

# PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

## A U T O R I Z A C I Ó N

RÚBRICA

DOCUMENTÓ: LE. MA. ESMERALDA CORTÉS LARA  
GESTOR DE CALIDAD

RÚBRICA

AUTORIZÓ: DR. ARMANDO SOLÓRZANO ENRÍQUEZ  
DIRECTOR DEL HOSPITAL REGIONAL LAGOS DE MORENO

## Hospital Regional Lagos de Moreno

CÓDIGO: DOM-P059-HR6\_002

FECHA DE EMISIÓN: 13 JULIO 2009

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 4 ABRIL 2012

FECHA DE AUTORIZACIÓN: 3 MAYO 2012

Sello	<b>DOCUMENTO DE REFERENCIA</b>
	El Presente procedimiento <u>sí</u> cumple con lo establecido en la Guía Técnica para Documentar Procedimientos.
Sello	

Este documento es vigente y está actualizado porque responde a las necesidades actuales de la unidad, y no hay uno nuevo que lo sustituya.

Responsable de la información: Hospital Regional Lagos de Moreno  
Responsable de la Publicación: Depto. de Organización y Métodos  
04 Julio 2014

# PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Código: DOM-P059-HR6\_002

FECHA DE EMISIÓN: 13 JULIO 2009

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 4 ABRIL 2012

## Objetivo:

Monitorizar las felicitaciones, sugerencias y quejas para atender y resolver oportunamente lo que manifiesta el usuario que acude al Hospital Regional Lagos de Moreno.

## Límites del procedimiento:

## Alcance:

Inicia: en el momento en que el usuario y/o familiar manifiesta una queja, sugerencia o felicitación.

Termina: cuando se le informa al usuario y/o familiar que emitió la queja, sugerencia o felicitación el seguimiento o la resolución que se le dio a dicha opinión.

## Áreas que intervienen:

Este procedimiento aplica a todo el personal de Hospital Regional de Lagos de Moreno.

## Políticas:

1. Los procedimientos documentados deberán sujetarse a las siguientes disposiciones y éstas serán de observancia para todos los Centros de Responsabilidad y Contraloría Interna.
  - Un procedimiento **actualizado** es aquel que está vigente y responde a las necesidades actuales de la Institución
  - Un procedimiento es **vigente** mientras no haya uno nuevo que lo supla o sustituya; por lo tanto se sigue aplicando aunque las fechas de autorización no correspondan a los del mes y año en curso, ni los nombres de los directivos a los que ostentan el cargo en la actualidad.
  - Un procedimiento es **obsoleto** cuando su contenido ya no responde a las necesidades actuales de la Institución y éste se encuentra en desuso o existe uno nuevo.
2. Toda felicitación, sugerencia o queja se debe notificar a calidad para su seguimiento.
3. Toda felicitación, sugerencia o queja debe contener los datos necesarios de identificación del inconforme, en caso de ser de carácter anónimo serán considerados y analizado los casos en el COCASEP.
4. Toda queja que sea emitida verbalmente, debe solicitarse al quejoso el llenado del formato correspondiente, en caso de no aceptar se debe notificar a dirección o departamento implicado para su conocimiento.
5. Los participantes en el proceso de atención de quejas, deben guardar la confidencialidad de la información y deben revelarla únicamente a las partes involucradas en su solución y mediante los canales establecidos.
6. Los buzones deben estar ubicados permanentemente en lugares estratégicos y a la vista del usuario, familiar y/o acompañante responsable, con suministro de lápiz o pluma y formatos de opinión en cantidad suficiente.
7. El personal de la unidad y el gestor de calidad deben promover la participación del usuario, familiar y/o acompañante responsable, en la cultura de la opinión, queja, sugerencia o felicitación.

# PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Código: DOM-P059-HR6\_002

FECHA DE EMISIÓN: 13 JULIO 2009

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 4 ABRIL 2012

## Políticas:

8. Todo queja, sugerencia deberá solucionarse en un periodo mínimo de 30 días y un máximo de 90 días cuando se trate de asuntos o materias que no estuvieran institucionalmente asignadas a otra unidad jerárquica superior y que esté dentro de la esfera de posibilidad del hospital.
9. Cuando la queja o denuncia sea competencia de otra autoridad, ésta se debe turnar a la dependencia correspondiente para que continúe su proceso, previa notificación al usuario.
10. La notificación del proceso de resolución al usuario será en un periodo mínimo de 10 días y máximo de 15 días.
11. Cuando las quejas o sugerencias se refieran a los servicios a personas protegidas por el Sistema de Protección Social en Salud (seguro popular), deberá estar presente el gestor médico del seguro popular.
12. El Gestor de Calidad, divulgará en el hospital el volumen de quejas, sugerencias y felicitaciones de acuerdo a su tipología y resolución.
13. Los jefes inmediatos deberán entregar por escrito el seguimiento de quejas, sugerencias y felicitaciones, en un periodo mínimo de 8 días y máximo 10 días posteriores a la entrega de las mismas al área de calidad.

## Definiciones:

**Buzón:** Objeto físico en el cual se depositan las quejas, sugerencias y felicitaciones expresadas por el usuario, familiar o trabajador del Hospital Regional Lagos de Moreno.

**COCASEP:** Comité de calidad y seguridad del paciente

**Felicitación:** Acción mediante la cual el usuario, familiar o responsable, agradece al servidor del Hospital Regional de Lagos de Moreno el cumplimiento del servicio otorgado y la satisfacción de la atención brindada.

**INDICAS:** Sistema nacional de indicadores en salud

**Información necesaria, pertinente:** Conjunto de datos, consejos y sugerencias en torno a la enfermedad, la causa, su pronóstico, su tratamiento, los posibles efectos del tratamiento, medidas generales y especiales a considerar, rehabilitación, signos de alarma de su enfermedad y cita para la próxima consulta.

**Quejas:** Inconformidad o acusación referente al servicio que se ofrece en las áreas del Hospital Regional Lagos de Moreno (Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización, Trabajo Social, Enfermería, Otros) manifestada en forma escrita o verbal.

**Recibir:** Registrar las quejas, sugerencias y felicitaciones que presenten todos los requisitos establecidos en el formato oficial.

# PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Código: DOM-P059-HR6\_002

FECHA DE EMISIÓN: 13 JULIO 2009

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 4 ABRIL 2012

## Definiciones:

**Resolver:** Comunicar al usuario, familiar o responsable legal el trámite o solución de la queja o sugerencia.

**Sugerencia:** Alternativa de solución o propuesta, expuesta en el documento oficial por cualquier interesado para colaborar en la “mejora continua” del Hospital Regional Lagos de Moreno.

**Tramitar:** Conjunto de acciones e interacciones que se han de llevar a cabo para dar a las quejas, sugerencias y felicitaciones, el curso que corresponde hasta su conclusión.

**Usuario o paciente:** Toda aquella persona que requiera y obtenga servicio de atención médica y formule una queja, sugerencia o felicitación.

SELLO



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Página  
4

Hospital Regional Lagos de Moreno



# PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD								
1.	Gestor de calidad	Dirígete todos los días a buzón de urgencias, hospital y abastece de papeletas de felicitación, sugerencias y/o quejas, promueve verbalmente al usuario externo (paciente y familiar) todos los días la existencia de buzones para la recepción de quejas, sugerencias y felicitaciones, realiza <b>“bitácora de registro de promoción de recepción de quejas, sugerencias y felicitaciones” (ver anexo 6)</b> con firma del paciente o familiar que recibió la información y mantén en resguardo en el área de calidad.								
2.	Usuario	Notifica sobre felicitación, sugerencia y/o queja								
3.	Gestor de Calidad	<p>Determina la forma en la que el usuario notifica la felicitación, sugerencia y/o queja.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Forma de presentación?</th> <th>¿Entonces?</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Personal</td> <td><b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td>Buzón</td> <td><b>Aplica actividad 5.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Forma de presentación?	¿Entonces?	Personal	<b>Aplica siguiente actividad.</b>	Buzón	<b>Aplica actividad 5.</b>		
¿Forma de presentación?	¿Entonces?									
Personal	<b>Aplica siguiente actividad.</b>									
Buzón	<b>Aplica actividad 5.</b>									
4.	Gestor de Calidad	<p>Recibe amablemente al usuario y solicita el llenado de la papeleta de felicitación, sugerencia y/o queja.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Llena el formato?</th> <th>¿Entonces?</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>Entrega formato de felicitación, sugerencia y/o queja. <b>Aplica actividad 5.</b></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Comunica al director verbalmente sobre la felicitación, sugerencia y/o queja. <b>Aplica actividad 29.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Llena el formato?	¿Entonces?	Si	Entrega formato de felicitación, sugerencia y/o queja. <b>Aplica actividad 5.</b>	No	Comunica al director verbalmente sobre la felicitación, sugerencia y/o queja. <b>Aplica actividad 29.</b>		
¿Llena el formato?	¿Entonces?									
Si	Entrega formato de felicitación, sugerencia y/o queja. <b>Aplica actividad 5.</b>									
No	Comunica al director verbalmente sobre la felicitación, sugerencia y/o queja. <b>Aplica actividad 29.</b>									
5.	Usuario	Llena la papeleta de sugerencias, felicitaciones y/o quejas, dirígete al buzón que se encuentra ya sea en hospital o urgencias y deposítala en su interior.								
6.	Gestor de Calidad	Acude los días miércoles de cada semana, abre el buzón de urgencias y hospital, hazte acompañar por el comité de buzones, separa felicitaciones, sugerencias y/o quejas.								
7.	Gestor de Calidad	<p>Determina el asunto a tratar:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Asunto?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Felicitación</td> <td><b>Aplica actividad 8.</b></td> </tr> <tr> <td>Sugerencia</td> <td><b>Aplica actividad 15.</b></td> </tr> <tr> <td>Queja</td> <td><b>Aplica actividad 21.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Asunto?	Entonces	Felicitación	<b>Aplica actividad 8.</b>	Sugerencia	<b>Aplica actividad 15.</b>	Queja	<b>Aplica actividad 21.</b>
¿Asunto?	Entonces									
Felicitación	<b>Aplica actividad 8.</b>									
Sugerencia	<b>Aplica actividad 15.</b>									
Queja	<b>Aplica actividad 21.</b>									

# PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Código: DOM-P059-HR6\_002

FECHA DE EMISIÓN: 13 JULIO 2009

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 4 ABRIL 2012

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD
8.	Gestor de Calidad	Extiende dos memorándums con recomendaciones si crees necesario, en un memorándum anexa las felicitaciones originales y en otro agrega copia fotostática y entrega al director de la unidad.
9.	Director	Recibe y firma de recibido y enterado en acuse original, entrega al Gestor de Calidad y deja copia fotostática.
10.	Gestor de Calidad	Recibe acuse original y saca una copia de lo ya firmado por el director, entrega al servicio implicado, incluyendo recursos humanos.
11.	Encargado del Servicio Implicado	Recibe una copia y firma acuse original de recibido y entrega al gestor.
12.	Gestor de Calidad	Recibe acuse por servicio, y reporta en “bitácora”, pega la felicitación original y memorándum de recibido en las hojas foliadas, cuando ya este hecho esto recaba la firma el comité de buzones sobre los memorándums, y expón una copia de la felicitación en el periódico mural que se encuentra a un costado de jefatura de enfermería para que el personal que labora en la institución se entere.
13.	Gestor de Calidad	Realiza llamada telefónica o visita domiciliaria para notificarle al usuario que su felicitación ha sido difundida y agradece su atención. <b>Nota:</b> Se le notificará al usuario si se tienen los datos correspondientes en la papeleta.
14.	Gestor de Calidad	Realiza análisis de las felicitaciones y exponlas bimestralmente ante el comité de calidad y seguridad del paciente, y registra las recomendaciones y propuestas de mejora con acuerdo del aval ciudadano en “bitácora”. <b>Fin del procedimiento.</b>
15.	Gestor de Calidad	Extiende dos memorándum con recomendaciones si crees necesario, en un memorándum anexa las sugerencias originales y en otro agrega copia fotostática y entrega al director de la unidad.
16.	Director	Recibe y firma de recibido y enterado en acuse original, entrega al gestor de calidad y deja copia fotostática.
17.	Gestor de calidad	Recibe acuse original y saca una copia de lo ya firmado por el director, entrega una copia fotostática al servicio implicado incluyendo recursos humanos.
18.	Encargado del Servicio Implicado	Recibe una copia y firma acuse original de recibido y entrega al gestor.



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**



# PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Código: DOM-P059-HR6\_002

FECHA DE EMISIÓN: 13 JULIO 2009

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 4 ABRIL 2012

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
19.	Gestor de calidad	<p>Recibe acuse original y reporte en “bitácora”, pega la sugerencia original y memorándum de recibido en las hojas foliadas de la libreta, cuando ya este hecho esto recaba firma el comité de buzones sobre los memorándums, realiza llamada telefónica o visita domiciliaria para notificarle al usuario que la sugerencia ha sido difundida y agradece su atención.</p> <p><b>Nota:</b> Se le notificará a él usuario si se tienen los datos correspondientes en la papeleta.</p>						
20.	Gestor de Calidad	<p>Realiza análisis de las sugerencias y exponlas bimestralmente ante el comité de calidad y seguridad del paciente, y registra las recomendaciones y propuestas de mejora con acuerdo del aval ciudadano en “bitácora” y difunde la cantidad de sugerencias y su resolución en el “periódico mural”.</p> <p><b>Fin del procedimiento.</b></p>						
21.	Gestor de calidad	<p>Determina si la queja es por violación a la ley de responsabilidad:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Violación?</th> <th>¿Entonces?</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td><b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Extiende dos memorándum y anexa en uno las quejas originales y en el siguiente una copia fotostática de la queja, dirígete con el director de la unidad y entrega. <b>Aplica actividad 26.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Violación?	¿Entonces?	Si	<b>Aplica siguiente actividad.</b>	No	Extiende dos memorándum y anexa en uno las quejas originales y en el siguiente una copia fotostática de la queja, dirígete con el director de la unidad y entrega. <b>Aplica actividad 26.</b>
¿Violación?	¿Entonces?							
Si	<b>Aplica siguiente actividad.</b>							
No	Extiende dos memorándum y anexa en uno las quejas originales y en el siguiente una copia fotostática de la queja, dirígete con el director de la unidad y entrega. <b>Aplica actividad 26.</b>							
22.	Gestor de calidad	Extiende dos memorándum y anexa en uno las quejas originales y en el siguiente una copia fotostática de la queja, dirígete con el director de la unidad y entrega.						
23.	Director	Recibe y firma de recibido y enterado en acuse original, entrega al gestor de calidad, deja copia fotostática y refiere la queja a la Dirección de la Contraloría Interna y en base a la respuesta obtenida por contraloría házselo saber por escrito al gestor de calidad.						
24.	Gestor de Calidad	Recibe la información por escrito del director o departamento implicado y registra en “bitácora” el seguimiento y mantén la queja a la vista para cualquier aclaración, cada bimestre realiza un “informe final” y “propuesta de mejora” en acuerdo con aval ciudadano, entrégalas por escrito a dirección para su análisis y/o aprobación y exponlas al comité del COCASEP y difunde la cantidad de quejas y su resolución.						



SELO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**



# PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD								
25.	Gestor de Calidad	<p>Comunica al usuario, familiar y/o tutor el seguimiento y resolución de la queja emitida y agradece sus observaciones.</p> <p><b>Nota:</b> No toda queja podrá ser solucionada pues recaen fuera de los límites de resolución del hospital, por lo que se le hará saber al usuario ya sea personalmente o con llamada telefónica, de las circunstancias que impiden su resolución.</p> <p><b>Fin del Procedimiento.</b></p>								
26.	Director	<p>Recibe y firma de recibido y enterado en acuse original, entrega al Gestor de Calidad y deja copia fotostática.</p> <p><b>Nota:</b> La clasificación de quejas se realizará de acuerdo al apartado 15.1 de la instrucción 288.</p>								
27.	Gestor de Calidad	Recibe acuse original y saca una copia de lo ya firmado por el director, entrega al servicio implicado, incluyendo recursos humanos.								
28.	Encargado del Servicio Implicado	Recibe una copia y firma acuse original de recibido y entrega al gestor. <b>Aplica actividad 24.</b>								
29.	Director	<p>Determina quien le dará seguimiento a la felicitación, sugerencia y/o queja:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #d9ead3;">¿Quién dará seguimiento?</th> <th style="background-color: #d9ead3;">¿Entonces?</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Dirección</td> <td><b>Aplica siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Gestor de Calidad</td> <td><b>Aplica actividad 32.</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Encargado del Servicio Implicado</td> <td><b>Aplica actividad 34.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Quién dará seguimiento?	¿Entonces?	Dirección	<b>Aplica siguiente actividad.</b>	Gestor de Calidad	<b>Aplica actividad 32.</b>	Encargado del Servicio Implicado	<b>Aplica actividad 34.</b>
¿Quién dará seguimiento?	¿Entonces?									
Dirección	<b>Aplica siguiente actividad.</b>									
Gestor de Calidad	<b>Aplica actividad 32.</b>									
Encargado del Servicio Implicado	<b>Aplica actividad 34.</b>									
30.	Director	Dirígete con el usuario, familia y/o tutor, analiza el caso y si es posible dale seguimiento e informa al o los implicados agradece sus observaciones y comunica al gestor de calidad verbalmente o por escrito sobre el seguimiento.								
31.	Gestor de Calidad	<p>Recibe información y reporta en “bitácora” haciendo hincapié que la observación fue hecha verbalmente y el seguimiento fue hecho por dirección.</p> <p><b>Fin del procedimiento.</b></p>								



# PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Código: DOM-P059-HR6\_002  
 FECHA DE EMISIÓN: 13 JULIO 2009  
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 4 ABRIL 2012

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD
32.	Gestor de Calidad	Dirígete con el usuario, familia y/o tutor, analiza el caso y si es posible dale seguimiento e informa al o los implicados agradece sus observaciones y comunica verbalmente al director del seguimiento que se realizó.
33.	Gestor de Calidad	Reporta en “ <b>bitácora</b> ” haciendo hincapié que la observación fue hecha verbalmente y el seguimiento fue hecho por el gestor de calidad.  <b>Fin del procedimiento.</b>
34.	Director	Dirígete al servicio implicado, plantea la situación.
35.	Encargado del Servicio Implicado	Analiza el caso y si es posible dale seguimiento e informa al o los implicados, agradece sus observaciones y comunica verbalmente o por escrito al gestor de calidad del seguimiento.
36.	Gestor de Calidad	Reporta en “ <b>bitácora</b> ” haciendo hincapié que la observación fue hecha verbalmente y el seguimiento fue hecho por el servicio implicado.  <b>Fin del Procedimiento.</b>

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS		
<b>Asesorado por:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Gianello O Castellanos Arce</li> <li>•Claudia Judith González Ochoa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Laura Leticia Pérez Peralta</li> <li>•Claudia Guadalupe Rea Hernández</li> </ul>
PERSONAL QUE COLABORÓ EN LA DOCUMENTACIÓN		



SELO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**



# PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Código: DOM-P059-HR6\_002

FECHA DE EMISIÓN: 13 JULIO 2009

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 4 ABRIL 2012

## Documentos de Referencia

Código	Documento
	Papeletas para recolección de Felicitaciones, Sugerencias y Quejas, libreta para registro de Felicitaciones, Sugerencias y Quejas verbales.
	Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado art 49 y 50
	Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.
	Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental. Art. 20.frac I y VI, 21
	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos Art, 8
	Ley General de Salud Art, 51 bis 3, 58 frac. V y VI
	Reglamento de la Ley General de Salud En Materia de Protección Social en Salud Art, 54 a 63
	Ley Federal de la Responsabilidad Administrativa de los servidores públicos Arts. 7,8,10, 49 y 50
	Ley Federal del Procedimiento Administrativo Art, 1,3,frac V,XIII a XVI, 15,17,17ª,39, 42
	Ley del Seguro Social Art, 296
	Ley del ISSSTE Art, 220 frac VI
	INSTRUCCIÓN 288/2011

## Formatos Utilizados (Ver anexos)

Código	Documento
Anexo 01	Diagrama de Flujo
Anexo 02	Formato de quejas, sugerencias y felicitaciones.
Anexo 03	Formato de bitácora
Anexo 04	Informe final
Anexo 05	Propuesta de mejora
Anexo 06	Bitácora de Registro de Promoción de Recepción de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

SELO



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Página  
10

Hospital Regional Lagos de Moreno



# ANEXOS

SELLO



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Página  
11

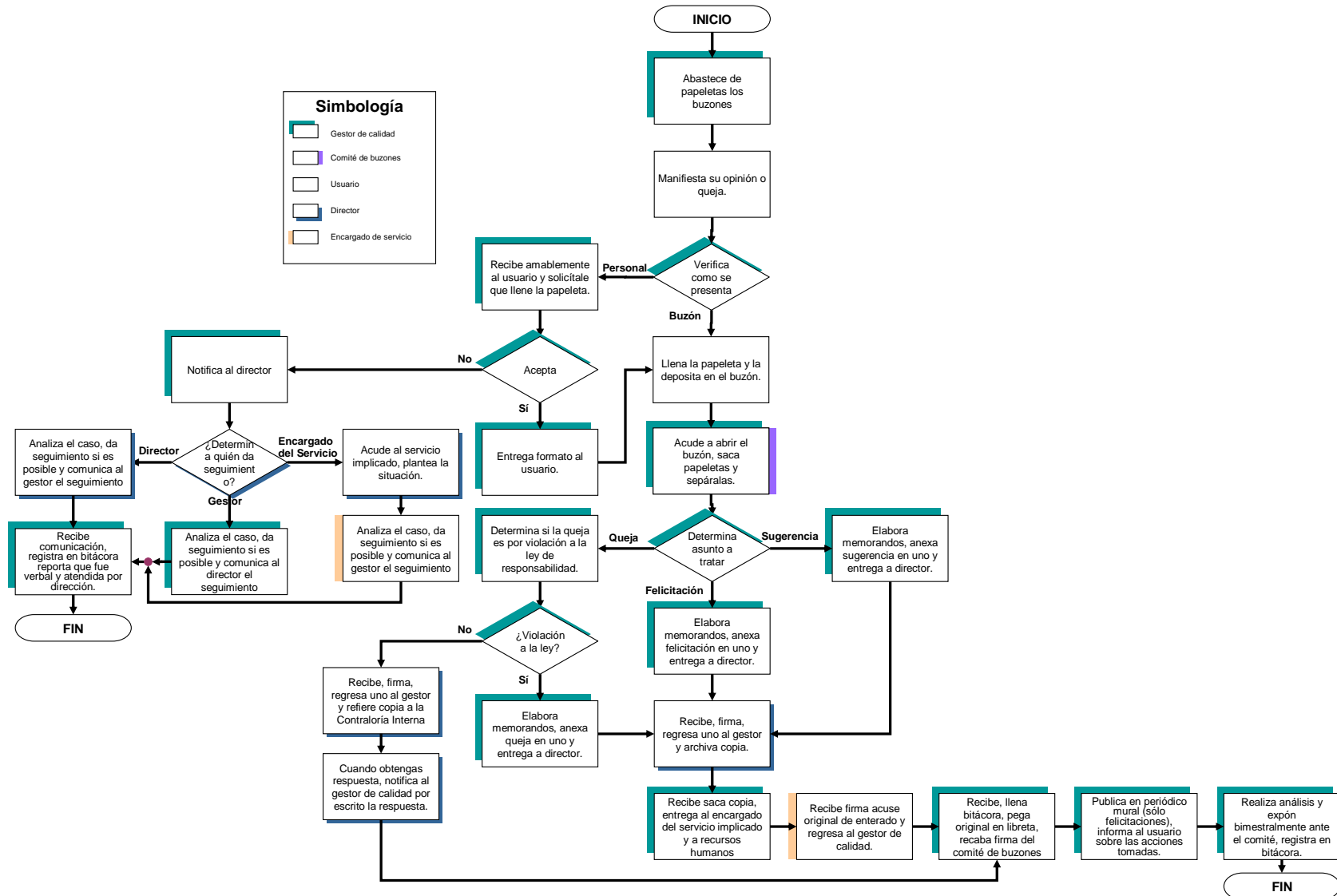
Hospital Regional Lagos de Moreno



# PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



## ANEXO 01: DIAGRAMA DE FLUJO



## ANEXO 02: FORMATO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.



SECRETARIA DE SALUD JALISCO  
HOSPITAL REGIONAL LAGOS DE MORENO  
BUZON DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS

SERVICIO: CONSULTA EXTERNA  HOSPITAL  URGENCIAS  FECHA: \_\_\_\_\_

Si usted desea que se le informe el seguimiento de su queja es importante anotar sus datos. HORA: \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_ DOMICILIO \_\_\_\_\_

LOCALIDAD \_\_\_\_\_ TELEFONO \_\_\_\_\_

Nuestro compromiso es atenderte cada día mejor, para eso necesitamos de tú cooperación aportando sugerencias, haciendo observaciones y reportando como te atendieron, por favor utiliza este espacio ¡TEN LA SEGURIDAD QUE TE ESCUCHAREMOS!

FELICITACION  SUGERENCIA  QUEJA

MUCHAS GRACIAS

# PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Código: DOM-P059-HR6\_002

FECHA DE EMISIÓN: 13 JULIO 2009

FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 4 ABRIL 2012

## ANEXO 03: BITÁCORA



SECRETARIA DE SALUD JALISCO  
HOSPITAL REGIONAL LAGOS DE MORENO  
BITACORA DE FELICITACIONES, SUGERENCIAS Y QUEJAS

MOTIVO	FOLIO	SEGUIMIENTO

SELO



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**



# PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES



Código: DOM-P059-HR6\_002  
FECHA DE EMISIÓN: 13 JULIO 2009  
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 4 ABRIL 2012

## ANEXO 06: BITÁCORA DE REGISTRO DE RECEPCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

*BITÁCORA DE REGISTRO DE PROMOCION DE RECEPCION DE QUEJAS,  
SUEGERENCIAS Y FELICITACIONES*

<i>MOTIVO</i>	<i>FIRMA DEL PACIENTE Y/O FAMILIAR QUE RECIBE LA INFORMACIÓN.</i>

SELO



**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Página  
15

Hospital Regional Lagos de Moreno

