

# **Capacitación sobre los**

**Lineamientos para la atención, supervisión y seguimiento de peticiones, inconformidades, quejas y recomendaciones**

**y la**

**Guía operativa para la atención, seguimiento y conclusión de peticiones e inconformidades de los derechohabientes**

# Lineamientos para la atención, supervisión y seguimiento de peticiones, inconformidades, quejas y recomendaciones



De acuerdo con la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) del INEGI, la satisfacción con el servicio de salud en el ISSSTE ha mejorado al pasar del 41.6% a 50.2%.

Sin embargo, también sabemos que uno de cada dos usuarios considera insatisfactoria la atención recibida.

El objetivo de los presentes lineamientos es estandarizar y facilitar la gestión de peticiones, inconformidades, quejas y recomendaciones, con la finalidad de disminuir su número y aumentar el nivel de satisfacción de los derechohabientes en los servicios y prestaciones que otorga el ISSSTE.



# Principales secciones

- Atención a las peticiones e inconformidades
- Atención a las Quejas Médicas dictaminadas por el Comité
- Comisiones de Quejas Médicas
- Atención a las recomendaciones emitidas por la CNDH
- Supervisión y seguimiento de las peticiones, inconformidades, quejas y recomendaciones



Los presentes lineamientos son de carácter obligatorio para todas las Unidades Prestadoras del Servicio y para los funcionarios que estén involucrados en la atención de peticiones, inconformidades, quejas y recomendaciones en el Instituto.

Las Unidades Prestadoras del Servicio realizarán un análisis de la información recibida periódicamente por la SAD, a partir de la cual determinarán cuales son las causales de mayor reincidencia y las áreas en las que se identifican.

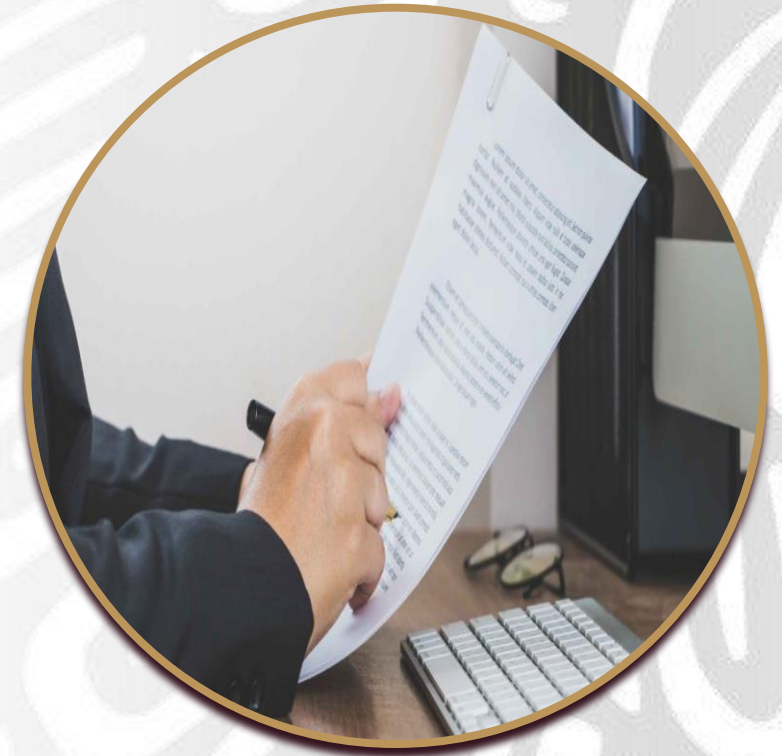
Todas las peticiones e inconformidades deberán, sin importar su clasificación, ser atendidas desde su recepción y hasta su conclusión por las Unidades Prestadoras del Servicio y notificar a la SAD sobre la atención brindada.



# Causales de inconformidad en SINAPP

Las inconformidades se clasifican de acuerdo con las siguientes causales:

- **Acoso u hostigamiento.**
- **Demora en el Servicio.**
- **Despotismo y maltrato.**
- **Mala alimentación en los hospitales.**
- **Mal comportamiento del derechohabiente hacia el personal.**
- **Desabasto de medicamentos.**
- **Desabasto de insumos y/o equipo médico.**
- **Cita o cirugía.**
- **Expedientes.**



# De la atención a las inconformidades por Despotismo y Maltrato

En los **Lineamientos se detalla el proceso para la atención de inconformidades por despotismo y maltrato** en el que trabajarán de manera conjunta la SAD y las Unidades Prestadoras de Servicio.

**Se impartirán talleres de carácter obligatorio a aquellos servidores públicos que presenten más de dos inconformidades en el SINAPP**

Se dará **seguimiento puntual** a los casos de **reincidencia**.

Se firmarán **acuerdos entre la SAD y el personal reincidente**.

En casos extremos de **reincidencia**, se seguirá **el proceso administrativo correspondiente**.

# De la atención a las inconformidades por acoso y hostigamiento

La Unidad Prestadora del Servicio o la SAD a través del CEAM contacta al (a) promovente para ofrecerle un espacio de escucha.

Al presentar la inconformidad al CEPCI se da acompañamiento al (a) promovente cuando así lo solicite para atender las dudas que derivan del proceso, adicionalmente, la SAD programará talleres regionales con la finalidad de realizar la sensibilización.

La SAD capacita para sensibilizar tanto al denunciante como al denunciado, sobre las implicaciones de los hechos ocurridos.

En el caso en el que el denunciado sea reincidente, la SAD solicita a la Unidad Prestadora del Servicio, cite al funcionario involucrado con la finalidad de llegar a acuerdos en beneficio del Instituto.



## De la atención a las inconformidades por desabasto de medicamentos

A partir de la información obtenida del SINAPP y las quejas médicas, la SAD realiza un análisis de las inconformidades, las clasifica por entidades, unidades médicas, fecha de la inconformidad y tipo de medicamentos solicitados.

Con dicha información notifica a la Subdirección de Infraestructura y solicita, mediante oficio, se informe sobre el estatus y/o existencia de dichos medicamentos a fin de diseñar estrategias de atención y resolución de las inconformidades.

## De la atención a las inconformidades por desabasto de insumos y/o equipo médico

La Unidad Prestadora de Servicios deberá enviar copia de conocimiento a la SAD para que dé seguimiento al problema del servicio involucrado en la inconformidad.



# De la atención a las inconformidades por retraso y reprogramación de citas o cirugías

La SAD analiza y sistematiza la información sobre inconformidades por retraso y reprogramación de citas o cirugías, notifica a la **Jefatura de Servicios de Atención Médica Familiar**, en el caso de Unidades Médicas del **primer nivel de atención**; y a la **Subdirección de Regulación**, en el caso de Unidades Médicas del **segundo y tercer nivel de atención** y solicita que se informe a la SAD sobre las causas que dieron origen a la inconformidad.

La SAD establece contacto con los peticionarios e informa sobre la situación y, de ser el caso, notifica sobre la fecha de su cita o la reprogramación de la misma.



## De la atención a quejas médicas

La SAD representa al Director Normativo de Supervisión y Calidad en la Presidencia del Comité de Quejas Médicas (CQM), este órgano colegiado resuelve:

- **Quejas Médicas ante el ISSSTE.**
- **Quejas presentadas ante la CNDH, CONAMED y CONAPRED.**
- **Solicitudes de Reembolso y Recursos de Reconsideración.**

Mismas que son dictaminadas como: **Procedente, Improcedente, Desechado y No presentado.**

El CQM **emite recomendaciones a las Unidades Médicas o Administrativas** del ISSSTE.

Cuando el CQM determine que por el número de quejas o la gravedad de la deficiencia médica deba darse vista a la **Subdirección de Auditoría Médica**, la SAD deberá solicitar por escrito -y dando cumplimiento a lo acordado por el CQM- el **análisis del asunto para gestionar la realización de una supervisión** con la finalidad de contar con áreas de oportunidad para la mejora.

## Comisiones de quejas médicas

La SAD difundirá un documento guía **con la adecuada validación e integración de las quejas y solicitudes de reembolso** para el fortalecimiento del cumplimiento de la normatividad.

La SAD **realizará un análisis del trabajo realizado por las Comisiones** con la finalidad de **detectar acciones de mejora y/o áreas de oportunidad** que permitan realizar dictaminaciones correctas y con ello abatir las causas que originan los procedimientos en contra del Instituto.

La **SAD realiza un análisis** para identificar qué **Comisiones tienen el mayor número de incidencias** para llevar a cabo **talleres de capacitación regionales**.



# De la atención a las recomendaciones emitidas por la CNDH



El Instituto acepta, por escrito, la **recomendación emitida por la CNDH**; la SAD analiza su contenido y envía la información correspondiente a la Subdirección de Auditoría Médica **solicitando realizar una supervisión** a la Unidad Prestadora del Servicio correspondiente.

Las Unidades Prestadoras del Servicio **realizan las acciones que permitan dar cumplimiento a lo establecido con las recomendaciones y deberán informar a la SAD por escrito** la observancia de dichas acciones.

La **SAD conjunta las acciones realizadas y las envía a la CNDH a través de un Informe por escrito**, hasta dar por concluidos todos los puntos recomendatorios.



## Del seguimiento de las peticiones, inconformidades, quejas y recomendaciones.

Las Unidades Prestadoras de Servicio **notifican a la SAD, por escrito, del seguimiento puntual** a las peticiones e inconformidades hasta su conclusión y registro en el SINAPP

La **SAD y la Subdirección de Auditoría Médica dan seguimiento a las supervisiones a través de las cédulas y compromisos establecidos** con las Unidades Prestadoras de Servicios hasta asegurar su conclusión.

En los casos **dictaminados procedentes por el CQM** y en los que se emitan recomendaciones, la **SAD da seguimiento hasta su conclusión** y realiza las acciones conducentes.

Como parte de **los compromisos de las Comisiones, las UADYCS darán seguimiento puntual a los compromisos hasta su conclusión e informarán a la SAD de manera trimestral.**

En el caso de las **carpetas de investigación la SAD colabora con el OIC y la Fiscalía General de la República para su seguimiento.**

La **SAD da seguimiento puntual al cumplimiento de los puntos recomendatorios impuestos por la CNDH,** por lo que se girarán oficios a dicho Organismo en el momento en que se dé cumplimiento a cada punto recomendatorio.

# **Guía operativa para la atención, seguimiento y conclusión de peticiones e inconformidades de los derechohabientes**

El objetivo de esta nueva guía es establecer los lineamientos que deben seguir para atender las opiniones recibidas a través de los diversos canales de captación con los que cuenta el ISSSTE para brindar una atención oportuna, eficaz, homogénea y coordinada a los usuarios de los servicios y prestaciones del Instituto.

Los diversos canales de recepción de opiniones e inconformidades con los que cuenta la Subdirección de Atención al Derechohabiente son:

- Módulos de orientación
- Buzones de opinión
- Facebook
- Twitter
- Correo electrónico
- Presidencia de la República
- Atención telefónica
- GOB.MX



# Tipos de peticiones



Una petición es una solicitud expresa del usuario donde manifiesta ante las instancias correspondientes del Instituto sus inconformidades, reconocimientos, sugerencias y solicitudes de servicio, mismos que, siempre y cuando se formulen de manera respetuosa, ameritan una respuesta por escrito de la autoridad.

Existen varios tipos de petición, clasificados de la siguiente manera:

- **Inconformidad**
- **Reconocimiento**
- **Sugerencia**
- **Solicitudes de servicio**
- **Orientación**



Esta guía operativa es de **observancia obligatoria para la atención de las inconformidades, reconocimientos, sugerencias y solicitudes de servicio**, captadas a través de los siguientes medios y áreas de atención al derechohabiente:

- Unidades de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social en todo el país.
- Áreas de atención al Derechohabiente ubicadas en Unidades Prestadoras de Servicios.
- Coordinación de Servicios de Atención al Derechohabiente de Unidades Médicas Desconcentradas.
- Departamento de Atención ciudadana (atención ciudadana, Presidencia de la República y redes sociales).
- ISSSTE-Tel.
- Módulos de orientación y atención al derechohabiente.



# Crterios

Los funcionarios encargados de la atención en los diversos medios de captación con los que cuenta la Subdirección de Atención al Derechohabiente **deberán recibir y registrar en el Sistema Nacional de Atención a Peticiones y Planteamientos todas las opiniones** (inconformidades, reconocimientos, sugerencias y solicitudes de servicio) sobre los trámites y servicios que presenten los derechohabientes.

En el caso de **los buzones de opinión, se deberá recopilar, al menos dos veces, por semana las peticiones depositadas en ellos.** El responsable del seguimiento a las peticiones formuladas en las “hojas de buzón” deberá comunicar al derechohabiente vía telefónica y/o escrita que su petición fue recibida y se encuentra en proceso de atención.

El funcionario responsable deberá analizar la pretensión o la solución propuesta por el derechohabiente e **identificar de inmediato los casos que por su importancia requieran de la atención particular, inmediata y coordinada de las áreas competentes, a fin de proporcionar una atención oportuna.**

# Crterios

Se dará **seguimiento oportuno e imparcial a todas las opiniones en un lapso no mayor a 3 días hábiles**, a partir de la canalización a las unidades administrativas y médicas competentes, integrando toda aquella información necesaria para el esclarecimiento de los hechos y acciones que se hayan generado para su atención.

En caso de no recibir respuesta, el responsable realizará un **primer recordatorio** para que la unidad administrativa o médica competente responda en un plazo de **2 días hábiles**.

Si vence el plazo y no se ha dado respuesta, se emitirá un **segundo recordatorio** que deberá ser **atendido en un plazo no mayor a 24 horas, considerando días hábiles**.



# Crterios



Si después de haber emitido el segundo recordatorio no se cuenta con la respuesta, **la Unidad de Atención al Derechohabiente dará aviso del incumplimiento -mediante oficio- al Superior Jerárquico del área correspondiente para que intervenga y resuelva conforme a sus atribuciones en un plazo no mayor a tres días hábiles.**

En el caso de asuntos que por su naturaleza la respuesta requiera más tiempo del estipulado, **deberá informarse directamente a la Subdirección de Atención al Derechohabiente y establecer contacto con el peticionario** para informarle sobre el avance en las gestiones.



# Respuesta al peticionario

Una vez que se tenga la respuesta, **se deberá notificar al derechohabiente en un periodo no mayor a dos días hábiles.**

Se deberá transmitir dicha respuesta **vía telefónica y/o escrita** al peticionario.

Se deberán integrar todos **aquellos comunicados o acciones que se hayan generado para la debida atención**, tanto documentos físicos como electrónicos para **elaborar un expediente** que será resguardado por la Unidad de Atención al Derechohabiente, para futuras referencias.

En el caso de las peticiones recibidas a través de **Presidencia de la República**, la petición no podrá considerarse concluida en el SIDAC si las áreas resolutivas no envían **comprobante de que el derechohabiente ha sido notificado, junto con la respuesta, a través de correo electrónico, postal o de forma presencial** solicitando firma de recibido en el documento de respuesta que se le entrega.

Por último, el funcionario responsable deberá **concluir y cerrar la petición en el SINAPP, adjuntando la respuesta emitida para su atención y demás documentos comprobatorios de notificación al peticionario.**

# Gracias