

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE  
DESARROLLO Y CALIDAD**

Edición:	<b>Primera</b>
Fecha:	<b>Agosto de 2011</b>
Código:	<b>217H13300 / 1 MAN-SDC-001</b>
Página:	<b>I de XLII</b>

## **PROCEDIMIENTO**

Gestión y Control de la Calidad percibida del Hospital Regional de alta Especialidad de Zumpango

### **OBJETIVO**

- Disponer de un modelo de gestión como mecanismo de control de calidad percibida por los usuarios, que sirva como medio de enlace entre ellos, los trabajadores y el Hospital Regional de Alta Especialidad Zumpango (HRAEZ), para atender quejas, sugerencias y felicitaciones, así como incidencias, encuestas de salida, y satisfacción en cada uno de servicios de atención médica, que permita incorporar los hallazgos en un Plan de Mejora Continua, y coadyuvar a que el HRAEZ genere credibilidad y confianza en los usuarios y sus familias, al ofrecerles un sistema de gestión que dé respuesta oportuna y eficaz a sus inquietudes haciendo efectivo el derecho a la protección de la salud.

### **Objetivos Específicos**

- Incorporar al Plan de Mejora Continua por la Calidad y la Seguridad del Paciente (PMC), los hallazgos y áreas de oportunidad que resulten del análisis de la tipología de la información que presenten los pacientes y sus familias.
- Diseñar, aplicar, atender, evaluar y dar seguimiento a las queja, sugerencias, felicitaciones, el registro de incidencias, encuestas de salida y satisfacción del usuario, para mejorar y enriquecer la calidad de los mismos, previendo, diagnosticando, atendiendo y disminuyendo, las conductas irregulares recurrentes que pudieran generar trato indebido a los pacientes y familiares

### **ALCANCE**

- **Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.** Aplica a todos los usuarios, visitantes y proveedores que reciben atención médica ó informes en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Zumpango, así como las recibidas a través del SAM (Sistema de Atención Mexiquense)
- **Encuestas de salida y/o de satisfacción.** Aplica a todos los usuarios hospitalizados al momento de su egreso.
- **Encuestas de trato digno.** Aplica a todos los usuarios que reciben atención médica en Consulta Externa.
- **Incidencias generales.** Aplica a todos los procesos administrativos, de soporte y de atención médica del Hospital Regional de Alta Especialidad de Zumpango.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE  
DESARROLLO Y CALIDAD**

Edición:	<b>Primera</b>
Fecha:	<b>Agosto de 2011</b>
Código:	<b>217H13300 / 1 MAN-SDC-001</b>
Página:	<b>II de XLII</b>

## REFERENCIAS

- Guía para manual de procedimientos EDO. MEX.
- 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 del Sector Salud. Dirección adjunta de Calidad en Salud.
- SICALIDAD, DGCES INDICAS, Sistema Nacional de Indicadores de Calidad en Salud 2009.

## RESPONSABILIDADES

### DIRECCIÓN GENERAL

- Vigilar el cumplimiento de las acciones de mejora a las quejas, sugerencias, felicitaciones, incidencias y encuestas de salida y satisfacción, presentadas por los usuarios por parte de las áreas o personal correspondientes.

### DIRECCIÓN TÉCNICA OPERATIVA

- Es responsable de la supervisión del procedimiento específico para el control de y gestión de la calidad percibida en el HRAEZ

### SUBDIRECCIÓN DE DESARROLLO Y CALIDAD

- Coordinar la implantación y seguimiento del procedimiento específico para la Gestión y el Control de la calidad percibida en el HRAEZ.
- Gestionar, analizar, canalizar y tratar de manera confidencial, la información proporcionada por el o los usuarios

## DEFINICIONES

- **Queja:** Insatisfacción escrita de los usuarios, pacientes y/o sus familiares con respecto a la calidad de la atención médica.
- **Sugerencia:** Petición, insinuación o proposición de una idea.
- **Felicitación:** Manifestación a una persona de la satisfacción que experimenta con motivo de algún suceso favorable para ella.
- **Incidencia (Generales):** Circunstancia o suceso secundarios que ocurre en el desarrollo de un proceso, y que puede influir directa o indirectamente en el cumplimiento del procedimiento (falta de insumos médicos y no médicos, procesos de soporte, procedimientos escritos, equipos, materiales, recurso humano, indicaciones, infraestructura, capacidad técnica, etc.) y que afectan al paciente o pacientes en la atención médica.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE  
DESARROLLO Y CALIDAD**

Edición:	<b>Primera</b>
Fecha:	<b>Agosto de 2011</b>
Código:	<b>217H13300 / 1 MAN-SDC-001</b>
Página:	<b>III de XLII</b>

- **Encuesta de Satisfacción:** instrumento que sirve para medir el nivel de satisfacción de los usuarios acerca de los servicios o de las prestaciones de la institución, midiendo la diferencia entre la calidad percibida y la calidad esperada.
- **Modelo:** Arquetipo o punto de referencia para imitarlo o reproducirlo.
- **Sector Salud:** Comprende a las Instituciones prestadoras de Servicios de Salud en México.
- **Sistema de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicidades:** Sistema de atención ciudadana compuesto de diferentes entradas de información, desde medios electrónicos hasta convencionales para la recepción y gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, sobre la calidad de los Servicios de Salud.
- **Buzón de Quejas, Sugerencias y Felicidades:** Caja o receptáculo con una abertura por donde se depositan cartas.
- **CONAMED.** Comisión Nacional de Arbitraje Médico
- **CEAM's.** Comisión Estatal de Arbitraje Médico
- **SAM** Sistema de Atención Mexiquense

### **INSUMOS**

- Buzones
- Formatos (FOR-SDC-032, FOR-SDC-033, FOR-SDC-040, FOR-SDC-027) encuestas de salida y satisfacción, incidencias sobre el proceso de atención, notas informativas).
- F1-TD/02 Indicador de Trato Digno de los servicios de consulta externa de Segundo Nivel (Hoja de Recolección)
- F2-TD/02 Indicador de Trato Digno de los servicios de consulta externa de Segundo Nivel (Hoja de Concentrado)
- F2-TE/02 Indicador de Tiempo de Espera en los Servicios de Urgencias (Hoja de Concentrado)

### **INTERACCIÓN CON OTROS PROCESOS**

- Procedimientos de atención al usuarios de la Dirección Médica, Dirección Técnica Operativa y Unidad de Trabajo Social, Unidad de Información, Planeación, Programación y Estadísticas
- Quejas e incidencias recibidas a través de Contraloría Interna.
- Quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas a través del Aval Ciudadano.
- Observaciones recibidas a través de encuestas a usuarios.
- Quejas recibida a través de la CONAMED y/o CEAM's Quejas recibida a través de la CNDH y/o CEDH y SAM

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE  
DESARROLLO Y CALIDAD**

Edición:	<b>Primera</b>
Fecha:	<b>Agosto de 2011</b>
Código:	<b>217H13300 / 1 MAN-SDC-001</b>
Página:	<b>IV de XLII</b>

## **POLÍTICAS**

- La Subdirección de Desarrollo y Calidad es responsable de captar, concentrar, clasifica y direcciona la información generada en específico de la Calidad Percibida, a cada proceso involucrado.
- La Subdirección de Desarrollo y Calidad, recaba y concentra por escrito la información, por buzones, contraloría interna, Aval Ciudadano, teléfono, correo electrónico, SAM (Sistema de Atención Mexiquense).
- La Subdirección de Desarrollo y Calidad, recaba en el "Formato de quejas, sugerencias y felicitaciones" semanalmente, depositadas por escrito, en sus buzones que se encuentran: Hospitalización PB1, Admisión Continua y Consulta Externa PB2.
- La Subdirección de Desarrollo y Calidad analiza las quejas y las envía a las áreas correspondientes en un plazo máximo de 48 horas.
- Los responsables del proceso involucrado analizara los resultados, evaluarán y determinarán las acciones correctivas que aplicarán para la mejora continua.
- El responsable del proceso involucrado tiene la obligación de responder en los primeros 5 días hábiles después de recibir la información.
- Las áreas correspondientes reciben, analizan y dan respuesta mediante oficio, a la Subdirección de desarrollo y calidad, quien a su vez, contacta o al usuario en caso de que se haya presentado como queja, e informa sobre las acciones de mejora establecidas, marcando copia de la opinión, queja, sugerencia, felicitación o incidencia y de la respuesta correspondiente, a la Dirección General.
- Las quejas, sugerencias y felicitaciones pueden ser anónimas, por tal motivo se deben de documentar las acciones de mejora al proceso.
- La Subdirección de Desarrollo y Calidad es responsable de gestionar el cumplimiento de las acciones de mejora continua en tiempo y forma.
- La Subdirección de Desarrollo y Calidad es el único responsable para solicitar, comunicar y gestionar información con los usuarios que documentaron la calidad percibida en el Hospital Regional de alta Especialidad de Zumpango.
- En caso de no aplicar la queja, el responsable al que fue emitida debe de documentar posibles responsables para implementar acciones de mejora.
- Para realizar cambios y/o modificaciones de contenido y formato a los documentos internos del procedimiento específico para el control y gestión de la calidad percibida en el HRAEZ y al plan de mejora continua tendrán que ser documentados, revisados y aprobados por la Subdirección de Desarrollo y Calidad.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE  
DESARROLLO Y CALIDAD**

Edición:	<b>Primera</b>
Fecha:	<b>Agosto de 2011</b>
Código:	<b>217H13300 / 1 MAN-SDC-001</b>
Página:	<b>V de XLII</b>

- Todas las felicitaciones serán documentadas y remitidas directamente a la Subdirección de Personal con copia al Jefe directo de la subdirección involucrada.
- Todas las incidencias generales son captadas, analizadas, concentradas y remitidas al responsable del proceso involucrado, quién a su vez tendrá que documentar las acciones de mejora a implementar y entregar por escrito a la Subdirección de Desarrollo y Calidad, en un plazo no mayor a 5 días hábiles posteriores a recibir la información.
- Toda incidencia es aplicable únicamente al proceso de atención, falta de insumos médicos y no médicos, procesos de soporte, procedimientos escritos, equipos, materiales, recurso humano, indicaciones, infraestructura, capacidad técnica, etc.) y que afectan a los usuarios del Hospital Regional de Alta Especialidad de Zumpango.
- Las incidencias levantadas al Inversionista proveedor (25 servicios integrales) deben de ser reportadas al Centro de Atención al Usuario (CAU), anotando el número de reporte en el formato FOR-SDC-027, en el rubro folio CAU.
- Toda Queja, Sugerencia, Incidencia que no sea resuelta deberá ser analizada en COCASEP en forma ordinaria o extraordinaria, según lo amerite.
- Las Encuestas de Satisfacción: Trato Digno, Tiempo de Espera, y Encuestas de Salida serán captadas, analizadas en para monitorear la calidad e identificar las áreas de oportunidad y tomar decisiones, con el fin de contribuir a brindar servicios de salud con calidad, calidez y seguridad para el paciente.

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE  
DESARROLLO Y CALIDAD**

Edición:	<b>Primera</b>
Fecha:	<b>Agosto de 2011</b>
Código:	217H13300 / 1 <b>MAN-SDC-001</b>
Página:	<b>VI de XLII</b>

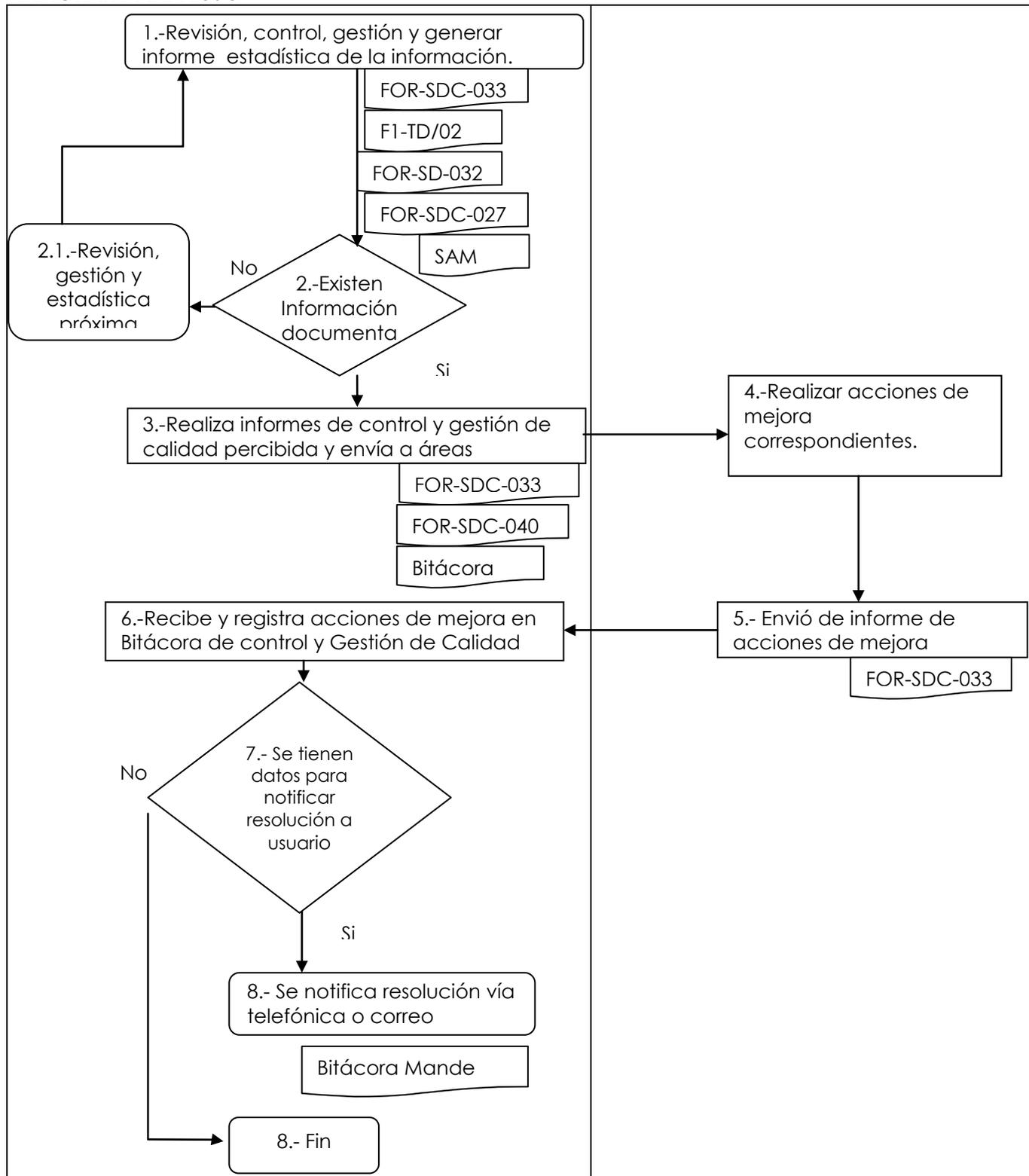
**DESARROLLO**

	<b>UNIDAD ADMINISTRATIVA / PUESTO</b>	<b>ACTIVIDAD</b>
1.0	Subdirección de Desarrollo y Calidad	<p>1.1 Supervisa semanalmente los buzones para verificar la existencia de q, s y f, en compañía de un testigo de otra área.</p> <p>1.2 Supervisa formato de concentración de encuestas de trato digno según calendarización previa</p> <p>1.3 Supervisa formato de incidencias semanalmente</p> <p>Existen quejas, sugerencias, felicitaciones o incidencias: No: Se realiza supervisión en la próxima semana. Si: continúa procedimiento.</p> <p>Formato FOR-SDC-033 de Quejas, sugerencias y felicitaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato F1-TD/02 de encuestas</li> <li>• Formato FOR-SD-032 de satisfacción</li> <li>• Formato FOR-SDC-027 de incidencias</li> </ul>
2.0	Subdirección de Desarrollo y Calidad	<p>2.1 Realiza informes de control y gestión de calidad percibida y envía copia a Dirección General, Dirección Técnica Operativa, y áreas correspondientes. Guarda original.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nota informativa FOR-SDC-040</li> <li>• Formato FOR-SDC-033 de Quejas, sugerencias y felicitaciones.</li> <li>• Incidencias FOR-SDC-027</li> </ul> <p>2.2 Se registra información en bitácora electrónica y manual.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bitácora mande</li> </ul>
3.0	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección Técnica Operativa</li> <li>• Dirección General</li> <li>• Áreas correspondientes</li> </ul>	<p>3.1 Realizan acciones de mejora correspondientes</p> <p>3.2 Regresan informe de acciones correctivas realizadas a la Subdirección de Desarrollo y Calidad en un plazo o mayor a 5 días después de recibir la información.</p>
4.0	Subdirección de Desarrollo y Calidad	<p>4.1 Recibe información y registra en bitácora Mande. Se tienen datos para notificar resolución a usuario</p> <p>No: Fin de procedimiento</p> <p>Si: Se notifica resolución vía telefónica o correo electrónico.</p> <p>Bitácora mande</p> <p><b>TERMINA PROCEDIMIENTO</b></p>

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE  
DESARROLLO Y CALIDAD**

Edición:	<b>Primera</b>
Fecha:	<b>Agosto de 2011</b>
Código:	<b>217H13300 / 1 MAN-SDC-001</b>
Página:	<b>VII de XLII</b>

**DIAGRAMA DE FLUJO**



**MEDICIÓN**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA SUBDIRECCIÓN DE  
DESARROLLO Y CALIDAD**

Edición:	<b>Primera</b>
Fecha:	<b>Agosto de 2011</b>
Código:	<b>217H13300 / 1 MAN-SDC-001</b>
Página:	<b>VIII de XLII</b>

- Quejas resueltas / total de quejas recibidas en el mes x100
- Encuestas de satisfacción y Salida en el mes x 100
- Incidencias presentadas en el mes x100
- Encuestas de Trato digno

**FORMATOS E INSTRUCTIVOS**

- Bitácora MANDE.
- Formato FOR-SDC-033 de Quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Formato FOR-SDC-032 Encuestas de Satisfacción
- Formato FOR-SDC-027 Incidencias
- Nota Informativa(FOR-SDC-040)
- Instrucción 288/2011
- Oficios de seguimiento