



Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud

LINEAMIENTO PARA EL USO DE LA HERRAMIENTA SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN (SUG) ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE SALUD

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Homero 213, piso 12, Col. Chapultepec Morales, Deleg. Miguel Hidalgo, Distrito Federal, México C.P. 11570

www.calidad.salud.gob.mx

Comisión Nacional de Protección Social en Salud

Gustavo E. Campa 54, piso 2 y 3, Col. Guadalupe Inn, Deleg. Álvaro Obregón, Distrito Federal, México C.P. 01020

www.seguro-popular.salud.gob.mx

 <p>SALUD SECRETARÍA DE SALUD</p> <p>Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud</p>	<p>Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud</p>	 <p>SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD</p>
<p>Vigencia: 2015-2017</p>		
<p>Codificación L-SUG-003</p>	<p>Versión 03 preliminar</p>	<p>Página Página 2 de 65</p>

Secretaría de Salud
Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud
Dirección General Adjunta de Calidad en Salud

Comisión Nacional de Protección Social en Salud
Dirección General de Coordinación con Entidades Federativas
Dirección General de Gestión de Servicios de Salud

Lineamiento para el uso de la Herramienta Sistema Unificado de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud
México, 2015
2ª edición

 SALUD SECRETARÍA DE SALUD Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud		Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
			Vigencia: 2015-2017
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 3 de 65	

Secretaría de Salud

Dra. María de las Mercedes Martha Juan López
 Secretaria

Dr. Eduardo González Pier
 Subsecretario de Integración y Desarrollo del Sector Salud

Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Dr. Sebastián García Saisó
 Director General

Dra. Odet Sarabia González
 Directora General Adjunta de Calidad en Salud

Comisión Nacional de Protección Social en Salud

Dr. Gabriel Jaime O'Shea Cuevas
 Comisionado

Lic. Joel Germán Martínez González
 Director General de Coordinación con Entidades Federativas

Dr. Javier Lozano Herrera
 Director General de Gestión de Servicios de Salud

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 4 de 65

ÍNDICE

Antecedentes	7
Introducción	9
Objetivos Específicos.....	10
Marco Jurídico.....	11
CAPÍTULO I: Elementos y Figuras que se Articulan con el SUG para la Atención y Orientación al Usuario	12
1 Gestores	12
1.1 Gestor de Calidad (GC).....	12
1.1.1 Responsabilidades de los GC en el SUG	12
1.2 Gestor del Seguro Popular (GSP).....	13
1.2.1 Responsabilidades de los GSP en el SUG.....	13
2 Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP)	13
3 Aval Ciudadano	13
4 Módulo de Atención y Orientación al Usuario.....	14
4.1 Asignación de espacio para el Módulo de Atención y Orientación.....	16
5 Buzón del SUG	17
CAPÍTULO II: Criterios Generales (Elementos del Proceso)	20
Solicitudes de Atención	21
Personal de Apoyo para los Módulos SUG	22
Datos para Registro y Gestión de Solicitudes de Atención.....	23
Protección de Datos Personales	23
Carpeta de Registro SUG	23
Medios para la Presentación de Solicitudes de Atención	24
Apoyo a población vulnerable para la presentación de Solicitudes de Atención	24
Presentación de inconformidades de los usuarios ante otras instancias.....	24
Registro de las Solicitudes de Atención Anónimas.....	24

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 5 de 65

Clasificación de Solicitudes de Atención	25
Difusión Interna de Resultados	28
Difusión Externa de Resultados	28
Difusión para utilizar los buzones y módulos del SUG a la población usuaria	28
CAPÍTULO III: Modelo de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario del Sistema Unificado de Gestión	29
CAPÍTULO IV: Proceso de Gestión de las Solicitudes de Atención en el SUG	32
Solicitudes de Atención.- Entradas del Proceso	32
Atención y Registro de las Solicitudes de Atención recibidas en los Módulos de Atención al Usuario	32
Atención y Registro de las Solicitudes de Atención recibidas en el Buzón.....	33
Procedimiento de Apertura del Buzón de Atención del SUG	34
Atención y Registro de las Solicitudes de Atención recibidas mediante línea telefónica	36
Atención y Registro de las Solicitudes de Atención recibidas mediante Otros Medios y Otras Instancias	36
Procedencia e improcedencia de las Solicitudes de Atención.	36
Atención y Registro de las Solicitudes de Atención en la Plataforma del SUG	37
Priorización y Canalización de las Solicitudes de Atención de los Usuarios	37
Investigación.....	38
Resolución.....	39
Notificación.....	40
CAPÍTULO V: Mejora Continua	44
1. Indicador de Proceso: Atención en Salud.....	47
2. Indicadores de resultado	49
2.1. Indicador de Resolución del SUG.....	49
2.2. Indicador de Notificación del SUG.....	50
Glosario	52
Anexos	59

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud		Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR <small>COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD</small>
Vigencia: 2015-2017			
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 6 de 65	

Bibliografía Jurídica 61

Otras recomendaciones bibliográficas relacionadas con el tema de atención al usuario,
interculturalidad, derechos humanos y participación ciudadana. 63

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 7 de 65

Antecedentes

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos señala en el Artículo 4º que toda persona tiene derecho a la protección de la salud; así mismo, en el Artículo 8º, se establece que los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio de derecho de petición a los ciudadanos.

Con base en lo anterior, el Gobierno Federal a través de la Secretaría de Salud ha impulsado desde el año 2000 estrategias sectoriales enfocadas a mejorar la calidad percibida de los usuarios de los servicios de salud. Una de ellas, fue la “Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud” que desarrolló como una de sus líneas de acción el CALIDATEL (01 800 88 108 69), una línea telefónica que otorgaba servicio a las quejas, sugerencias y felicitaciones de los usuarios 24 horas al día, 365 días del año y sin costo. Finalizó su operación en diciembre de 2008.

Posteriormente, la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES) emitió la instrucción 108/2008 de SICALIDAD, mediante la cual introdujo la figura del Gestor de Calidad (GC) en los establecimientos de atención médica, para articular una política de calidad sostenible mediante el planteamiento de iniciativas a favor de la mejora continua y la seguridad del paciente.

Más adelante, con una visión integradora y sectorial, fundamentada en el Artículo 51 bis 3 y 58 fracciones V y VI de la Ley General de Salud, la DGCES publica en abril de 2011 la “Instrucción 288/2011.- Recomendaciones para la implantación del Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (MANDE), en los establecimientos médicos del Sector Salud”; misma que fungió como una herramienta gerencial para la gestión de solicitudes de los usuarios y toma de decisiones por parte de los prestadores de servicios de salud.

Es importante señalar que la Ley General de Salud establece en los Artículos 77 bis 36 y bis 37 los derechos de los beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud (SPSS); de los cuales, los derechos relacionados con la atención a quejas se citan a continuación:

- *ARTÍCULO 77 BIS 37 Fracción XV: “Presentar quejas ante los Regímenes Estatales de Protección Social en Salud o ante los Servicios Estatales de Salud, por la falta o inadecuada prestación de servicios establecidos en este Título, así como recibir información acerca de los procedimientos, plazos y formas en que se atenderán las quejas y consultas”¹.*
- *ARTÍCULO 77 BIS 37 Fracción XVI: “Ser atendido cuando se inconforme por la atención médica recibida”.*

¹ Ley General de Salud, Título Tercero bis “De la Protección Social en Salud”.

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	 Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 8 de 65

Con la finalidad de apoyar al Sector Salud, la Comisión Nacional de Protección Social en Salud (CNPSS) creó a través de los Regímenes Estatales de Protección Social en Salud (REPSS) la figura del Gestor del Seguro Popular (GSP).

De acuerdo al Manual del Gestor del Seguro Popular, se denomina como Gestor del Seguro Popular al profesionista de áreas afines a la salud cuya función principal está enfocada a la Tutela de Derechos de los afiliados al Sistema de Protección Social en Salud mediante acciones de gestión y enlace entre el afiliado, el prestador de servicios de salud y el Régimen Estatal de Protección Social en Salud (REPSS), en apego a la normatividad aplicable y vigente.

El GSP tiene como una de sus funciones en coordinación con el gestor de calidad, apoyar a los afiliados al Sistema de Protección Social en Salud sobre cómo obtener una atención oportuna, segura y con calidad en los establecimientos de atención médica; orientándolo acerca de los procedimientos a seguir para atender cada una de sus solicitudes (sugerencias, felicitaciones, quejas y/o solicitudes de gestión), manteniendo un enfoque intercultural.²

Por lo anterior, una de las funciones cotidianas del GSP, es dar seguimiento a las solicitudes de atención que externan los afiliados al Seguro Popular, en las unidades médicas, resolviendo aquellas que se encuentren en su ámbito de competencia o gestionando su atención, mediante una estrecha comunicación con el Gestor de Calidad, el Director de la unidad de salud, el REPSS y el Responsable Estatal de Calidad (REC).

Es así como dan inicio los trabajos necesarios para la consolidación de un sistema unificado, que otorgue atención al usuario de los servicios de salud, independientemente de su estatus de afiliación y promueva la calidad en la atención brindada por los prestadores de servicios de los Establecimientos de Atención Médica en el Sistema Nacional de Salud a la población.

² Manual del Gestor del Seguro Popular del Sistema de Protección Social en Salud.

 <p>SECRETARÍA DE SALUD Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud</p>	<p>Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud</p>	 <p>SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD</p>
Vigencia: 2015-2017		
<p>Codificación L-SUG-003</p>	<p>Versión 03 preliminar</p>	<p>Página Página 9 de 65</p>

Introducción

La Dirección General de Calidad y Educación en Salud y la Comisión Nacional de Protección Social en Salud, unen esfuerzos para alinear la estrategia de un México Incluyente, enfocándose en garantizar el ejercicio de los Derechos Sociales, efectividad de acceso a la seguridad social y a los servicios básicos. Asimismo, en apego al Programa Sectorial de Salud 2013-2018, se establecen los derechos a la protección de la salud integrada por dos componentes básicos:

- 1) **Seguridad del Paciente:** Atención Médica libre de lesión accidental; garantizar la seguridad del paciente implica el establecimiento de sistemas y procesos operativos que minimicen la probabilidad de error y maximicen la probabilidad de intercepción cuando éstos se producen.³
- 2) **Efectividad:** es la medida en que una determinada práctica o atención sanitaria mejora el estado de salud de la población concreta que la recibe.⁴

Es así, como los presentes lineamientos se emiten con fundamento en el Artículo 54 de la Ley General de Salud, que faculta a las autoridades sanitarias competentes a “establecer procedimientos de orientación, apoyo y asesoría a los usuarios sobre el uso de los servicios de salud que requieren, así como los mecanismos para que el solicitante presente una realimentación al sistema o describa su experiencia mediante una queja, reclamación, sugerencia o solicitud de gestión respecto de la prestación de servicios que le fueron otorgados.

Este documento está dirigido a toda persona involucrada en el proceso de atención al usuario del Sector Salud; incluyendo: reporte, categorización, seguimiento y resolución de las solicitudes de atención con el objetivo de definir su rol para la calidad de los servicios de salud de sus usuarios.

³ Institute of Medicine “To err is Human” Washington Press. 1999.USA.

⁴ Gestión de la Calidad de los Servicios de Salud. Pedro Saturno.

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 10 de 65

Objetivo General del Sistema Unificado de Gestión

Incrementar con transparencia la capacidad resolutoria de los establecimientos de atención médica en lo referente a las solicitudes de atención de los usuarios mediante el Sistema Unificado de Gestión para la tutela de derechos y consolidar **la mejora** en el establecimiento y la población que atiende.

Objetivos Específicos

- Establecer canales de comunicación eficientes y eficaces entre los prestadores de servicios de salud y la ciudadanía
- Unificar los criterios para la gestión y seguimiento de las solicitudes de atención, fortaleciendo la comunicación entre los usuarios, los prestadores de servicios de salud, el Representante Estatal de Calidad y el Régimen Estatal de Protección Social en Salud.
- Implantar acciones preventivas y correctivas en los procesos de atención que coadyuven a la tutela de derechos y la mejora continua de los establecimientos de salud y su población usuaria.
- Garantizar la gestión efectiva de las Solicitudes de Atención de los usuarios para la tutela de derechos de los pacientes así como, la mejora continua de la calidad en la prestación del servicio a la salud.

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	 Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 11 de 65

Marco Jurídico

- I. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Artículos 4, 8 y 16).
- II. Ley General de Salud, (Artículos 1, 48, 51 bis 3, 54, 58 fracción V y VI, 77 bis 37 fracciones XV y XVI).
- III. Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos (Artículos 49 y 50).
- IV. Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos (Artículos 7, 8, 10 49 y 50).
- V. Ley Federal del Procedimiento Administrativo (Artículos 1, 3 fracción V, XIII a XVI, 15, 17, 17A, 39, 42, 43, 53, 55, 57 y 60).
- VI. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental (Artículos 20, fracción I y VI, 21).
- VII. Ley del Seguro Social (Artículo 296).
- VIII. Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (Artículo 220 fracción VI).
- IX. Reglamento de la Ley General de Salud en materia de Prestación de Servicios de Atención Médica (Artículo 51).
- X. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud (Artículos del 54 al 63).
- XI. Reglamento Interior de la Secretaría de Salud (Artículo 18 fracción II).
- XII. Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Protección Social en Salud (Artículos 4 fracción XXXVI bis 8 y 10 fracción IV).
- XIII. Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018.
- XIV. Programa Sectorial de Salud 2013-2018.

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 12 de 65

CAPÍTULO I: Elementos y Figuras que se Articulan con el SUG para la Atención y Orientación al Usuario

Requerimientos específicos: apoyo y liderazgo del Director o Responsable de cada establecimiento de atención médica, así como de las autoridades jurisdiccionales y estatales para brindar adecuada continuidad a la atención.

El SUG está constituido por los siguientes elementos y figuras:

1 Gestores

Los Gestores de Calidad (GC) y los Gestores del Seguro Popular (GSP) gestionan, planean, coordinan, supervisan, evalúan las actividades y funcionamiento del Sistema Unificado de Gestión, dependiendo del área de competencia de cada uno de ellos, en apego a los documentos normativos y vigentes que delimitan sus funciones. El Gestor de Calidad alineado con el “PAE” en la Estrategia 3. Línea de acción Institucionalización y Gestión de la Calidad; y el Gestor del Seguro Popular alineado al Manual del Gestor de Seguro Popular emitido por la Comisión Nacional de Protección Social en Salud.

1.1 Gestor de Calidad (GC)

Es el profesional de la salud que promueve, asesora y da seguimiento a los proyectos y acciones de mejora continua para atender las necesidades de la población, así como coordinar los Comités de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP) para reforzar la acción directiva y contribuir en el otorgamiento de servicios de calidad del establecimiento de atención médica. ⁴

1.1.1 Responsabilidades de los GC en el SUG

- Dará seguimiento a las solicitudes de atención relacionadas con la calidad de la atención y seguridad del paciente.
- Participará en las sesiones del COCASEP como vocal de acuerdo a los lineamientos vigentes de este Comité.
- Se coordinará con el personal del establecimiento de atención médica a fin de realizar las acciones necesarias para la resolución de las solicitudes de atención.
- Participará en el seguimiento de las solicitudes de atención hasta su notificación al usuario.

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 13 de 65

- En temas de Tutela de Derechos en coordinación con el GSP, promoverá ante el REC y el COCASEP estrategias y acciones de mejora continua en el establecimiento de atención médica.

4 Estrategia Nacional para la Consolidación de la Calidad en los Establecimientos de Servicios de Atención Médica. Estrategia 3. Línea de acción Institucionalización y Gestión de la Calidad. "PAE". Gestor de Calidad.

1.2 Gestor del Seguro Popular (GSP)

Es el profesionalista de áreas afines a la salud, cuya función principal está enfocada a la tutela de derechos de los afiliados al Sistema de Protección Social en Salud, mediante acciones de gestión y enlace entre el prestador de servicios de salud y el Régimen Estatal de Protección Social en Salud².

1.2.1 Responsabilidades de los GSP en el SUG

- Será encargado de tutelar los derechos de los afiliados al Sistema de Protección Social en Salud.
- Participará en las sesiones del COCASEP en temas relacionados con tutela de derechos, de acuerdo a los lineamientos vigentes de este Comité.
- Reportará ante el REPSS y el COCASEP el seguimiento de las solicitudes de atención relacionadas con la transgresión de los derechos de los beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud.
- En coordinación con el GC, promoverá ante el REPSS y el COCASEP estrategias y acciones de mejora continua en el establecimiento de atención médica.
- Gestionará y dará seguimiento a las solicitudes de atención dentro del ámbito de su competencia, enmarcado en el Manual del Gestor del Seguro Popular vigente.

2 Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP)

El COCASEP es un órgano colegiado de carácter técnico consultivo que tiene por objeto analizar los problemas de la calidad de atención en los establecimientos de salud y establecer acciones para la mejora continua de la calidad y la seguridad del paciente⁵.

3 Aval Ciudadano

El Aval Ciudadano es un mecanismo de participación ciudadana que avala las acciones de calidad percibida y trato digno realizadas por las instituciones prestadoras de servicios de salud, con el fin de coadyuvar en la mejora del trato digno y la calidad de los servicios que

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	<p align="center">Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud</p>	
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 14 de 65

se brinda a los usuarios. En forma independiente y responsable contribuye a evaluar los servicios de salud ayudando a las instituciones a obtener la confianza de los usuarios. ⁶

2 Manual del Gestor del Seguro Popular del Sistema de Protección Social en Salud, CNPSS.

5 Manual del Gestor de Calidad. DGCEs.

6 Guía Operativa del Aval Ciudadano. DGCEs.

4 Módulo de Atención y Orientación al Usuario

El módulo se destina a la atención, orientación y resolución de una necesidad de los usuarios de los establecimientos de salud, en el cual se podrá localizar al personal capacitado y designado por el área directiva del establecimiento de atención médica.

Es el espacio físico que deberá cumplir obligatoriamente las siguientes características:

- Ser accesible a los usuarios
- Contar con la imagen del SUG vigente
- Estar localizado al interior de las unidades
- Ser atendido por personal capacitado (trabajo social, enfermería, atención ciudadana o afines)

A continuación se muestra las dimensiones del módulo:

SALUD SECRETARÍA DE SALUD		Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
			Vigencia: 2015-2017
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 15 de 65	

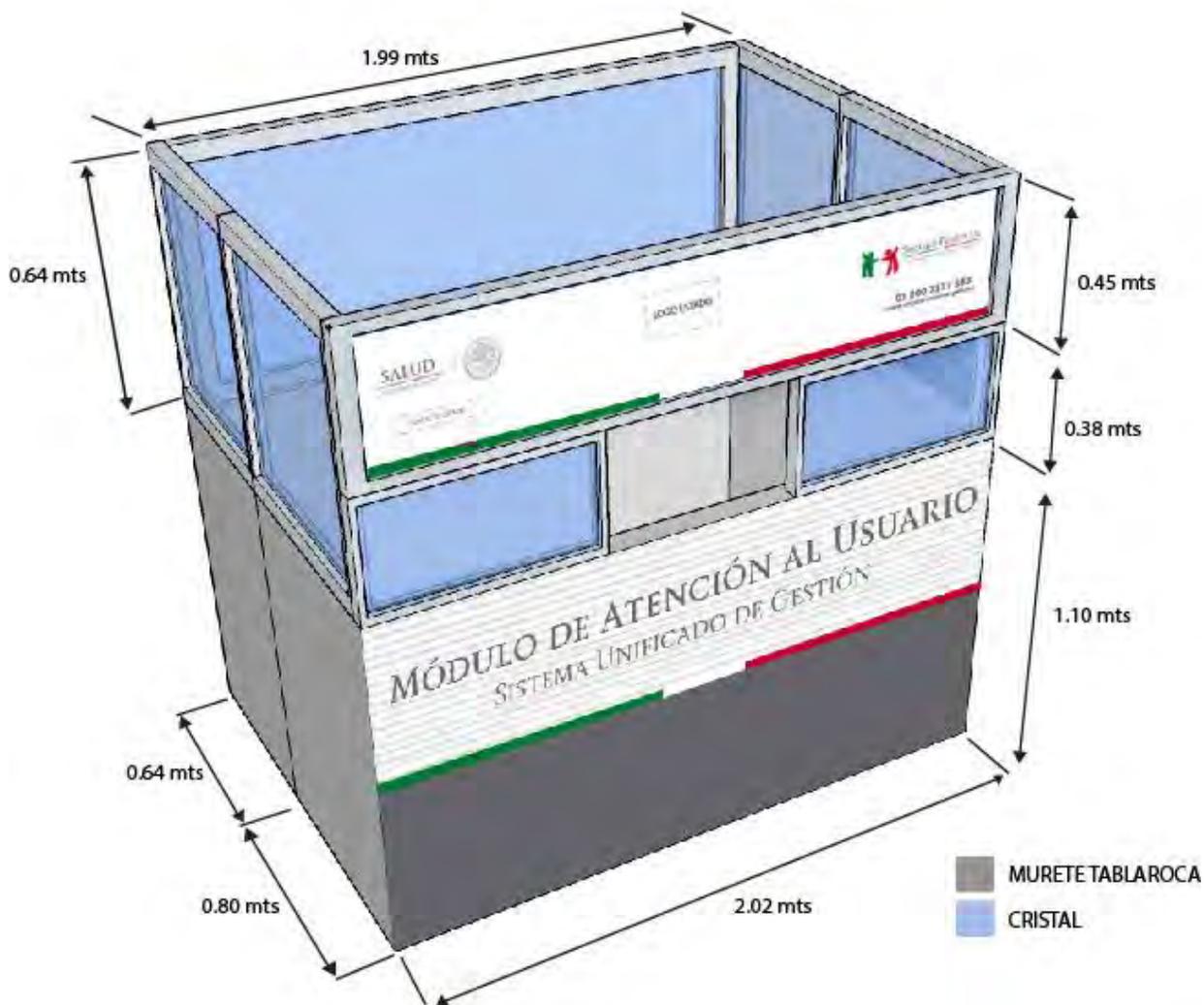


Imagen 1. Módulo de Atención del SUG

Estos módulos se colocarán en los siguientes establecimientos de salud:

- Centros de Salud con Servicios Ampliados (CESSA)
- Los Centros Avanzados de Atención Primaria (CAAPS)
- Unidades de Especialidades Médicas (UNEMES),
- Hospitales Integrales
- Hospitales Generales
- Hospitales Especializados (Psiquiátricos, Pediátricos, Materno-Infantiles, etc)

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	<p align="center">Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud</p>	
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 16 de 65

La atención en el módulo se llevará a cabo de manera presencial, en un horario de operación de 08:00 a 16:00 horas de lunes a viernes; dependiendo del tipo y capacidad del establecimiento, el área directiva designará al personal encargado de la atención en los turnos vespertino y jornada acumulada.

4.1 Asignación de espacio para el Módulo de Atención y Orientación

El Módulo de Atención es el espacio en el que el personal de apoyo y los Gestores realizan las actividades de gestión de las Solicitudes de Atención.

- a) El director del establecimiento será el responsable de designar las áreas correspondientes para realizar los trámites del SUG.
- b) El director del establecimiento asegurará que el Módulo SUG disponga de computadora y acceso a internet para el registro de Solicitudes de Atención en plataforma web.
- c) No podrán utilizarse los Módulos de Afiliación del Seguro Popular para las actividades del SUG.

4.2 Especificaciones de las dimensiones de los Módulos del SUG

Las características descritas son enunciativas y no limitativas, es decir, si por las características de la unidad médica es posible asignar un espacio mayor siempre y cuando se respete la imagen institucional acordada por la Secretaría de Salud Federal y la Comisión Nacional de Protección Social en Salud, en apego a los lineamientos de identidad gráfica.

De acuerdo a la Imagen 1, se describe un módulo rectangular de tipo caja que preferentemente podrá contar con las siguientes dimensiones.

Alto: 1.93 mts. (1)

1.10 mts. Serán para la imagen institucional del SUG en la parte inferior.

0.83 mts. Serán de vidrio transparente, Que corresponderá al espacio para los logos institucionales y medios de contacto para los usuarios, tal como se muestra en la Imagen 1.

Largo: 2.50 mts. (2).

En la parte frontal se colocará la imagen institucional conforme a los lineamientos de imagen institucional, que será enviada por el nivel federal.

Ancho: 1.80 mts. (3).

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 17 de 65

Conforme a la ubicación del Módulo SUG, la puerta de acceso se colocará preferentemente del lado izquierdo como se muestra en la Imagen 1, considerando 64 centímetros para la puerta y 120 cms. Serán fijos, es decir, servirán como pared. La puerta para hacer eficientes los espacios puede ser corrediza al interior.

Techo: Considerando las características climáticas de la unidad médica, puede o no tener techo, lo anterior, a efecto de hacer un espacio ventilado y confortable para las personas que atiendan al interior del Módulo SUG.

5 Buzón del SUG

Es una herramienta para crear canales de comunicación entre el personal del establecimiento y los usuarios de los servicios de salud con el propósito de fortalecer la gestión de la mejora continua.

Actualmente, en los establecimientos de salud existen diversos buzones de organismos o dependencias para captar las opiniones de los usuarios, motivo que obliga a los Servicios Estatales de Salud y al SPSS a conjuntar los buzones como vía efectiva de comunicación con los usuarios y prestadores de servicios en las unidades de atención.

El buzón del SUG se implementará en todas las unidades de atención primaria y hospitales; su apertura se realizará bajo el procedimiento estandarizado para este fin (véase capítulo III Procedimiento de Apertura de Buzón).

Características del Buzón

Preferentemente contará con las siguientes dimensiones: Frente de 20 centímetros, cuerpo de 35 centímetros de alto, fondo de 15 centímetros y ceja de 5 centímetros

En la parte superior, cantos pulidos y brillantados en toda su estructura, preferentemente con perforaciones en su interior para poder ser adosado a la pared (Figura 2). Los buzones serán cerrados además del candado o chapa, con “candados pasivos con folio para carro rojo”.

Los establecimientos de salud podrán utilizar los buzones con que cuentan actualmente.

 <p>SALUD SECRETARÍA DE SALUD</p> <p>Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud</p>	<p>Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud</p>	 <p>SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD</p>
Vigencia: 2015-2017		
<p>Codificación L-SUG-003</p>	<p>Versión 03 preliminar</p>	<p>Página Página 18 de 65</p>

Ubicación Física del Buzón e Insumos

Los buzones deben colocarse en las áreas de mayor circulación de usuarios preferentemente sin quedar expuestos a la vista de los prestadores de servicios para evitar represalias o poner en indefensión al usuario que externa su inconformidad en la atención.

Deberá colocarse físicamente en las áreas de Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización, Auxiliares de Diagnóstico y Farmacia; mantenerse en buenas condiciones en un área limpia, con formatos y una repisa para poderlos llenar, así como bolígrafo disponibles para el usuario.

El horario de operación de los Buzones de Atención al Usuario será el mismo que el de la unidad médica donde se encuentre ubicado.

<p>SALUD SECRETARÍA DE SALUD</p> <p>Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud</p> 	<p>Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud</p>	 <p>SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD</p>
Vigencia: 2015-2017		
<p>Codificación L-SUG-003</p>	<p>Versión 03 preliminar</p>	<p>Página Página 19 de 65</p>



Figura 2.- Buzón de Atención al Usuario

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 20 de 65

CAPÍTULO II: Criterios Generales (Elementos del Proceso)

Con el fin de facilitar canales de comunicación a la ciudadanía para expresar sus opiniones en materia de servicios de salud, se deberá de tener como mínimo los siguientes medios de recepción y difusión:

A nivel estatal

1. Un centro de atención telefónica.
2. En la página web de los Servicios Estatales de Salud, un apartado para la presentación de Solicitudes de Atención que las canalice al área de calidad para su gestión.
3. Chat en línea con liga en el portal de los Servicios Estatales de Salud (SESA), en los casos que sea posible.
4. Correo electrónico del Área Estatal de Calidad para recepción de Solicitudes de Atención.
5. Utilización de plataformas electrónicas gratuitas (aplicaciones para celulares/tabletas electrónicas) para la recepción de Solicitudes de Atención.

Difusión en la página web de los Servicios Estatales de Salud, en lenguaje claro para los usuarios:

1. Tablero SUG con información estadística de las Solicitudes de Atención recibidas mensualmente.
2. Las experiencias exitosas a nivel estatal, jurisdiccional y local.
3. Las políticas adoptadas, acciones y mejoras realizadas a nivel estatal, jurisdiccional y local, como resultado de la gestión de las Solicitudes de Atención.

A nivel jurisdiccional

1. Línea telefónica local.

Difusión en los establecimientos de la jurisdicción, en lenguaje claro para los usuarios:

1. Tablero SUG con información estadística de las Solicitudes de Atención recibidas mensualmente.
2. Las experiencias exitosas a nivel estatal, jurisdiccional y local.
3. Las políticas adoptadas, acciones y mejoras realizadas a nivel estatal, jurisdiccional y local, como resultado de la gestión de las Solicitudes de Atención.

Nivel local (hospitales y/o centros de salud)

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	<p align="center">Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud</p>	
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 21 de 65

1. Línea telefónica local o buzón de voz, si la unidad médica tiene la posibilidad de implantarla. Algunos hospitales disponen de líneas telefónicas para la recepción de opiniones de los usuarios.
2. Módulos de Atención y Orientación al Usuario (Módulos SUG) en los todos los Centros de Salud con Servicios Ampliados, Hospitales, Centros Estatales de Transfusión Sanguínea, Oncológicos y afines, así como, UNEMES, CAPASIT's, etc.
3. Buzón de Atención y Orientación al Usuario en todos los establecimientos.
4. Difusión en los establecimientos de la jurisdicción, en lenguaje claro para los usuarios
5. La estadística de las Solicitudes de Atención recibidas mensualmente a través del Tablero SUG.
6. Las experiencias exitosas a nivel estatal, jurisdiccional y local.
7. Las políticas adoptadas, acciones y mejoras realizadas a nivel estatal, jurisdiccional y local, como resultado de la gestión de las Solicitudes de Atención.

El establecimiento de atención médica, deberá tener al menos alguno de los mecanismos señalados en el capítulo IV y descritos anteriormente, para garantizar la gestión y respuesta a la Solicitud de la Atención del usuario.

Cuando por necesidades del establecimiento, en los Centros de Salud con Servicios Ampliados y hospitales, sea necesario integrar un equipo de trabajo para el SUG, preferentemente debe estar integrado por personal operativo considerando como mínimo 2 personas.

Solicitudes de Atención

Se entenderá por Solicitud de Atención cualquiera de las siguientes acciones:

1. Queja
2. Sugerencia
3. Felicitación
4. Solicitud de Gestión

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR <small>COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD</small>
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 22 de 65

Personal de Apoyo para los Módulos SUG

El director y/o responsable del Establecimiento de Atención Médica, designará al personal de apoyo al Equipo SUG (trabajo social, enfermería, personal administrativo, etc). Tendrá como principal función la atención a los usuarios en los Módulos de Atención del SUG, apegándose a los procedimientos señalados en éste documento y podrá asesorarse por el Gestor de Calidad y el Gestor del Seguro Popular.

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	<p align="center">Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud</p>	
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 23 de 65

Datos para Registro y Gestión de Solicitudes de Atención

Se solicitará al usuario, familiar o representante, que en su Solicitud de Atención proporcione los siguientes datos:

- a) Nombre(s) completo(s), apellidos paterno y materno.
- b) Indique el género
- c) Especifique el tipo de seguridad social al cual es beneficiario.
- d) Indique el domicilio en el que desea se reciba la notificación de resolución de su inconformidad, o en su caso, correo electrónico y/o número telefónico.
- e) Descripción de la Solicitud de Atención.
- f) Firma o huella del usuario para autorización expresa del uso de datos personales para dar seguimiento y contestación.

Protección de Datos Personales

Los profesionales de la salud responsables del SUG, deben asumir el compromiso de actuar con ética y en apego a los Lineamientos de Protección de Datos Personales emitidos por el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 30 de septiembre de 2005.

Carpeta de Registro SUG

Es la herramienta de apoyo, que integra la información derivada de la operación del SUG, conteniendo por lo menos:

- Documentos que avalen la designación de cada uno de los miembros que deberán estar presentes durante la apertura del buzón.
- Calendario de aperturas de buzón, debidamente requisitado de acuerdo a formato (Anexo II).
- Minutas de aperturas de buzón de acuerdo a formato (Anexo III).
- Concentrado diario de solicitudes de atención otorgadas en el módulo de atención y orientación (Anexo IV).
- Bitácora de Seguimiento de Solicitudes de Atención
- Seguimiento, resolución y notificación de las solicitudes.

Preferentemente el director del establecimiento será el responsable de resguardar esta evidencia, que servirá como apoyo para el directivo y para las reuniones del COCASEP.

Si por las necesidades de la operación y servicio de la unidad médica es necesario designar a otra persona que la resguarde, deberá estar documentado a través de minuta en sesión del

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	<p align="center">Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud</p>	
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 24 de 65

COCASEP, con el fin de que todos los responsables de áreas o servicios conozcan la asignación.

Medios para la Presentación de Solicitudes de Atención

El usuario o su informante deberán presentar sus Solicitudes de Atención por alguno de los siguientes medios:

- a) Atención personalizada a través de los **Módulos Atención y Orientación del SUG**.
- b) **Buzón del SUG** (Formato Unificado de Solicitud de Atención: FUSA).
- c) **Centro de Atención Telefónica** local o nacional 01 800.
- d) **Otros medios:** internet, fax, correo postal, correo electrónico, o por otras instancias que den parte al SUG.

Apoyo a población vulnerable para la presentación de Solicitudes de Atención

En los supuestos que por razones culturales, lingüísticas, de comprensión, imposibilidad física, alfabetización u otras, exista dificultad para llenar el formato FUSA, podrá optarse por dos alternativas:

- 1.- Si el usuario acude a externar su opinión en algún área o servicio que no sea del SUG, se le canalizará hacia el Módulo para su atención.
- 2.- Si no existe Módulo SUG; el GC, el Aval Ciudadano o algún trabajador del establecimiento de atención médica, transcribirán el contenido de la opinión que el usuario exprese, leyéndola antes de ser depositada en el Buzón de Atención al Usuario.

Presentación de inconformidades de los usuarios ante otras instancias

En aquellos casos en que personal y profesionales de la salud de áreas distintas al Módulo de Atención tengan conocimiento de la necesidad de que el usuario quiere externar alguna Solicitud de Atención respecto de la calidad de los servicios que recibe, deberá canalizarlo para hacer uso del Módulo de Atención y Orientación o del Buzón de Atención al Usuario del SUG.

El procedimiento administrativo iniciado al presentar alguna inconformidad en un establecimiento de atención médica en los términos previstos en los presentes lineamientos, no prejuzga ni afecta el derecho de poder iniciar otro procedimiento en un órgano judicial o administrativo.

Registro de las Solicitudes de Atención Anónimas

Aquellas Solicitudes de Atención que se presenten de forma anónima, se registrarán haciendo

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 25 de 65

esa observación.

Deberán considerarse como una alerta en el área o proceso al que se refiera, seguirán el proceso de gestión de manera normal. Como no podrán ser notificadas, al resolverse se deberán dar a conocer en el tablero SUG las mejoras que ocurran en las áreas de las cuales se refieran.

Las Solicitudes de Atención anónimas, serán consideradas en el número total de Solicitudes de Atención recibidas, mismas que serán integradas en los informes como todas las demás Solicitudes de Atención.

Clasificación de Solicitudes de Atención

Para efectos de estudio y reporte, se describe la clasificación de las Solicitudes de Atención en las siguientes Tablas:

Tabla 1. Categorización de las Solicitudes de Atención

Categoría
Queja
Sugerencia
Felicitación
Solicitud de Gestión

Clasificación
Atención al Usuario
Capacidad Instalada
Medicamentos
Gasto de Bolsillo

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 26 de 65

Tabla 2. Subclasificación de las Solicitudes de Atención que competen al Gestor de Calidad y su relación con cada subcategoría.

#	SUB CATEGORÍA	RELACIONADAS CON
01	Trato digno	<p>Mal trato, fallas en la atención, negación del servicio, falta de respeto a los derechos generales de los pacientes.</p> <p>Confort: Infraestructura física, insumos, o equipo para las atenciones médico-quirúrgico inadecuadas o insuficientes para el paciente. Limpieza en general, alimentación y todo aquello que ponga en riesgo la seguridad en la atención del paciente.</p> <p>Privacidad: Falta de respeto a la privacidad (datos personales, diagnóstico, evaluación clínica, tratamiento o cualquier otro que vulnere la privacidad del paciente) durante y posterior a la atención.</p>
02	Comunicación efectiva	<p>Información insuficiente al paciente y/o sus familiares respecto a cualquier acción que se realice en el proceso de atención médica.</p>
03	Oportunidad en la Atención	<p>Tiempos de espera prolongados para la atención en los diferentes servicios o áreas.</p> <p>Diferimiento de consulta de primera vez y Diferimiento quirúrgico: Aplazamiento de consulta de primera vez a partir de que es solicitada, a su fecha de atención. Aplazamiento de cirugía programada por cualquier motivo.</p>
04	Surtimiento de insumos (incluye medicamentos).	<p>Desabasto, insuficiencia, entrega incompleta de insumos (incluye medicamentos).</p>
05	Seguridad	<p>Los problemas en este rubro se considerarán como el conjunto de condiciones que pongan en riesgo a cualquier persona, que solicita o recibe atención médica por un problema de salud, y se vea reflejado en que pueda presentar daños o riesgos innecesarios durante el proceso de atención a la salud.</p>
06	Equidad	<p>Dar trato de diferente a una persona por causa de su raza, origen étnico, género, discapacidad, edad, preferencias sexuales y/o por enfermedad.</p> <p>Incluye Equidad de Género: Inconformidades o sugerencias vinculadas específicamente con la atención a la mujer en cualquier área de la unidad de atención.</p>
07	Trabajo social	<p>Atención proporcionada por el personal de Trabajo Social, al paciente y sus</p>

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 27 de 65

#	SUB CATEGORÍA	RELACIONADAS CON
		familiares en cualquier área de la unidad de atención.
08	Áreas administrativas (archivo, admisión, caja)	Atención proporcionada por las diferentes áreas administrativas, al paciente y sus familiares en cualquier área de la unidad de atención.
09	Cobros injustificados	Cobros improcedentes a los usuarios de los servicios de salud en las unidades médicas.

Tabla 3. Subclasificación de las Solicitudes de Atención que competen al Gestor del Seguro Popular y su relación con cada subcategoría.

CÓDIGO	CATEGORÍA	RELACIONADAS CON
10	Tutela de Derechos	Transgresión de alguno de los Derechos de los Beneficiarios del SPSS enunciados en el Artículo 77-BIS 36 y37 de La Ley General de Salud.
11	Cobertura del SPSS	Desconocimiento, o incumplimiento de la cobertura de las carteras de servicios del SPSS: Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES), Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos (FPGC), Programa Seguro Médico Siglo XXI (SMSXXI), etc.
12	Afiliación	Problemática en el proceso de afiliación o re-afiliación al SPSS.

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 28 de 65

Difusión Interna de Resultados

En el establecimiento o jurisdicción, es conveniente que se lleve a cabo la comunicación de los resultados obtenidos del SUG a través de reuniones de trabajo específicas en el COCASEP.

Se deberán utilizar pizarrones, cartelones o cualquier medio interno para publicar y dar a conocer al personal, los acuerdos y avances derivados de las acciones preventivas y correctivas con base en las Solicitudes de Atención de los Usuarios, a fin de que todos conozcan las actividades emprendidas para la mejora de la calidad.

Difusión Externa de Resultados

Se deberán utilizar pizarrones, cartelones o cualquier medio externo para publicar y dar a conocer a los usuarios los resultados de las acciones preventivas y correctivas con base en las Solicitudes de Atención de los Usuarios, a fin de que la ciudadanía y usuarios, conozcan las actividades emprendidas para la mejora de la calidad (Tablero SUG).

Difusión para utilizar los buzones y módulos del SUG a la población usuaria

Con la finalidad de generar confianza y credibilidad de los usuarios, así como para dar a conocer el SUG; en las áreas de mayor circulación, se colocarán carteles dirigidos a los usuarios a efecto de incentivar el uso de los buzones y los módulos de atención y orientación al usuario.

En el mismo cartel, también se pueden plasmar los derechos que tienen los usuarios así como sus obligaciones.

SALUD SECRETARÍA DE SALUD		Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
			Vigencia: 2015-2017
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 29 de 65	

CAPÍTULO III: Modelo de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario del Sistema Unificado de Gestión

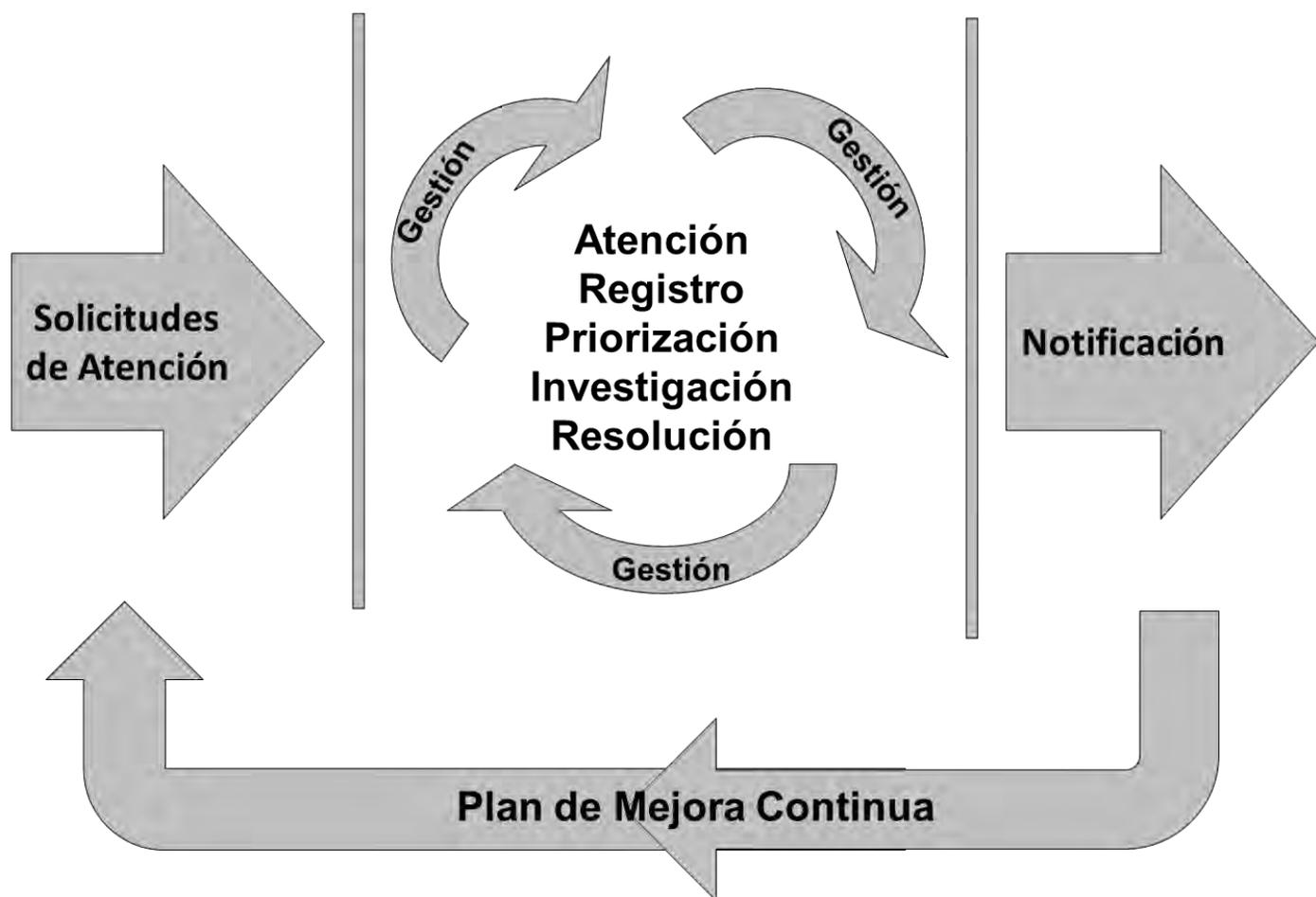


Figura 1. Modelo de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario del Sistema Unificado de Gestión

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR <small>COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD</small>
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 30 de 65

El Modelo de Gestión plantea como **entrada las Solicitudes de Atención** de los usuarios o beneficiarios, las cuales pueden ser recibidas por tres medios:

1. **Los Módulos de Atención y Orientación al Usuario.-** Mediante la atención personalizada otorgada por personal de apoyo asignado por el Director de la unidad médica, con asesoría de los Gestores (de Calidad o de Seguro Popular).
2. **El Buzón SUG.-** En el cual se depositan de forma escrita las Solicitudes de Atención; y es por medio del procedimiento de apertura periódica del buzón, que se registran y atienden las solicitudes de los usuarios y o beneficiarios del SPSS.
3. **Línea telefónica 01 800** o equivalente para la recepción de Solicitudes de Atención del SUG.
4. **Otros medios y otras instancias.-** Incluyendo medios electrónicos (página web, correo electrónico), correo físico, fax y solicitudes canalizadas por otras instancias como la CNDH, CONAMED, Presidencia de la República, entre otras.

Una vez recibidas las Solicitudes de Atención, se ingresa al **proceso de gestión**, del que se desprenden cinco acciones:

1. **Atención.-** Toda Solicitud de Atención recibida por alguno de los medios descritos en el punto anterior será atendida por el GC, el GSP y/o el personal de apoyo capacitado asignado por el área administrativa y/o directiva de la unidad médica.
2. **Registro.-** Cada Solicitud de Atención deberá ser requisitada en el Formato Unificado de Solicitud de Atención indicando su origen y realizando su validación y categorización.
3. **Priorización y Clasificación.-** Clasificación de Solicitudes de Atención así como la determinación de la prioridad de su gestión de acuerdo a su contenido. Además se designará a un responsable del seguimiento de la atención y resolución.
4. **Investigación.-** Integración de las Solicitudes de Atención, canalización al área correspondiente para su gestión y cuando sea necesario, la generación de acuerdos en el COCASEP.
5. **Resolución.-** Se dará como finiquitada la atención a la Solicitud de Atención, a través de la publicación de resultados en el Tablero SUG o de forma personal al usuario, registrando su nombre y firma.

Por último, en esta consecución de eventos, el producto resultante del Modelo de Gestión será:

1. La **notificación** al usuario.- Será resultado del seguimiento y/o resolución de su Solicitud de Atención dentro de los tiempos establecidos en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo, señalados en la **Tabla 4 (Periodo de Atención y Respuesta). Notificando mediante la publicación de los resultados periódicos).**

Como parte de la **Mejora Continua** se considerará:

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	<p align="center">Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud</p>	
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 31 de 65

1. La documentación y ejecución de acciones preventivas y/o correctivas de los procesos involucrados en la atención del usuario y el beneficiario en las unidades médicas, en los Proyectos incorporados en los Planes de Mejora Continua sustentados con datos del SUG.
2. La difusión de resultados de las mejoras realizadas a consecuencia de las Solicitudes de Atención e inconformidades recibidas por el SUG en las unidades médicas es en dos vías:
 - a) A través del tablero SUG, en el lugar asignado en la unidad médica (Anexo V).
 - b) A través del Aval Ciudadano, durante sus visitas de monitoreo ciudadano.

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud		Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
Vigencia: 2015-2017			
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 32 de 65	

CAPÍTULO IV: Proceso de Gestión de las Solicitudes de Atención en el SUG

El Sistema Unificado de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario es una herramienta para facilitar la gestión y atención a los usuarios, que en una firme actitud positiva y proactiva, busca la solución a las diferentes inquietudes de los usuarios que acuden por algún servicio de salud a una unidad médica.

De esta manera el proceso de gestión de las Solicitudes de Atención, será de la manera siguiente:

- a. Atención y registro
 - a. De las recibidas en los Módulos de Atención al Usuarios SUG
 - b. De las recibidas en Buzón de Atención al Usuario
 - i. Procedimiento de Apertura del Buzón
 - c. De las recibidas a través de Centros de Atención Telefónica
 - d. De las recibidas mediante otros medios y otras instancias
- b. Priorización y canalización
- c. Investigación
- d. Resolución

Solicitudes de Atención.- Entradas del Proceso

Atención y Registro de las Solicitudes de Atención recibidas en los Módulos de Atención al Usuario

- 1) El usuario, beneficiario del SPSS y/o familiar acude a presentar su Solicitud de Atención en forma verbal o escrita con el GSP, el GC o el personal capacitado designado por la unidad médica. En caso de que no se encuentre personal en el módulo el usuario requisitará el Formato Unificado de Solicitud de Atención correspondiente para presentarla por escrito y la depositará en el buzón, continuado de esta forma, el proceso de gestión de solicitudes recibidas por medio del buzón.
- 2) Cuando el usuario, beneficiario y/o familiar realice la Solicitud de Atención de forma personal, será orientado de la misma manera y de acuerdo a la problemática en cuestión, se brindará dentro de lo posible, solución inmediata, registrando la solicitud en un Formato Unificado de Solicitud de Atención.
- 3) Deberá llevarse a cabo el registro diario de las Solicitudes de Atención registradas en los Formatos Unificados de Solicitud de Atención, para su integración a la Bitácora de Seguimiento de Solicitudes de Atención, la cual estará al resguardo del director del establecimiento de atención médica, en un área cerrada para protección de los datos

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 33 de 65

personales contenidos.

- 4) La Bitácora de Seguimiento de Solicitudes de Atención, deberá apegarse al formato establecido en el Anexo 1.
- 5) Si la Solicitud de Atención es resuelta de forma verbal, el usuario o beneficiario solicitante escribirá su nombre y firmará o asentará su huella digital en la Bitácora de Seguimiento de Solicitudes de Atención para dar fe de su resolución.
- 6) Se realizará diariamente el recuento de Solicitudes de Atención que fueron atendidas y resueltas, mismas que se registrarán en Plataforma del SUG.

Atención y Registro de las Solicitudes de Atención recibidas en el Buzón

El Director de la Unidad o Director Administrativo o Asistente de la Dirección será el responsable del resguardo de las llaves del buzón; sin embargo, podrá apoyarse en el Gestor de Calidad o al personal directivo que designe, debiendo quedar documentado en minuta de sesión del COCASEP.

Es importante señalar que con la finalidad de otorgar mayor seguridad al resguardo de las solicitudes del buzón, se deberá considerar el resguardo con doble candado o un candado y un sello foliado.

Los representantes para la apertura del buzón del SUG serán de acuerdo con lo indicado en la Tabla 4:

Tabla 4. Representantes para la apertura del buzón SUG

REPRESENTANTES EN LA APERTURA DEL BUZÓN	EN AUSENCIA LO SUPLE:
Director de la Unidad	El Director Médico o equivalente, o bien el Director de Administración o el Asistente de la Dirección.
Gestor del Seguro Popular	Algún representante del REPSS.
Gestor de Calidad	Algún Directivo del establecimiento, o Personal asignado por el Director de la Unidad o de la Jurisdicción.

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 34 de 65

Aval Ciudadano	Algún usuario a la espera de servicios en el establecimiento de atención médica.
-----------------------	--

1. Para efectos de mejorar la administración de la información y eficientar el tiempo del recurso humano, es preciso que el establecimiento de atención médica y/o jurisdicción sanitaria realice la programación anual a través de un Calendario de Aperturas de Buzón (Anexo II) y se hará de conocimiento en el COCASEP para su cumplimiento. Se proporciona el formato para elaborar el Calendario de Aperturas. (Anexo II). Deberá contener los siguientes datos de identificación:
 - a. Nombre del establecimiento de atención médica con clave CLUES, entidad federativa y municipio.
 - b. Nombre del director y/o responsable del establecimiento.
 - c. Nombre del Gestor de Calidad.
 - d. Nombre del Gestor del Seguro Popular.
 - e. Nombre del Aval Ciudadano.
 - f. Espacio asignado para la firma de los actores.
 - g. Espacio asignado para observaciones.

La calendarización, deberá darse a conocer en reunión del COCASEP, en el que se convocará al Aval Ciudadano del establecimiento y firmará de conocimiento para que asista brindando certidumbre y transparencia al procedimiento de apertura del buzón. De la misma manera los asistentes a la sesión del Comité plasmarán su firma en dicho calendario. Será el Gestor de Calidad el que dé seguimiento al cumplimiento del Calendario de Aperturas en los establecimientos que sea posible.

2. El periodo máximo para la apertura de Buzones de Atención al Usuario, no debe exceder de 15 días naturales. La siguiente fecha de apertura no se recorrerá si hubo un retraso en la fecha anterior.
3. Con base en la calendarización programada, el equipo de trabajo del SUG realizará la apertura del buzón, haciendo el recuento del total de Solicitudes de Atención depositadas, elaborando la minuta correspondiente.

Procedimiento de Apertura del Buzón de Atención del SUG

Para evitar generar un conflicto de intereses por la naturaleza de las Solicitudes de

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 35 de 65

Atención y administración de información del SUG, en esta etapa deben estar presentes todos los representantes para la apertura y deben firmar la minuta correspondiente (Anexo III).

En las Jurisdicciones, puede resguardar las llaves del buzón el Gestor de Calidad Jurisdiccional, lo anterior con el fin de asegurar la apertura en presencia de todos los actores y registrar todo el contenido de los Buzones.

La apertura del buzón será presidida por el Director de la Unidad, quién convocará al GC y al GSP; el Aval Ciudadano será convocado por el GC. En los casos que no sea posible la asistencia de alguno de los actores deberá sustituirse a la persona que no asistió de acuerdo con lo que se indica en la **Tabla 4 (Representantes para la apertura del buzón)**, o en su defecto, la unidad deberá plantear la estrategia de apertura con plena justificación de los integrantes o posponerla al día siguiente. Una vez que los representantes para la apertura del buzón estén presentes en el área donde se ubica físicamente, se levantará la minuta por duplicado (Anexo III), una copia será para el establecimiento dejando evidencia documentada y firmada del procedimiento de apertura, y la otra será para el envío a la Jurisdicción para la digitalización y envío a nivel estatal. Documento que deberá estar resguardado en la carpeta del SUG y estará disponible para los procesos de acreditación, supervisión u otros que lo requieran.

La participación del Aval Ciudadano, sólo será en la apertura y conteo de boletas encontradas en el buzón, lo anterior, a efecto de salvaguardar la integridad de los datos personales tanto del usuario como del prestador del servicio y demás personas involucradas, tal como lo establece la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Gubernamental.

4. La minuta deberá contener nombre y firma autógrafa de los integrantes del equipo de trabajo presentes en la apertura, así como los siguientes datos:

Nombre del establecimiento de atención médica con clave CLUES, entidad federativa y municipio.

- Lugar, fecha (dd/mm/aa) y hora.
- Nombre del Director y/o responsable del establecimiento
- Nombre del Gestor de Calidad
- Nombre del Gestor del Seguro Popular
- Nombre del Aval Ciudadano o Usuario de los Servicios de Salud.
- Espacio asignado para la firma de los actores
- Espacio asignado para observaciones

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	<p align="center">Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud</p>	
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 36 de 65

- Indicar el rango de folios asignados a todas las Solicitudes de Atención.
 - Registro de cantidad de Solicitudes de Atención en el interior del buzón, clasificadas por tipo, así como división de las correspondientes al GSP y al GC.
5. Registro de todas las Solicitudes de Atención en la Bitácora de Seguimiento de Solicitudes de Atención y en la Plataforma del SUG para otorgarle un folio único de seguimiento.
 6. La Bitácora de Seguimiento de Solicitudes de Atención, al igual que las llaves de los buzones, deberá estar al resguardo del director del establecimiento, en un área cerrada para protección de los datos personales contenidos, caso contrario, podrá apoyarse en el Gestor de Calidad o al personal directivo que designe, debiendo quedar documentado en minuta en sesión del COCASEP.

Atención y Registro de las Solicitudes de Atención recibidas mediante línea telefónica

- En los casos que se presenten Solicitudes de Atención vía telefónica. Una vez recibidas se procederá al registro en el Formato Unificado de Solicitud de Atención y la Bitácora de Seguimiento de Solicitudes de Atención.

Atención y Registro de las Solicitudes de Atención recibidas mediante Otros Medios y Otras Instancias

- En los casos que se presenten Solicitudes de Atención vía fax, correo electrónico y/o, correo postal. Una vez recibidas se procederá al registro en el Formato Unificado de Solicitud de Atención y en la Bitácora de Seguimiento de Solicitudes de Atención.

Procedencia e improcedencia de las Solicitudes de Atención.

- En todos los casos, las Solicitudes de Atención son procedentes, con excepción de los enlistados a continuación:
 - o Solicitud de atención con lenguaje soez, vulgar, prosaico.
 - o Solicitud de atención que exhibe predilecciones a favor de personajes o instituciones político-partidistas.
 - o Solicitud de atención ilegible.
 - o Solicitud de atención cuyo contenido no corresponde a un servicio propio del establecimiento de salud.

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	<p align="center">Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud</p>	
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 37 de 65

Atención y Registro de las Solicitudes de Atención en la Plataforma del SUG

1. El usuario capturista ingresará a la Plataforma del SUG las solicitudes de atención del establecimiento de atención médica.
2. El personal responsable del SUG dará seguimiento y actualizará el estatus de las solicitudes de atención de forma periódica.
3. Personal del REC y REPSS darán seguimiento a la resolución y notificación de a las solicitudes de atención de su entidad federativa.

Cabe señalar, que un beneficiario/usuario puede expresar personalmente o por escrito, más de una solicitud de atención a la vez, es decir, presentar una queja, sugerencia o felicitación de más de un servicio o persona y además solicitar alguna gestión; por lo cual, en estos casos deberá registrarse de forma individual cada una de estas Solicitudes de Atención, una por cada servicio o persona de los cuales externe la opinión.

Priorización y Canalización de las Solicitudes de Atención de los Usuarios

El Director de la Unidad, en compañía del GC y GSP o el personal asignado, determinarán lo apremiante de su intervención para resolver las Solicitudes de Atención de los usuarios.

- Identificarán aquellos casos que por su gravedad y complejidad requieran de atención urgente e inmediata, lo señalarán en la Bitácora de Seguimiento de Solicitudes de Atención y/o formato FUSA, datos que se reportarán a nivel jurisdiccional y estatal para la urgente atención y resolución.
- Todas las quejas, sugerencias o solicitudes de gestión, se priorizarán en atención urgente (que pongan en riesgo inminente al usuario o prestador de servicio) u ordinaria, considerando las consecuencias para el usuario en caso de no atender inmediatamente la Solicitud de Atención.
- La priorización se llevará a cabo de acuerdo a su naturaleza, teniendo hasta noventa días naturales para su resolución, a partir de la fecha de presentación de la Solicitud de Atención. Los plazos pueden consultarse en la **Tabla 5 (Periodo de atención y respuesta)**.

Identificación de Eventos Adversos y Quasi fallas derivados de las Solicitudes de Atención de los Usuarios.

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	<p align="center">Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud</p>	
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 38 de 65

Si dentro del proceso de clasificación y priorización de las Solicitudes de Atención, después de la apertura del buzón o de aquellas recibidas por otros medios, se identifica alguna que pudiera representar un probable evento adverso o quasi falla, el Gestor de Calidad y el Director de la unidad médica, determinarán lo apremiante de su intervención para resolver la problemática en el proceso de atención médica.

Investigación

Para realizar la investigación de la queja, sugerencia o solicitud de gestión, el personal asignado al SUG, integrará la información y elementos necesarios para el análisis de los hechos que el usuario haya externado por cualquiera de los tres medios señalados en el Capítulo III de los presentes lineamientos.

En aquellos casos que por su naturaleza, se considere pertinente la investigación meticulosa ya sea para canalizarlas a las áreas correspondientes o para la generación de acuerdos, podrá hacerse de dos maneras:

1. Análisis Gestor-Directivo.- En conjunto el Gestor de Calidad con el directivo(s) del establecimiento estudiarán de manera particular la Solicitud de Atención para generar la resolución a la problemática real expresada por el usuario/beneficiario, misma que le será notificada, ya sea a través de oficio o en el Formato Unificado de Respuesta a la Solicitud de Atención establecido (Anexo VII), misma resolución que se puede notificar si así lo requiere el usuario en los Módulos del SUG y se expondrá en el COCASEP el tratamiento que se le dio.
2. Análisis en el Comité de Calidad y Seguridad del Paciente.- Cuando estén involucradas una o más áreas del establecimiento el caso deberá abordarse en reunión con todos los integrantes del COCASEP, se analizarán los hechos aducidos y con los elementos documentados tanto del personal como áreas involucradas con el fin de elaborar la resolución a la problemática que originó la Solicitud de Atención, misma que será notificada al usuario por el Gestor de Calidad, o bien, si así lo requiere el usuario en los Módulos del SUG. Así mismo, se analizará la información de las Solicitudes de Atención con reportes mensuales para identificar prioridades en la elaboración de proyectos de mejora en el establecimiento.

Cuando la atención y/o solución no corresponda al ámbito de competencia del establecimiento y sea necesario canalizar la Solicitud de Atención a otro nivel superior jerárquico u otra instancia,

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 39 de 65

también se dará a conocer al usuario/beneficiario para que proceda en consecuencia, siguiendo el mismo procedimiento para la resolución y notificación aquí descrita.

Resolución

En todos los casos, la resolución responderá a los términos planteados en la queja, sugerencia o solicitud de gestión, y debe contener:

- a) La gestión que se haya realizado durante la atención a la Solicitud de Atención,
- b) La decisión que se haya tomado sobre el asunto en particular, y
- c) El tiempo o periodo en que se realizarán y/o ejecutarán acciones.

La resolución debe realizarse dentro de los plazos señalados en la **Tabla 6.- Periodo de atención y respuesta** y asentarse en el Formato Unificado de Respuesta a la Solicitud de Atención para su notificación.

Para dar por concluida la Solicitud de Atención, es conveniente que la resolución se sustente con la normatividad disponible y que esté relacionada en la materia que haya sido el origen de la problemática externada por el usuario/beneficiario.

Tabla 6. Periodo de atención y respuesta

FASE DEL PROCEDIMIENTO	CONTENIDO	PLAZOS ESTABLECIDOS (DÍAS NATURALES)	REFERENCIAS NORMATIVAS
Aclaración de datos de quien formula la Solicitud de Atención	En aquellos casos en que la información proporcionada esté incompleta para la integración de la Solicitud de Atención para su análisis y resolución	Mínimo: 5 días Máximo: 10 días	Artículo 17 A y Artículo 32, Ley Federal de Procedimiento Administrativo
Resolución	Para concluir el procedimiento de integración, elaboración y resolución de la inconformidad	Desde la presentación hasta su conclusión y notificación al usuario: Mínimo: 30 días Máximo: 90 días	Artículo 32 Ley Federal de Procedimiento Administrativo
Notificación	Comunicación de la resolución al usuario, familiar o representante	Mínimo: 5 días Máximo: 10 días	Artículo 59 Ley Federal de Procedimiento Administrativo

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR <small>COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD</small>
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 40 de 65

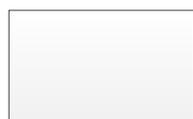
Ejecución de las acciones de mejora	Medidas analizadas y aprobadas por el COCASEP e incluidas en el Plan de Mejora Continua para la Calidad y Seguridad del Paciente	Según los plazos establecidos en las acciones de mejora que se derivan de las Solicitudes de Atención	Lineamientos técnicos operativos del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente
--	--	---	---

Notificación

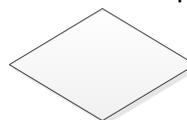
Se dará a conocer al usuario, el resultado de la gestión mediante las siguientes vías:

1. La publicación del Tablero SUG en el espacio designado para la difusión de mensajes en el establecimiento de atención médica.
2. Mediante la notificación personal al usuario que solicite conocer el estatus o la resolución de su solicitud en el establecimiento de atención médica.
3. Cuando sean sugerencias de mejora realizadas por el Aval Ciudadano y plasmadas en las Cartas Compromiso firmadas con los directivos de las unidades médicas, la notificación se reconocerá como realizada conforme a lo señalado en el punto 3.1 inciso b) y/o inciso c).

A continuación se presentan los diagramas de los diferentes procesos del SUG.



Proceso



Decisión



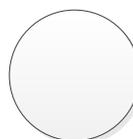
Subproceso



Inicio o Finalización



Documento



Referencia en otra página

 <p>Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud</p>	<p align="center">Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud</p>	
Vigencia: 2015-2017		
<p>Codificación L-SUG-003</p>	<p>Versión 03 preliminar</p>	<p>Página Página 41 de 65</p>

Figura 1: Simbología para construir un Diagrama de Flujo.

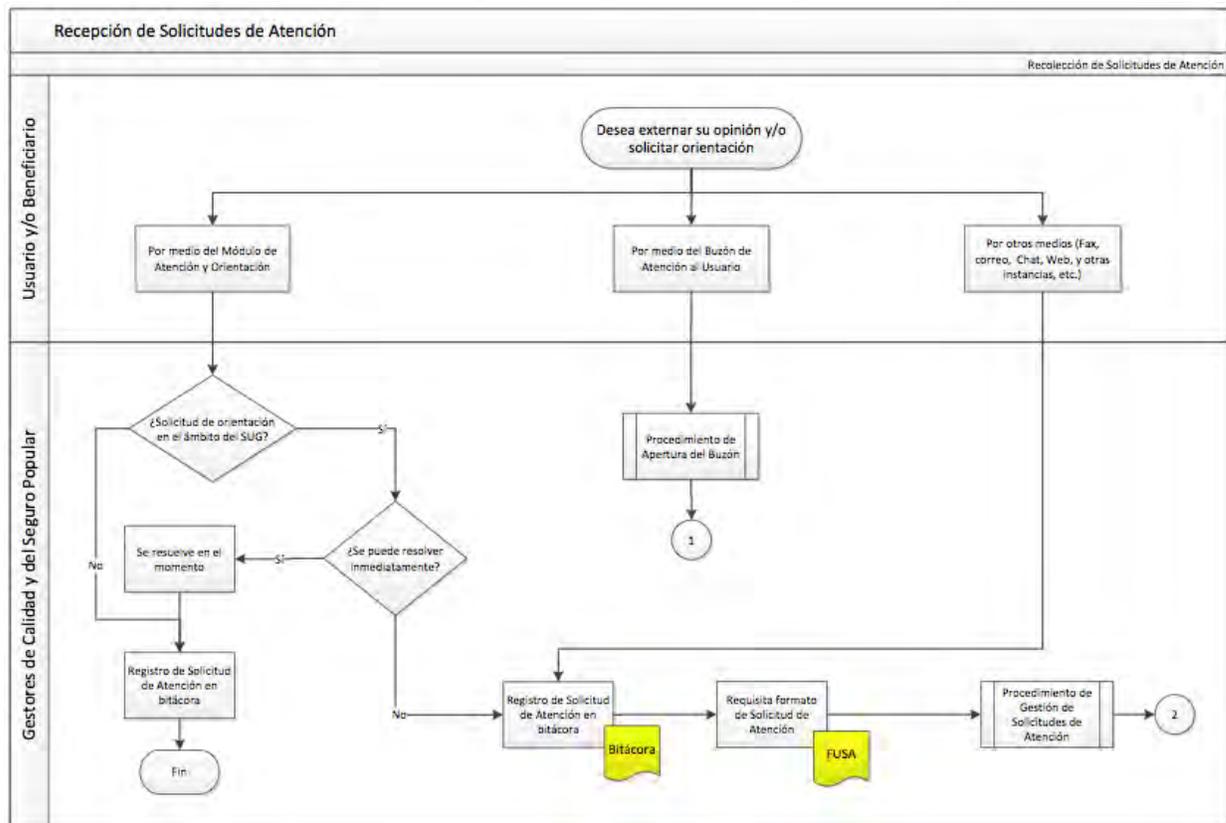


Diagrama 1.- Recepción de Solicitudes de Atención

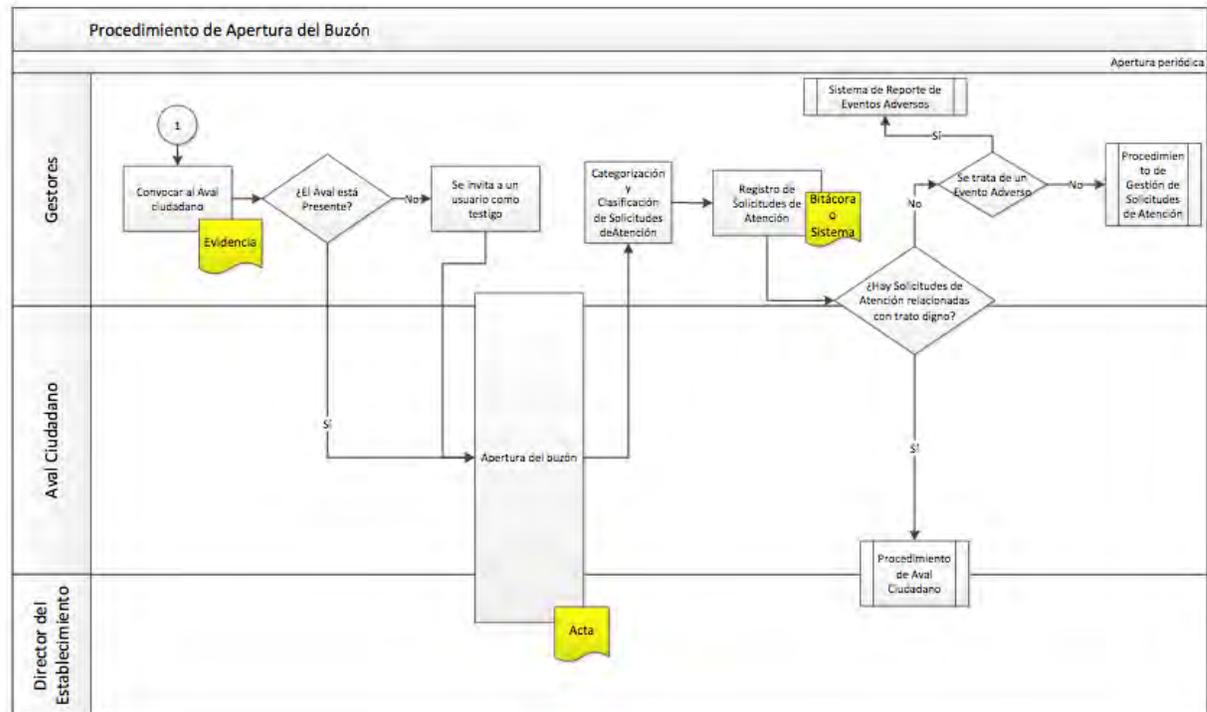


Diagrama 3.- Procedimiento de Apertura del Buzón

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR <small>COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD</small>
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 44 de 65

CAPÍTULO V: Mejora Continua

Es frecuente, que se brinde atención inmediata a las inconformidades, pero sin garantizar un cambio real que prevenga la recurrencia, por lo que se debe asegurar la realización de acciones correctivas y preventivas, que no sean solo acciones de solución superficial y momentánea. Otro es el caso, en donde sólo existe registro de inconformidades y no se ofrece seguimiento adecuado afectando a la funcionalidad y credibilidad del establecimiento de atención médica.

Uno de los propósitos implícitos en el SUG, es el de aportar datos que sean utilizados para la mejora de procesos de servicio en los establecimientos; por lo que, en reunión del COCASEP, instancia que con ética y neutralidad, y por necesidades del establecimiento médico, atenderá, validará y en su caso investigará a fondo haciendo un análisis causa-raíz, resolverá y ejecutará acciones correctivas para proceder a la notificación al usuario, siendo el GC quien realizará dicha notificación y registro de conclusión a las Solicitudes de Atención que así lo requieran.

El Gestor de Calidad y el Gestor del Seguro Popular, previo análisis de los datos aportados por el SUG, propondrán acciones preventivas y/o correctivas para la mejora de áreas y procesos, que permitan los ciclos de mejora continua, para lo que se deberán establecer estrategias y acciones con tiempos y responsables específicos.

Será el COCASEP la instancia en que se determine cuál de ellas tendrá prioridad para implementarse y se dé seguimiento a las acciones propuestas, generando acuerdos por área o proceso, con el fin de evitar la recurrencia y llevar a un verdadero ciclo de mejora continua.

Por lo que, congruentes con la integración de componentes para la mejora continua en el establecimiento, los directivos deberán apegarse al ***instructivo de llenado del Plan de Mejora Continua de la Calidad en Salud*** señalado en los ***Lineamientos Técnico Operativos del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP)***, emitidos por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, mismos que están disponibles en la página <http://www.calidad.salud.gob.mx>.

Al final del año calendario, independientemente del o los Planes de Mejora Continua que genere el COCASEP en el periodo, deberán incluir por lo menos un proyecto sustentado con datos del SUG y su análisis (P. ej. Pareto) para beneficio de la población usuaria.

Actualmente, se llevan a cabo acciones para la mejora de procesos, sin embargo, muchos de ellos no se llevan a cabo con una metodología que permita replicarse en diferentes áreas del

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 45 de 65

propio establecimiento o incluso fuera del mismo; por no estar documentados, no siempre se cierra el ciclo de mejora que permita hacer comparables sus resultados con otros ejercicios similares a nivel local, jurisdiccional, estatal y nacional.

De acuerdo al Modelo de Gestión de Calidad utilizado por la Secretaría de Salud y disponible en la página web www.calidad.salud.gob.mx, señala:

“La esencia de la Gestión de Calidad consiste en involucrar y motivar a todo el personal de la organización para mejorar continuamente los procesos de trabajo por medio de la evaluación de los resultados y el establecimiento de planes de mejora que cumplan o excedan las expectativas de los usuarios.”

En este sentido, las prácticas operativas para hacerlo realidad, tanto para usuarios internos como externos, son:

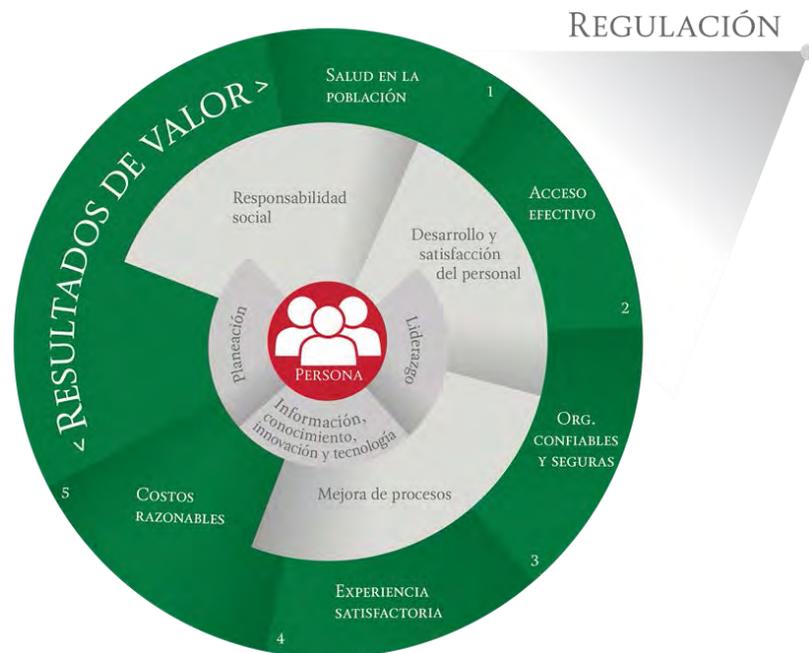
Mejora Continua

- i. Identificar quién es su Usuario, conocer sus necesidades y lo que espera recibir del servicio.
- ii. Garantizar que toda la unidad se oriente a satisfacer esas necesidades y expectativas, a través de la adopción de una cultura de calidad.
- iii. Dirigir mediante un liderazgo participativo y transformador que respalde el proceso de calidad.
- iv. Planificar las acciones a mediano plazo, a partir de los objetivos de calidad en el marco de un Plan Estratégico orientado a la sustentabilidad.
- v. Proveer recursos necesarios para mejorar el desempeño del personal, a través de la capacitación y desarrollo de competencias acordes con los planes estratégicos.
- vi. Facultar a los prestadores del servicio para tomar decisiones y promover el desarrollo de los equipos de trabajo, de acuerdo al tramo de control que les corresponde.
- vii. Desarrollar sistemas para asegurar que la calidad sea construida desde el inicio y en todas las actividades de la organización.
- viii. Generar resultados de valor para usuarios internos, externos y para los diversos grupos de interés.

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 46 de 65

El Modelo de Gestión de Calidad Total, describe el ciclo de mejora de los procesos de calidad, como se muestra en la imagen siguiente:

Modelo de Gestión de Calidad Total



También incluye un criterio directamente relacionado con el SUG:

- Criterio 1.0 Usuarios
 - 1.1 Conocimiento Profundo de los Usuarios
 - 1.2 Comunicación con los Usuarios

Este criterio describe el método establecido dentro del sistema para conocer las necesidades que demanda la población usuaria, el canal de comunicación que se tiene establecido con ella y como se perciben los servicios proporcionados.

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 47 de 65

Indicadores del SUG

1. Indicador de Proceso: Atención en Salud

(Número de quejas por la atención en salud recibidas en la unidad médica a través del SUG / Número total de atenciones médicas otorgadas en el establecimiento de atención médica) x 100

Datos de identificación del indicador	
Nombre del indicador:	Atención en Salud
Tipo de indicador:	Proceso
Método de cálculo (variables):	(Número de quejas por la atención en salud recibidas en la unidad médica a través del SUG / Número total de atenciones médicas otorgadas en el establecimiento de atención médica) x 100
Unidad de medida:	Porcentaje.
Frecuencia de medición:	Mensual.
Tiempo posterior a la medición para la disponibilidad de los datos y del indicador:	10 días naturales.
Definición:	El indicador mide la participación de los usuarios/beneficiarios que acuden a la unidad médica y que externan su queja respecto de la atención médico-paciente, en relación al número total de atenciones médicas que se otorgan en el establecimiento de atención médica.
Niveles de desagregación:	Nacional, por entidad federativa
Variables	
Nombre	Descripción de la variable
Número de quejas por la atención en salud recibidas en la unidad médica a través del SUG	Cantidad de quejas realizadas por los usuarios que reciben mal trato durante el proceso de atención médica en el periodo.
Número total de atenciones médicas otorgadas en el	Se refiere a la cantidad total de pacientes atendidos en consulta externa, al número de ingresos hospitalarios al área de hospitalización, así como al número de pacientes atendidos en urgencias.

<p>Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud</p>	<p>Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud</p>	
Vigencia: 2015-2017		
<p>Codificación L-SUG-003</p>	<p>Versión 03 preliminar</p>	<p>Página Página 48 de 65</p>

<p>establecimiento de atención médica</p>	
---	--

Nota: Para el indicador se toma el número de atenciones médicas otorgadas mensualmente de la manera siguiente:

Centros de Salud.-

Número de pacientes atendidos en Consulta Externa

Hospitales.-

Número total de ingresos hospitalarios al área de hospitalización

Número de pacientes atendidos en urgencias

Número de pacientes atendidos en Consulta Externa

Para el caso de las áreas de farmacia y auxiliares de diagnóstico, el denominador se considerará con el mismo criterio para centros de salud y hospitales.

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 49 de 65

2. Indicadores de resultado

2.1. Indicador de Resolución del SUG

(Número de Solicitudes de Atención resueltas / Número total de Solicitudes de Atención recibidas a través del Sistema Unificado de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario SUG) x 100

Datos de identificación del indicador	
Nombre del indicador:	Indicador de Resolución del SUG
Tipo de indicador:	De Resultado
Método de cálculo (variables):	(Número de Solicitudes de Atención resueltas / Número total de Solicitudes de Atención recibidas a través del Sistema Unificado de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario SUG) x 100
Unidad de medida:	Porcentaje
Frecuencia de medición:	Mensual
Tiempo posterior a la medición para la disponibilidad de los datos y del indicador:	10 días naturales
Definición:	El indicador mide la capacidad resolutoria del establecimiento de salud, de todas las Solicitudes de Atención que realizan los usuarios y/o beneficiarios a través del Sistema Unificado de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario SUG, en relación al número total de Solicitudes de Atención recibidas por el SUG en el establecimiento de atención médica.
Niveles de desagregación:	Nacional, por entidad federativa
Variables	
Nombre	Descripción de la variable
Número de Solicitudes de Atención resueltas	Se refiere a la cantidad total de Solicitudes de Atención que son resueltas por el establecimiento de salud, en el periodo a través del proceso de gestión del SUG

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 50 de 65

Número total de Solicitudes de Atención recibidas a través del Sistema Unificado de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario SUG	Se refiere a la cantidad total de Solicitudes de Atención que los usuarios y/o beneficiarios realizaron a través de los mecanismos del SUG en el periodo
Fuente de información:	Bitácora de Seguimiento de Solicitudes de Atención

2.2. Indicador de Notificación del SUG

(Número de Solicitudes de Atención notificadas al usuario/ Número total de Solicitudes de Atención recibidas a través del Sistema Unificado de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario SUG) x 100

Datos de identificación del indicador	
Nombre del indicador:	Indicador de Notificación del SUG
Tipo de indicador:	De Resultado
Método de cálculo (variables):	(Número de Solicitudes de Atención notificadas al usuario/ Número total de Solicitudes de Atención recibidas a través del Sistema Unificado de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario SUG) x 100
Unidad de medida:	Porcentaje
Frecuencia de medición:	Mensual
Tiempo posterior a la medición para la disponibilidad de los datos y del indicador:	10 días naturales
Definición:	El indicador mide la capacidad de notificación del Sistema Unificado de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario SUG de todas las Solicitudes de Atención que realizan los usuarios y/o beneficiarios, en relación al número total de Solicitudes de Atención recibidas por el SUG en el establecimiento de atención médica.
Niveles de desagregación:	Nacional, por entidad federativa
Variables	
Nombre	Descripción de la variable

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	<p align="center">Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud</p>	
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 51 de 65

Número de Solicitudes de Atención notificadas al usuario	Se refiere a la cantidad total de resoluciones notificadas a los usuarios y/o beneficiarios de las Solicitudes de Atención que realizan a través del SUG en el SUG
Número total de Solicitudes de Atención recibidas a través del Sistema Unificado de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario SUG	Se refiere a la cantidad total de Solicitudes de Atención que los usuarios y/o beneficiarios realizaron a través de los mecanismos del SUG en el periodo
Fuente de información:	Bitácora de Seguimiento de Solicitudes de Atención

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 52 de 65

Glosario

❖ **Actitud de servicio**

Es la disposición que mostramos hacia ciertas situaciones, que influyen para realizar nuestras actividades y nos permite facilitar u obstaculizar nuestro camino y el trabajo propio o el de los demás.

❖ **Atención Médica**

El conjunto de servicios que se proporcionan al individuo, con el fin de proteger y promover y restaurar su salud;

❖ **Atención personalizada con escucha activa**

Se refiere a la atención que otorga cualquiera de los gestores y el personal de apoyo y asignado por el área directiva de la unidad médica, ofrecida de manera directa en el módulo que da respuesta a la problemática presentada por el usuario o beneficiario; esta atención se realiza mediante una serie de actos concatenados lógicamente, para obtener la totalidad del mensaje, interpretando el significado correcto del mismo, conocido como escucha activa.

❖ **Aval Ciudadano**

El Aval Ciudadano es un mecanismo de participación ciudadana que avala las acciones de calidad percibida y trato digno realizadas por las instituciones prestadoras de servicios de salud, con el fin de coadyuvar en la mejora del trato digno y la calidad de los servicios que se brinda a los usuarios. En forma independiente y responsable contribuye a evaluar los servicios de salud ayudando a las instituciones a obtener la confianza de los usuarios.

❖ **Buzón de Atención del Usuario**

Caja o receptáculo rotulado para tal fin, sirve para coleccionar las manifestaciones por escrito de los usuarios del Sistema Nacional de Salud.

❖ **Carta Compromiso al Ciudadano**

Documento que los responsables de las unidades médicas suscriben con los avales ciudadanos donde se establecen los compromisos de mejora de servicio y de esta manera fomentan la

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR <small>COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD</small>
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 53 de 65

mejora continua a través de la participación ciudadana.

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 54 de 65

❖ **Celeridad**

Proceso de atención y orientación presidido por el principio de celeridad en la tramitación de las Solicitudes de Atención formuladas por el usuario. Rapidez en la resolución que los directivos de los establecimientos de salud otorgan al responder las Solicitudes de Atención que son planteadas.

❖ **Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP)**

Órgano colegiado de carácter técnico consultivo que tiene por objeto analizar los problemas de la calidad de atención en los establecimientos de salud y establecer acciones para la mejora continua de la calidad y la seguridad del paciente, su familia y los colaboradores.

❖ **Confidencialidad**

"Es garantizar que la información sea accesible sólo para aquellos autorizados" definición establecida por la International Organization for Standardization (Organización Internacional de Estandarización -ISO, por sus siglas en inglés-) en la Norma ISO/IEC 27002

❖ **Cumplimiento de fechas y plazos establecidos**

Apego a los tiempos establecidos en la normatividad y aquellos estipulados por la vía legal para el cumplimiento de los acuerdos sobre la tutela de derechos y mejora continua en los establecimientos de atención médica.

❖ **Directivo de la Unidad Médica**

Persona Física cuyo cargo es la Dirección General del establecimiento de atención médica.

❖ **Empatía**

Proviene del griego "*empathia*" y hace referencia a la capacidad de ponerse en la situación del otro. Es importante conocer y reconocer que trabajamos y ofrecemos nuestros servicios a personas sensibles que merecen trato adecuado, digno, amable y respetuoso.

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 55 de 65

❖ **Unidades con enfoque al usuario**

Se definen como aquellas que permanecen receptivas a las inquietudes de los usuarios para satisfacer sus necesidades y expectativas conforme al servicio médico prestado, con el fin de ofrecer una atención de calidad y seguridad a los pacientes y sus familiares. Implantan acciones correctivas inmediatas, acompañadas de acciones preventivas que evitan la repetición de inconformidades sobre el mismo proceso de atención.

❖ **Entidades Federativas**

Territorios integrantes de la Federación, señalados en el artículo 43 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, es decir, los 32 Estados de la Federación y 1 Distrito Federal.

❖ **Establecimiento para la atención médica**

Todo aquél, fijo o móvil; público, social o privado, que preste servicios de atención médica ya sea ambulatoria o para internamiento, cualquiera que sea su denominación; incluidos los consultorios. ²⁶

❖ **Ética**

La ética como disciplina de la filosofía es la aplicación de la razón a la conducta, exige reflexionar y juzgar individualmente sobre el deber de cada momento y circunstancia concreta. Es la reflexión de lo que se debe hacer porque está bien, por tanto es la valoración para tomar una decisión libre y actuar en sentido del bien universal. Esta reflexión es intransferible, pues en la ética cada hombre se obliga por su condición humana al bien propio y al de sus semejantes. La reflexión ética en un sentido estricto alude al bien como fin último de todos los hombres, para preservar la vida, la integridad y la libertad del ser humano. Estudia al hombre en la concreción y responsabilidad de sus actos. La conciencia ética debidamente formada es el fundamento del deber ser como ideal de la conducta, que significa el comportamiento ético. La ética como ciencia aplicada se sustenta en los principios universales del bien, válidos en cualquier circunstancia de tiempo y de lugar. El objeto material de la ética es el acto humano, es decir el acto realizado consciente y libremente.

Para el ejercicio del SUG, se apega a los valores señalados en el Código de Ética y al Código de Bioética para el Personal de Salud, ambos emitidos por la CONAMED.

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 56 de 65

❖ **Expediente clínico**

Conjunto de documentos escritos, gráficos e imagenológicos o de cualquier otra índole, en los cuales el personal de salud, deberá hacer los registros, anotaciones y certificaciones correspondientes a su intervención, con arreglo a las disposiciones sanitarias.

❖ **Felicitación**

Toda aquella manifestación escrita o verbal, de satisfacción que experimenta un individuo como consecuencia de algún servicio o atención recibidos.

❖ **Gestor de Calidad**

Es el profesional de la salud que promueve, asesora y da seguimiento a proyectos de mejora, implanta modelos de gestión de la calidad en establecimientos de atención médica, lleva el monitoreo de indicadores de gestión, estructura, proceso y resultado, tableros de control y se apoya de las herramientas de calidad básicas y avanzadas para desarrollar una cultura de seguridad y calidad para los usuarios. Otra de sus funciones es coordinar los Comités de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP) para reforzar la acción directiva y contribuir al otorgamiento de servicios oportunos.

❖ **Gestor del Seguro Popular**

Profesionista de áreas afines a la salud cuya función principal está enfocada a la Tutela de Derechos de los afiliados al Sistema de Protección Social en Salud mediante acciones de gestión y enlace entre el afiliado, el prestador de servicios de salud y el Régimen Estatal de Protección Social en Salud (REPS), en apego a la normatividad aplicable y vigente.

❖ **Irregularidad en la Prestación de Servicios Médicos**

Todo acto u omisión en la atención médica que contravenga las disposiciones que la regulan, por negligencia, impericia o dolo, incluidos los principios científicos y éticos que orienten la práctica médica.

❖ **Medios de difusión**

Carteles, anuncios publicitarios, trípticos, dípticos, folletos, etc.

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud		Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
			Vigencia: 2015-2017
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 57 de 65	

❖ Mejora continua

Método para la gestión de la calidad que se apoya en el aseguramiento de la misma, haciendo hincapié en los sistemas y procesos de organización, en la necesidad de contar con datos objetivos que permitan mejorar los procesos y en la idea de que los sistemas y el desempeño siempre pueden mejorar aun cuando se han satisfecho los estándares, patrones o normas más altas.

❖ Módulo de Atención y Orientación al Usuario

Es el espacio físico localizado al interior de los Establecimientos y/o Unidades de Atención Médica, ubicado en un sitio accesible, destinado a la atención, orientación y resolución de una gama heterogénea de necesidades de los usuarios de las unidades médicas.

❖ Negativa en la Prestación de Servicios Médicos

Todo acto u omisión por el cual se rehúsa injustificadamente la prestación de servicios médicos.

❖ Normas Oficiales Mexicanas

Normatividad con base a la legislación de aplicación obligatoria para asegurar valores, cantidades y características mínimas o máximas en el diseño, producción o servicio de alguna materia en particular.

❖ Relacionadas con Paciente:

- ❖ **Paciente.**- Toda aquella persona que solicita para sí, la prestación de servicios de atención médica;
- ❖ **Demandante.**- Toda aquella persona que para sí o para otro, solicite la prestación de servicios de atención médica;
- ❖ **Usuario.**- Toda aquella persona que requiera y obtenga la prestación de servicios de atención médica;
- ❖ **Paciente Ambulatorio.**- Todo aquel usuario de servicios de atención médica que no necesite hospitalización;

❖ Prestador del Servicio

Es el trabajador de la salud que ofrece producto o servicio a los usuarios del Sistema Nacional de Salud.

❖ Profesionalismo

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 58 de 65

Definido como el estricto apego a la cortesía, la honestidad, el respeto y la responsabilidad, esta característica incluye un alto nivel de excelencia pasando por encima y más allá de los requisitos básicos.

❖ **Queja**

Petición a través de la cual una persona física por su propio interés o en defensa del derecho de un tercero, solicita la intervención, en razón de impugnar la negativa a otorgar servicios médicos, o la irregularidad en su prestación.

❖ **Referencia-Contrarreferencia**

Se refiere al procedimiento médico administrativo entre unidades operativas de los tres niveles de atención para facilitar el envío-recepción-regreso de pacientes, con el propósito de brindar atención médica oportuna, integral y de calidad.

❖ **Resoluciones**

Son determinaciones de trámite que dan respuesta a las Solicitudes de Atención que realizan los usuarios de los Servicios de Salud con la finalidad de atender y concluir la problemática o petición realizada.

❖ **Seguridad del Paciente**

Atención Médica libre de lesión accidental; garantizar la seguridad del paciente implica el establecimiento de sistemas y procesos operativos que minimicen la probabilidad de error y maximicen la probabilidad de intercepción cuando éstos se producen.

❖ **Servicio de Atención Médica**

El conjunto de recursos que intervienen sistemáticamente para la prevención y curación de las enfermedades que afectan a los individuos, así como de la rehabilitación de los mismos.

❖ **Sistema Unificado de Gestión para la Atención y Orientación del Usuario**

Conjunto de estructuras y figuras, para incrementar la transparencia en las unidades médicas, la capacidad resolutoria y de orientación a las Solicitudes de Atención de los usuarios/beneficiarios que efectúan gestión para solucionar las inquietudes o inconformidades de los usuarios de los Servicios de Salud.

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 59 de 65

❖ **Solicitud de Atención**

Comunicación que hace el usuario a través de su inconformidad, denuncia, opinión, sugerencia o felicitación, misma que será utilizada para mejorar los procesos de los servicios que ofrece el establecimiento.

❖ **Sugerencia**

Toda aquella propuesta o consejo, escrito o verbal, que se realice con el fin de mejorar los procesos de la unidad médica o administrativa.

❖ **Trato digno**

Es el que deben recibir los usuarios de los servicios de salud, específicamente en tiempos de espera, surtimiento de recetas e información que recibe el paciente sobre su diagnóstico y tratamiento.

❖ **Tutela**

Tutelar es cuidar y proteger los intereses de la persona, tanto personal como patrimonial procurando su bienestar y siempre para su beneficio.

❖ **Tutela de derechos**

Es el mecanismo de protección de los derechos constitucionales fundamentales. Toda persona tendrá acción de tutela para reclamar ante las autoridades competentes en todo momento y lugar, mediante un procedimiento preferente, por sí mismo o por quien actúe a su nombre la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando quiera que estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de particulares.

Anexos

- I. Formato Unificado de Solicitud de Atención (FUSA).
- II. Formato de Calendario de Aperturas.

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 60 de 65

- III. Minuta de Apertura de Buzón de Atención al Usuario.
- IV. Concentrado Diario de Solicitudes de Atención otorgadas en el módulo del SUG.
- V. Tablero SUG.- Formato de informe para difusión de resultados en tableros informativos de los establecimientos de salud.
- VI. Priorización de Solicitudes de Atención.
- VII. Formato Unificado de Respuesta de Solicitud de Atención del Usuario.

Indicadores del SUG

1. Indicador de Estructura: Solicitudes de atención para el SUG

Número de solicitudes de atención para el SUG del usuario/ número total de Solicitudes de Atención recibidas a través del SUG para la Atención y Orientación al Usuario SUG x 100

2.- Indicador de Proceso: Atención a la salud

Indicador de Atención en Salud

1.- Número de quejas recibidas en la unidad médica a través del SUG / Número total de atenciones médicas otorgadas en el establecimiento de atención médica x 100

2.- Indicadores de Resultado

2.1 Indicador de Resolución del SUG

(Número de Solicitudes de Atención resueltas / número total de Solicitudes de Atención recibidas a través del Sistema Unificado de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario SUG x 100

Diagramas de los procesos del Sistema Unificado de Gestión

- a) Recepción de opiniones y solicitudes de gestión
- b) Proceso de gestión de opinión
- c) Proceso de apertura del buzón

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	 SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 61 de 65

Bibliografía Jurídica

1. Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
2. Ley General de Salud
3. Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos
4. Ley Federal de Responsabilidades Administrativas de los Servidores Públicos
5. Ley Orgánica de la Administración Pública Federal
6. Ley Federal del Procedimiento Administrativo
7. Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental
8. Ley del Seguro Social
9. Ley del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado
10. Reglamento Interior de la Secretaría de Salud
11. Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Protección Social en Salud
12. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Protección Social en Salud
13. Reglamento de Procedimientos para la atención de Quejas Médicas y Gestión Pericial de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico
14. Reglamento de Servicios Médicos del ISSSTE
15. Reglamento de quejas medicas del ISSSTE
16. Reglamento para la atención de quejas médicas del ISSSTE
17. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica SS
18. Reglamento Interior del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
19. Reglamento de Prestaciones Médicas del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)
20. Reglamento de Servicios Médicos; para la Prestación de los Servicios de Guardería, y para el trámite y Resolución de las Quejas Administrativas ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.
21. Reglamento de Procedimientos para la atención de quejas médicas y gestión pericial de la Comisión Estatal de Arbitraje Médico del Estado de Nuevo León (COESAMED).
22. Lineamientos Técnico Operativos del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP).

 <p>SALUD SECRETARÍA DE SALUD</p> <p>Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud</p>	<p align="center">Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud</p>	 <p>SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD</p>
Vigencia: 2015-2017		
<p>Codificación L-SUG-003</p>	<p>Versión 03 preliminar</p>	<p>Página Página 62 de 65</p>

23. Ruelas, Sarabia, Tovar. Seguridad del paciente hospitalizado. Editorial Médica Panamericana 2007: 17-19.
24. The Institute of Medicine. To Err is Human. Washington Press. 1999. USA.
25. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.
- ARTÍCULO 7o.- Para los efectos de este Reglamento se entiende por:*
- I.- ATENCIÓN MÉDICA.- El conjunto de servicios que se proporcionan al usuario con el fin de proteger, promover y restaurar su salud, así como brindarle los cuidados paliativos al paciente en situación terminal;*
- II.- DEMANDANTE.- Toda aquella persona que para sí o para otro, solicite la prestación de servicios de atención médica;*
- III.- ESTABLECIMIENTO PARA LA ATENCIÓN MÉDICA.- Todo aquel, público, social o privado, fijo o móvil cualquiera que sea su denominación, que preste servicios de atención médica, ya sea ambulatoria o para internamiento de enfermos, excepto consultorios;*
- IV.- PACIENTE AMBULATORIO.- Todo aquel usuario de servicios de atención médica que no necesite hospitalización;*
- V.- SERVICIO DE ATENCIÓN MÉDICA.- El conjunto de recursos que intervienen sistemáticamente para la prevención, curación y cuidados paliativos de las enfermedades que afectan a los usuarios, así como de la rehabilitación de los mismos, y*
- VI.- USUARIO.- Toda aquella persona que requiera y obtenga la prestación de servicios de atención médica.*
26. Código de Ética y Código de Bioética del Personal de Salud, emitidos por la CONAMED.

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud	
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 63 de 65

Otras recomendaciones bibliográficas relacionadas con el tema de atención al usuario, interculturalidad, derechos humanos y participación ciudadana.

1. Reglamento de Quejas y Denuncias del Instituto Federal Electoral.
2. Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.
3. Código de Ética de CONAMED.
4. Código de Bioética de CONAMED.
5. Código de Conducta de CONAMED.
6. Código de Ética para las Enfermeras y Enfermeros en México de CONAMED.
7. Código de Ética del Líder de Auditoría y Auditor (Consejo de Salubridad General).
8. Carta de los Derechos Generales de los Pacientes de CONAMED.
9. Carta de los Derechos Generales de los Médicos de CONAMED.
10. Carta de los Derechos Generales de los Cirujanos Dentistas de CONAMED.
11. Carta de los Derechos Generales de las Enfermeras y los Enfermeros de CONAMED.
12. Lineamientos para evaluar la satisfacción del usuario del Sistema de Protección Social en Salud.
13. Lineamientos y criterios técnicos y operativos para la atención de quejas, denuncias y peticiones sobre los trámites y servicios (Secretaría de la Función Pública).
14. Modelo Mexicano de Arbitraje Médico (CONAMED).
15. Modelo de Gestión para la Calidad Total hacia la Competitividad adaptado al Sector Salud.
16. Modelo de Gestión Basado en la Calidad (Ministerio de Salud de Perú, proyecto de salud y nutrición básica).
17. Norma Mexicana NMX-CC-10002-IMNC-2005.- Gestión de la calidad – Satisfacción del Cliente – Directrices para el tratamiento de las quejas en las organizaciones.
18. Norma Oficial Mexicana NOM-015-SSA3-2012, Para la atención integral a personas con discapacidad.
19. Manual del Proceso para la Certificación de Hospitales (Consejo General de Salud).
20. Manual de Organización y Procedimientos de la Comisión de Arbitraje Médico de Sinaloa.

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	<p align="center">Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud</p>	 SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 64 de 65

21. Manual para la acreditación y garantía de calidad en establecimientos para la prestación de Servicios de Salud.
22. Manual del Buzón de Felicitaciones, Sugerencias y Quejas, Servicios de Salud del Estado de Yucatán, Febrero 2009.
23. Manual de Procedimientos de CALIDATEL, Secretaría de Salud, México 2008.
24. Manual de Organización de la Dirección Jurídica del Instituto Mexicano del Seguro Social.
25. Manual de Quejas y Reclamos en la Universidad Tecnológica de Pereira, Colombia. Septiembre 2006.
26. Instructivo para el trámite y resolución de las quejas administrativas ante el Instituto Mexicano del Seguro Social.
27. Procedimiento del Servicio de Atención Telefónica para brindar orientación, recibir y derivar planteamientos de gestión y queja verbal.
28. Procedimiento que establece las disposiciones para recibir, tramitar y resolver las quejas presentadas ante la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
29. Guía para la atención de solicitudes de Acceso a la Información Pública de la Secretaría de Salud.
30. Guía de Gestión de Quejas y Sugerencias del Ministerio de Administraciones Públicas de Madrid, España.
31. Real Decreto 951/2005 de 29 de Julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, Ministerio de Administraciones Públicas de Madrid, España.
32. Guía para integrar proyectos de mejora, Secretaría de la Función Pública 2008-2012.
33. Manual de operación del Módulo Institucional 2010, Programa Especial de Mejora de la Gestión, Secretaría de la Función Pública.
34. Participación Ciudadana....¿para qué?, Hacia una política de participación ciudadana en el Gobierno Federal, Comisión Intersecretarial para la Transparencia y el Combate a la Corrupción. México, Septiembre 2008.
35. CLIENTES.- La medición de la satisfacción del cliente: Un elemento clave en la fidelización-Alstom.
36. Las personas con discapacidad y la salud en México.- Tesis doctoral Mtro. Abraham Daniel Manríquez Santiago, doctorante de posgrado de derecho de la UNAM.
37. Gestión de las reclamaciones/quejas de los clientes.

 Subsecretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud Dirección General de Calidad y Educación en Salud	<p align="center">Lineamiento para el uso de la Herramienta SUG Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud</p>	
Vigencia: 2015-2017		
Codificación L-SUG-003	Versión 03 preliminar	Página Página 65 de 65

38. Diccionario de la Real Academia Española.
39. ISO-10002: Guía para la gestión de reclamación de clientes. José Luis Miguel, Director Técnico de BSI Management Systems, España.
40. Diferencia entre queja y reclamo, artículo de Grupo Kaizen, S.A. Sn. Jose Costa Rica.
41. El síndrome de Burnout, La enfermedad de los profesionales. Angélica Zamora Granados, Artículo publicado en www.profesional.medicinatv.com.
42. Revista CONAMED 42, 2ª época, vol. 11, No. 8, Diciembre 2006.
43. Biblioteca de Investigaciones jurídicas de la UNAM.