
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: (No Aplica)
	Hospital Juárez del Centro	
	36.- Procedimiento para Revisión del Buzón de Opinión	Rev. 0
		Hoja: 1 de 8

36. PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN DE BUZÓN DE OPINIÓN

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: (No Aplica)
	Hospital Juárez del Centro		
	36.- Procedimiento para Revisión del Buzón de Opinión		Rev. 0
			Hoja: 2 de 8

1.0 Propósito


- 1.1 Establecer los lineamientos para la revisión de las denuncias, quejas y/o problemas manifestados por los usuarios en el buzón de opinión, con la finalidad de darles solución y proporcionar una atención satisfactoria, equitativa y de calidad.

2.0 Alcance


- 2.1 A nivel interno el procedimiento es aplicable a la Dirección, Subdirección Médica y Coordinación Administrativa de la unidad.
- 2.2 A nivel externo el procedimiento no aplica.

3.0 Políticas de operación, normas y lineamientos

- 3.1 Es responsabilidad del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP) la instalación del Buzón de opinión, el cual deberá ser colocado en un lugar visible, y de fácil acceso para las y los usuarios y/o trabajadores de la unidad.
- 3.2 La usuaria o usuario, y/o trabajador que decida poner una queja o sugerencia deberá de llenar el formato establecido que se encuentra en cada buzón o en su defecto el personal de Trabajo Social e informes facilitarán el formato.
- 3.3 Cada quince días el COCASEP integrado por el secretario técnico (Gestor de Calidad) y vocales, así como jefes de servicio abrirán el buzón de opinión y analizarán su contenido; siendo el COCASEP (Comité de Calidad y Seguridad del Paciente) quien debe tener bajo su custodia el resguardo del buzón de opinión.
- 3.4 Es responsabilidad del Gestor de Calidad establecer el registro de las quejas, denuncias y /o felicitaciones documentas en el buzón de quejas; así como de la investigación de las mismas mediante la comunicación directa con el usuario, a través del COCASEP.
- 3.5 La Dirección del Hospital Juárez Centro llevará a cabo reuniones mensuales con las áreas médicas, para médicas y administrativas para dar solución a los problemas documentados en el buzón de quejas.
- 3.6 La emisión de las recomendaciones surgidas del análisis e investigación de las quejas, denuncias y/o felicitaciones serán realizadas por Subdirección Médica.
- 3.7 La Dirección del Hospital Juárez Centro verificará el seguimiento de las propuestas de solución a las quejas, denuncias y o problemas proporcionados por los usuarios.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: (No Aplica)
	Hospital Juárez del Centro		
	36.- Procedimiento para Revisión del Buzón de Opinión		Rev. 0
			Hoja: 3 de 8

- 3.8 La provisión de manera permanente de los formatos de quejas y/o sugerencias de los usuarios y/o trabajadores queda a cargo del Secretario Técnico del COCASEP.
- 3.9 Es responsabilidad del COCASEP que las quejas, reclamos y sugerencias se atiendan dentro de los términos legales establecidos de acuerdo a la ley de transparencia vigente. Ley General de Salud Artículo 51 bis 3.


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: (No Aplica)
	Hospital Juárez del Centro		
	36.- Procedimiento para Revisión del Buzón de Opinión		Rev. 0
			Hoja: 4 de 8

4.0 Descripción del procedimiento

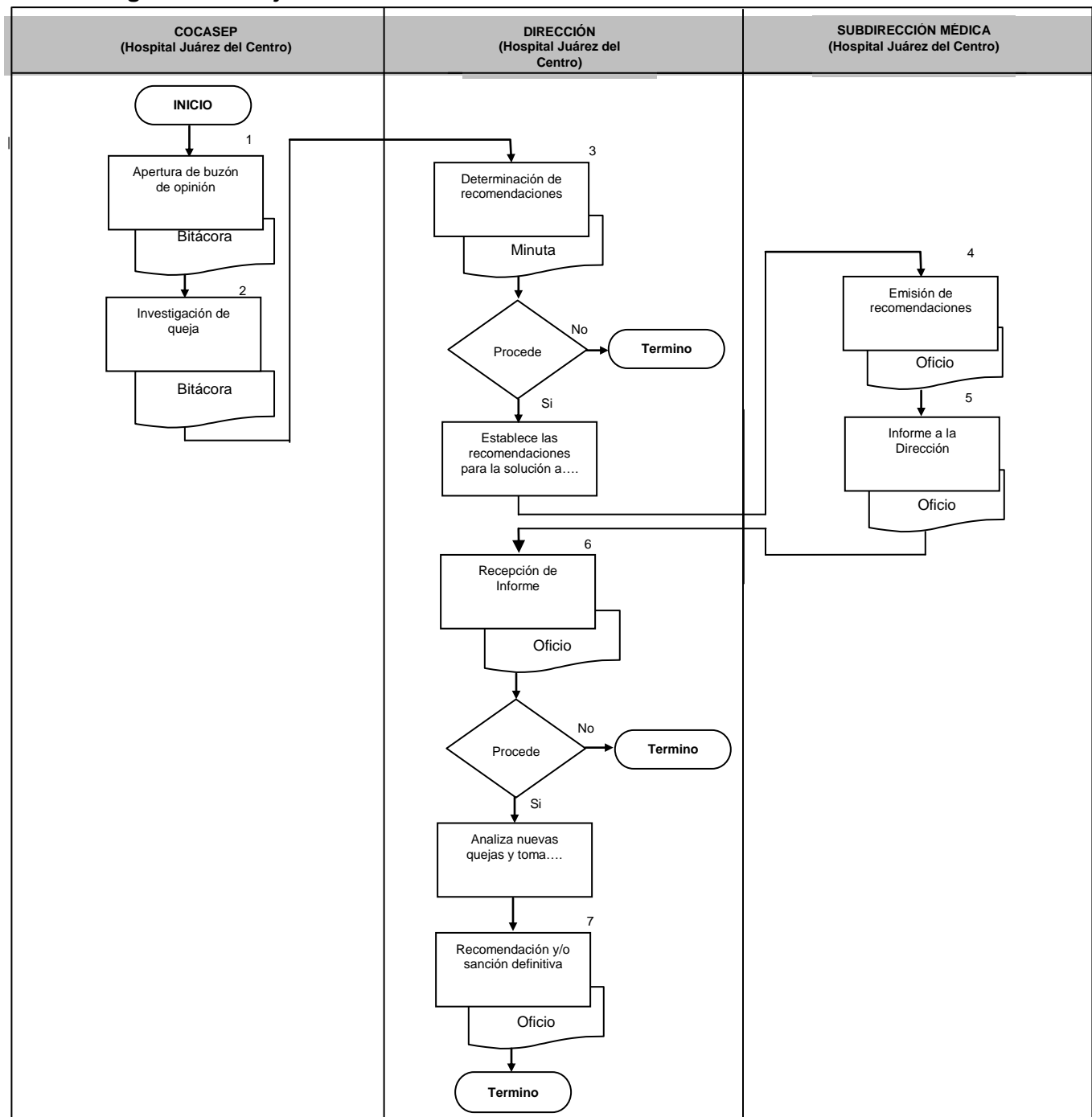
Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
1.0 Apertura de buzón de opinión	1.1 Apertura buzón de opinión acompañado de los jefes de servicio médico y administrativos. 1.2 Registra el número de quejas en bitácora correspondiente, la cual es firmada por los asistentes. <ul style="list-style-type: none"> • Bitácora 	Comité de Calidad y Seguridad del Paciente
2.0 Investigación de queja	2.1 Realiza investigación de la fuente de queja vía telefónica. 2.2 Corroborar queja, registra en bitácora y turna a la dirección. <ul style="list-style-type: none"> • Bitácora 	Comité de Calidad y Seguridad del Paciente
3.0 Determinación de recomendaciones	3.1 Recibe y convoca a reunión de jefes de servicio, COCASEP así como a la subdirección médica y coordinación administrativa. 3.2 Analiza y clasifica quejas, denuncias y / o felicitaciones. Procede No: termina procedimiento. Si: Establece las recomendaciones para la solución a las denuncias, quejas o problemas encontrados. 3.4 Registra acuerdos y compromisos en minuta correspondiente y turna a la Subdirección Médica. <ul style="list-style-type: none"> • Minuta 	Dirección del Hospital Juárez del Centro
4.0 Emisión de recomendaciones.	4.1 Recibe y emite recomendaciones al personal involucrado en la queja, denuncia, problema y/o felicitación. 4.2 Establece medidas analizadas y aprobadas para dar seguimiento a la recomendación emitida conjuntamente con el responsable del área donde se llevó a cabo la queja. <ul style="list-style-type: none"> • Oficios 	Subdirección Médica del Hospital Juárez del Centro


	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: (No Aplica)
	Hospital Juárez del Centro	
	36.- Procedimiento para Revisión del Buzón de Opinión	Rev. 0
		Hoja: 5 de 8

Secuencia de Etapas	Actividad	Responsable
5.0 Informe a la Dirección	5.1 Emite informe a la dirección de los resultados obtenidos. • Oficio	Subdirección Médica del Hospital Juárez del Centro
6.0 Recepción de informe.	6.1 Recibe informe de resultados. 6.2 Verifica si persiste conducta anómala que motivó la queja o denuncia. Procede: No: Termina procedimiento. Si: Analiza nuevas quejas y toma decisión definitiva • Oficio	Dirección del Hospital Juárez del Centro
7.0 Recomendación y/o sanción definitiva.	7.1 Emite recomendación y/o sanción definitiva al personal involucrado en la queja, denuncia y/o problema. • Oficio TERMINA PROCEDIMIENTO.	Dirección del Hospital Juárez del Centro

	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS		Código: (No Aplica)
	Hospital Juárez del Centro		
	36.- Procedimiento para Revisión del Buzón de Opinión		Rev. 0
			Hoja: 6 de 8

5.0 Diagrama de Flujo



	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	Código: (No Aplica)
	Hospital Juárez del Centro	
	36.- Procedimiento para Revisión del Buzón de Opinión	Rev. 0 Hoja: 7 de 8

6.0 Documentos de referencia

Documentos	Código (cuando aplique)
Manual de Organización Específico del Hospital Juárez del Centro	No Aplica
Guía Técnica para la Elaboración de Manuales de Procedimientos de la Secretaría de Salud	POP-DDO-PO-005-02
Instrucción 288/2011 SI Calidad, Recomendaciones para la implantación del Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (MANDE), en los establecimientos médicos del Sector Salud.	No Aplica

7.0 Registros

Registros	Tiempo de conservación	Responsable de conservarlo	Código de registro o identificación única
Bitácora de buzón de opinión	5 Años	COCASEP	No aplica
Minuta de trabajo	5 Años	Dirección	No aplica
Oficio de recomendaciones	5 Años	Subdirección Médica	Número de oficio
Oficio de Informe a la Dirección	5 Años	Subdirección Médica	Número de oficio
Formato de Sugerencias y Quejas	5 Años	Comité de Calidad y Seguridad del Paciente	Número de Folio

8.0 Glosario

- 8.1 Denuncia:** Comunicación escrita mediante la cual se presenta una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicios.
- 8.2 Felicitación:** Comunicación escrita por la que una persona o usuario de servicio manifiesta de otra, la satisfacción del servicio recibido secundario a las acciones realizadas para obtenerlo.
- 8.3 Lineamientos:** Documento normativo emitido por la Dirección General de Programación, Organización y Presupuesto que sirve como guía a las unidades responsables para la presentación de sus Propuestas de Modificación Estructural.
- 8.4 Queja.** Cualquier expresión escrita, de insatisfacción respecto al servicio o empleado que presta la entidad y que requiere una respuesta.

