
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	No Aplica
	Dirección Hospital de la Mujer	
	50.- Procedimiento para la Resolución de Quejas presentadas en el Hospital	Rev. 0 Hoja: 1 de 9

## 50.- PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE QUEJAS PRESENTADAS EN EL HOSPITAL.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	No Aplica
	Dirección Hospital de la Mujer	
	50.- Procedimiento para la Resolución de Quejas presentadas en el Hospital	Rev. 0
		Hoja: 2 de 9

## 1.0 Propósito

Establecer los mecanismos para la atención y resolución de quejas presentadas en el hospital tanto de pacientes, familiares y del personal del hospital, a través del cumplimiento de los programas de transparencia y combate a la corrupción para alcanzar soluciones satisfactorias.


## 2.0 Alcance

**2.1 A nivel interno:** El procedimiento es aplicable a la Dirección de Hospital, las Subdirecciones y Jefaturas de Servicios de Atención Médica y la Coordinación de Calidad.

**2.2 A nivel externo:** No aplica.


## 3.0 Políticas de Operación, normas y lineamientos

- 3.1 La Dirección del Hospital será la responsable de establecer los mecanismos que permitan atender y resolver las quejas e inconformidades presentadas, a través de los programas de transparencia y combate a la corrupción..
- 3.2 La Dirección del hospital será responsable a través de la Coordinación de Calidad de recibir toda queja de pacientes, familiares y del personal del hospital.
- 3.3 La Dirección será la responsable de dar contestación y seguimiento de todas las quejas a través de las Subdirecciones, Jefaturas de servicio y la Coordinación de Calidad.

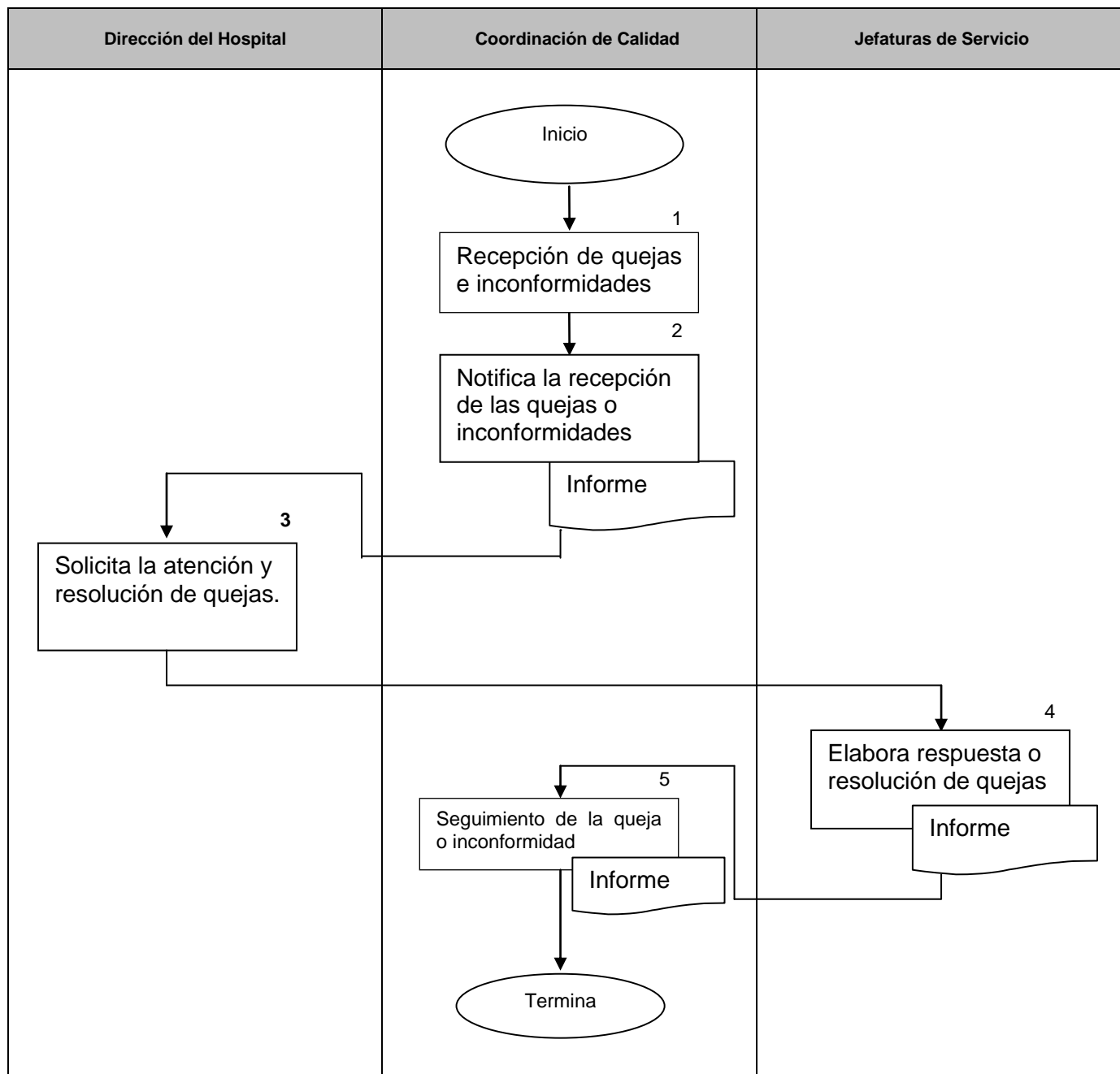
	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>No Aplica</b>
	<b>Dirección Hospital de la Mujer</b>	
	<b>50.- Procedimiento para la Resolución de Quejas presentadas en el Hospital</b>	<b>Rev. 0</b> <b>Hoja: 3 de 9</b>


#### 4.0. Descripción del procedimiento

<b>Secuencia de etapas</b>	<b>Actividad</b>	<b>Responsable</b>
1.0 Recepción de quejas e inconformidades	1.1 Recibe quejas e inconformidades de manera personal o a través de los buzones de quejas y sugerencias. Formato correspondiente.	Dirección del Hospital de la Mujer (Coordinación de Calidad)
2.0 Notifica la recepción de las quejas o inconformidades	2.1 Notifica mediante escrito a la Dirección del Hospital las quejas o inconformidades presentadas. <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe periódico mensual.</li> </ul>	Dirección del Hospital de la Mujer (Coordinación de Calidad)
3.0 Solicita la atención y resolución de quejas.	3.1 Solicita la atención y resolución de las quejas o inconformidades presentadas a los jefes de servicio correspondientes.	Dirección del Hospital de la Mujer
4.0 Elabora respuesta o resolución de quejas.	4.1 Elabora la respuesta o resolución de la queja o inconformidad presentada. <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe</li> </ul>	Dirección del Hospital de la Mujer (Jefaturas de servicio)
5.0 Seguimiento de la queja o inconformidad.	5.1 Da seguimiento de la resolución de las quejas o inconformidades atendidas e informa a la Dirección. <ul style="list-style-type: none"> <li>Informe</li> </ul> <p style="text-align: center;"><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>	Dirección del Hospital de la Mujer (Coordinación de Calidad)

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		No Aplica
	Dirección Hospital de la Mujer		
	50.- Procedimiento para la Resolución de Quejas presentadas en el Hospital		Rev. 0
			Hoja: 4 de 9

## 5.0 Diagrama de Flujo:



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	No Aplica
	Dirección Hospital de la Mujer	
	50.- Procedimiento para la Resolución de Quejas presentadas en el Hospital	Rev. 0 Hoja: 5 de 9

## 6.0 Documentos de Referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
Reglamento Interno de la Secretaría de Salud	No aplica
Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública	D.O.F. 01-11-2006
Guía Técnica para la elaboración de Manuales de Procedimientos de la Secretaría de Salud.	D.G.P.O.P. - 2010
Manual de Organización Específico de la Dirección General de Coordinación de los Hospitales Federales de Referencia.	No aplica

## 7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Notifica Recepción de Quejas	1 año	Coordinación de Calidad	Fecha
Resolución de Quejas	1 año	Coordinación de Calidad	Fecha
Informe	1 año	Coordinación de Calidad	Fecha

## 8.0 Glosario

**Actividad.-** Conjunto de acciones afines ejecutadas por una misma persona o una misma unidad administrativa, como parte de una función asignada.

**Análisis.-** Examen detallado de los hechos para conocer sus elementos constitutivos, sus características representativas así como sus interrelaciones y la relación de cada elemento con el todo.

**Alternativa.-** Constituye la posibilidad de elegir entre dos opciones viables para lograr las metas y objetivos de un programa, considerando las políticas que normen el desarrollo global de la organización.


**Calidad.-** Manera de ser de una persona o cosa, superioridad en su línea.

**Descripción del procedimiento.-** Narración cronológica y secuencial de cada una de las actividades que deberán agruparse en etapas, y que hay que realizar dentro de un procedimiento.

**Formato.-** Forma o disposición en la que se presentan datos relacionados con un tema o materia.

**Función.-** Conjunto de actividades afines y coordinadas, necesarias para alcanzar los objetivos de una institución de cuyo ejercicio generalmente es responsable un órgano o unidad administrativa; se definen a partir de las disposiciones jurídico – administrativas.

**Lineamiento.-** Documento normativo, que sirve de guía al Órgano Desconcentrado.

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	No Aplica
	Dirección Hospital de la Mujer	
	50.- Procedimiento para la Resolución de Quejas presentadas en el Hospital	Rev. 0
		Hoja: 6 de 9

**Norma.-** Ordenamiento imperativo y específico de acción que persigue un fin determinado, con la característica de ser rígido en su aplicación

**Objetivo y/o Propósito.-** Es la expresión cualitativa para los cuales ha sido creado un programa.

**Procedimiento.-** Sucesión cronológica de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad o tarea específica dentro de un ámbito predeterminado de aplicación.

## 9.0 Cambios en esta versión


Número de revisión	Fecha de actualización	Descripción del cambio
No aplica	No aplica	No aplica

## 10.0 Anexos

10.1 Notifica Recepción de Quejas

10.2 Resolución de Quejas

10.3 Informe

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	No Aplica
	Dirección Hospital de la Mujer	
	50.- Procedimiento para la Resolución de Quejas presentadas en el Hospital	Rev. 0 Hoja: 7 de 9

### NOTIFICACION MENSUAL



México, D.F. 9 de diciembre del 2011.


**DR. MAURICIO PICHARDO CUEVAS**  
**DIRECTOR**  
**PRESENTE.**

Por este medio le hago llegar el informe de quejas por sistema de buzón de esta unidad correspondiente al mes de noviembre.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

ATTENTAMENTE

  
**LIC. ROSALINA CHÁVEZ SIERRA**  
**COORDINADORA DE CALIDAD**

 <b>SALUD</b> SECRETARÍA DE SALUD	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>No Aplica</b>
	<b>Dirección Hospital de la Mujer</b>	
	<b>50.- Procedimiento para la Resolución de Quejas presentadas en el Hospital</b>	<b>Rev. 0</b> <b>Hoja: 8 de 9</b>

## RESOLUCIÓN DE QUEJAS



COMISION COORDINADORA DE LOS INSTITUTOS NACIONALES  
 DE SALUD Y HOSPITALES DE ALTA ESPECIALIDAD  
 DIRECCION GENERAL DE COORDINACION DE LOS  
 HOSPITALES FEDERALES DE REFERENCIA  
**HOSPITAL DE LA MUJER**



### DIVISION DE NEONATOLOGIA

México D.F., 14 octubre del 2011.

LIC. ROSALINA CHÁVEZ SIERRA.  
 SUBDIRECCIÓN CALIDAD.  
 PRESENTE:

#### **Asunto: contestación a quejas.**

Con respecto a las **quejas enviadas por usted con números 072- 073-074-075**, referentes a la jornada mixta, en donde se dice que no se respeta los horarios de la visita que son de una hora, se le informa lo siguiente:

1º.- Se han implementado pláticas los viernes de cada semana, en el 4º piso, para los padres de nuestros pacientes, con el fin de informarles que la hora asignada para sus niños no es forzosamente para que estén adentro de los servicios, sino sólo para recibir informes.

2º.- Por otro lado, esta hora asignada está influida por una serie de variables que no siempre están dentro de nuestro control, como la toma de nuestras de laboratorio, el manejo de los niños por médico y enfermeras y la emergencia o gravedad de algunos de ellos.



3º.- Por otro lado se les explica que los informes completos de sus pacientes, como para que entiendan la problemática de los mismos, son entre semana y no sábado y domingo, cuando el personal médico se encuentra más presionado por la carga de trabajo.

Con esto creemos contestar y resolver estas quejas presentadas por varios de los padres sobre dicha jornada, que nos parece más una mala información que una falta.

Sin otra cosa por el momento aprovecho para enviarle un saludo.

DR. JOSÉ LUIS CRUZ RAMÍREZ.  
 JEFE DE LA DIVISIÓN DE NEONATOLOGIA.



  <b>SECRETARÍA DE SALUD</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>No Aplica</b>
	<b>Dirección Hospital de la Mujer</b>	
	<b>50.- Procedimiento para la Resolución de Quejas presentadas en el Hospital</b>	<b>Rev. 0</b> <b>Hoja: 9 de 9</b>

## INFORME DE SEGUIMIENTO



México, D.F. 30 de octubre del 2011.

**DR. MAURICIO PICHARDO CUEVAS**  
**DIRECTOR**  
**PRESENTE.**

En relación al seguimiento de la queja con folio, 072,073,074 y 075 informo a usted lo siguiente:

Se verifica que en el área de neonatología se están llevando a cabo las pláticas implementadas a los padres de los recién nacidos hospitalizados; dándoles a conocer la logística para dar esta información así como todas las situaciones que se pueden presentar y que influyen para que en algunas ocasiones el horario se difiera invariablemente, como son la toma de muestras de laboratorio o las emergencias o gravedad de alguno (s) de ellos. Así mismo se instruyó para que los padres de familia que reciben informes firmen el formato de recepción de informes de paciente.

Sin otro particular, le envío un cordial saludo.

ATTENTAMENTE

  
**LIC. ROSALINA CHÁVEZ SIERRA**  
**COORDINADORA DE CALIDAD**