


	<p align="center">PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015</p>		<p>Código: PR-SDP-06</p>
	<p align="center">DIRECCIÓN MÉDICA</p>		<p>Fecha: DIC 20</p>
	<p align="center">PROCEDIMIENTO PARA CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO Y SERVICIOS PARAMÉDICOS</p>		<p>Rev. 03</p>
			<p>Hoja: 1 de 4</p>

PROCEDIMIENTO PARA CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO Y SERVICIOS PARAMÉDICOS

	Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
Puesto	Jefatura del Servicio de Archivo Clínico, Radiológico y Registros Hospitalarios	Subdirección de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Servicios Paramédicos	Dirección Médica
Firma			

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SDP-06
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: DIC 20
	PROCEDIMIENTO PARA CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO Y SERVICIOS PARAMÉDICOS		Rev. 03
			Hoja: 2 de 4

1. Propósito

Implementar una encuesta de salida en la que se pueda medir la satisfacción del usuario con respecto al servicio que prestan las áreas de la Subdirección de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Servicios Paramédicos, con énfasis en la calidad de la atención y tiempo de espera.

2. Alcance

Todas las áreas que integran la Subdirección de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Servicios Paramédicos.

3. Responsabilidades

Del encuestador: Aplicar el formato F-01-PR-SDP-06 “Cuestionario para conocer el nivel de satisfacción del usuario externo con los servicios que brinda la Subdirección de auxiliares de diagnóstico y servicios paramédicos” y entregar oportunamente cada mes al jefe del servicio correspondiente, los 5 cuestionarios debidamente requisitados.



Del jefe de servicio: Establecer el período de aplicación de la encuesta, proponer alternativas de solución a las situaciones presentadas e informar al jefe de división o subdirector sobre las medidas correctivas adoptadas.

Del jefe de división: Monitorizar la realización de la encuesta e informar al subdirector de los resultados obtenidos y las medidas correctivas adoptadas.

Del Subdirector: Analizar los resultados de la encuesta y en base a sus resultados, identifica como servicios de calidad a aquellos en los cuales la calificación promedio por cuestionario otorgada por los usuarios sea superior a 45 de los 50 puntos posibles y no se haya reportado alguna dificultad o inconveniente en su atención durante el mes.

4. Políticas de operación y normas.

El cuestionario se aplicará al usuario después de haber recibido un servicio por parte de las áreas que conforman la subdirección, a saber: Banco de Sangre; Laboratorio de patología Clínica; Rayos X; Resonancia Magnética; Medicina Nuclear; Tomografía Computada y Ultrasonido; Electrofisiología; Electrodiagnóstico y Archivo Clínico, Radiológico y Registros Hospitalarios.

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SDP-06
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: DIC 20
	PROCEDIMIENTO PARA CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO Y SERVICIOS PARAMÉDICOS		Rev. 03
			Hoja: 3 de 4

La encuesta será aplicada mensualmente, a razón de 5 cuestionarios por servicio, aplicados durante 5 días preferentemente consecutivos.



El responsable de que la encuesta sea aplicada es la persona designada por cada uno de los jefes de servicio.

Cada jefe de servicio, concentrará los cuestionarios aplicados a usuarios del área a su cargo y hará el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, y en su caso, propondrá alternativas de solución viables a las situaciones presentadas.

A más tardar 10 días naturales posteriores a la aplicación de la encuesta, cada jefe de servicio informará a su jefe inmediato, el resultado del análisis y las acciones desprendidas del mismo.

5. Descripción del procedimiento:

N°	RESPONSABLE	ACTIVIDAD
1	Secretaria del Subdirector del área	Entrega mensualmente 5 cuestionarios a cada jefe de servicio.
2	Jefe de Servicio	Mensualmente determina la semana en la que se aplicará la encuesta.
3	Encuestador	Aplica el "Cuestionario para conocer el nivel de satisfacción del usuario con los servicios que brinda la Subdirección de auxiliares de diagnóstico y servicios paramédicos" a los clientes externos (pacientes o familiares) en cada uno de los servicios de la Subdirección. La participación del usuario será voluntaria.
	Encuestador	Entregará en tiempo y forma al jefe de servicio correspondiente, los cuestionarios aplicados durante el mes.
	Jefe de Servicio	Analizará las respuestas de los cuestionarios aplicados, e informará al jefe de división o el subdirector correspondiente.
	Jefe de División	Monitorizará y retroalimentará a los jefes de servicio e informará al Subdirector los resultados obtenidos y las medidas correctivas tomadas en su caso.
	Subdirector	Analiza los resultados de la encuesta y en base a sus resultados, identifica los servicios que trabajan con un nivel de calidad adecuado. TERMINA EL PROCEDIMIENTO

	PROCEDIMIENTOS Versión ISO 9001:2015		Código: PR-SDP-06
	DIRECCIÓN MÉDICA		Fecha: DIC 20
	PROCEDIMIENTO PARA CONOCER EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LOS SERVICIOS QUE BRINDA LA SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS AUXILIARES DE DIAGNÓSTICO Y SERVICIOS PARAMÉDICOS		Rev. 03
			Hoja: 4 de 4

6. Documentos de referencia:

DOCUMENTO	CODIGO
NMX-CC-9001-1MNC-2008 ISO 9001:2008 Sistemas de gestión de la calidad, requisitos	N/A
Manual de gestión de la calidad	MGC-DG-01
Control de documentos y registros	PR-SGC-01
Manual de identificación gráfica del INR	N/A

REGISTRO	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	RESPONSABLE DE CONSERVACIÓN	CODIGO
“Cuestionario para conocer el nivel de satisfacción del usuario con los servicios que brinda de la Subdirección de auxiliares de diagnóstico y servicios paramédicos”	1 año	Jefe de servicio	F-01-PR-SDP-06

7. Glosario

Cuestionario.- Instrumento para capturar información de los pacientes con respecto al nivel de satisfacción obtenido con la atención recibida y el tiempo transcurrido para su atención, en cada una de las áreas dependientes de la Subdirección de Servicios Auxiliares de Diagnóstico y Servicios Paramédicos

Encuestador.- Persona responsable de la aplicación y llenado del cuestionario.

8. Control de cambios

Revisión	Descripción del cambio	Fecha
01	Actualización de imagen institucional y cambio en el número de cuestionarios a aplicar por servicio.	JUN 15
02	Transición del SGC de la Norma ISO 9001:2008 a la Norma ISO 9001:2015	MAY 18
03	Actualización de Imagen Institucional	DIC 20