


	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-RP-02
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS DEL PACIENTE-USUARIO		Rev. 02
			Hoja: 1 de 4

ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS DEL PACIENTE-USUARIO

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Responsable de Relaciones Públicas	Coordinador General de Gestión de la Dirección General	Director General
Firma			

	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-RP-02
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS DEL PACIENTE-USUARIO		Rev. 02
			Hoja: 2 de 4

1. Propósito

Dar a conocer la información y orientar al paciente-usuario acerca de los trámites a seguir dentro del INR, así como dar respuesta oportuna e imparcial a las inconformidades manifestadas en los buzones de consulta externa y urgencias para elevar la calidad de la atención y la seguridad del paciente-usuario.

2. Alcance



Aplica al Departamento de Relaciones Públicas, así como a las áreas afectadas por una inconformidad o sugerencia manifestada por el paciente-usuario.

3. Responsabilidades

- **Director General:** Mantenerse informado de las situaciones que se presentan en la atención del paciente-usuario considerando su seguimiento.
- **Responsable de Departamento de Relaciones Públicas:** Revisar y analizar la información generada respecto a las inconformidades, sugerencias y/o felicitaciones para su envío a la Dirección General.
- **Encargado de Orientación y Atención a Quejas:** Registrar las quejas relacionadas con la atención médica, inconformidades, sugerencias y/o felicitaciones captadas en formato específico, a través de los buzones de consulta externa y urgencias.
Elaborar Reporte de las mismas e informar al paciente-usuario la resolución de su inconformidad, sugerencia y/o felicitación mediante correo electrónico, personalmente o vía telefónica, de existir datos.
Dar seguimiento a la entrega del Reporte por parte de los Directores de la Dirección Médica y Quirúrgica para tener la retroalimentación de las aplicaciones de acciones y mantener informado al Director General.

4. Políticas de operación y normas.



- Las Direcciones de área correspondientes darán respuesta por escrito, a las quejas generadas en su área al Departamento de Relaciones Públicas, para la retroalimentación al paciente-usuario y al Director General.

	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-RP-02
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS DEL PACIENTE-USUARIO		Rev. 02
			Hoja: 3 de 4

5. Descripción del procedimiento:

ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS INCONFORMIDADES, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES QUE EL PACIENTE-USUARIO EXPONE EN LOS BUZONES DE CONSULTA EXTERNA Y URGENCIAS

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Encargado de Orientación y Atención a Quejas	Semanalmente recopila los registros de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones F01-PR-RP-02 , captadas a través de los buzones de consulta externa y urgencias asegurando que dicho registro se mantenga disponible para los usuarios-pacientes.
2		Semanalmente genera Reporte de Quejas, sugerencias y felicitaciones F01-PR-SGC-03 y entrega a Responsable de Relaciones Públicas, para su revisión y análisis.
3	Responsable de Relaciones Públicas	Revisa la información generada y envía a la Dirección General, quién deriva a la Dirección correspondiente para su atención y resolución.
4		Una vez recibida la resolución, entrega la información al Encargado de Orientación y Atención a Quejas para que lleve a cabo el seguimiento, y de ser posible notifique al paciente-usuario dicha información.
5		Entrega mensualmente al Director General el reporte del Indicador de Quejas y el Reporte Mensual de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones F03-PR-RP-02 con la resolución establecida, así como información de soporte respecto a las sugerencias y felicitaciones recibidas.
		TERMINA PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTOS		Código: PR-RP-02
	DIRECCIÓN GENERAL		Fecha: JUN 15
	ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO A LAS QUEJAS DEL PACIENTE-USUARIO		Rev. 02
			Hoja: 4 de 4

6. Documentos de referencia:

DOCUMENTO	CODIGO
NMX-CC-9001-IMNC-2008 ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad	N/A
Manual de Gestión de la Calidad	N/A
Control de Documentos y Registros	PR-SGC-01

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO
Quejas, Sugerencias y Felicitaciones	3 años	Responsable de Departamento de Relaciones Públicas	F01-PR-RP-02
Reporte de Quejas, sugerencias y felicitaciones	3 años	Responsable de Departamento de Relaciones Públicas	F01-PR-SGC-03
Reporte mensual de Quejas, sugerencias y felicitaciones	3 años	Responsable de Departamento de Relaciones Públicas	F03-PR-RP-02

7. Glosario

N/A

8. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
00	Integración al Sistema de Gestión de la Calidad	Octubre 2009
01	Seguimiento al Sistema de Gestión de la Calidad	Noviembre 2014
02	Actualización de Imagen Institucional	JUN 2015