



ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

CÓDIGO:	P-SFA-SEM-10
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	19/05/23
PÁGINA:	1 de 6

SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

ELABORA	REVISAR	ADMINISTRA
RÚBRICA	RÚBRICA	RÚBRICA
Lucas Octavio Tijerina Gómez Director de Servicios Médicos	Rafael Serna Sánchez Secretario de Finanzas y Administración	Katia Lizbeth Salazar Reyes Directora de Planeación, Enlace y Proyectos Estratégicos

I. OBJETIVO

Establecer el procedimiento para la recepción y atención de quejas, sugerencias y felicitaciones, de los/las pacientes y sus familias, sobre el servicio y trato recibidos, de manera coordinada, con la finalidad de brindar una respuesta oportuna e identificar áreas de oportunidad para la mejora del servicio.

II. ALCANCE

Este documento es aplicable en todos los servicios de las unidades médicas, para el/la Auxiliar de Calidad, el/la Responsable de Normatividad, Jefe(a) de Calidad, Jefes(as) y Coordinadores(as) de Áreas de la Dirección de Servicios Médicos de Monterrey.

III. DEFINICIONES

COCASEP. Comité de Calidad y Seguridad del Paciente.

Queja. Disgusto, reclamación o protesta que manifiesta un/una usuario(a) a causa de la actuación o comportamiento del personal, o bien por un desacuerdo o una inconformidad con el trato o servicio recibido.

Sugerencia. Recomendación o propuesta que realiza un/una usuario(a) con la finalidad de mejorar su experiencia con el servicio recibido.

IV. COMPETENCIAS

- **Paciente/Familiar:**

- Registrar la queja, sugerencia o felicitación en el formato correspondiente, sin omitir ningún dato.
- Depositar el formato lleno en el Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.
- Proporcionar información veraz, clara y honesta, cuando le sea solicitada para la investigación de la queja.



ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

CÓDIGO:	P-SFA-SEM-10
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	19/05/23
PÁGINA:	2 de 6

SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

- **Auxiliar de Calidad:**

- Recabar las quejas, sugerencias y felicitaciones de los buzones y registrar la información en la base de datos correspondiente.
- Realizar la investigación de las quejas y entrevistar a los involucrados.
- Informar el resultado de la investigación a el/la Jefe(a) o Coordinador(a) del Área involucrada para su atención.
- Dar seguimiento y registrar en la base de datos correspondiente las acciones correctivas o estrategias implementadas para resolver las quejas.
- Enviar la base de datos con las quejas, sugerencias y felicitaciones a el/la Jefe(a) de Calidad, durante los primeros cinco días hábiles de cada mes.

- **Responsable de Normatividad:**

- Apoyar en la investigación y atención de las quejas cuando se requiera.

- **Jefe(a) / Coordinador(a) del Área:**

- Analizar la información recibida sobre las quejas y ampliar la investigación en caso necesario.
- Implementar acciones correctivas para resolver las quejas.
- Notificar a el/la Auxiliar de Calidad las acciones correctivas o estrategias implementadas para resolver las quejas.

- **Jefe(a) de Calidad:**

- Intervenir para apoyar en la atención de la queja cuando sea necesario.
- Realizar el análisis de las quejas, sugerencias y felicitaciones para identificar patrones y tendencias.
- Evaluar la efectividad de las acciones correctivas y estrategias implementadas para la resolución de las quejas.
- Elaborar informe de resultados de las quejas, sugerencias y felicitaciones para presentarlo en el COCASEP, con la finalidad de establecer acuerdos y compromisos para la mejora del servicio.



ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

CÓDIGO:	P-SFA-SEM-10
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	19/05/23
PÁGINA:	3 de 6

SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

V. MARCO JURÍDICO NORMATIVO

A. TRATADOS INTERNACIONALES

- Declaración Universal de Derechos Humanos.

B. NIVEL FEDERAL

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
- Ley General de Salud.
- Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.
- Carta de Derechos de los Pacientes.

C. NIVEL ESTATAL

- Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Nuevo León.
- Ley de Gobierno Municipal del Estado de Nuevo León.
- Ley Estatal de Salud.

D. NIVEL MUNICIPAL

- Reglamento de la Administración Pública Municipal de Monterrey.

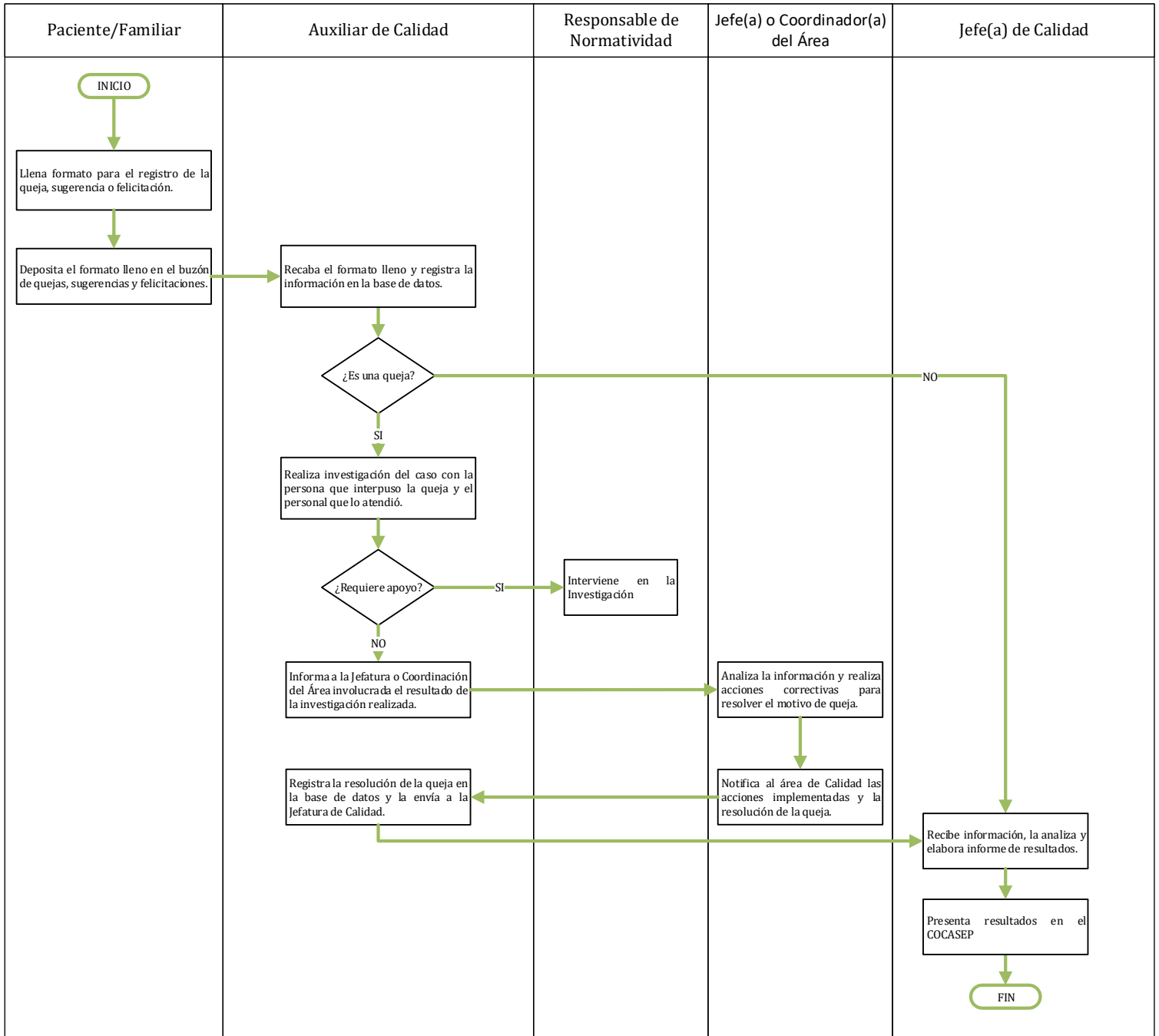


ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

CÓDIGO:	P-SFA-SEM-10
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	19/05/23
PÁGINA:	4 de 6

SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

VI. DIAGRAMA DE FLUJO





ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

CÓDIGO:	P-SFA-SEM-10
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	19/05/23
PÁGINA:	5 de 6

SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

VII. DESCRIPCIÓN

- 7.1. Paciente/ Familiar:** Solicita el formato para registrar la queja, sugerencia o felicitación, asegurándose de llenar todos los campos marcados como obligatorios para poder darle seguimiento (aquellas que no cuenten con los datos completos antes mencionados no será posible darle seguimiento).
- 7.2. Paciente/ Familiar:** Deposita el formato previamente requisitado en el “Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones” que se encuentran ubicados en las áreas de Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización, según corresponda.
- 7.3. Auxiliar de Calidad:** Revisa diariamente los buzones de las diferentes áreas para recabar las quejas, sugerencias o felicitaciones que se encuentren depositadas en su interior y procede a registrar la información en la “Base de datos de quejas, sugerencias y felicitaciones”.
- 7.4. Auxiliar de Calidad:** ¿Es una queja?
Si: Continúa el procedimiento con la **Actividad 7.5.**
No: Continúa el procedimiento con la **Actividad 7.12.**
- 7.5. Auxiliar de Calidad:** Realiza investigación del caso, entrevistando de manera presencial o por llamada telefónica a la persona que interpuso la queja, así como al personal que le brindó la atención a el/la paciente motivo de la queja. En caso de necesitar apoyo para realizar la investigación o la atención de la queja, solicita su intervención a el/la Responsable de Normatividad.
- 7.6. Auxiliar de Calidad:** ¿Requiere apoyo?
Si: Continúa el procedimiento con la **Actividad 7.7.**
No: Continúa el procedimiento con la **Actividad 7.8.**
- 7.7. Responsable de Normatividad:** Colabora en la investigación y atención de la queja hasta su resolución, con base en la normatividad y reglamentos vigentes. De ser necesario, apoya a el/la Auxiliar de Calidad hablando con el/la Jefe(a) o Coordinador(a) del área dónde se presentó la queja para darle seguimiento.
- 7.8. Auxiliar de Calidad:** Informa mediante correo electrónico, y de manera verbal cuando sea necesario, a el/la Jefe(a) o Coordinador(a) del área involucrada en la queja, el resultado de la investigación realizada para la atención y resolución de la queja.
- 7.9. Jefe(a) o Coordinador(a) del Área:** Analiza la información recibida, en caso necesario habla con el personal involucrado para ampliar la investigación y realiza acciones correctivas para resolver la queja, actuando siempre conforme al Código de Ética y Valores



ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

CÓDIGO:	P-SFA-SEM-10
VERSIÓN:	01
EMISIÓN:	19/05/23
PÁGINA:	6 de 6

SECRETARÍA DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

institucionales, Derechos de los/las Pacientes y del Personal de Salud, así como del Reglamento y normatividad aplicable vigente.

7.10. Jefe(a) o Coordinador(a) del Área: Notifica vía correo electrónico, a el/la Auxiliar de Calidad, las acciones correctivas o estrategias implementadas para resolver la queja y el resultado final de las mismas.

7.11. Auxiliar de Calidad: Registra las acciones correctivas realizadas y la resolución de la queja en la “Base de datos de quejas, sugerencias y felicitaciones” y la envía por correo electrónico a el/la Jefe(a) de Calidad, dentro de los primeros cinco días de cada mes.

7.12. Jefe(a) de Calidad: Recibe la información, realiza un análisis de la misma para identificar patrones y tendencias, evalúa la eficacia de las acciones correctivas implementadas y elabora un informe con los resultados obtenidos para presentarlos en el COCASEP. En caso de identificar en cualquier momento del proceso, alguna situación grave, de difícil solución o conflicto de intereses, podrá intervenir para apoyar en la atención de la queja.

7.13. Jefe(a) de Calidad: Presenta los resultados del análisis de las quejas, sugerencias y felicitaciones en el COCASEP, para en consenso establecer acuerdos y compromisos con base en la información presentada, para la mejora del servicio. Fin del procedimiento.

VIII. REFERENCIAS Y/O BIBLIOGRAFÍA

N/A.

IX. ANEXOS

9.1. Formato **SFA-SEM-12** *Registro de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.*

9.2. Formato **SFA-SEM-11** *Base de Datos de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.*

X. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	MOTIVO
01	19/05/2023	Creación del procedimiento