.
- 5.1.33 Difundir el avance en la atención y resolución de las quejas recibidas por los beneficiarios en los tableros y a través del Aval Ciudadano.
- 5.1.34 Publicar en el tablero SUG la información estadística de los FUSA's recibidos mensualmente, las experiencias exitosas, las políticas adoptadas, acciones y mejoras realizadas a nivel Estatal, jurisdiccional y local.
- 5.1.35 Verificar que los establecimientos de atención médica, tengan al menos alguno de los mecanismos de gestión y respuesta a las QSFG del usuario.
- 5.1.36 El Aval Ciudadano, participará en la apertura y conteo de boletas encontradas en el buzón.
- 5.1.37 Realizar las citas de referencia y Contrareferencia en las Unidades Administrativas de SESEQ.

**5.2 Jefatura DMAOQ:**

- 5.2.1 Planear, organizar, dirigir y coordinar las acciones de los módulos de atención, orientación y quejas en hospitales y jurisdicciones.
- 5.2.2 Difundir al personal dependiente del área de manera permanente las modificaciones a la Ley General de Salud y sus Reglamentos en el área competente, así como las normas y procedimientos que regulan su aplicación.
- 5.2.3 Establecer el programa de trabajo en materia de atención y orientación al derechohabiente, proporcionando asesoría y apoyo técnico de las unidades administrativas a su cargo en los temas de su competencia.
- 5.2.4 Dar a conocer en juntas de cuerpo de gobierno y bimestralmente en COCASEP, el concentrado de quejas, sugerencias y felicitaciones manifestadas por los usuarios.

Inicio de vigencia a partir de: Firma de autoridades.

6/22 Tiempo en activo: Mientras No Cambie de Revisión  
 Tiempo en archivo muerto: 5 Años

Clave: U301-CC-MAOQ Procedimiento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas.

- 5.2.5 Fungir como interlocutor y coordinador con las organizaciones civiles para recibir y canalizar sus comentarios e inquietudes respecto de la institución, o para transmitir las situaciones relevantes que se relacionen con la prestación de los servicios que se les otorgan atendiendo los planteamientos que formulen.
- 5.2.6 Planear y desarrollar los programas a la modernización y simplificación de procesos sobre los servicios de atención y orientación a los usuarios aplicables a las unidades administrativas a su cargo, en los temas de su competencia.
- 5.2.7 Coordinar la administración, revisión y actualización de los sistemas de información Institucional que regulan los procesos asignados en la Jefatura del Departamento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas.
- 5.2.8 Analizar e interpretar las percepciones de los usuarios para coadyuvar a la toma de decisiones en la mejora de los servicios institucionales.
- 5.2.9 Presentar ante las instancias competentes las quejas captadas de la población usuaria.
- 5.2.10 Planear los requerimientos en materia de innovación y desarrollo tecnológico para el personal a cargo, así como los programas de mantenimiento y optimización de los propios sistemas y bancos de información, implantados en el ámbito de su competencia.
- 5.2.11 Evaluar y supervisar el desempeño del personal a su cargo en materia de procesos asignados a la Jefatura del Departamento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas.
- 5.2.12 Establecer programas de trabajo y de capacitación, así como acciones concretas permanentes tendientes al mejoramiento de los servicios que otorga la institución en materia de atención y orientación con el personal a su cargo ubicado en las diferentes unidades.
- 5.2.13 Autorizar permisos y/o pliegos de comisión al personal a su cargo y tramitar el suministro de viáticos en el ámbito de su competencia.
- 5.2.14 Atender prioritariamente aquellos asuntos o requerimientos que por encargo expreso del Secretario de Salud y del Coordinador General de Servicios de Salud sean turnados a la Jefatura del Departamento de Módulos de Atención Orientación y Quejas.
- 5.2.15 Concentrar la información de la unidad, y enviar el informe de las QSFG por medio electrónico al director de la unidad.
- 5.2.16 Notificar a la autoridad o instancias correspondientes los FUSA delicados.
- 5.2.17 El personal de la RC y REPS darán seguimiento a la resolución y notificación de las solicitudes de atención en su unidad administrativa.
- 5.2.18 Gestionar antes las unidades administrativas de SESEQ, los requerimientos de Recursos Humanos, materiales y financieros de la Jefatura de Departamento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas, administrándolos y controlándolos.
- 5.2.19 Solicitar al Coordinador General de Servicios de Salud del Estado, apoyo del personal médico, a fin de brindar asesoría técnico-médica y/o capacitación en los diferentes eventos o reuniones de esta Jefatura.
- 5.2.20 Evaluar, sistematizar y controlar la información que se genere en la plataforma del SUG a través de las asistentes en atención, orientación y quejas, personal a su cargo normativa y operativamente ubicadas en los diferentes establecimientos de la institución en los temas de su competencia.
- 5.2.21 Promover de manera permanente acciones conjuntas con las unidades administrativas competentes relacionadas con la capacitación permanente del personal y el establecimiento de sistemas de calidad

### 5.3 Comité del Sistema Único de Gestión (SUG).

Inicio de vigencia a partir de: Firma de autoridades.

7/22

Tiempo en activo: Mientras No Cambie de Revisión  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años

Clave: U301-CC-MAOQ Procedimiento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas.

- 5.3.1 Integrar el comité del SUG, con el Director de la unidad administrativa (el Director podrá asignar al administrador o asistente de dirección en su ausencia), los responsables de los servicios indicados por el director del establecimiento médico, Gestor de Calidad, Gestor del Seguro Popular, Aval Ciudadano y asistente SUG (como Secretario técnico del comité).
- 5.3.2 Elaborar el calendario anual de aperturas de buzón.
- 5.3.3 Realizar las sesiones del comité del SUG periódicamente en apego a los lineamientos establecidos.
- 5.3.4 Analizar las QSFG, a propuesta del Asistente SUG con el fin de que la información y problemas detectados sean consideradas en el PMC para la calidad y seguridad del paciente del establecimiento médico.
- 5.3.5 Constituir y efectuar el seguimiento de los lineamientos establecidos, que garanticen un expediente clínico integrado y de calidad.
- 5.3.6 Atender, validar y en su caso investigar a fondo con ética y neutralidad la mejora de procesos de servicio en las unidades médicas, siendo el Asistente SUG, quien realizará dicha notificación y registro de conclusión a los FUSA, que así lo requieran.
- 5.3.7 Promover los recursos necesarios para mejorar el desempeño del personal, a través de la capacitación y desarrollo de competencias acordes con los planes estratégicos.
- 5.3.8 Promover medidas correctoras para la mejora de la satisfacción de los usuarios y sus familias, emitiendo el documento correspondiente en base a condiciones generales de trabajo.
- 5.3.9 Analizar la causa de las QSFG que los pacientes y familiares formulan en la propia unidad y a nivel institucional.
- 5.3.10 Recibir las recomendaciones del COCASEP, trasladándolas a todo el equipo directivo del establecimiento médico, y en su caso al Patronato correspondiente, asimismo se pondrán en conocimiento del personal de salud afectado.
- 5.3.11 Alinearse a la Instrucción 171/2009 Comité de Calidad y Seguridad del Paciente de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud.
- 5.3.12 Presentar ante el COCASEP los resultados y pendientes de las solicitudes de atención.

### 3.0 PROCEDIMIENTOS O DOCUMENTOS RELACIONADOS.

- Anexo 1. Formato Unificado de Solicitud de Atención (FUSA).
- Anexo 2. Bitácora de Seguimiento de Solicitudes de Atención.
- Anexo 3. Formato Unificado de Respuesta a la Solicitud de Atención.
- Anexo 4. Imagen de plataforma del SUG
- Anexo 5. Modelo de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario del Sistema Unificado de Gestión.
- Calendario de sesión.
- Minutas (por apertura de buzones y por sesión de comité)
- Expediente Clínico.

### 6.0 REFERENCIAS.

Ley General de Salud.

Ley General de Responsabilidades Administrativas.

Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro.

Inicio de vigencia a partir de: Firma de autoridades.

8/22 Tiempo en activo: Mientras No Cambie de Revisión  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años



Clave: U301-CC-MAOQ Procedimiento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas.

Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Querétaro.  
 Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro.  
 Ley de Responsabilidades Administrativas del Estado de Querétaro.  
 Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud.  
 Reglamento de Procedimientos para la atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico.  
 Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.  
 Reglamento Interior del Organismo Público Descentralizado de la Administración Pública Estatal denominado "Servicios de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ).  
 Manual de Organización General de Servicios de Salud del Estado de Querétaro.  
 Norma Mexicana NMX-CC-10002-IMNC-2005 Gestión de Calidad, Satisfacción del Cliente-Directrices para el tratamiento de las Quejas en las Organizaciones.  
 Lineamientos para Evaluar la Satisfacción del Usuario del Sistema de Protección Social en Salud.  
 Lineamiento para el uso de la herramienta Sistema Unificado de Gestión (SUG) Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud  
 Estándares para la Certificación de Establecimientos de Atención Médica. Consejo de Salubridad General.  
 Código de Ética y Código de Bioética del Personal de Salud, emitidos por la CONAMED.  
 Código de Ética de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, y Reglas de Integridad de los Servidores Públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro  
 Instrucción 171/2009 Comité de Calidad y Seguridad del Paciente de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud.

**8.0 DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO.**

**8.1 Procedimiento de Módulo de Atención, Orientación y Quejas.**

RESPONSABLE	No. Act.	DESCRIPCIÓN
Asistente del Módulo de Atención, Orientación y Quejas.	1	Recibe FUSA directamente en el Módulo de Atención, Orientación y Quejas y selecciona las quejas, sugerencias, felicitaciones y gestiones de los usuarios.
	2	Realiza recorrido en los servicios hospitalarios o centros de salud para aperturas de buzones y recolección de formatos FUSA, con la participación de: Director del establecimiento, Gestor de Calidad, Gestor del Seguro Popular, Aval Ciudadano y Asistente del SUG.
	3	Captura los datos de los FUSA en la plataforma del sistema unificado de gestión.
	4	Da seguimiento al FUSA y verifica que sea atendido en el lapso de siete días. Registra en bitácora de seguimiento e informa al usuario de las acciones de mejora.
	4.A	El FUSA es de atención inmediata? No: continua con la actividad 5

Inicio de vigencia a partir de: Firma de autoridades.

9/22

Tiempo en activo: Mientras No Cambie de Revisión  
 Tiempo en archivo muerto: 5 Años

Clave: U301-CC-MAOQ Procedimiento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas.

		Si: Verifica y acelera la notificación a la(s) autoridad o instancia correspondiente.
	5	Envían reporte electrónico junto con acciones de mejora al Departamento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas.
Departamento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas	6	Concentra la información de la unidad, y envía el informe de las QSFG por medio electrónico al director de la unidad.
Asistente del Módulo de Atención, Orientación y Quejas.	7	Envía el informe de las QSFG por medio electrónico
	8	Realizan sesiones bimestrales del comité SUG, para dar seguimiento y solución de los FUSA.
	9	Entrega reporte electrónico en sesión del comité SUG, para dar seguimiento y solución de los FUSA
Director Hospitalario o Jurisdiccional	10	Recibe información.
	11	Revisa en sesión del comité los FUSA del informe de QSFG, resuelven, acuerdan en el comité y firman.
	12	Presenta informe en la sesión de mejora y turna el informe al asistente.
COCASEP	13	Analiza los reportes y emiten recomendaciones de mejora.
Asistente de MAOQ	14	Entera a MAOQ y SUG las resoluciones tomadas en COCASEP y envía informe al Director Hospitalario o Jurisdiccional y al DMAOQ, archiva FIN
Director Hospitalario o Jurisdiccional	15	Recibe recomendaciones, implementa acciones de mejora y turna informe a la asistente DMAOQ.
Departamento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas	16	Recibe informe, analiza, concentra y de quedar pendiente lo canaliza a otras instancias o autoridad correspondientes.

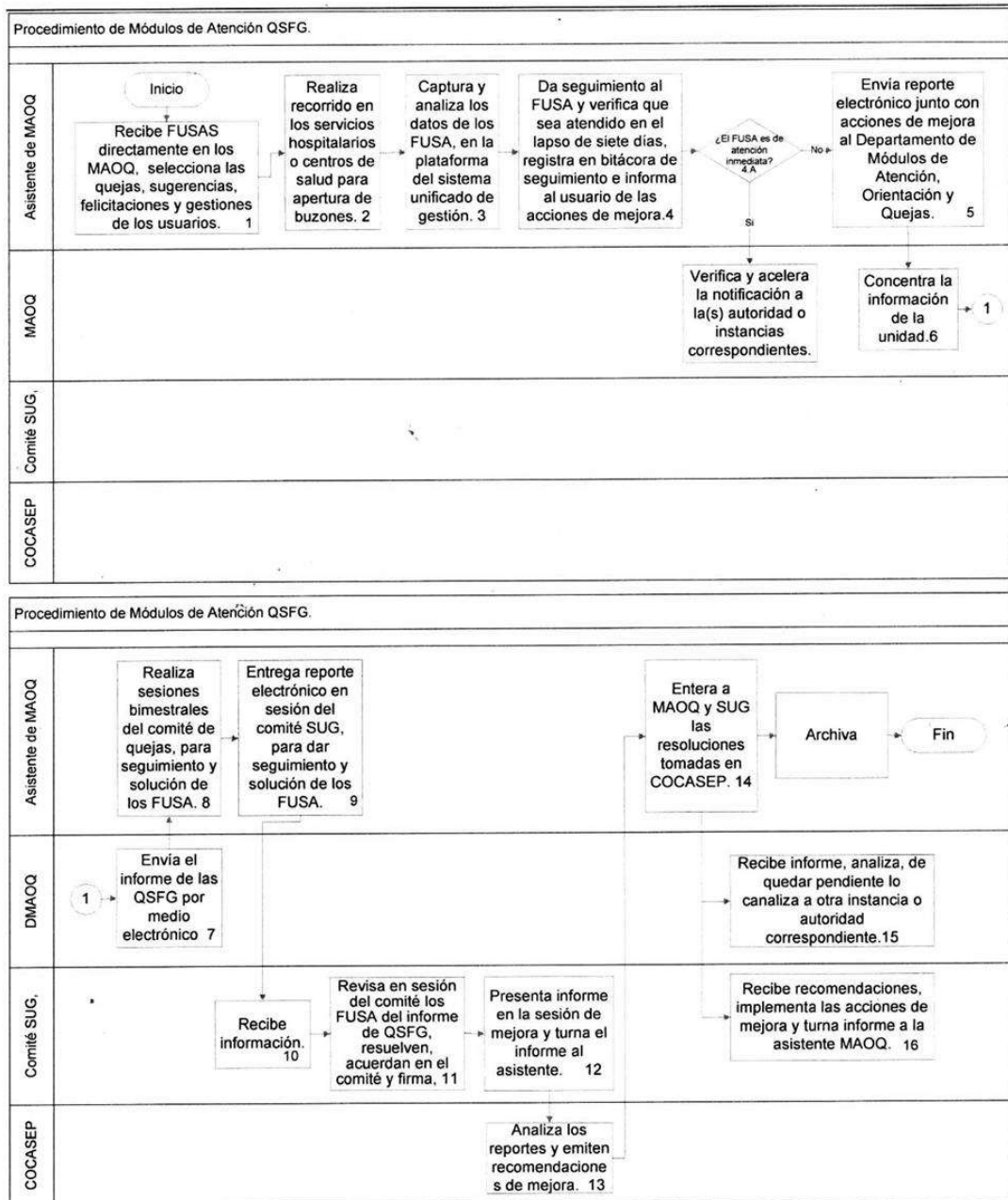
**DIAGRAMA.**

Inicio de vigencia a partir de: Firma de autoridades.

10/22

Tiempo en activo: Mientras No Cambie de Revisión  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años

Clave: U301-CC-MAOQ Procedimiento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas.



Inicio de vigencia a partir de: Firma de autoridades.

11/22

Tiempo en activo: Mientras No Cambie de Revisión  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años

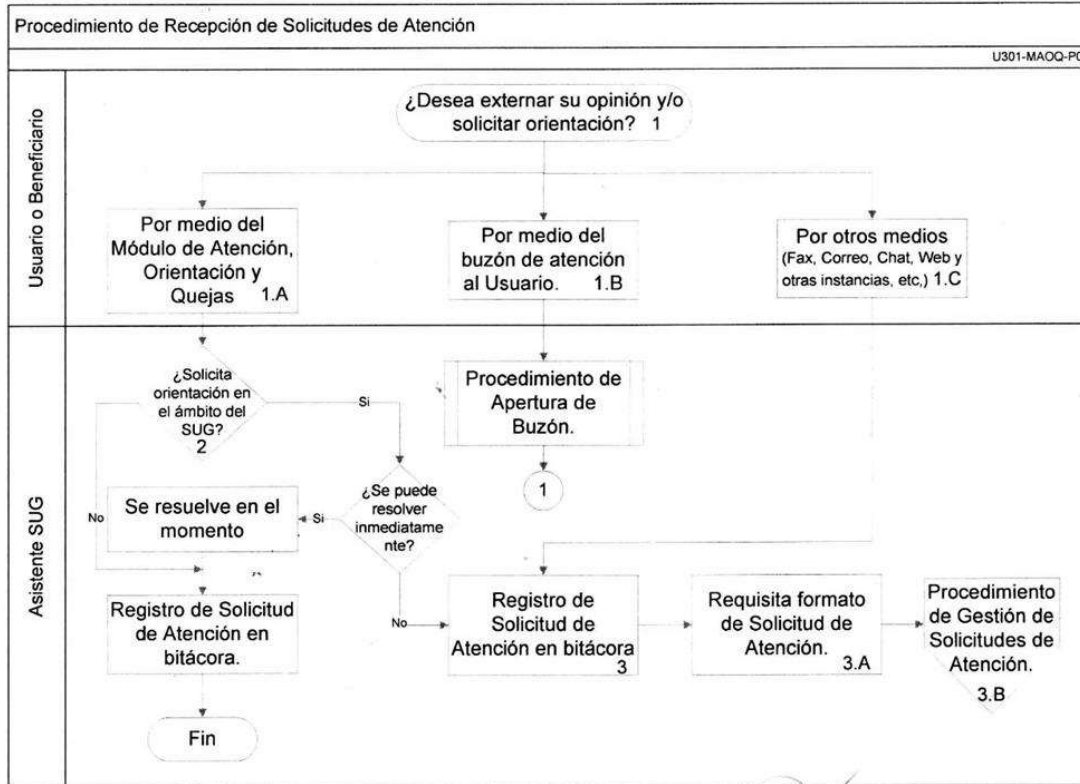
Clave: U301-CC-MAOQ Procedimiento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas.

8.2 Procedimiento de Recepción de Solicitudes de Atención.

RESPONSABLE	No. Act.	DESCRIPCIÓN
Usuario o Beneficiario	1	¿Desea externar su opinión y/o solicitar orientación?
	1.A	Por medio del Módulo de Atención, Orientación y Quejas, continúa en actividad # 2.
	1.B	Por medio del buzón de atención al Usuario, ver desarrollo de procedimiento 8.3 Procedimiento Apertura de Buzón.
	1.C	Por otros medios (Fax, Correo, Chat, Web y otras instancias, etc.) continúa en actividad # 3.
Asistente SUG	2	¿Solicita orientación en el ámbito del SUG? No: Realiza registro de solicitud de atención en bitácora Si: ¿Se puede resolver inmediatamente? Si: Se resuelve en el momento No: Realiza el registro de solicitud de atención en bitácora.
	3	Realiza registro de solicitud de atención en bitácora.
	3.A	Requisita formato de solicitud de atención.
	3.B	Continúa con procedimiento de 8.4 Procedimiento de Gestión de Solicitudes de Atención.

Clave: U301-CC-MAOQ Procedimiento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas.

DIAGRAMA

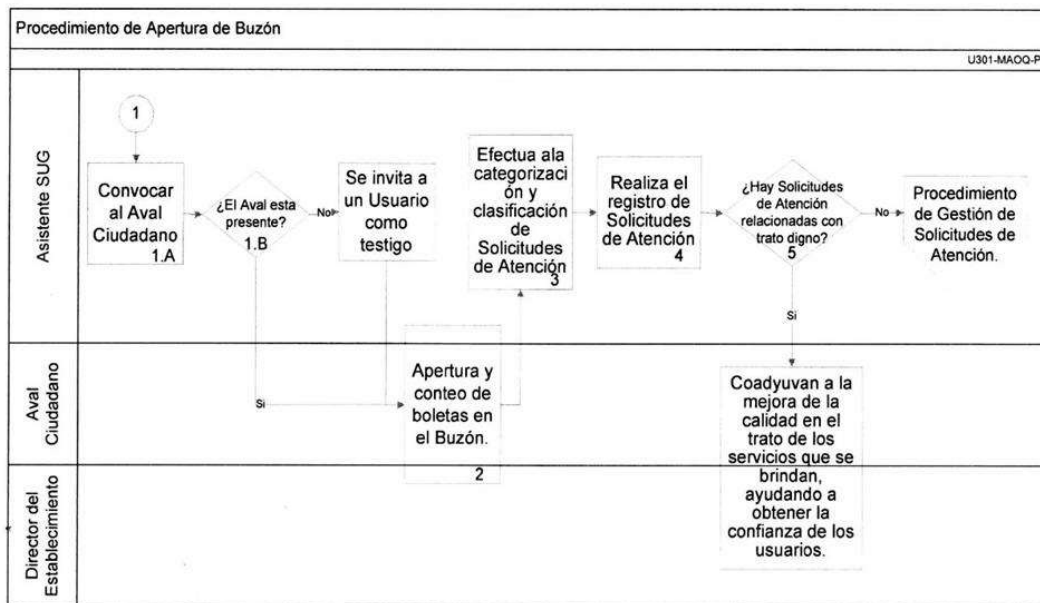


Clave: U301-CC-MAOQ Procedimiento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas.

8.3 Procedimiento de Apertura de Buzón

RESPONSABLE	No. Act.	DESCRIPCIÓN
Asistente SUG	1	Viene de Procedimiento de Recepción de Solicitudes de Atención.
	1.A	Convoca al Aval Ciudadano
	1.B	¿El aval ciudadano ésta presente? Si: Proceden apertura del buzón. No: Invita a un usuario como testigo.
Asistente SUG Aval Ciudadano Director del Establecimiento	2	Realizan la apertura del buzón.
Asistente SUG	3	Efectúa la categorización y clasificación de solicitudes de atención.
	4	Realiza el registro de solicitudes de atención.
Aval Ciudadano Director del Establecimiento	5	¿Hay solicitudes de atención relacionadas con trato digno? Si: Coadyuvan a la mejora de la calidad en el trato de los servicios que se brindan, ayudando a obtener la confianza de los usuarios. No: Aplican el Procedimiento de Gestión de Solicitudes de Atención.  Fin

DIAGRAMA



Inicio de vigencia a partir de: Firma de autoridades.

14/22

Tiempo en activo: Mientras No Cambie de Revisión  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años

Clave: U301-CC-MAOQ Procedimiento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas.

8.4 Procedimiento de Gestión de Solicitudes de Atención.

RESPONSABLE	No. Act.	DESCRIPCIÓN
Asistente SUG	1	Viene de Procedimiento de Recepción de Solicitudes y Procedimiento de Apertura de Buzón
	1.A	Lectura de revisión de solicitudes de Atención.
	1.B	¿Es una felicitación? Si: Genera informe mensual, pasa actividad # 2. No: Revisa que la información de las solicitudes de atención está completa, pasa actividad # 3
	2	Notifica a la Dirección del Establecimiento.
Asistente SUG	2.A	Canaliza las felicitaciones al área(s) correspondiente(s)
	3	Revisa que la información de las solicitudes de atención esté completa.
COCASEP	4	¿La solicitud de atención es anónima? Si: Genera informe mensual, pasa actividad 2. No: Identifica los hechos que originaron la Solicitud de Atención, pasa actividad siguiente.
	5	Análisis y discusión de la información.
	6	¿Se trata de una queja que afecta a varios y otros establecimientos? Si: Deriva a las autoridades u órganos competentes. No: ¿Se puede resolver la queja internamente? Si: el Asistente de SUG coordina la resolución. No: Se identifica el área responsable de resolución.
	6.A	Se remite al área correspondiente.
Asistente SUG	7	Elabora notificación para el usuario y/o beneficiario.
	8	Notifica al usuario y/o beneficiario.
	9	Registra notificación en bitácora.
	10	Publicar en el establecimiento los análisis y resultados de las solicitudes de atención.
	11	Elabora informe mensual.
		Fin

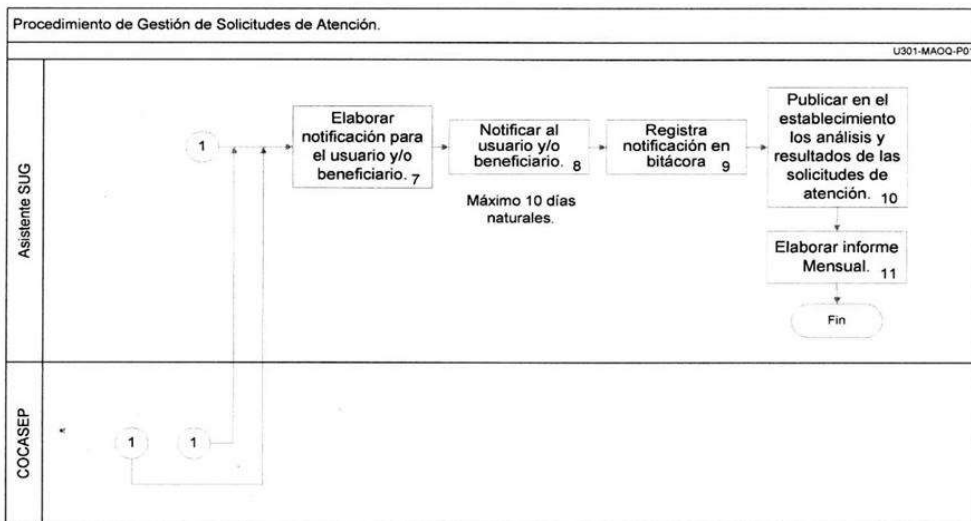
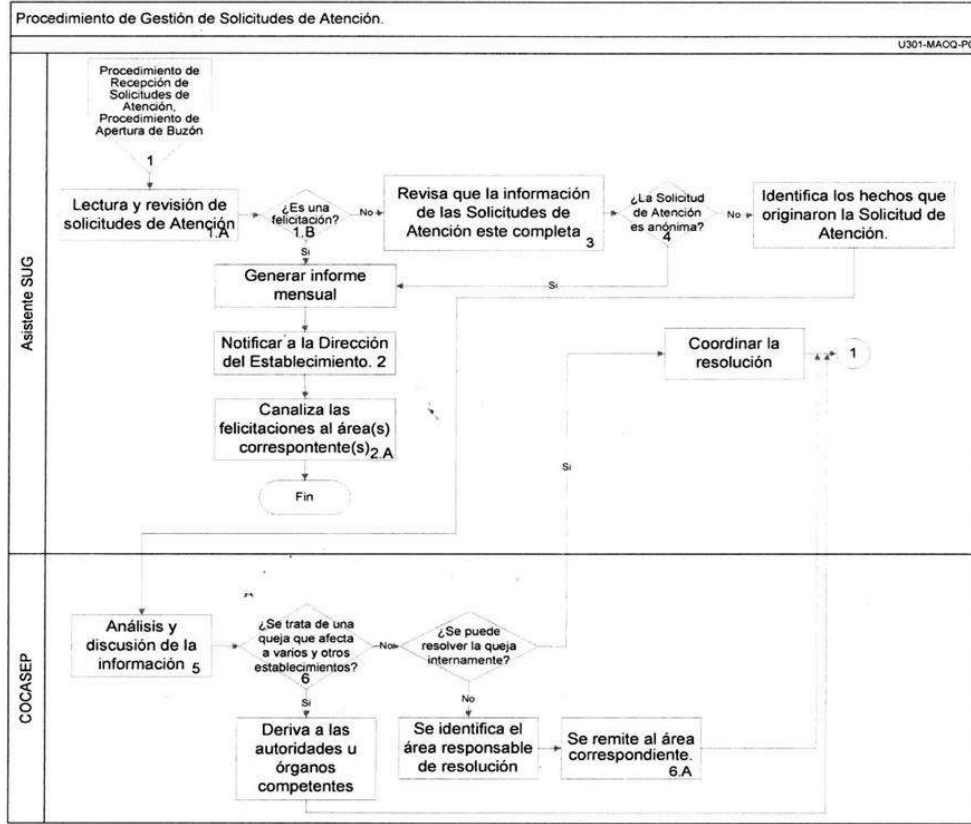
Inicio de vigencia a partir de: Firma de autoridades.

15/22

Tiempo en activo: Mientras No Cambie de Revisión  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años

Clave: U301-CC-MAOQ Procedimiento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas.

**DIAGRAMA**



Inicio de vigencia a partir de: Firma de autoridades.

16/22

Tiempo en activo: Mientras No Cambie de Revisión  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años



Clave: U301-CC-MAOQ Procedimiento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas.

### 9.0 CONTROL DE CAMBIOS.

REVISIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
A	Enero 2018	Elaboración del procedimiento.

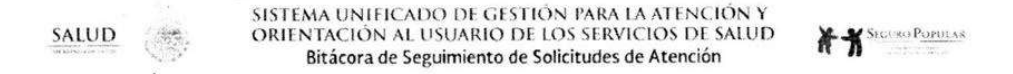
### 10.0 ANEXOS





Clave: U301-CC-MAOQ Procedimiento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas.

Anexo 2. Bitácora de Seguimiento de Solicitudes de Atención.



Fecha registro en plataforma SUG:  día  mes  año      Folio generado por la plataforma SUG:

De acuerdo al análisis de los datos expuestos por el usuario, y en apego a los Lineamientos vigentes del SUG, se determina:

- 1.- Validación:      Procede       No procede
- 2.- Categoría:      Queja       Sugerencia       Felicitación       Solicitud de gestión
- 3.- Priorización:      Urgente       Ordinaria       Emisión de Alerta
- 4.- Clasificación:      Atención al usuario       Capacidad instalada       Medicamentos       Gasto de bolsillo
- 5.- Subclasificación:      Trato digno       Comunicación efectiva       Oportunidad en la atención       Surtimiento de insumos
- Seguridad       Equidad       Trabajo Social       Áreas administrativas
- Cobros injustificados       Tutela de Derechos       Cobertura del SPSS       Afiliación
- 6.- Origen:      Buzón SUG       Módulo de Atención SUG       01 800       Otros medios

Clave CLUES del establecimiento      Nombre de la unidad de salud      Entidad federativa

Nombre completo de la persona responsable de la atención y resolución      Cargo o puesto

Departamento o área de adscripción      Fecha de asignación\*

Nombre completo de la persona responsable del seguimiento      Cargo o puesto

\*Recordando que la fecha de resolución máxima no debe sobrepasar los 90 días naturales.

7.- Investigación: (describe las acciones realizadas)      Expediente clínico:

   Número de póliza de afiliación al Seguro Popular:

8.- Resolución: (describe las acciones realizadas)      Fecha de resolución:  día  mes  año

9.- Notificación: (Indique el medio de notificación)      Fecha de notificación:  día  mes  año

Tablero SUG       Personal       Nombre y firma o huella del usuario     



Inicio de vigencia a partir de: Firma de autoridades.

19/22

Tiempo en activo: Mientras No Cambie de Revisión  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años

Clave: U301-CC-MAOQ Procedimiento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas.

Anexo 3. Formato Unificado de Respuesta a la Solicitud de Atención.



**PARA LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO DE LOS  
SERVICIOS DE SALUD DEL ESTADO DE QUERETARO**  
Formato Unificado de Respuesta a la Solicitud de Atención

Fecha en la que se genera la respuesta: \_\_\_\_\_

Folio de la solicitud de atención: \_\_\_\_\_

PRESENTE

En respuesta a su \_\_\_\_\_ realizada por la C. \_\_\_\_\_  
(Queja, Sugerencia, Felicitación o solicitud de Gestión) (Nombre de quien

\_\_\_\_\_ y presentada con fecha: \_\_\_\_\_  
Realizó la Solicitud de Atención) dd/mm/aa

Referente a los servicios que se prestan en: \_\_\_\_\_  
Indicar nombre del establecimiento de salud y

\_\_\_\_\_ expresando: \_\_\_\_\_  
Area en la ocurrieron los hechos Señalar el motivo de la Queja Sugerencia, Felicitación o solicitud de Gestión

le informo que derivado del análisis de su opinión, se llegaron a las siguientes conclusiones:

(Señalar si fue necesario realizar informes entrevistas, consulta de Expediente clínico y/u otras averiguaciones para identificar la problemática y evitar se repita)

Por lo que se llevarán las siguientes acciones:

(Llenar en aquellos casos en que los datos, información y/o elementos, sean insuficientes para realizar una adecuada gestión y que sea necesario solicitar información mas amplia y precisa.)

Agradezco su participación ciudadana a través del Sistema Unificado de Gestión, el cual permite mejorar los servicios que proporcionamos.

Atentamente

\_\_\_\_\_  
Presidente del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente del Establecimiento

\_\_\_\_\_  
Nombre (s) y apellidos de la persona que se notifica

\_\_\_\_\_  
Firma de enterado

\_\_\_\_\_  
dd/mm/aa

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido su uso para fines distintos a los establecidos en el programa"

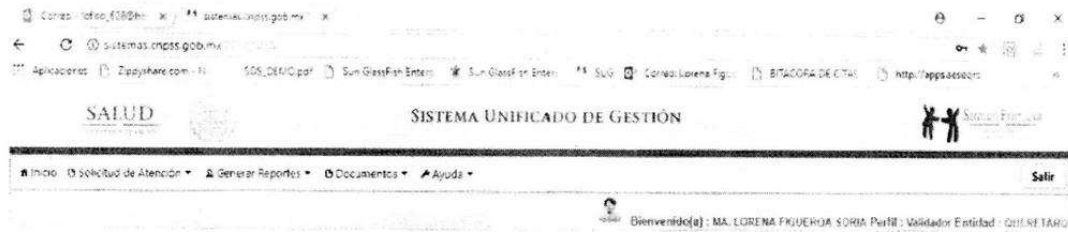
Inicio de vigencia a partir de: Firma de autoridades.

20/22

Tiempo en activo: Mientras No Cambie de Revisión  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años

Clave: U301-CC-MAOQ Procedimiento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas.

Anexo 4. Imagen de Plataforma del SUG.



# SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN



© Dirección Ejecutiva a la Comisión Nacional de Protección Social en Salud 2015. Versión 4.0

*[Handwritten scribbles]*

*[Handwritten scribbles]*

*[Handwritten signatures]*

Inicio de vigencia a partir de: Firma de autoridades.

21/22 Tiempo en activo: Mientras No Cambie de Revisión  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años

Clave: U301-CC-MAOQ Procedimiento de Módulos de Atención, Orientación y Quejas.

**Anexo 5. Modelo de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario del Sistema Unificado de Gestión.**

**Modelo de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario del Sistema Unificado de Gestión**



Inicio de vigencia a partir de: Firma de autoridades.

22/22

Tiempo en activo: Mientras No Cambie de Revisión  
Tiempo en archivo muerto: 5 Años