



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ORGANIGRAMA ESPECÍFICO



Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Sección
Noviembre 2018		Noviembre 2019	F

Handwritten signatures and initials in blue ink are present on the right side and bottom of the page, including a large signature on the right and several initials at the bottom.

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UAOD-DAD-1

Nombre del procedimiento: Atención de quejas de los derechohabientes

Propósito: Atender y canalizar las quejas, para que se resuelvan las inconformidades del Derechohabiente con respecto a los servicios que otorga el ISSTECH.

Alcance: Desde que recibe la queja del derechohabiente hasta que se le notifica la resolución.

Responsable del procedimiento: Departamento de Atención al Derechohabiente

Reglas:

- Ley del ISSTECH
- Reglamento de Servicios Médicos del ISSTECH.
- Ley de procedimientos Administrativos para el Estado de Chiapas.
- Reglamento para el Reembolso de Gastos por Atención Médica Extraintitucional del ISSTECH.
- Código de Procedimiento Civiles para el Estado de Chiapas
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PG-DAD-AQJ)

Políticas:

- El Departamento de Atención al Derechohabiente, dará atención a las quejas de los Derechohabientes presentadas a través de los siguientes medios:
 - Dirección General.
 - Unidad de Atención y Orientación al Derechohabiente.
 - Línea telefónica 01 800 400-0024.
 - Buzón físico o electrónico.
 - Comisión Estatal de los Derechos Humanos.
 - Comisión de Arbitraje Médico.
 - Organismos sindicales y otras.
- Las quejas y sugerencias que no reúnan los requisitos de formalidad jurídica, como lo son el nombre y firma de quien suscribe, se concluirán a través de acuerdo, ordenando su archivo por falta de elementos.
- La procedencia o improcedencia de las solicitudes de reembolso de gastos médicos extraintitucional, lo determinará el Comité Técnico Consultivo de Gastos por Atención Médica Extraintitucional del ISSTECH.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3





MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UAOD-DAD-1

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
6	Recibe del Órgano Administrativo correspondiente y/o de la Contraloría Interna la resolución de la queja.		
7	<p>Elabora Oficio mediante el cual informa la resolución de la queja, recaba firma del Titular de la Unidad de Atención y Orientación al Derechohabiente, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Oficio: Quejoso. 1ª. Copia del Oficio: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Oficio: Titular de la Contraloría Interna del ISSTECH. 3ª. Copia del Oficio: Expediente 4ª. Copia del Oficio: Minutario</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	3/3

(Handwritten signatures and marks in blue ink are present on the right side and bottom of the page, including a large signature on the right margin and several initials and marks at the bottom.)



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD - ISSTECH			
	PROCESO:	ATENCION DE QUEJAS		
	Nombre del documento	Código		Versión
	FORMATO UNICO DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES	PG-DAD-AQJ_FR_1	V02	

Folio: (01) Fecha: / / (02)

• Para brindarle una mejor atención, proporcione los siguientes datos y describa su solicitud

Documento (03)	Solicitud (04)	Sector (05)	Sexo (06)	Derechoahabiente (07)
<input type="checkbox"/> Queja <input type="checkbox"/> Sugerencia <input type="checkbox"/> Felicitaciones	<input type="checkbox"/> Medicamentos <input type="checkbox"/> Reembolsos <input type="checkbox"/> No conformidad en los servicios Médicos u otros	<input type="checkbox"/> Magisterio <input type="checkbox"/> Burocracia <input type="checkbox"/> ISSTECH	<input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> Hombre	<input type="checkbox"/> Trabajador <input type="checkbox"/> Pensionado <input type="checkbox"/> Familiar

• Datos de identificación

Nombre(s)	Apellido paterno	Apellido materno	(08)	Código de Afiliación	(09)
-----------	------------------	------------------	------	----------------------	------

• Domicilio para oír y recibir notificaciones

Calle	Número	Colonia	(10)
Ciudad o municipio	Código Postal	Teléfono móvil	Teléfono domicilio

Correo electrónico _____

• Describa los hechos ocurridos, incluyendo fecha, lugar, unidad médica, área donde recibió la atención, nombre del médico, parame dico y/o personal administrativo de quien recibió o no la atención, estampe su firma al final de su escrito. Anexe los requisitos señalados al reverso de este formato.

(11)

Area de descripción de hechos con líneas horizontales para escritura.

Area de firmas con múltiples firmas manuscritas en azul.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Instructivo de llenado del Formato Único de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones

Se anotarán en los espacios correspondientes lo siguiente:

01. Folio consecutivo exclusivo para ser llenado por el Departamento de Atención al Derechohabiente
02. Día mes y año de la queja, sugerencia o felicitación
03. Marcar con una "X" el tipo de documento
04. Marcar con una "X" el tipo de solicitud
05. Marcar con una "X" el sector al que pertenece
06. Marcar con una "X" el sexo del derechohabiente
07. Marcar con una "X" el tipo de asegurado
08. Nombre completo del derechohabiente
09. Anotar el código de afiliación del derechohabiente.
10. Llenar como se indica.
11. Describir los hechos ocurridos, fecha, lugar, unidad médica, nombre del médico, paramédico y/o personal administrativo de quien recibió o el servicio.
12. Llenar como se indica.



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UAOD-DAD-2

Nombre del procedimiento: Medición del grado de satisfacción del derechohabiente

Propósito: Conocer el grado de satisfacción del derechohabiente por los servicios recibidos, para que la alta Dirección implemente planes de mejora.

Alcance: Desde la aplicación de encuestas a los derechohabientes hasta la elaboración del informe de resultados.

Responsable del procedimiento: Departamento de Atención al Derechohabiente

Reglas:

- Ley del ISSTECH
- Reglamento Interior del ISSTECH
- Manual de Organización del ISSTECH
- Sistema de Gestión de la Calidad (documento PG-DAD-MGS, PG-UPL-ACR y PG-UPL-RDR)

Políticas:

- Quedará a cargo del Titular de la Unidad de Atención y Orientación al Derechohabiente la opción de elegir en cual de los servicios que otorga el ISSTECH desea medir el grado de satisfacción del derechohabiente y las preguntas que se aplicarán en la encuesta.
- Para la elaboración de la encuesta se deberán considerar las siguientes variables:
 - Rangos de edad.
 - Genero
 - Gremio al que pertenece
 - Servicio al que va medir la satisfacción
 - Población dirigida la encuesta
 - Tipo de muestreo
 - Tamaño de la muestra
 - Lugar y fecha de aplicación
- Para determinar el tamaño de la muestra, se utilizará la formula de Daniels modificada, que tiene un nivel de confianza del 95%.
- La aplicación de las encuestas de medición del grado de satisfacción al derechohabiente se hará 4 veces en el año, de preferencia cada trimestre.

Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	1/3

[Handwritten signatures and marks in blue ink]



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UAOD-DAD-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
1	<p>Turna al Titular de la Unidad de Atención y Orientación al Derechohabiente propuesta de encuesta para su revisión y autorización.</p> <p>¿La encuesta tiene observaciones?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 1a Si. Continúa en la actividad No. 1b</p>		
1a	<p>Recibe del Titular de la Unidad de Atención y Orientación al Derechohabiente, instrucciones para la aplicación de las encuestas. Continúa en la actividad No. 2</p>		
1b	<p>Realiza correcciones. Regresa en la actividad No. 1</p>		
2	<p>Determina si el Órgano Administrativo donde se aplicarán las encuestas a los derechohabientes se encuentra fuera de la ciudad.</p> <p>¿Es foráneo?</p> <p>No. Continúa en la actividad No. 2a Si. Continúa en la actividad No. 3</p>		
2a	<p>Aplica las encuestas. Continúa en la actividad No. 5</p>		
3	<p>Elabora Memorándum de envío de las encuestas indicando la fecha de aplicación y la fecha de entrega de las encuestas aplicadas, recaba firma del Titular de la Unidad de Atención y Orientación al Derechohabiente, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Memorándum Encuestas: Titular del Órgano Administrativo correspondiente. 1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General 2ª. Copia del Memorándum: Expediente 3ª. Copia del Memorándum: Minutario</p>		
4	<p>Recibe del Órgano Administrativo correspondiente las encuestas aplicadas.</p>		
Primera emisión		Actualización	Próxima revisión
Noviembre 2018			Noviembre 2019
		Hoja	
		2/3	

(Handwritten signatures and marks in blue ink)

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

ISSTECH-DG-UAOD-DAD-2

Descripción del procedimiento			
No. de actividad	Actividad	Documento de referencia/ observaciones	
5	Elabora tabulación e informe de resultados y turna al Titular de la Unidad de Atención y Orientación al Derechohabiente para su revisión, autorización y presentación en la reunión de revisión por la Dirección.		
6	<p>Elabora Memorándum de envío del informe de resultados, recaba firma del Titular de la Unidad de Atención y Orientación al Derechohabiente, fotocopia y distribuye de la siguiente manera:</p> <p>Original del Memorándum Informe de resultados: Titular del Órgano Administrativo donde fueron aplicadas las encuestas.</p> <p>1ª. Copia del Memorándum: Titular de la Dirección General</p> <p>2ª. Copia del Memorándum: Expediente</p> <p>3ª. Copia del Memorándum: Minutario</p> <p>TERMINA PROCEDIMIENTO</p>		
Primera emisión	Actualización	Próxima revisión	Hoja
Noviembre 2018		Noviembre 2019	3/3

(Handwritten signatures and marks in blue ink are present on the right side and bottom of the page.)