



**GOBIERNO DE JALISCO**

SECRETARÍA DE SALUD

# PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

## AUTORIZACIONES

DOCUMENTÓ:

**RÚBRICA**

DRA. MARIA GUADALUPE LARA PUENTE

SUBDIRECTOR MÉDICO DEL INSTITUTO JALISCIENSE DE ALIVIO AL DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS

Vo. Bo:

**RÚBRICA**

DRA. ROSA MARGARITA ALVAREZ ALVAREZ

DIRECTOR DEL INSTITUTO JALISCIENSE DE ALIVIO AL DOLOR Y CUIDADOS PALIATIVOS

APROBÓ:

**RÚBRICA**

LAE. MARTHA ELENA BENAVIDES HERNÁNDEZ

DIRECTORA GENERAL DE ADMINISTRACIÓN

AUTORIZÓ:

**RÚBRICA**

DR. JOSÉ DE JESÚS BECERRA SOTO

SECRETARIO DE SALUD Y DIRECTOR GENERAL DEL OPD. SERVICIOS DE SALUD JALISCO

CÓDIGO: **DOM P331-I3\_001**

FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2005

No./FECHA DE REVISIÓN: 001 / MARZO 2006

FECHA DE AUTORIZACIÓN: **22 MAYO DE 2006**

COPIA No.:

### DOCUMENTO DE REFERENCIA

El Presente procedimiento \_\_\_\_\_ cumple con lo establecido en la Guía Técnica para Documentar Procedimientos.

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: Instituto de Alivio del Dolor y Cuidados Paliativos

Responsable de la Publicación: Depto. de Organización y Métodos

18 enero 2016



# PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.



CÓDIGO: DOM P331-I3\_001  
FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2005  
NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / MARZO 2006

**Objetivo** Atender resolver y dar seguimiento a las quejas, inconformidades, sugerencias o **felicitaciones** derivadas de la atención de pacientes.

**Alcance** A todo el personal adscrito del instituto PALIA.

## Políticas

1. Todas las quejas, sugerencia o felicitaciones deben ser atendidas por el comité técnico de calidad, exceptuando cuando el usuario solicite tratar el asunto personalmente con los directivos.
2. Sólo se deben considerar como quejas o sugerencias procedentes, aquellas que contengan los datos generales de quien las emite.
3. Se atenderán inconformidades o sugerencias por varias vías, fax, buzón o de manera directa. El cual tienen el mismo valor de importancia.
4. Se debe evitar inducir al usuario a manifestar su inconformidad o satisfacción sobre la atención recibida.
5. Únicamente el personal designado podrá abrir el buzón de quejas y sugerencias.
6. El personal que tenga acceso a la información que se maneje durante el seguimiento de una queja, sugerencia o felicitación, debe mantener la confidencialidad de la misma hasta que se llegue el momento de notificar oficialmente al personal acreedor a las mismas.
7. Se debe respetar el código de conducta del personal de salud.
8. El director debe elegir a los integrantes del comité de calidad, y removerlos cuando lo considere procedente.
9. El director debe leer las sugerencias, quejas o felicitaciones en casos emergentes.

## Definiciones

- Queja:** Acusación de alguna injusticia cometida por un servidor público que es manifestada por un usuario de nuestros servicios o por un trabajador de la Institución.
- Sugerencia:** Es la insinuación o recomendación de una idea por un usuario de nuestros servicios o por un trabajador de la Institución.
- Denuncia:** Comunicación que se hace ante una autoridad de que se ha cometido una falta.

SELLO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Página  
2

SELLO

# PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.



CÓDIGO: DOM P331-I3\_001  
 FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2005  
 NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / MARZO 2006

## DESCRIPCIÓN NARRATIVA

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD										
1.	Quejoso o sugerente	Dirijase a recepción de manera directa o telefónica.										
2.	Recepcionista o Secretaria	<p>Atienda la queja, y determine la forma en que se presenta la queja conforme a la siguiente tabla:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>¿Forma?</th> <th>Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Forma Verbal</td> <td>Informe a los directivos de la persona inconforme y pase al quejoso, en el momento que se lo indiquen, para ser atendido. <b>Aplique siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td>Forma Escrita</td> <td>Tome la papeleta especial para quejas o sugerencias que se encuentran a un lado del buzón, informe al quejoso que llene los requisitos que ahí se mencionan y la deposite en el buzón. <b>Aplique actividad 6.</b> <b>Nota:</b> Si el quejoso ya trae la queja por escrito, sólo indíquele donde depositarla.</td> </tr> <tr> <td>Vía Fax</td> <td>Dé tono de fax y solicite al quejoso que envíe su informe, una vez recibido entréguelo a los directivos. <b>Aplique actividad 9.</b></td> </tr> <tr> <td>Otros</td> <td>Reciba oficios, cartas y derive lo recibido a los directivos. <b>Aplique actividad 9.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Forma?	Entonces	Forma Verbal	Informe a los directivos de la persona inconforme y pase al quejoso, en el momento que se lo indiquen, para ser atendido. <b>Aplique siguiente actividad.</b>	Forma Escrita	Tome la papeleta especial para quejas o sugerencias que se encuentran a un lado del buzón, informe al quejoso que llene los requisitos que ahí se mencionan y la deposite en el buzón. <b>Aplique actividad 6.</b> <b>Nota:</b> Si el quejoso ya trae la queja por escrito, sólo indíquele donde depositarla.	Vía Fax	Dé tono de fax y solicite al quejoso que envíe su informe, una vez recibido entréguelo a los directivos. <b>Aplique actividad 9.</b>	Otros	Reciba oficios, cartas y derive lo recibido a los directivos. <b>Aplique actividad 9.</b>
¿Forma?	Entonces											
Forma Verbal	Informe a los directivos de la persona inconforme y pase al quejoso, en el momento que se lo indiquen, para ser atendido. <b>Aplique siguiente actividad.</b>											
Forma Escrita	Tome la papeleta especial para quejas o sugerencias que se encuentran a un lado del buzón, informe al quejoso que llene los requisitos que ahí se mencionan y la deposite en el buzón. <b>Aplique actividad 6.</b> <b>Nota:</b> Si el quejoso ya trae la queja por escrito, sólo indíquele donde depositarla.											
Vía Fax	Dé tono de fax y solicite al quejoso que envíe su informe, una vez recibido entréguelo a los directivos. <b>Aplique actividad 9.</b>											
Otros	Reciba oficios, cartas y derive lo recibido a los directivos. <b>Aplique actividad 9.</b>											
3.	Directivos	Entrevístese con el quejoso atienda y escuche su petición anote datos generales y agende una cita con el quejoso y el personal que originó la queja, informe a ambas partes de forma escrita el día hora y lugar de la reunión para aclarar o confirmar inconformidad. Informe al comité de calidad de las inconformidades y sugerencias verbales existentes (por escrito o con evidencia de la inconformidad, felicitaciones o sugerencias).										
4.	Directivos	<p>Preséntense en el día, hora y lugar acordado para atender la queja. Escuchen las partes afectadas con función de mediador entre ambos y analicen las versiones escuchadas con la finalidad de llegar a un buen acuerdo o conciliación entre las partes.</p> <p><b>Nota:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>En caso de que no se presente el usuario, dé por concluido el seguimiento de la misma como no procedente.</li> <li>Si el personal señalado por el usuario no se presenta en la fecha convenida se considerará como un no acuerdo entre las partes.</li> </ul>										

SELLO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Página  
3

SELLO

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.



CÓDIGO: DOM P331-I3\_001

FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2005

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / MARZO 2006

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD						
5.	Directivos	<p>Determine si se llega a un acuerdo entre las partes:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr style="background-color: #D3D3D3;"> <th style="text-align: center;">¿Acuerdo?</th> <th style="text-align: center;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Sí</td> <td> <p>Registre en la <b>bitácora de calidad</b> los acuerdos y compromisos asumidos por las partes y recabe firmas de conformidad de las partes y entregue una copia al comité de calidad. <b>Fin del procedimiento.</b></p> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td> <p>Registre en la <b>bitácora de calidad</b> el desacuerdo e informe al comité de calidad para continuar con el caso. <b>Aplique actividad 9.</b> <b>Nota:</b> El comité se reúne cada miércoles último de cada mes y en esa reunión se retoma los desacuerdos.</p> </td> </tr> </tbody> </table>	¿Acuerdo?	Entonces	Sí	<p>Registre en la <b>bitácora de calidad</b> los acuerdos y compromisos asumidos por las partes y recabe firmas de conformidad de las partes y entregue una copia al comité de calidad. <b>Fin del procedimiento.</b></p>	No	<p>Registre en la <b>bitácora de calidad</b> el desacuerdo e informe al comité de calidad para continuar con el caso. <b>Aplique actividad 9.</b> <b>Nota:</b> El comité se reúne cada miércoles último de cada mes y en esa reunión se retoma los desacuerdos.</p>
¿Acuerdo?	Entonces							
Sí	<p>Registre en la <b>bitácora de calidad</b> los acuerdos y compromisos asumidos por las partes y recabe firmas de conformidad de las partes y entregue una copia al comité de calidad. <b>Fin del procedimiento.</b></p>							
No	<p>Registre en la <b>bitácora de calidad</b> el desacuerdo e informe al comité de calidad para continuar con el caso. <b>Aplique actividad 9.</b> <b>Nota:</b> El comité se reúne cada miércoles último de cada mes y en esa reunión se retoma los desacuerdos.</p>							
6.	Comité de Calidad	Asigna una persona encargada de abrir el buzón y extraer las papeletas de inconformidades, felicitaciones o sugerencias.						
7.	Encargado de Abrir el Buzón	<p>Recoja la llave en administración, abra el buzón, extraiga papeletas existentes, entréguelas al Comité de Calidad en el momento de la reunión, cierre el buzón y regrese la llave a la administración. <b>Nota:</b> No debe leer el contenido de las papeletas ni mostrárselo a ninguna persona.</p>						
8.	Comité de Calidad y Directivos	<p>Revise la queja, sugerencia o felicitación, verifique que contenga los datos generales del quejoso así como la fecha de emisión a la vez que relate los hechos, para considerarla procedente:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr style="background-color: #D3D3D3;"> <th style="text-align: center;">¿Procedente?</th> <th style="text-align: center;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Sí</td> <td><b>Aplique siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td> <p>Informa al demandante el motivo por el cual no procede la queja, y solicite la información faltante para que se considere procedente, en caso de no obtenerla se considerará no procedente. <b>Fin del Procedimiento.</b></p> </td> </tr> </tbody> </table>	¿Procedente?	Entonces	Sí	<b>Aplique siguiente actividad.</b>	No	<p>Informa al demandante el motivo por el cual no procede la queja, y solicite la información faltante para que se considere procedente, en caso de no obtenerla se considerará no procedente. <b>Fin del Procedimiento.</b></p>
¿Procedente?	Entonces							
Sí	<b>Aplique siguiente actividad.</b>							
No	<p>Informa al demandante el motivo por el cual no procede la queja, y solicite la información faltante para que se considere procedente, en caso de no obtenerla se considerará no procedente. <b>Fin del Procedimiento.</b></p>							
9.	Directivos	Lleve bitácora de calidad, el día de la reunión de comité de calidad, para presentar en esa reunión los asuntos inconclusos o pendientes que ameritan ser resueltos por el mismo comité; Así como las quejas recibidas por fax u otro medio.						

SELLO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Página  
4

SELLO

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.



CÓDIGO: DOM P331-I3\_001

FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2005

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / MARZO 2006

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD						
10.	Comité de Calidad y Directivos	Den lectura a la información obtenida hasta el momento (tanto por el comité de calidad como por los directivos), sesiona cada último miércoles de cada mes, analicé, investigue y supervise cada queja, sugerencia o felicitación que les fue llevada, además las entregadas por los directivos (verbales, fax u otros medios) y los casos de quejas en los cuales no hubo acuerdo entre las partes.						
11.	Comité de Calidad y Directivos	<p>Determine la gravedad de la queja y si tiene competencia para resolverla:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr style="background-color: #D3D3D3;"> <th style="text-align: center;">¿Competencia?</th> <th style="text-align: center;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td> <p>Emita el fallo correspondiente a cada queja y derive las sugerencias y felicitaciones a los directivos. <b>Aplique siguiente actividad.</b></p> <p><b>Nota:</b> Investigue que las felicitaciones no hayan sido inducidas al usuario por el personal, para poder considerarlas procedentes.</p> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td>Pida asesoría a la dirección de contraloría interna o deríveles la queja <b>Aplique actividad 15.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Competencia?	Entonces	Si	<p>Emita el fallo correspondiente a cada queja y derive las sugerencias y felicitaciones a los directivos. <b>Aplique siguiente actividad.</b></p> <p><b>Nota:</b> Investigue que las felicitaciones no hayan sido inducidas al usuario por el personal, para poder considerarlas procedentes.</p>	No	Pida asesoría a la dirección de contraloría interna o deríveles la queja <b>Aplique actividad 15.</b>
¿Competencia?	Entonces							
Si	<p>Emita el fallo correspondiente a cada queja y derive las sugerencias y felicitaciones a los directivos. <b>Aplique siguiente actividad.</b></p> <p><b>Nota:</b> Investigue que las felicitaciones no hayan sido inducidas al usuario por el personal, para poder considerarlas procedentes.</p>							
No	Pida asesoría a la dirección de contraloría interna o deríveles la queja <b>Aplique actividad 15.</b>							
12.	Comité de Calidad y Directivos	<p>Determine si el fallo de la queja favorece al personal involucrado:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr style="background-color: #D3D3D3;"> <th style="text-align: center;">¿Favorece?</th> <th style="text-align: center;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">Si</td> <td>Informe al usuario los motivos por los cuales no se acepta la petición de su queja, de forma conciliadora, buscando la satisfacción del usuario. <b>Aplique siguiente actividad.</b></td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">No</td> <td>Emita un escrito para dar a conocer al involucrado lo que a él, se le aqueja de la manera, más respetuosa y ética posible anotando las observaciones prudentes para evitar cometer los mismos errores y derive a los directivos copia del mismo. <b>Aplique siguiente actividad.</b></td> </tr> </tbody> </table>	¿Favorece?	Entonces	Si	Informe al usuario los motivos por los cuales no se acepta la petición de su queja, de forma conciliadora, buscando la satisfacción del usuario. <b>Aplique siguiente actividad.</b>	No	Emita un escrito para dar a conocer al involucrado lo que a él, se le aqueja de la manera, más respetuosa y ética posible anotando las observaciones prudentes para evitar cometer los mismos errores y derive a los directivos copia del mismo. <b>Aplique siguiente actividad.</b>
¿Favorece?	Entonces							
Si	Informe al usuario los motivos por los cuales no se acepta la petición de su queja, de forma conciliadora, buscando la satisfacción del usuario. <b>Aplique siguiente actividad.</b>							
No	Emita un escrito para dar a conocer al involucrado lo que a él, se le aqueja de la manera, más respetuosa y ética posible anotando las observaciones prudentes para evitar cometer los mismos errores y derive a los directivos copia del mismo. <b>Aplique siguiente actividad.</b>							
13.	Secretaria del Comité de Calidad	Realice por escrito los acuerdos y resultados obtenidos otorgando una copia a los directivos y otra para el comité de calidad. Cuando se trate de una inconformidad o felicitación de manera verbal, éstas se registrarán de forma escrita en la libreta de quejas (calidad).						

SELLO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Página  
5

SELLO

## PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.



CÓDIGO: DOM P331-I3\_001

FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2005

NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / MARZO 2006

No. ACT	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD								
14.	Directivos	<p>Determine las actividades a realizar para cada situación, de acuerdo a los resultados emitidos por el Comité de Calidad:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr style="background-color: #D3D3D3;"> <th style="text-align: center;">¿Situación?</th> <th style="text-align: center;">Entonces</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">Queja</td> <td> <p>Emita un comunicado escrito al personal donde se mencionen las observaciones prudentes para evitar cometer los mismos errores y las medidas correctivas que se tomarán para amonestar al personal y entregue copia a la persona responsable que dió lugar a la queja, anexe otra al expediente del trabajador. <b>Fin del Procedimiento.</b></p> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">Felicitación</td> <td> <p>Guarde el fallo de las felicitaciones en el expediente del trabajador y si el personal que da origen a la felicitación acumula tres en un mes será acreedor de una constancia por calidad. <b>Fin del Procedimiento.</b></p> </td> </tr> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">Sugerencias</td> <td> <p>Analicen la viabilidad de las sugerencias para la aplicación de las mismas. <b>Fin del Procedimiento.</b></p> </td> </tr> </tbody> </table>	¿Situación?	Entonces	Queja	<p>Emita un comunicado escrito al personal donde se mencionen las observaciones prudentes para evitar cometer los mismos errores y las medidas correctivas que se tomarán para amonestar al personal y entregue copia a la persona responsable que dió lugar a la queja, anexe otra al expediente del trabajador. <b>Fin del Procedimiento.</b></p>	Felicitación	<p>Guarde el fallo de las felicitaciones en el expediente del trabajador y si el personal que da origen a la felicitación acumula tres en un mes será acreedor de una constancia por calidad. <b>Fin del Procedimiento.</b></p>	Sugerencias	<p>Analicen la viabilidad de las sugerencias para la aplicación de las mismas. <b>Fin del Procedimiento.</b></p>
¿Situación?	Entonces									
Queja	<p>Emita un comunicado escrito al personal donde se mencionen las observaciones prudentes para evitar cometer los mismos errores y las medidas correctivas que se tomarán para amonestar al personal y entregue copia a la persona responsable que dió lugar a la queja, anexe otra al expediente del trabajador. <b>Fin del Procedimiento.</b></p>									
Felicitación	<p>Guarde el fallo de las felicitaciones en el expediente del trabajador y si el personal que da origen a la felicitación acumula tres en un mes será acreedor de una constancia por calidad. <b>Fin del Procedimiento.</b></p>									
Sugerencias	<p>Analicen la viabilidad de las sugerencias para la aplicación de las mismas. <b>Fin del Procedimiento.</b></p>									
15.	Comité de Calidad	<p>En el caso de haber derivado la queja al departamento de contraloría interna el comité deberá estar en comunicación constante para conocer el veredicto del departamento e informar a los directivos de los resultados obtenidos otorgar una copia a dirección y otra resguardada en el mismo comité. <b>Fin del Procedimiento.</b></p>								

### DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS

**Asesorado por:** LAE. Claudia Judith González Ochoa

### PERSONAL QUE COLABORÓ EN LA DOCUMENTACIÓN

•	•
---	---

SELLO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

SELLO



# PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.



CÓDIGO: DOM P331-I3\_001  
FECHA DE EMISIÓN: SEPTIEMBRE 2005  
NÚMERO/ FECHA DE REVISIÓN: 001 / MARZO 2006

## Documentos de Referencia

Código	Documento
DOM-M01	Manual General de Organización.
	Reglamento de la Ley de Creación del Organismo Publico Descentralizado Servicios De Salud Jalisco.
	Programa Estatal de Salud 2001 – 2007.
	Código de conducta del personal de salud.
	Guía de calidad Hospital nuevo siglo anexo 3 servicio de atención al usuario.
	Subsistema de Quejas y Denuncias –Guía Técnica-
	Condiciones Generales de Trabajo
	Ley de Responsabilidades

## Formatos Utilizados (Ver anexos)

Código	Documento
	Papeleta membretada (queja, sugerencias y felicitaciones).

SELLO

**DOCUMENTO DE REFERENCIA**

Página  
7

SELLO