



**INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL**  
**DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN**  
 UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN  
 COORDINACIÓN DE CONSERVACIÓN Y SERVICIOS GENERALES  
 COORDINACIÓN TÉCNICA DE SERVICIOS GENERALES  
 DIVISIÓN DE VIÁTICOS, CORRESPONDENCIA Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
**INFORME DE LA COMISIÓN**

NÚMERO DE PLIEGO

3906

Ciudad de México, a 3 de mayo de 2022

Nombre del Coordinador Normativo: JOSÉ ROBERTO GARZA MÉNDEZ

Nombre de la Coordinación Normativa: COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DE LA DOE

ADSCRIPCIÓN: UNIDAD DE EVALUACIÓN DE ÓRGANOS DESCONCENTRADOS

LUGAR DE LA COMISIÓN: GUADALAJARA, JAL.

DEL: 27/04/2022

AL: 28/04/2022

OBJETO DE LA COMISIÓN: REUNION CON GRUPOS ORGANIZADOS

**1. PROPÓSITO DE LA COMISIÓN**

Asistir como representante de la Unidad de Evaluación de Órganos Desconcentrados a 4 Hospitales del IMSS en Guadalajara, Jalisco, que se encuentran entre los 50 con mayor número de quejas:

27 de abril de 2022 en la UMAE de Especialidades  
 27 de abril de 2022 a las 14:00 p.m. en HGR 45  
 28 de abril de 2022 a las 11:00 a.m. en el HGR 46  
 28 de abril de 2022 a las 14:00 p.m. en el HGZ 89

Las reuniones son encabezadas por la Titular de Atención y Orientación al Derechohabiente y en coordinación con personal de la Dirección Médica.

**2. ACTIVIDADES REALIZADAS**

Reunión de Trabajo Estratégica miércoles 27 de abril de 2022 a las 11:00 a.m. en la UMAE de Especialidades con director de hospital y, los responsables de las áreas o servicios que concentran el mayor número de quejas de servicio (Hospitalización, Farmacia, Cita a consulta externa de especialidades, Banco de Sangre, Admisión hospitalaria y Atención en auxiliares de diagnóstico - laboratorio), así como la Titular de la Jefatura de Departamento de Atención y Orientación al Derechohabiente.

Reunión de Trabajo Estratégica miércoles 27 de abril de 2022 a las 14:00 p.m. en HGR 45 Guadalajara, con director de hospital y los responsables de las áreas o servicios que concentran el mayor número de quejas de servicio (Hospitalización, Farmacia, Cita a consulta externa de especialidades, Traumatología y ortopedia, Urgencias y Reumatología), así como la Titular de la Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente.

Reunión de Trabajo Estratégica jueves 28 de abril de 2022 a las 11:00 a.m. en el HGR 46 Guadalajara con director de hospital y los responsables de las áreas o servicios que concentran el mayor número de quejas de servicio (Farmacia, Hospitalización, Cardiología, Cita a consulta externa de especialidades y Atención en auxiliares de diagnóstico-laboratorio), así como la Titular de la Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente.

Reunión de Trabajo Estratégica jueves 28 de abril de 2022 a las 14:00 p.m. en el HGZ 89 Guadalajara con director de hospital y los responsables de las áreas o servicios que concentran el mayor número de quejas de servicio (Hospitalización, Traumatología y ortopedia, Cita a consulta externa de especialidades, Urgencias, Consulta de cirugía general y Medicina física y rehabilitación), así como la Titular de la Coordinación de Atención y Orientación al Derechohabiente.

**3. CONCLUSIONES**

Principalmente se destaca que de enero a diciembre 2021 el Surtimiento de medicamentos concentró el mayor número de quejas, seguido de Hospitalización y Cardiología, para 2021:

- Surtimiento de medicamentos quejas por negativa
- Hospitalización quejas por maltrato
- Cita a consulta externa de especialidades quejas por maltrato
- Vigilancia quejas por maltrato

**4. RESULTADOS OBTENIDOS**

Cada Hospital ha implementado acciones correctivas, destacando el reconocimiento de mejorar los procesos en los temas antes mencionados, así como implementar estrategias para dar atención desde la causa raíz.

Ejemplo: Encuesta electrónica de satisfacción.

En la mesa de trabajo se colocó un tríptico en que se invita a los derechohabientes, lean un código bidimensional para emitir su opinión de calidad en el servicio, en relación a su visita al hospital 45:

El jefe de calidad Alfredo Murrieta Mendoza, comentó en corto, que era necesario conocer la opinión de los derechohabientes para implementar acciones correctivas y preventivas según sus respuestas.

**5. CONTRIBUCIONES PARA LA DEPENDENCIA**

Se emitió un reporte a la Titular de la UOED, para valorar la pertinencia de Implementar encuesta de satisfacción en todos los puntos de contacto con la derechohabiencia, cada encuesta debe ser personalizada (OOAD, UMAE, HR, entre otros) la encuesta deberá medir los procesos sustantivos del Instituto en los que se deba incidir.

Ello, en coordinación con la Dirección de Calidad y la Dirección Médica.

También se advierten en el informe Acciones correctivas y preventivas, así como réplica de buenas prácticas Institucionales susceptibles de réplica.

**"Declaro bajo protesta de decir verdad, que los datos contenidos en este informe son verídicos, y manifiesto tener conocimiento de las sanciones que se aplicarán en caso contrario"**

  

---

**VERONICA SUSANA MURILLO GARCIA**

Nombre y Firma del servidor público comisionado

1270-009-032