
 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	<b>DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD</b>	Hoja:	1 de 18
	<b>SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE</b>	Código:	
<b>LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, INCONFORMIDADES, QUEJAS Y RECOMENDACIONES</b>		Revisión:	5
		Fecha de elaboración:	24/12/2020

## ÍNDICE

I. Objetivo .....	2
II. Fundamento Legal.....	2
III. Glosario de Términos.....	3
IV. Disposiciones Generales .....	5
V. Alcance .....	6
VI. De la atención a las peticiones e inconformidades.....	6
VI.1. De la atención a las peticiones.....	6
VI. 2. De la clasificación y atención a las inconformidades .....	6
VII. Sobre la atención a las Quejas Médicas dictaminadas por el Comité .....	13
VIII. De las Comisiones de Quejas Médicas.....	14
IX. De la atención a las recomendaciones emitidas por la CNDH .....	15
X. De la supervisión de las peticiones, inconformidades, quejas y recomendaciones.....	16
XI. Del seguimiento de las peticiones, inconformidades, quejas y recomendaciones. ....	17

Lic. Teresa Angélica Flores Godínez Jefa de Servicios de Coordinación del SINAD	Lic. Oscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación Lic. Nancy Patricia Pérez Montalvo Jefa de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas Médicas y Reembolsos	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD	Hoja:	2 de 18
	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE	Código:	
<b>LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, INCONFORMIDADES, QUEJAS Y RECOMENDACIONES</b>		Revisión:	5
		Fecha de elaboración:	24/12/2020

## **I. Objetivo**

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.


## **II. Fundamento Legal**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 14 del Estatuto Orgánico del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1º de febrero de 2019, *“la Dirección Normativa de Supervisión y Calidad es responsable de verificar mediante la supervisión, el otorgamiento de los seguros, prestaciones y servicios conforme a la Ley y al modelo de gestión de calidad establecido en el Instituto, así como de supervisar el funcionamiento de las Unidades Administrativas Centrales y Desconcentradas, así como las unidades médicas, además de coordinar la operación de las Delegaciones, teniendo como eje fundamental la atención de calidad a toda la población derechohabiente”*; asimismo, en el mismo artículo fracción III se cita que: *“...La Dirección Normativa de Supervisión y Calidad tiene la facultad de proponer al Director General, las directrices y reglas para las supervisiones a las que se refiere este artículo”* (SIC).

En este mismo orden de ideas, el Programa Institucional 2019-2024 del ISSSTE, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 15 de junio de 2020, precisa en el apartado de objetivos prioritarios que de acuerdo con la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) del INEGI, la satisfacción con el servicio de salud en el ISSSTE, aunque ha mejorado al pasar del 41.6% a 50.2% sigue siendo deficiente, ya que uno de dos usuarios considera insatisfactoria la atención recibida.

En congruencia con lo anterior, la Subdirección de Atención al Derechohabiente (SAD) presenta en este documento los **“Lineamientos para la atención, supervisión y seguimiento de peticiones, inconformidades, quejas y recomendaciones”**, con la

Lic. Teresa Angélica Flores Godínez Jefa de Servicios de Coordinación del SINAD	Lic. Oscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación Lic. Nancy Patricia Pérez Montalvo Jefa de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas Médicas y Reembolsos	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD	Hoja:	3 de 18
	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE	Código:	
<b>LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, INCONFORMIDADES, QUEJAS Y RECOMENDACIONES</b>		Revisión:	5
		Fecha de elaboración:	24/12/2020

finalidad de atender y mejorar el servicio en estos rubros de acuerdo con las necesidades que la derechohabiente demanda.

### **III. Glosario de Términos**

**CEAM:** Centro de Estudios y de Apoyo para la Mujer.

**Comisiones de Quejas:** Comisiones Estatales y Regionales.

**CEPCI:** Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

**CNDH:** Comisión Nacional de Derechos Humanos.

**CONAMED:** Comisión Nacional de Arbitraje Médico.

**CONAPRED:** Comisión Nacional para Prevenir la Discriminación.

**CQM:** Comité de Quejas Médicas.


**Deficiencia Administrativa:** El incumplimiento por parte de los servidores públicos en el envío de la documentación necesaria y en el trámite administrativo, así como en los trámites administrativos del servicio médico prestado.

**Deficiencia Médica:** La omisión o actuación irregular del personal del Instituto vinculado con la prestación del seguro de salud, que genere daño o afectación a la salud o a la persona requirente de dichos servicios.

**DNS:** Dirección Normativa de Salud.

**DNSC:** Dirección Normativa de Supervisión y Calidad.

Lic. Teresa Angélica Flores Godínez Jefa de Servicios de Coordinación del SINAD	Lic. Oscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación Lic. Nancy Patricia Pérez Montalvo Jefa de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas Médicas y Reembolsos	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	<b>DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD</b>	Hoja:	4 de 18
	<b>SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE</b>	Código:	
<b>LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, INCONFORMIDADES, QUEJAS Y RECOMENDACIONES</b>		Revisión:	5
		Fecha de elaboración:	24/12/2020

**Imposibilidad:** La circunstancia por la cual el personal del Instituto está impedido para brindar el servicio médico al Derechohabiente o no Derechohabiente.

**Inconformidad:** Es el resultado de actos u omisiones por parte del personal del Instituto, derivadas del otorgamiento de seguros, prestaciones y servicios, a través de las cuales los usuarios presumen una afectación a sus intereses y/o persona.

**Instituto:** Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

**Lineamientos:** Lineamientos para el levantamiento de actas administrativas, aplicación de sanciones y elaboración de avisos de rescisión del ISSSTE.

**OIC:** Órgano Interno de Control.

**Petición:** Solicitud expresa del usuario donde manifiesta ante las instancias correspondientes del Instituto sus inconformidades, reconocimientos, sugerencias y solicitudes de servicio y que, siempre y cuando éstas se formulen de manera respetuosa, ameritan una respuesta por escrito de la autoridad.

**Queja Desechada:** Cuando la Queja Médica carezca de alguno de los requisitos o documentos previstos en Reglamento.


**Quejas No presentadas:** Cuando la Queja Médica haya sido presentada fuera del término de los dos años calendario que establece el Reglamento.

**Recomendaciones:** Las emitidas por la Comisión Nacional de Derechos Humanos y por el Comité de Quejas Médicas.

**Reglamento:** El Reglamento de Quejas Médicas y Solicitudes de Reembolso del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado.

**SAD:** Subdirección de Atención al Derechohabiente.

Lic. Teresa Angélica Flores Godínez Jefa de Servicios de Coordinación del SINAD	Lic. Oscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación Lic. Nancy Patricia Pérez Montalvo Jefa de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas Médicas y Reembolsos	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	<b>DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD</b>	Hoja:	5 de 18
	<b>SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE</b>	Código:	
<b>LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, INCONFORMIDADES, QUEJAS Y RECOMENDACIONES</b>		Revisión:	5
		Fecha de elaboración:	24/12/2020

**SAM:** Subdirección de Auditoría Médica.

**Sensibilización:** La primera etapa de la formación en materia de prevención, atención y sanción del hostigamiento sexual o acoso sexual en la que se incluyeron los conocimientos generales, normativos y su relación con la perspectiva de género.

**SINAPP:** Sistema Nacional de Atención a Peticiones y Planteamientos.

**Unidades Prestadoras del Servicio:** Los consultorios auxiliares, unidades y clínicas de medicina familiar, clínicas de especialidades, clínicas hospital, hospitales generales, hospitales regionales, Centro Médico Nacional “20 de Noviembre”, Unidades Administrativas de Prestaciones Económicas, Estancias de Bienestar y Desarrollo Infantil, Velatorios, Centros Deportivos, Recreativos, Culturales, y cualquier otro a través del cual se otorguen los seguros, prestaciones y servicios a los Derechohabientes.


**UADYCS:** Unidad de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social.

#### **IV. Disposiciones Generales**

1. Para los efectos de este documento, la información sobre peticiones e inconformidades será tomada únicamente del SINAPP.
2. Es responsabilidad de la SAD enviar los informes periódicamente a las Unidades Prestadoras del Servicio en relación con las peticiones e inconformidades que expresen los derechohabientes por distintos medios institucionales.
3. Es responsabilidad de las Unidades Prestadoras del Servicio dar atención y seguimiento al contenido de los informes enviados por la SAD.
4. Los documentos mencionados en estos lineamientos podrán ser enviados mediante correo electrónico institucional.
5. Estos lineamientos entrarán en vigor a partir del siguiente día hábil a su autorización y difusión, y estarán vigentes en tanto no se emitan nuevos ordenamientos en la materia.

Lic. Teresa Angélica Flores Godínez Jefa de Servicios de Coordinación del SINAD	Lic. Oscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación Lic. Nancy Patricia Pérez Montalvo Jefa de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas Médicas y Reembolsos	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó



 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD	Hoja:	6 de 18
	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE	Código:	
<b>LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, INCONFORMIDADES, QUEJAS Y RECOMENDACIONES</b>	Revisión:	5	
	Fecha de elaboración:	24/12/2020	

## **V. Alcance**

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

## **VI. De la atención a las peticiones e inconformidades**

7. 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.
8. A partir de este análisis, las Unidades Prestadoras del Servicio darán atención a las peticiones e inconformidades de la siguiente manera:

### **VI.1. De la atención a las peticiones**


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.

### **VI. 2. De la clasificación y atención a las inconformidades**

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.

Lic. Teresa Angélica Flores Godínez Jefa de Servicios de Coordinación del SINAD	Lic. Oscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación Lic. Nancy Patricia Pérez Montalvo Jefa de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas Médicas y Reembolsos	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	<b>DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD</b>	Hoja:	7 de 18
	<b>SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE</b>	Código:	
<b>LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, INCONFORMIDADES, QUEJAS Y RECOMENDACIONES</b>		Revisión:	5
		Fecha de elaboración:	24/12/2020

- Desabasto de insumos y/o equipo médico.
- Cita o cirugía.
- Expedientes.

De estas causales, las atendidas de manera directa por la SAD son:

- Demora en el servicio.
- Despotismo y maltrato.

Las causales que por funciones de la SAD son de atención indirecta (en coordinación con otras áreas del Instituto) son:

- Acoso u hostigamiento.
- Desabasto de medicamentos.
- Desabasto de insumos y/o equipo médico
- Cita o cirugía.
- Mal comportamiento del derechohabiente hacia el personal.


#### **VI.2.1. De la atención a las Inconformidades de atención directa**

9. La Unidad Prestadora del Servicio identifica el tipo de inconformidad de acuerdo con el Informe enviado por la SAD.

##### **VI.2.1.1. De la atención a las inconformidades por demora en el servicio**

10. La unidad Prestadora de Servicios analiza el informe enviado por la SAD e identifica el servicio y/o personal involucrado en la inconformidad.
11. El titular de la Unidad elabora y envía por escrito un llamado de atención en el que se notifique al personal responsable del área involucrada sobre la inconformidad y solicita

Lic. Teresa Angélica Flores Godínez Jefa de Servicios de Coordinación del SINAD	Lic. Oscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación Lic. Nancy Patricia Pérez Montalvo Jefa de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas Médicas y Reembolsos	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	<b>DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD</b>	Hoja:	8 de 18
	<b>SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE</b>	Código:	
<b>LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, INCONFORMIDADES, QUEJAS Y RECOMENDACIONES</b>		Revisión:	5
		Fecha de elaboración:	24/12/2020

respuesta sobre las causas que la originaron, así como las acciones correctivas realizadas.


12. Notificar mediante oficio al derechohabiente sobre las acciones realizadas para mejorar el servicio.
13. Hacer llegar a la SAD la evidencia de que la respuesta fue enviada al peticionario.

#### **VI.2.1.2. De la atención a las inconformidades por despotismo y maltrato**

14. La SAD identificará a los servidores públicos con dos o más inconformidades por despotismo y maltrato registrados en el SINAPP. Enviará dicho reporte a las Unidades Prestadoras de Servicios.
15. La Unidad Prestadora de Servicios analiza el informe enviado por la SAD e identifica el nombre del personal involucrado en la inconformidad.
16. El titular de la Unidad elabora y envía por escrito un llamado de atención al trabajador involucrado, haciendo de su conocimiento la opinión del derechohabiente. En el caso de trabajadores de base, se marcará copia de conocimiento al representante sindical correspondiente.
17. La SAD impartirá un taller de sensibilización dirigido al personal de las Unidades Médicas y Administrativas que cuentan con dos o más inconformidades por Maltrato y Despotismo, con el fin de:
  - I. Concientizarlos sobre el impacto y la importancia de la prestación de servicios de calidad.
  - II. Fomentar la cultura de atención a población prioritaria a través del cumplimiento de códigos de ética y conducta, a fin de promover que los trabajadores del Instituto desempeñen sus funciones con respeto, empatía y vocación de servicio hacia los derechohabientes.

Lic. Teresa Angélica Flores Godínez Jefa de Servicios de Coordinación del SINAD	Lic. Oscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación Lic. Nancy Patricia Pérez Montalvo Jefa de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas Médicas y Reembolsos	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó



 <b>ISSSTE</b> INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO	<b>DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD</b>	Hoja:	9 de 18
	<b>SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE</b>	Código:	
<b>LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, INCONFORMIDADES, QUEJAS Y RECOMENDACIONES</b>		Revisión:	5
		Fecha de elaboración:	24/12/2020

18. La asistencia del personal identificado al taller de sensibilización es de carácter obligatorio. En dicho taller se lleva a cabo la evaluación del personal de la siguiente manera:

1. Examen diagnóstico (al inicio de la capacitación).
2. Encuesta sobre la percepción de los participantes ante la capacitación y la autoevaluación de los participantes. (durante la capacitación)
3. Examen de evaluación (terminada la capacitación).

19. De manera mensual se realizará un informe actualizado de personal implicado en inconformidades por Maltrato y Despotismo registrados en el SINAPP.

20. En el caso de que exista reincidencia por parte del personal, se realizará un segundo llamado de atención por escrito. Además, la SAD solicitará por escrito una reunión de trabajo con el personal involucrado y su autoridad directa. Se llevará a cabo una firma de acuerdos y compromisos.


21. Se impartirá una segunda capacitación correctiva.

22. En el caso de una tercera reincidencia por parte de los trabajadores de base, se notificará al representante sindical correspondiente y se levantarán las Actas y/o Extrañamientos conducentes, en apego a la normatividad vigente.

23. La SAD emitirá un informe mensual dirigido al Presidente del Sindicato Nacional de Trabajadores del ISSSTE con la lista del personal reincidente en esta causal, con el propósito de que exhorte a dichos agremiados a modificar conductas indebidas y brindar una atención respetuosa a los derechohabientes.

#### **VI.2.1.3 De la atención a las Inconformidades de atención indirecta.**

Lic. Teresa Angélica Flores Godínez Jefa de Servicios de Coordinación del SINAD	Lic. Oscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación Lic. Nancy Patricia Pérez Montalvo Jefa de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas Médicas y Reembolsos	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	<b>DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD</b>	Hoja:	10 de 18
	<b>SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE</b>	Código:	
<b>LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, INCONFORMIDADES, QUEJAS Y RECOMENDACIONES</b>		Revisión:	5
		Fecha de elaboración:	24/12/2020

24. La Unidad Prestadora del Servicio identifica el tipo de inconformidad de acuerdo con el Informe enviado por la SAD.

#### **VI. 2.2.1. De la atención a las inconformidades por acoso u hostigamiento**

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

26. La Unidad Prestadora del Servicio analiza los hechos y de conformidad con la naturaleza de su situación, se derivan al CEPCI que corresponda de acuerdo con su área de adscripción.

27. De resultar viable, se realizan sugerencias por escrito a todas las personas para atender las áreas de oportunidad detectadas en el caso.


28. 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.

29. La SAD imparte la capacitación con el objetivo de sensibilizar tanto al denunciante como al denunciado, sobre las implicaciones de los hechos ocurridos.

30. 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.

Para mayor detalle: ver Procedimiento para someter Quejas y Denuncias ante el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Intereses del Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado. **(Anexo 1)**

Lic. Teresa Angélica Flores Godínez Jefa de Servicios de Coordinación del SINAD	Lic. Oscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación Lic. Nancy Patricia Pérez Montalvo Jefa de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas Médicas y Reembolsos	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <b>ISSSTE</b> INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO	DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD	Hoja:	11 de 18
	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE	Código:	
<b>LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, INCONFORMIDADES, QUEJAS Y RECOMENDACIONES</b>		Revisión:	5
		Fecha de elaboración:	24/12/2020


#### VI. 2.2.2. De la atención a las inconformidades por desabasto de medicamentos

31. 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.
32. La Subdirección de Infraestructura recibe y revisa la lista de medicamentos y contesta por escrito el estatus.
33. En el caso de los medicamentos con los que sí se cuenta, la SAD informa a las Unidades Médicas sobre la existencia de los insumos.
34. La Unidad Médica solicita el medicamento y entrega al peticionario.
35. La SAD corrobora que el medicamento fue entregado y verifica que la Unidad responsable concluya la inconformidad en el SINAPP de manera correcta.

#### VI.2.2.3. De la atención a las inconformidades por desabasto de insumos y/o equipo médico

36. La Unidad Prestadora de Servicios analiza el informe enviado por la SAD e identifica el servicio involucrado en la inconformidad.
37. El titular de la Unidad elabora y envía un oficio al área directiva correspondiente para informar sobre las inconformidades recibidas respecto al desabasto de insumos y/o equipo médico.

Lic. Teresa Angélica Flores Godínez Jefa de Servicios de Coordinación del SINAD	Lic. Oscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación Lic. Nancy Patricia Pérez Montalvo Jefa de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas Médicas y Reembolsos	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	<b>DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD</b>	Hoja:	12 de 18
	<b>SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE</b>	Código:	
<b>LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, INCONFORMIDADES, QUEJAS Y RECOMENDACIONES</b>		Revisión:	5
		Fecha de elaboración:	24/12/2020

38. La Unidad envía copia de conocimiento a la SAD para que dé seguimiento a la respuesta del área correspondiente.

#### **VI.2.2.4. De la atención a las inconformidades por retraso y reprogramación de citas o cirugías**

39. 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.

40. A partir de la respuesta recibida, 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.


#### **VI.2.2.5. De la atención a las inconformidades del personal del Instituto por mal comportamiento del derechohabiente**

41. La Unidad Prestadora de Servicios analiza el informe enviado por la SAD e identifica el servicio y/o personal involucrado en la inconformidad.

42. El titular de la Unidad elabora y envía por escrito a la SAD un informe sobre la situación y las medidas tomadas para solucionar las inconformidades.

43. La SAD turna estos casos al Área Jurídica que concierne, dependiendo de la unidad médica o administrativa de que se trate, para que brinde el acompañamiento legal que corresponda a los trabajadores víctimas de dichas agresiones.

Lic. Teresa Angélica Flores Godínez Jefa de Servicios de Coordinación del SINAD	Lic. Oscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación Lic. Nancy Patricia Pérez Montalvo Jefa de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas Médicas y Reembolsos	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó


 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	<b>DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD</b>	Hoja:	13 de 18
	<b>SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE</b>	Código:	
<b>LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, INCONFORMIDADES, QUEJAS Y RECOMENDACIONES</b>		Revisión:	5
		Fecha de elaboración:	24/12/2020

## VII. Sobre la atención a las Quejas Médicas dictaminadas por el Comité

44. 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 presentadas de manera directa ante el ISSSTE, quejas presentadas ante la CNDH, CONAMED y CONAPRED, Solicitudes de Reembolso y Recursos de Reconsideración (donde existe un reclamo de pago de indemnizaciones por daño físico por parte del Instituto y/o solicitud de pago de gastos médicos extrainstitucionales por el fallecimiento o pérdida de un órgano vital del paciente), mismas que son dictaminadas como: Procedente, Improcedente, Desechado y No presentado.
45. Una vez dictaminados los casos, el CQM emite recomendaciones a las Unidades Médicas o Administrativas del ISSSTE, con el objetivo de evitar que las causales: Deficiencia Administrativa, Deficiencia Médica e Imposibilidad Institucional sigan generando quejas o solicitudes de reembolso.
46. En caso de ser recomendaciones dirigidas a la DNS, estas deberán ser enviadas mediante oficio, precisando en la petición los puntos que se busca cumplimentar, la normativa vinculante para el caso que se establece y/o las acciones que llevarán a cabo para evitar las causales antes señaladas.
47. En los casos donde la procedencia por deficiencia administrativa tenga relación con la indebida integración del expediente clínico, se notificará -mediante oficio- a la DNS, así como al Comité de Evaluación del Expediente Clínico de la Unidad Médica involucrada, con la finalidad de que el personal sea capacitado.
48. De forma mensual se enviará a la DNS un listado con los asuntos dictaminados por el CQM como procedentes por deficiencia administrativa donde exista mala integración del expediente clínico o incumplimiento a la NOM-004-SSA3-2012, para que dicha Dirección Normativa realice capacitaciones en las Unidades Médicas involucradas.

Lic. Teresa Angélica Flores Godínez Jefa de Servicios de Coordinación del SINAD	Lic. Oscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación Lic. Nancy Patricia Pérez Montalvo Jefa de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas Médicas y Reembolsos	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó



 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	<b>DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD</b>	Hoja:	14 de 18
	<b>SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE</b>	Código:	
<b>LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, INCONFORMIDADES, QUEJAS Y RECOMENDACIONES</b>		Revisión:	5
		Fecha de elaboración:	24/12/2020

49. 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.

50. Los resultados de la supervisión y/o auditoría médica, serán enviados por la SAD a la DNS solicitándole ejecutar las acciones correspondientes.

### VIII. De las Comisiones de Quejas Médicas

51. La SAD difundirá el **Anexo 2** relacionado con la adecuada validación e integración de las quejas y solicitudes de reembolso para el fortalecimiento del cumplimiento de la normatividad.


52. 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.

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

54. La SAD imparte la capacitación y evalúa al personal capacitado de la siguiente manera;

1. Examen diagnóstico (al inicio de la capacitación).
2. Encuesta sobre la percepción de los participantes ante la capacitación y la autoevaluación de los participantes. (Durante la capacitación)
3. Examen de evaluación (Terminada la capacitación).

Lic. Teresa Angélica Flores Godínez Jefa de Servicios de Coordinación del SINAD	Lic. Oscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación Lic. Nancy Patricia Pérez Montalvo Jefa de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas Médicas y Reembolsos	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó


 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	<b>DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD</b>	Hoja:	15 de 18
	<b>SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE</b>	Código:	
<b>LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, INCONFORMIDADES, QUEJAS Y RECOMENDACIONES</b>		Revisión:	5
		Fecha de elaboración:	24/12/2020

55. Derivado del resultado del examen de evaluación, la SAD remitirá los resultados a cada uno de los Presidentes de las Comisiones de Quejas Médicas, con la finalidad de que las personas que obtuvieron calificaciones reprobatorias sean exhortadas, al estudio y aplicación de la normativa institucional. A quienes obtengan una calificación mayor a 8 se les hará llegar la constancia correspondiente.
56. De manera mensual la SAD reforzará la capacitación otorgada a las Comisiones a través de diversos medios de difusión, con ello se busca tener una educación continua en la aplicación del Reglamento de Quejas Médicas, así como del Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE, la adecuada aplicación del Tabulador de Cuotas de Recuperación por la Atención Médica a Pacientes no derechohabientes del ISSSTE y la debida validación de las facturas.

#### **IX. De la atención a las recomendaciones emitidas por la CNDH**

57. 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.
58. La Subdirección de Auditoría Médica programa y realiza la visita de supervisión solicitada y una vez concluida enviará a la SAD un reporte con los hallazgos encontrados.
59. La SAD enviará a las Unidades Prestadoras del Servicio los resultados de la supervisión con la finalidad de ejecutar las acciones correspondientes.
60. 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.
61. La SAD realiza e imparte talleres de sensibilización y formación en materia de derechos humanos a las Unidades Prestadoras del Servicio señaladas en las quejas y

Lic. Teresa Angélica Flores Godínez Jefa de Servicios de Coordinación del SINAD	Lic. Oscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación Lic. Nancy Patricia Pérez Montalvo Jefa de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas Médicas y Reembolsos	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD	Hoja:	16 de 18
	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE	Código:	
<b>LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, INCONFORMIDADES, QUEJAS Y RECOMENDACIONES</b>		Revisión:	5
		Fecha de elaboración:	24/12/2020

recomendaciones de CNDH y llevará a cabo la evaluación del personal capacitado de la siguiente manera;

1. Examen diagnóstico (al inicio de la capacitación).
2. Encuesta sobre la percepción de los participantes ante la capacitación y la autoevaluación de los participantes. (Durante la capacitación)
3. Examen de evaluación (Terminada la capacitación).

62. 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.


#### **X. De la supervisión de las peticiones, inconformidades, quejas y recomendaciones**

63. A través de la SAD y la Subdirección de Auditoría Médica, la DNSyC programa y realiza las supervisiones a las Unidades Prestadoras de Servicio con la finalidad de identificar las problemáticas y abatir las causales de inconformidades más recurrentes en el Instituto. Estas supervisiones derivan en acciones preventivas y correctivas, en las que se establecen plazos y compromisos que permitan mejorar la atención al derechohabiente.

64. En las supervisiones, la DNSyC verifica que el personal médico y administrativo cumpla con las labores, actividades y horarios que les correspondan. En caso de no ser así, las Unidades Prestadoras de Servicio aplican el procedimiento administrativo contemplado en los Lineamientos para el levantamiento de actas administrativas, aplicación de sanciones y elaboración de avisos de rescisión del ISSSTE. **(Anexo 3)**. Asimismo, en el caso de tratarse de personal de base, se hará partícipe de este procedimiento al Sindicato, a fin de que colabore en el estricto cumplimiento de las funciones y responsabilidades del personal de acuerdo con las Condiciones Generales de Trabajo.

65. Como resultado de las visitas de supervisión, la DNSyC genera Cédulas y Compromisos **(Anexo 4)**, mismos que se entregan por escrito a las Unidades Prestadoras de Servicios para su cumplimiento.

Lic. Teresa Angélica Flores Godínez Jefa de Servicios de Coordinación del SINAD	Lic. Oscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación Lic. Nancy Patricia Pérez Montalvo Jefa de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas Médicas y Reembolsos	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD	Hoja:	17 de 18
	SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE	Código:	
<b>LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, INCONFORMIDADES, QUEJAS Y RECOMENDACIONES</b>		Revisión:	5
		Fecha de elaboración:	24/12/2020

66. La SAD posterior a la capacitación en materia de quejas médicas llevará a cabo visitas de supervisión y control a las Unidades de Atención al Derechohabiente y Comunicación Social (UADyCS) a fin de detectar áreas de oportunidad en materia de dictaminación y reembolsos.

67. Derivado de estas supervisiones, la SAD identifica áreas de mejora y da retroalimentación a través de un informe, mismo que será analizado por las áreas involucradas con el objetivo de que las UADyCS y la SAD firmen compromisos.

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

68. Las Unidades Prestadoras del Servicio notifican a la SAD, por escrito, del seguimiento puntual a las peticiones e inconformidades hasta su conclusión y registro en el SINAPP. Para mayor detalle, remitirse a la Guía Operativa para la atención, seguimiento y conclusión de peticiones e inconformidades de los derechohabientes **(Anexo 5)**.


69. 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.

70. 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.

71. En caso de que el CQM acuerde dar vista al OIC, se deberá girar el oficio con la copia certificada del expediente debidamente integrado, para el análisis correspondiente de dicho Órgano en materia de responsabilidad de los servidores públicos.

72. La SAD deberá conjuntar esta información y comunicar de manera trimestral al CQM sobre los avances, así como los hallazgos de las Unidades Médicas y/o Administrativas

Lic. Teresa Angélica Flores Godínez Jefa de Servicios de Coordinación del SINAD	Lic. Oscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación Lic. Nancy Patricia Pérez Montalvo Jefa de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas Médicas y Reembolsos	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó

 <b>ISSSTE</b> <small>INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES DE LOS TRABAJADORES DEL ESTADO</small>	<b>DIRECCIÓN NORMATIVA DE SUPERVISIÓN Y CALIDAD</b>	Hoja:	18 de 18
	<b>SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE</b>	Código:	
<b>LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN, SUPERVISIÓN Y SEGUIMIENTO DE PETICIONES, INCONFORMIDADES, QUEJAS Y RECOMENDACIONES</b>		Revisión:	5
		Fecha de elaboración:	24/12/2020

con mayor número de incidencias, lo cual permitirá que la SAD planifique supervisiones futuras.

73. 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.
74. En el caso de las carpetas de investigación la SAD colabora con el OIC y la Fiscalía General de la República para su seguimiento.
75. 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.

Lic. Teresa Angélica Flores Godínez Jefa de Servicios de Coordinación del SINAD	Lic. Oscar Arturo Romero Rojas Jefe de Servicios de Orientación y Vinculación Lic. Nancy Patricia Pérez Montalvo Jefa de Servicios de Conciliación y Dictaminación de Quejas Médicas y Reembolsos	Mtra. Vanessa Liliana Prieto Barrientos Subdirectora de Atención al Derechohabiente
Elaboró	Revisó	Aprobó