



GOBIERNO DE JALISCO
PODER EJECUTIVO

SECRETARÍA DE SALUD
OPD. SERVICIOS DE SALUD JALISCO

PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

A U T O R I Z A C I Ó N

RÚBRICA

DOCUMENTÓ: LIC. T.S.P. NOEMÍ RODRÍGUEZ NAVARRO
COORDINADORA DE TRABAJO SOCIAL

RÚBRICA

Vo. Bo.: LIC. PSIC. MILAGROS ASCENSIO GUIRADO
GESTOR DE CALIDAD

RÚBRICA

LIC. TS. BEATRIZ ADRIANA VÍQUEZ GAZCÓN
GESTOR DE CALIDAD

RÚBRICA

APROBÓ: DR. EDUARDO VALLE OCHOA
DIRECTOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD MENTAL ESTANCIA BREVE

RÚBRICA

AUTORIZÓ: DR. DANIEL OJEDA TORRES
DIRECTOR DEL INSTITUTO JALISCIENSE DE SALUD MENTAL

CENTRO DE ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD MENTAL DE ESTANCIA BREVE.

CÓDIGO: DOM-P028-I5_002
FECHA DE EMISIÓN: JULIO DEL 2009
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 24 DE AGOSTO DEL 2010
FECHA DE AUTORIZACIÓN: 05 DE OCTUBRE DEL 2010
COPIA No.: _____

Sello	DOCUMENTO DE REFERENCIA
	El Presente procedimiento <u>Si</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: Centro de Atención Integral de Salud Mental Estancia Breve
Responsable de la Publicación: Depto. de Organización y Métodos
Fecha de Publicación 5 octubre 2010

PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.



CÓDIGO: DOM-P028-I5_002
FECHA DE EMISIÓN: JULIO DEL 2009
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 24 DE AGOSTO DEL 2010

Objetivo

Atender y resolver las quejas, sugerencias o felicitaciones del público que acude al hospital a recibir atención Medico-Psiquiátrica.

Alcance

Límites del procedimiento: El procedimiento inicia en el momento en que el gestor de calidad acude semanalmente a los buzones y recoge los formatos de opinión y 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: Gestor de Calidad, Trabajo Social, Jefaturas, y la Junta de Gobierno del Centro de Atención Integral en Salud Mental Estancia Breve.

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. El Trabajador Social y demás personal deberán promover la participación del usuario, familiar y/o acompañante responsable, en la cultura de la opinión, queja, sugerencia o felicitación.
3. Los formatos de opinión que se encuentran dentro del buzón no deben ser divulgadas por las personas que las recolectan.
4. Es responsabilidad de Enfermería brindar dos formatos de opinión por usuario en el área de hospitalización dos veces por semana para externar sus quejas, sugerencias y/o felicitaciones, en caso de que el usuario no desee plasmar ninguna opinión, el enfermero deberá recoger los formatos que le correspondían.
5. Los buzones deberán 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.
6. Las quejas, sugerencias y felicitaciones deberán ser recolectadas semanalmente por el Gestor de Calidad asignado a la unidad, el cual abrirá en fecha y hora acordada el buzón correspondiente a cada área para posterior a ello, documentar y entregar.

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
2

Centro de Atención Integral en Salud Mental de Estancia Breve.

PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.



CÓDIGO: DOM-P028-I5_002
FECHA DE EMISIÓN: JULIO DEL 2009
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 24 DE AGOSTO DEL 2010

Definiciones:

- Usuario o paciente** Toda aquella persona que requiera y obtenga servicio de atención Médico-Psiquiátrica y formule una queja, sugerencia o felicitación.
- Buzón** Objeto físico en el cual se depositan las quejas, sugerencias y felicitaciones expresadas por el usuario, familiar o trabajador del Centro de Atención Integral de Salud Mental de Estancia Breve.
- Quejas** Inconformidad o acusación referente al servicio que se ofrece en las áreas del Centro de Atención Integral de Salud Mental de Estancia Breve (Psiquiatría, Consulta Externa, Urgencias y Hospitalización, Psicología, Trabajo Social, Enfermería, Archivo, Modulo de Información,
- Sugerencias** Alternativa de solución o propuesta, expuesta en el documento oficial por cualquier interesado para colaborar en la “mejora continua” del Centro de Atención en Salud Mental de Estancia
- Felicitación** Acción mediante la cual el usuario, familiar o responsable, agradece al servidor público el cumplimiento del servicio otorgado y la satisfacción de la atención brindada.
- Recibir** Registrar las quejas, sugerencias y felicitaciones que presenten todos los requisitos establecidos en el formato oficial.
- 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.
- Resolver** Comunicar al usuario, familiar o responsable legal el trámite o solución de la queja o sugerencia.
- Atención Integral** Conjunto de servicios que se proporcionan al usuario para proteger y mantener su salud mental; las cuales comprenden actividades preventivas, curativas y de rehabilitación integral.
- 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.

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
3

Centro de Atención Integral en Salud Mental de Estancia Breve.

PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.



CÓDIGO: DOM-P028-I5_002
 FECHA DE EMISIÓN: JULIO DEL 2009
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 24 DE AGOSTO DEL 2010

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD								
1.	Usuario, Paciente, Familiar y/o Tutor.	Decide registrar una queja, sugerencia o felicitación en la unidad y detecta en que área se encuentra para manifestarse:								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Área?</th> <th>Entonces.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consulta externa y urgencias.</td> <td>Aplica actividad siguiente.</td> </tr> <tr> <td>Hospitalización</td> <td>Aplica actividad 3.</td> </tr> <tr> <td>Dirección</td> <td>Aplica actividad 9.</td> </tr> </tbody> </table>	¿Área?	Entonces.	Consulta externa y urgencias.	Aplica actividad siguiente.	Hospitalización	Aplica actividad 3.	Dirección	Aplica actividad 9.
		¿Área?	Entonces.							
		Consulta externa y urgencias.	Aplica actividad siguiente.							
Hospitalización	Aplica actividad 3.									
Dirección	Aplica actividad 9.									
2.	Usuario, Paciente, Familiar y/o Tutor.	Registra su queja, sugerencia y/o felicitación en el “Formato de Opinión” (ver anexo 2) anota nombre, teléfono como requisito mínimo, deposita en el buzón de cualquiera de las áreas hospitalarias el “Formato de Opinión” , aplica actividad 7.								
3.	Enfermero.	Proporciona al paciente 2 tantos del “Formato de opinión” y pluma dos veces por semana e indica que puede realizar el registro de la queja, sugerencia o felicitación, detecta si decide el paciente elaborar el formato de opinión:								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Elaborar formato?</th> <th>Entonces.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>Aplica actividad siguiente.</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Recoja formato de opinión y pluma. Fin de procedimiento.</td> </tr> </tbody> </table>	¿Elaborar formato?	Entonces.	Si	Aplica actividad siguiente.	No	Recoja formato de opinión y pluma. Fin de procedimiento.		
		¿Elaborar formato?	Entonces.							
Si	Aplica actividad siguiente.									
No	Recoja formato de opinión y pluma. Fin de procedimiento.									
4.	Usuario.	Registra su queja, sugerencia y/o felicitación en el “Formato de Opinión” , anota nombre, teléfono como requisito mínimo.								
5.	Enfermero.	Acompaña al paciente a depositar en el buzón del área de hospitalización el “Formato de Opinión” .								
6.	Usuario.	Deposita en el buzón el “Formato de Opinión” .								

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.



CÓDIGO: DOM-P028-I5_002
 FECHA DE EMISIÓN: JULIO DEL 2009
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 24 DE AGOSTO DEL 2010

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
7.	Gestor de calidad.	Acude semanalmente a los buzones y determina si requiere colocar formatos de opinión y plumas en los buzones o realiza la recolección de formatos de opinión:						
		<table border="1"> <tr> <td>¿Determina?</td> <td>Entonces.</td> </tr> <tr> <td>Coloca formatos y plumas</td> <td>Acuda al departamento de gestoría de calidad y tome el material requerido, coloca el material (“Formato de Opinión” y/o plumas) en el buzón. Fin de procedimiento.</td> </tr> <tr> <td>Recolección de formatos de opinión</td> <td>Aplica actividad siguiente.</td> </tr> </table>	¿Determina?	Entonces.	Coloca formatos y plumas	Acuda al departamento de gestoría de calidad y tome el material requerido, coloca el material (“ Formato de Opinión ” y/o plumas) en el buzón. Fin de procedimiento.	Recolección de formatos de opinión	Aplica actividad siguiente.
		¿Determina?	Entonces.					
Coloca formatos y plumas	Acuda al departamento de gestoría de calidad y tome el material requerido, coloca el material (“ Formato de Opinión ” y/o plumas) en el buzón. Fin de procedimiento.							
Recolección de formatos de opinión	Aplica actividad siguiente.							
8.	Gestor de calidad.	Recolecta los “ Formatos de Opinión ” de los buzones ubicado en las diferentes áreas. Nota: Si recibe alguna notificación por medio de Calidatel, regístrelo en un formato de opinión e incorpóralo al proceso de atención a Quejas, Sugerencias y/o Felicitaciones.						
9.	Gestor de calidad.	Examina los “ Formatos de Opinión ” y revisa si se registraron los datos mínimos requeridos:						
		<table border="1"> <tr> <td>¿Datos mínimos?</td> <td>Entonces.</td> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>Aplica actividad siguiente.</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Registra el formato de opinión en la “bitácora” (ver anexo 3) indicando que es improcedente, archiva y notifica de dicho formato en la siguiente reunión del comité de calidad y seguridad del paciente (COCASEP). Fin de procedimiento.</td> </tr> </table>	¿Datos mínimos?	Entonces.	Si	Aplica actividad siguiente.	No	Registra el formato de opinión en la “ bitácora ” (ver anexo 3) indicando que es improcedente, archiva y notifica de dicho formato en la siguiente reunión del comité de calidad y seguridad del paciente (COCASEP). Fin de procedimiento.
		¿Datos mínimos?	Entonces.					
Si	Aplica actividad siguiente.							
No	Registra el formato de opinión en la “ bitácora ” (ver anexo 3) indicando que es improcedente, archiva y notifica de dicho formato en la siguiente reunión del comité de calidad y seguridad del paciente (COCASEP). Fin de procedimiento.							
10.	Gestor de calidad.	Determina si la queja, sugerencia y/o felicitación pertenece a la unidad:						
		<table border="1"> <tr> <td>¿Pertenece a la unidad?</td> <td>Entonces.</td> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>Aplica actividad 14.</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Aplica actividad siguiente.</td> </tr> </table>	¿Pertenece a la unidad?	Entonces.	Si	Aplica actividad 14.	No	Aplica actividad siguiente.
		¿Pertenece a la unidad?	Entonces.					
Si	Aplica actividad 14.							
No	Aplica actividad siguiente.							

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.



CÓDIGO: **DOM-P028-I5_002**
 FECHA DE EMISIÓN: **JULIO DEL 2009**
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: **24 DE AGOSTO DEL 2010**

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
11.	Gestor de calidad.	Registre el formato de opinión en la bitácora “Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones” (ver anexo 4), que el documento es improcedente y archiva.						
12.	Gestor de calidad.	Notifica en junta de gobierno de la unidad para su conocimiento y a la coordinación de trabajo social.						
13.	Coordinación de Trabajo Social.	Notifica al usuario que su queja, sugerencia o felicitación no pertenece a esta unidad y que deberá emitir su inconformidad a la unidad correspondiente. Fin de procedimiento.						
14.	Gestor de calidad.	Separa los “Formatos de Opinión” por área y tipo: queja, sugerencias o felicitación, determina de que servicio se recibe las papeletas. <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 5px;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="width: 30%;">¿Servicio?</th> <th style="width: 70%;">Entonces.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Hospital</td> <td style="color: red;">Aplica actividad siguiente.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Consulta Externa y/o Urgencias.</td> <td style="color: red;">Aplica actividad 17.</td> </tr> </tbody> </table>	¿Servicio?	Entonces.	Hospital	Aplica actividad siguiente.	Consulta Externa y/o Urgencias.	Aplica actividad 17.
¿Servicio?	Entonces.							
Hospital	Aplica actividad siguiente.							
Consulta Externa y/o Urgencias.	Aplica actividad 17.							
15.	Director de CAISAME.	Asigna a un miembro del comité de calidad y seguridad del paciente para evaluar la validez de la queja, sugerencia y/o felicitación.						
16.	Integrante del COCASEP.	Evalúa la validez de la queja, sugerencia y/o felicitación e informa al departamento de gerencia de calidad si procede: <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 5px;"> <thead> <tr style="background-color: #d9ead3;"> <th style="width: 30%;">¿Procede?</th> <th style="width: 70%;">Entonces.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td>Registra el formato de opinión en la “bitácora” (ver anexo 3) indicando que es improcedente, archiva y notifica en la siguiente reunión del comité de calidad y seguridad del paciente (COCASEP). Fin de procedimiento.</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td style="color: red;">Aplica actividad siguiente.</td> </tr> </tbody> </table>	¿Procede?	Entonces.	No	Registra el formato de opinión en la “bitácora” (ver anexo 3) indicando que es improcedente, archiva y notifica en la siguiente reunión del comité de calidad y seguridad del paciente (COCASEP). Fin de procedimiento.	Si	Aplica actividad siguiente.
¿Procede?	Entonces.							
No	Registra el formato de opinión en la “bitácora” (ver anexo 3) indicando que es improcedente, archiva y notifica en la siguiente reunión del comité de calidad y seguridad del paciente (COCASEP). Fin de procedimiento.							
Si	Aplica actividad siguiente.							
17.	Coordinación de Trabajo Social.	Ratifica la validez de la queja, sugerencia y/o felicitación emitida en el formato de opinión con el paciente, usuario, familiar y/o tutor.						

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.



CÓDIGO: DOM-P028-I5_002
 FECHA DE EMISIÓN: JULIO DEL 2009
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 24 DE AGOSTO DEL 2010

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD								
18.	Gestor de calidad.	Notifica al director de la unidad mediante el vaciado en la “bitácora” (ver anexo 3), con los “Formatos de Opinión” y llevan a cabo firma conjunta.								
19.	Gestor de calidad.	Entrega copia a cada una de las jefaturas y coordinaciones en junta de cuerpo de gobierno los “Formatos de Opinión” para su seguimiento y atención.								
20.	Jefaturas y/o Coordinaciones.	Recibe los “Formatos de Opinión” (ver anexo 2) y determina el asunto que se trata:								
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Asunto?</th> <th>Entonces.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Felicitación</td> <td>Registra el “formato de opinión” en la “bitácora de seguimiento” (ver anexo 4) del buzón de quejas, sugerencias y/o felicitaciones, aplica actividad siguiente.</td> </tr> <tr> <td>Sugerencia</td> <td>Aplica actividad 27.</td> </tr> <tr> <td>Queja</td> <td>Aplica actividad 30.</td> </tr> </tbody> </table>	¿Asunto?	Entonces.	Felicitación	Registra el “formato de opinión” en la “bitácora de seguimiento” (ver anexo 4) del buzón de quejas, sugerencias y/o felicitaciones, aplica actividad siguiente.	Sugerencia	Aplica actividad 27.	Queja	Aplica actividad 30.
		¿Asunto?	Entonces.							
		Felicitación	Registra el “formato de opinión” en la “bitácora de seguimiento” (ver anexo 4) del buzón de quejas, sugerencias y/o felicitaciones, aplica actividad siguiente.							
		Sugerencia	Aplica actividad 27.							
Queja	Aplica actividad 30.									
Nota:										
En caso de que la queja, sugerencia y/o felicitación sea generalizada para toda la unidad o en específico para un servicio, entonces la jefatura y coordinaciones deberán notificar a su personal de forma verbal y registrar en la bitácora de seguimiento solicitando la firma de alguno de los involucrados.										
21.	Jefaturas y/o Coordinaciones.	Elabora oficio de felicitación una vez que se tengan tres registros consecutivos y recaba la firma del director, entrega las copias de los “formatos de opinión” al gestor de calidad.								
22.	Gestor de calidad.	Recibe formato de opinión y cita a los trabajadores mencionados en la próxima reunión del comité de calidad y seguridad del paciente para hacer entrega de la felicitación.								
23.	COCASEP.	Felicita a los trabajadores y los motiva a seguir trabajando por el usuario y la institución.								
24.	COCASEP.	Informa por escrito los resultados de la gestión y seguimiento de los formatos de felicitación recibidos por área y establece las oportunidades de mejora en acuerdo con el aval ciudadano.								
25.	Coordinación de Trabajo Social.	Comunica al usuario, familiar y/o responsable del seguimiento y resolución de la felicitación emitida y agradece su participación.								

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.



CÓDIGO: DOM-P028-I5_002
 FECHA DE EMISIÓN: JULIO DEL 2009
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 24 DE AGOSTO DEL 2010

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
26.	Gestor de calidad.	Registra en el formato de opinión, la fecha de los eventos de felicitación a trabajador y notificación a usuario, familiar y/o responsable. Fin de procedimiento.						
27.	Jefaturas y/o Coordinaciones.	Valora y determina la viabilidad de la sugerencia:						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Procede?</th> <th>Entonces.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No</td> <td>Elabora el reporte y entrega el mismo al Gestor de Calidad justificando el porque no se considera viable la sugerencia. Fin de procedimiento.</td> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>Expone las sugerencias y la viabilidad a junta de gobierno y solicita aprobación para proceder con la implementación, aplica actividad siguiente.</td> </tr> </tbody> </table>	¿Procede?	Entonces.	No	Elabora el reporte y entrega el mismo al Gestor de Calidad justificando el porque no se considera viable la sugerencia. Fin de procedimiento.	Si	Expone las sugerencias y la viabilidad a junta de gobierno y solicita aprobación para proceder con la implementación, aplica actividad siguiente.
		¿Procede?	Entonces.					
No	Elabora el reporte y entrega el mismo al Gestor de Calidad justificando el porque no se considera viable la sugerencia. Fin de procedimiento.							
Si	Expone las sugerencias y la viabilidad a junta de gobierno y solicita aprobación para proceder con la implementación, aplica actividad siguiente.							
Si	Expone las sugerencias y la viabilidad a junta de gobierno y solicita aprobación para proceder con la implementación, aplica actividad siguiente.							
28.	Junta de Gobierno.	Escucha sugerencia y decide si se aprueba:						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Se aprueba?</th> <th>Entonces.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>No</td> <td>Elabora el reporte y entrega el mismo al gestor de calidad justificando el porqué no se considera viable la sugerencia. Fin de procedimiento.</td> </tr> <tr> <td>Si</td> <td>Aplica actividad siguiente.</td> </tr> </tbody> </table>	¿Se aprueba?	Entonces.	No	Elabora el reporte y entrega el mismo al gestor de calidad justificando el porqué no se considera viable la sugerencia. Fin de procedimiento.	Si	Aplica actividad siguiente.
		¿Se aprueba?	Entonces.					
No	Elabora el reporte y entrega el mismo al gestor de calidad justificando el porqué no se considera viable la sugerencia. Fin de procedimiento.							
Si	Aplica actividad siguiente.							
Si	Aplica actividad siguiente.							
29.	Junta de Gobierno.	Informa verbal y por escrito al gestor de calidad los resultados de la gestión y da seguimiento a la implementación, aplica actividad 34.						
30.	Jefaturas y/o Coordinaciones.	Revisa el expediente del usuario y/o paciente para corroborar la información con respecto a la queja.						
31.	Jefaturas y/o Coordinaciones.	Determina si la queja es por violación a la ley de responsabilidad:						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Determina?</th> <th>Entonces.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>Comunica al director, que la queja no se puede solucionar por tratarse de asuntos críticos, aplica siguiente actividad.</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Aplica actividad 33.</td> </tr> </tbody> </table>	¿Determina?	Entonces.	Si	Comunica al director, que la queja no se puede solucionar por tratarse de asuntos críticos, aplica siguiente actividad.	No	Aplica actividad 33.
		¿Determina?	Entonces.					
Si	Comunica al director, que la queja no se puede solucionar por tratarse de asuntos críticos, aplica siguiente actividad.							
No	Aplica actividad 33.							
No	Aplica actividad 33.							

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.



CÓDIGO: DOM-P028-I5_002
 FECHA DE EMISIÓN: JULIO DEL 2009
 FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 24 DE AGOSTO DEL 2010

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DETALLADA DE LA ACTIVIDAD						
32.	Director de CAISAME.	Recibe y envía la queja a la Dirección de la Contraloría Interna para que aplique procedimiento de quejas y denuncias e informa al Gestor de calidad para que informe al COCASEP, aplica actividad 34.						
33.	Jefaturas y/o Coordinaciones.	Analiza y propone medidas resolutiveas, exponga en Junta de Gobierno para solicitar la procedencia de la queja:						
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Procede?</th> <th>Entonces.</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Si</td> <td>Aplica medida resolutivea y notifica al gestor de calidad, aplica actividad siguiente.</td> </tr> <tr> <td>No</td> <td>Elabora reporte y entrega el mismo al gestor de calidad, aplica actividad siguiente.</td> </tr> </tbody> </table>	¿Procede?	Entonces.	Si	Aplica medida resolutivea y notifica al gestor de calidad, aplica actividad siguiente.	No	Elabora reporte y entrega el mismo al gestor de calidad, aplica actividad siguiente.
		¿Procede?	Entonces.					
Si	Aplica medida resolutivea y notifica al gestor de calidad, aplica actividad siguiente.							
No	Elabora reporte y entrega el mismo al gestor de calidad, aplica actividad siguiente.							
34.	COCASEP.	<p>Informa por escrito los resultados de la gestión y seguimiento de los formatos de sugerencia y/o queja recibidos por área y establece las oportunidades de mejora en acuerdo con el aval ciudadano.</p> <p>Nota: Las jefaturas y coordinaciones, entregarán las copias de los formatos de opinión al Gestor de Calidad.</p>						
35.	Coordinación de Trabajo Social.	Comunica al usuario, familiar y/o responsable del seguimiento y resolución de la sugerencia y/o queja emitida y agradece su participación.						
36.	Gestor de Calidad.	<p>Registra en el “Formato de opinión”, la fecha de los eventos de sugerencia y/o queja emitida y notificación a usuario, familiar y/o responsable.</p> <p>Fin de procedimiento.</p>						

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS	
Asesorado por:	Lic. Laura Leticia Pérez Peralta.
PERSONAL QUE COLABORÓ EN LA DOCUMENTACIÓN	
<ul style="list-style-type: none"> • Dr. Eduardo Valle Ochoa. • Dra. Angélica Ramírez Cárdenas. • Dra. María Xóchitl González Delgado. • Lic. Psic. Myrta Fabiola Díaz Castro. • Lic. Psic. Milagros Ascencio Guirado. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lic. TSP Noemí Rodríguez Navarro. • Enf. Araceli Martínez Huerta. • Lic. Erika Medina Vargas. • Lic. Enf. Teresa Valencia González.

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.



CÓDIGO: DOM-P028-I5_002
FECHA DE EMISIÓN: JULIO DEL 2009
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 24 DE AGOSTO DEL 2010

Documentos de Referencia

Código	Documento
DOM M002	Manual de Organización del Instituto Jalisciense de Salud Mental
DOM M057	Manual de Organización del Centro de Atención Integral en Salud Mental de Estancia Breve
NOM-025-SSA2-1994	Para la prestación de Servicios de Salud en Unidades de Atención Integral Hospitalaria Médico-Psiquiátrica.
	Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado.
	Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Jalisco.
	Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental.

Formatos Utilizados (Ver anexos)

Código	Documento
	Anexo 01 Diagrama de Flujo
	Anexo 02 Formato de Opinión.
	Anexo 03 Bitácora de Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones.
	Anexo 04 Bitácora de seguimiento.

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.



CÓDIGO: DOM-P028-I5_002
FECHA DE EMISIÓN: JULIO DEL 2009
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 24 DE AGOSTO DEL 2010

ANEXOS

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

Página
11

Centro de Atención Integral en Salud Mental de Estancia Breve.

PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.



CÓDIGO: DOM-P028-I5_002
FECHA DE EMISIÓN: JULIO DEL 2009
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: 24 DE AGOSTO DEL 2010

ANEXO 02: FORMATO DE OPINIÓN.



OPD SERVICIOS DE SALUD JALISCO
INSTITUTO JALISCIENSE DE SALUD MENTAL
CAISAME ESTANCIA BREVE

FORMATO DE OPINIÓN RESPECTO A LA ATENCIÓN QUE USTED RECIBIO (QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES)

Fecha: _____ Hora de atención: _____ No. De Folio: _____
Nombre de quien pone la queja o sugerencia: _____
Teléfono: _____

Servicio de atención: (Favor de marcar con una X)

<input type="checkbox"/> Psiquiatría: consulta externa, urgencias, hospitalización	<input type="checkbox"/> Psicología	<input type="checkbox"/> Trabajo Social		
<input type="checkbox"/> Enfermería	<input type="checkbox"/> Archivo	<input type="checkbox"/> Modulo de información	<input type="checkbox"/> Medicina General	<input type="checkbox"/> Otros

Nombre de la persona que le atendió: _____

PARA NOSOSTROS ES MUY IMPORTANTE CONOCER SU
OPINIÓN CON RESPECTO A:

I.	HORA DE SU CITA: _____	HORA EN QUE SE LE ATENDIÓ: _____
II.	DURACIÓN DE SU CONSULTA: _____	
III.	CALIDAD EN LA ATENCIÓN	<input type="checkbox"/> EXCELENTE <input type="checkbox"/> BUENO <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> MALO
IV.	SERVICIOS Y MANTENIMIENTO	<input type="checkbox"/> EXCELENTE <input type="checkbox"/> BUENO <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> MALO
V.	INFORMACIÓN EN GENERAL	<input type="checkbox"/> EXCELENTE <input type="checkbox"/> BUENO <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> MALO

OBSERVACIONES:



NOTA: Agradecemos sus valiosos comentarios, no dude en informarnos el tipo de atención que se le brindó, tenga la seguridad que sus comentarios son necesarios para mejorar nuestros servicios y de **ninguna manera** afectará para su atención posterior. Es **muy importante anotar su nombre y teléfono** para darle seguimiento y respuesta a la brevedad posible.

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

PROCEDIMIENTO PARA ATENDER QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.



CÓDIGO: **DOM-P028-I5_002**
FECHA DE EMISIÓN: **JULIO DEL 2009**
FECHA DE ACTUALIZACIÓN: **24 DE AGOSTO DEL 2010**

ANEXO 03: BITÁCORA DE BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

Centro Integral en Salud Mental de Estancia Breve

BUZÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Periodo:

No. Folio	Fecha	Tipo	Asunto	Área	Observaciones

DR. EDUARDO VALLE OCHOA
DIRECTOR

LIC. PSIC. MILAGROS ASCENCIO GUIRADO
GESTOR DE CALIDAD

LIC: T.S. BEATRIZ ADRIANA VIQUEZ GAZCON
GESTOR DE CALIDAD

Hoja 1 de 1

SELLO

DOCUMENTO DE REFERENCIA

