



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA**



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS (PFR.3)

Departamento / Área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: DICIEMBRE 2015	Clave: CEMA-PR-CA-QSF-03
	Versión: 5.0	Página 1 de 13

1. Objetivo

Establecer los lineamientos para la atención y seguimiento de las quejas y sugerencias que surjan en la organización.

2. Alcance

Es aplicable a todos los procesos y servicios brindados en la organización.

3. Receptor del servicio

Pacientes de los diferentes perfiles.

4. Responsable

Director de Calidad CEMA
Coordinador de Calidad CEMA

5. Áreas Involucradas

ÁREA	RESPONSABLE	FIRMA
Administración	Gerente administrativo	
Admisión	Responsable de admisión	
Almacén	Responsable de almacén	
Archivo clínico	Responsable de archivo clínico	
Área medica	Coordinadora médica	
Biomédica	Ingeniero biomédico	
Calidad	Director de calidad	
Cocina	Líder de comedor	
Dirección general	Directora general	
Dirección médica	Director médico	
Enfermería	Responsable de enfermería	
Imagenología	Responsable de imagenología	
Jefatura de enseñanza	Jefa de enseñanza	
Laboratorio	Responsable de laboratorio	
Nutrición	Coordinador de evaluaciones médicas	
Operaciones	Gerente de operaciones	
Promoción	Coordinador de promoción	
Psicología	Psicólogo	

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
L.A. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA**



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS (PFR.3)

Departamento / Área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: DICIEMBRE 2015	Clave: CEMA-PR-CA-QSF-03
	Versión: 5.0	Página 2 de 13

Reclutamiento	Gerente de reclutamiento	
Recursos humanos	Gerente de recursos humanos	
Rehabilitación	Responsable de terapia física	
Relaciones públicas	Responsable de relaciones públicas	
Seguridad	Gerente de seguridad	
Seguros	Responsable de seguros	
Tecnologías de la Información	Administrador de multimedios	

6. Introducción

Los pacientes y sus familiares tienen derecho a manifestar quejas sobre la atención y a que éstas sean revisadas y resueltas. Además, en las decisiones respecto a la atención a veces se presentan dudas, conflictos u otros dilemas para la organización y para el paciente, la familia o terceros que deben tomar decisiones; estos dilemas pueden surgir en los procesos de acceso a la atención, tratamiento o alta.

La organización en cumplimiento a los 10 derechos de los pacientes creó el presente procedimiento en relación al décimo derecho el cual se refiere a que el paciente tiene derecho a ser atendido cuando se inconforme con la atención médica recibida.

Para el procedimiento de atención de quejas, sugerencias y felicitaciones, se define a los conceptos de la siguiente manera:

USUARIO: Persona o conjunto de ellas que se beneficia con el resultado de una actividad. El cliente puede ser interno o externo.

QUEJA: Expresión de insatisfacción hecha a una organización o proceso, respecto de éste, sus productos o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

SUGERENCIA: Planteamiento de ideas para mejorar la calidad de los productos que presta un proceso o subproceso, su eficacia o eficiencia

FELICITACIÓN: Manifestación de satisfacción por los servicios de salud recibidos.

7. Desarrollo del proceso de atención a quejas de pacientes.

Los pacientes son conscientes de su derecho a manifestar una queja y del proceso para hacerlo.

Todos los pacientes que ingresan a la organización tienen conocimiento referente a los derechos que tienen, como se declara en el procedimiento para informar a los pacientes sobre sus derechos (PFR.5) (CEMA-PR-PFR5-01).

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
L.A. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA**



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS (PFR.3)

Departamento / Área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: DICIEMBRE 2015	Clave: CEMA-PR-CA-QSF-03
	Versión: 5.0	Página 3 de 13

La organización conforme a un comité multidisciplinario para la atención de quejas presentadas en la organización, el cual dentro del procedimiento se denomina comité CEMA.

Dicho comité está conformado por las siguientes áreas:

- Dirección Medica
- Representante legal
- Gerente administrativo
- Coordinadora de calidad
- Responsable de atención al cliente
- Gerente de recursos humanos (para casos graves que involucren al personal)
- Líder de área del personal involucrado en la queja

Las quejas se revisan y resuelven conforme al proceso definido por la organización.

Para cuando el paciente presenta alguna inconformidad durante su proceso de atención, la organización definió el siguiente proceso para brindar atención a cada una de las quejas presentadas por los pacientes:

Área de Calidad CEMA

1.-Atenderá la recepción de las quejas y/o sugerencias presentadas en el buzón, vía telefónica y aquellas que se presenten de manera personal por parte de los pacientes/usuarios informando a la Dirección médica sobre las situaciones informadas.

2.- Concentra y clasifica todas las quejas para determinar el tipo y tema, así como las áreas involucradas / responsables (ejemplo: el caso de una queja del área de laboratorio se convoca al área responsable, coordinación médica, administración, calidad y dependiendo del tipo de queja a recursos humanos, etc.)previa autorización de la Dirección Médica.

3.- Atenderá en un tiempo mínimo de 24 horas la queja dependiendo del tipo, si es una situación grave la queja se atenderá de manera inmediata. Las quejas presentadas en el buzón en fin de semana se presentarán los días lunes en comité general CEMA y se atenderán los días martes.

4.-Solicita al área de Enlace Operativo reunión con el comité CEMA para revisar, analizar y evaluar las quejas y/o sugerencias presentadas. Dependiendo del tipo de queja se puede solicitar reunión extraordinaria para la atención y seguimiento.

Enlace Operativo

5.- Convoca a reunión a las áreas involucradas del comité CEMA para atender las quejas y/o sugerencias presentadas en CEMA por parte de los pacientes/usuarios.

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
L.A. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA**



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS (PFR.3)

Departamento / Área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: DICIEMBRE 2015	Clave: CEMA-PR-CA-QSF-03
	Versión: 5.0	Página 4 de 13

Área de Calidad CEMA

6.- En la reunión programada presenta las quejas y/o sugerencias extendidas por los pacientes ante el comité CEMA.

Comité CEMA

7.- Revisan y analizan una a una las quejas y/o sugerencias presentadas con la finalidad de entregar una respuesta oportuna al paciente/usuario.

8.- Identifican y determinan el error / omisión / mala atención y/o trato que efectivamente no se cumplió con el servicio / paquete ofertado y especificado.

9.- Se analizan las evidencias recabadas del tema en cuestión para delimitar responsables, acciones de mejora y mecanismos o acciones de atención al paciente/usuario.

Área de Calidad CEMA

10.- Determinada la acción, procede a registrar en el reporte de quejas y sugerencias CEMA (CEMA-RG-CA-QSF-05) (Ver Anexo 1) la información, asignándole una clave con numero consecutivo (folio), como medio de control.

11.- Clasifica las quejas con base a la categoría de la tabla anexa con referencia a la Instrucción 288/11: Recomendaciones para la implantación del Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones. Recuperado el día 18 de agosto de 2011, de <http://www.calidad.salud.gob.mx/doctos/calidad/instruccion288.pdf>

CATEGORIA		RELACIONADA CON:
a)	Trato digno	Maltrato, fallas en la atención, negativas a prestar el servicio, falta de respeto a los derechos generales de los pacientes.
b)	Comunicación e Información	Falta de información sobre los trámites, tratamientos y/o cuidados al paciente, así como del consentimiento informado.
c)	Lista y tiempo de espera: Atención Pronta	Demoras en el servicio, lista de espera, retrasos en la atención y/o realización de pruebas diagnósticas, traslados y/o derivación inadecuados.
d)	Privacidad	Respeto a la privacidad durante la atención.
e)	Surtimiento de medicamento e insumos	Desabasto, entrega incompleta de medicamentos o insumos, denegación o cobro injustificado.
f)	Confort-seguridad	Mobiliario, accesibilidad y equipo inadecuado, limpieza, alimentación y seguridad en las instalaciones.

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
L.A. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA**



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS (PFR.3)

Departamento / Área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: DICIEMBRE 2015	Clave: CEMA-PR-CA-QSF-03
	Versión: 5.0	Página 5 de 13

g)	Discriminación	Discriminación por raza, origen étnico, género capacidades diferentes, edad preferencias sexuales y/o por enfermedad.
h)	Atención Médica	Quejas o sugerencias relacionadas específicamente con la atención médica proporcionada.
i)	Cuidados de enfermería	Quejas o sugerencias relacionadas específicamente con los cuidados de enfermería proporcionados.
j)	Trabajo Social	Quejas o sugerencias relacionadas específicamente con la información, cuotas de recuperación, trato y otras actuaciones del área de trabajo social.
k)	Áreas administrativas	Los trámites y gestiones administrativas en el establecimiento médico.
l)	Atención a la mujer	Quejas o sugerencias vinculadas específicamente con la atención a la mujer en el establecimiento médico.
m)	Otras	Aquellas que no están dentro de la actual clasificación.
n)	Felicitación	Felicitaciones
ñ)	Sugerencias	Sugerencias

13.- Socializa ante la reunión de comité CEMA las quejas presentadas y/o atendidas en la semana.

14.- En reunión de COCASEP presenta indicadores mensuales de las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas, así como las acciones de mejora implementadas, si la información lo permite procederá a presentar comparativos mensuales por categoría de quejas, y por área.

8.- Resguardo y conservación de la información

La información presentada de las quejas, sugerencias y felicitaciones, así como las acciones implementadas en la resolución de las mismas dentro de la organización se consideran como confidenciales, el área de calidad es la responsable del resguardo y conservación de la información.

La información electrónica que se genera de las quejas, sugerencias y felicitaciones, se resguarda en el equipo de cómputo de la coordinación de calidad que está asignado en su espacio físico, para dicha información se realiza un respaldo de todos los archivos generados de manera semestral en un disco CD, el cual permanece bajo el resguardo de la coordinación de calidad para fines que convenga a la organización, se encuentra disponible ante la solicitud de la Dirección General.

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
L.A. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS (PFR.3)

Departamento / Área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: DICIEMBRE 2015	Clave: CEMA-PR-CA-QSF-03
	Versión: 5.0	Página 6 de 13

La información física se encuentra resguarda en el espacio físico de la coordinación de calidad en una gaveta bajo llave, las carpetas se encuentran en un anaquel en el primer nivel de 5 niveles, en el espacio físico asignado, no se tienen riesgos de inundación o alguna situación que permita dañar la información, solo tiene acceso la coordinación y dirección de calidad, la información se encuentra disponible ante la solicitud de la Dirección General.

Información o datos generados	Documento generado	Información confidencial	Personal que tiene acceso	Tipo de resguardo	Tiempo de conservación	Tipo de conservación
Concentrado de quejas, sugerencias y felicitaciones.	*Bitácoras de atención a quejas, sugerencias y felicitaciones.	SI	*Área de calidad	*Físico	5 años	Físico
	*Concentrado de quejas, sugerencias y felicitaciones (documento en Excel).	SI	*Área de calidad	*Electrónico.	5 años	Electrónico

9.- Atención a dudas o conflictos

Las dudas, conflictos y/o dilemas que surgen durante el proceso de atención se analizan conforme al mecanismo del establecimiento.

Con apego al procedimiento para informar a los pacientes sobre sus derechos (PFR.5) (CEMA-PR-PFR5-01) se brinda atención bajo el proceso definido por la organización:

Paciente

1.- Emite una duda sobre el proceso de atención médica recibida y/o presentar algún conflicto ya sea el mismo paciente y/o su familiar.

Comité CEMA

2.- Sera responsable de atender de manera personalizada la duda emitida por el paciente para que su proceso de atención sea claro y preciso.

3.- En el caso de un conflicto en el proceso de atención del paciente, notificará en el grupo de casos especiales la situación y convocará una reunión de manera extraordinaria para la atención del tema, generando una

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
L.A. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS (PFR.3)

Departamento / Área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: DICIEMBRE 2015	Clave: CEMA-PR-CA-QSF-03
	Versión: 5.0	Página 7 de 13

minuta de acuerdos, determinando las acciones de atención al mismo.

4.- En la reunión se deberá determinar quién será la persona y/o área responsable de notificar y brindar atención al paciente derivado de dichas acciones.

NO. PROCESO	PROCESO	RESPONSABLE	EVIDENCIA DE PROCESO
1	Ingreso de paciente y familiares	Seguridad Admisión	
2	Proceso de Admisión	Admisión	
3	Entrega de información verbal y escrita de los Derechos del Paciente	Admisión (Horario nocturno) Atención a clientes	Tickets de servicio Trípticos CEMA-DO-ENF-POIH-16
4	El paciente o familiar tiene dudas y/o preguntas sobre sus derechos respecto a un servicio o procedimiento que le realizarán	Atención a clientes	
5	Solicitar apoyo del área correspondiente dependiendo de la duda que tenga el paciente	Atención a clientes	
6	Líder de área solicitado asiste con el paciente y familiares para la aclaración de dudas y preguntas	Atención a clientes Líder de Área correspondiente	
7	Evaluación y análisis del proceso de ejecución de los Derechos del paciente	Relaciones públicas	Encuesta de satisfacción CEMA-RG-DG-ES-01
8	Reuniones para establecer mejoras del proceso	Calidad	Bitácora de acuerdos

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
L.A. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA**



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS (PFR.3)

Departamento / Área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: DICIEMBRE 2015	Clave: CEMA-PR-CA-QSF-03
	Versión: 5.0	Página 8 de 13

9	Elaboración de informes y resultados	Calidad	Presentación Power Point
10	Presentación y entrega de resultados a COCASEP	Calidad	Presentación Power Point Bitácora de acuerdos
TERMINA EL PROCESO			

10.- Políticas de Atención de Quejas / Sugerencias/ Felicitaciones:

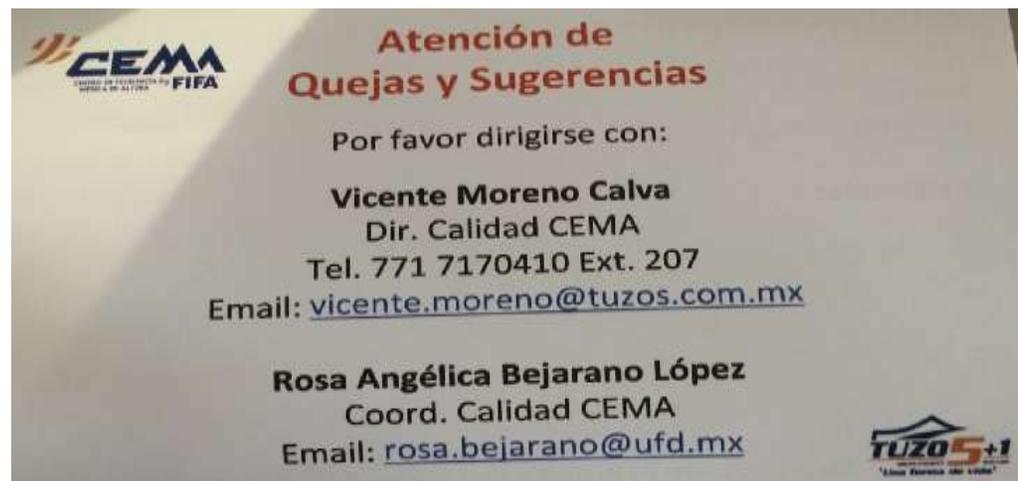
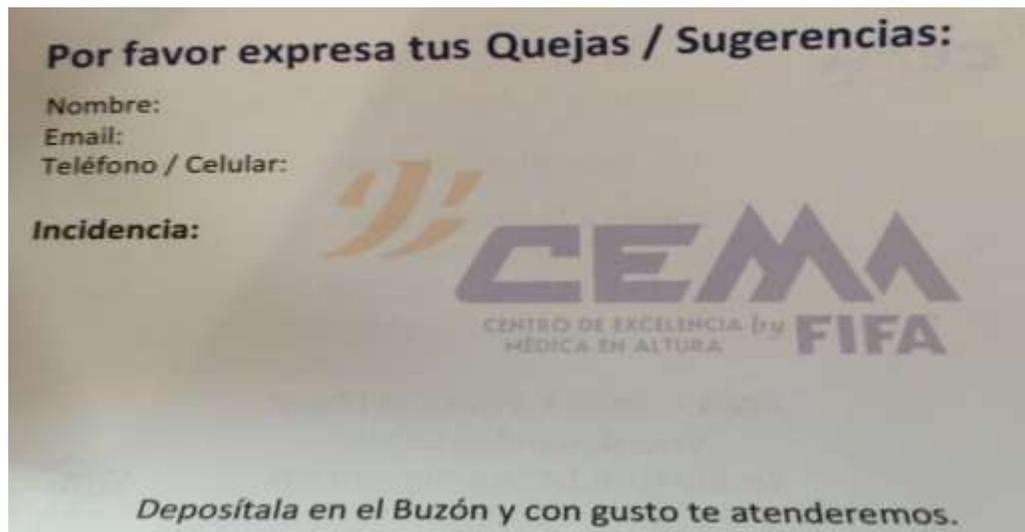
- 1.- Las quejas que se presenten deben contener claramente el nombre completo, teléfono y email, más la descripción detallada de la queja / sugerencia / felicitación, como requisito para la atención y seguimiento de esta.
- 2.- Los pacientes/usuarios cuentan con cuatro vías (buzón físico en el mostrador del área de admisión a través del uso del formato de quejas definido por la organización (Anexo 2), correo electrónico, atención vía telefónica y atención personalizada) para expresar su queja / sugerencia / felicitación.
- 3.- La queja / sugerencia la puede describir el paciente, familiar, personal de CEMA o el personal del área de calidad de CEMA vía atención personalizada.
- 4.- Cualquier queja que exprese agresiones de cualquier tipo a la organización o a su personal, no se tomará en cuenta para su devolución de atención de respuesta a su queja / sugerencia, y solamente se considerará para revisar el servicio brindado, a través de un seguimiento interno.

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
L.A. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS (PFR.3)

Departamento / Área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: DICIEMBRE 2015	Clave: CEMA-PR-CA-QSF-03
	Versión: 5.0	Página 10 de 13

ANEXO 2 FORMATO DE QUEJA PARA PACIENTES/ USUARIOS CEMA



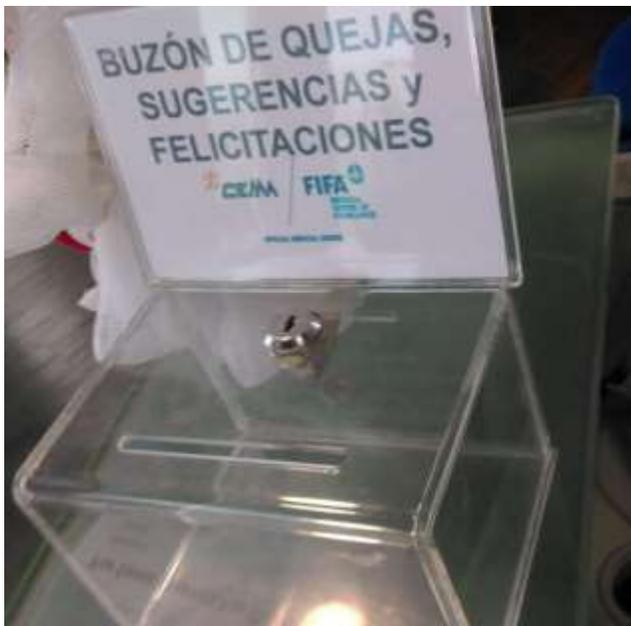
Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
L.A. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS (PFR.3)

Departamento / Área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: DICIEMBRE 2015	Clave: CEMA-PR-CA-QSF-03
	Versión: 5.0	Página 11 de 13

12.- UBICACIÓN DEL BUZÓN

El buzón se encuentra ubicado en el mostrador de la admisión de CEMA, lo cual permite estar visible a todos los pacientes / usuarios que acuden a los diferentes servicios de la organización.



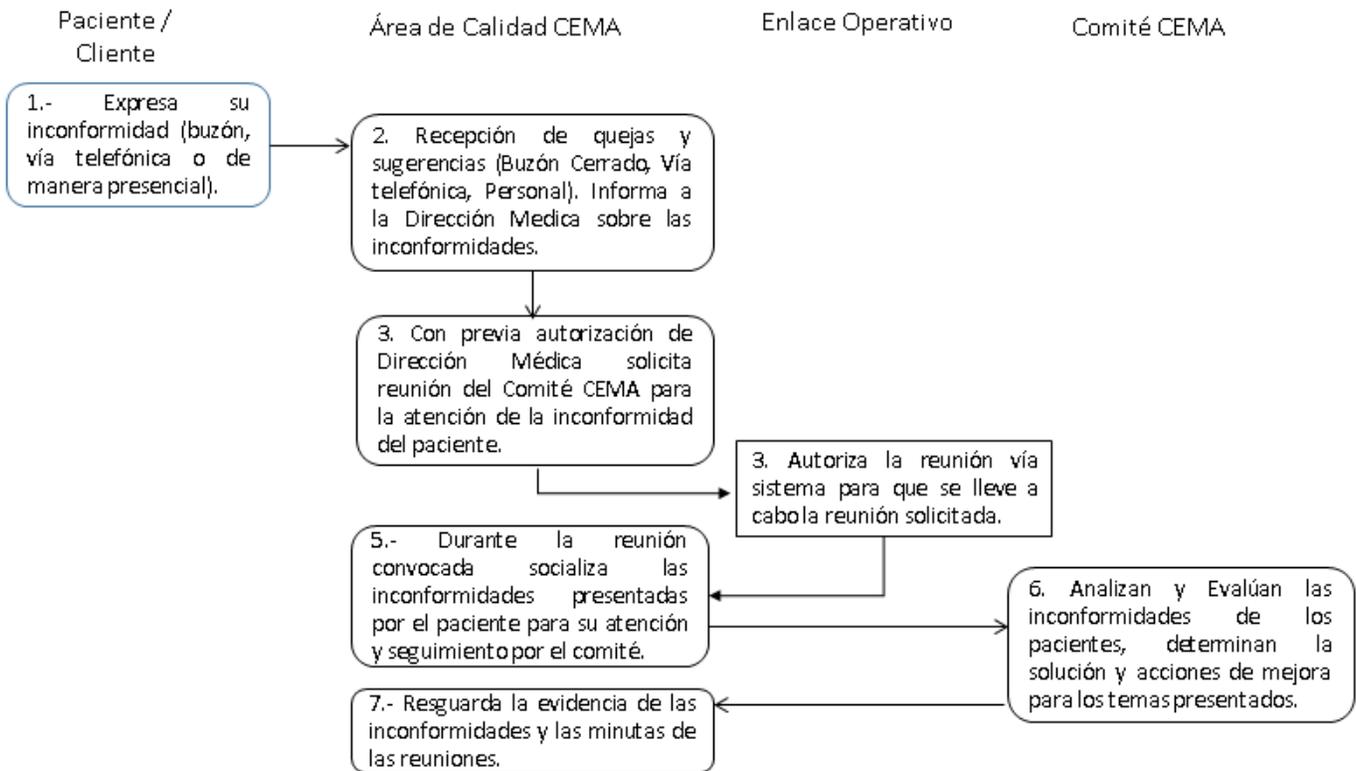
Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
L.A. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS (PFR.3)

Departamento / Área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: DICIEMBRE 2015	Clave: CEMA-PR-CA-QSF-03
	Versión: 5.0	Página 12 de 13

13. Diagrama de flujo.

Atención a inconformidades de pacientes



Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
L.A. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA



**SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD CEMA
CENTRO DE EXCELENCIA MEDICA EN ALTURA**



PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y/O SUGERENCIAS (PFR.3)

Departamento / Área: CALIDAD CEMA	Vigente a partir de: DICIEMBRE 2015	Clave: CEMA-PR-CA-QSF-03
	Versión: 5.0	Página 13 de 13

14. Resultado deseado / Entregables

Brindar atención y seguimiento a todas las quejas y sugerencias recibidas en la organización.

15. Indicadores

No.	TIPO	NOMBRE	ALGORITMO	OBJETIVO	FRECUENCIA DE REVISIÓN
1	PROCESO PFR.3	Porcentaje de quejas atendidas	$\frac{\text{Número de quejas atendidas}}{\text{Número de quejas presentadas}} \times 100$	100% de quejas atendidas	Mensual

- 1.- Índice mensual de sugerencias recibidas.
- 2.- Índice mensual de felicitaciones recibidas.

Elaboró	Revisó	Autorizó / Liberó
L.A. ROSA ANGÉLICA BEJARANO LÓPEZ COORDINADORA DE CALIDAD	MCD. VICENTE MORENO CALVA DIRECTOR DE CALIDAD	DRA. GABRIELA MURGUIA CANOVAS DIRECTORA GENERAL DE CEMA