



**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**

<b>NÚMERO DE PLIEGO</b>
-------------------------

<b>5372</b>
-------------

Ciudad de México, a 21 de abril de 2023

Nombre del Coordinador Normativo: ITALY ADRIANA ARVIZU

Nombre de la Coordinación Normativa: COORDINACIÓN TÉCNICA DE RIESGOS MÉDICOS, CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE

<b>ADSCRIPCIÓN: DIVISIÓN DE CALIDAD MÉDICA</b>		
<b>LUGAR DE LA COMISIÓN: MONTERREY, N.L.</b>	<b>DEL: 18/04/2023</b>	<b>AL: 19/04/2023</b>
<b>OBJETO DE LA COMISIÓN: APOYO DELEGACIONAL</b>		
<b>1. PROPÓSITO DE LA COMISIÓN</b>		
<p>Reunión estratégica de la Unidad de Atención a la Derechohabiencia y la Coordinación Técnica de Riesgos Médicos Calidad y Seguridad del Paciente con personal directivo de la Unidad de Atención Médica de Alta Especialidad Hospital de Especialidades No. 25 Monterrey, Nuevo León y el HGZ/MF No. 2 Monterrey</p>		
<b>2. ACTIVIDADES REALIZADAS</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Presentación del objetivo de la Reunión Estratégica como acción prioritaria de la Dirección de Operación y Evaluación por parte de la Mtra. Gabriela Paredes Orozco, Titular de la Unidad de Atención a la Derechohabiencia.</li> <li>2. Presentación del Análisis de Quejas de Servicio, gestiones y reconocimientos de la unidad por parte de la Mtra. Gabriela Paredes Orozco, Titular de la Unidad de Atención a la Derechohabiencia.</li> <li>3. Mensaje por parte del Ing. Sergio Valencia Castro, Titular de la División de Calidad Médica la cual pertenece a la Coordinación Técnica de Riesgos Médicos, Calidad y Seguridad del Paciente.</li> <li>4. Comentarios por parte del cuerpo directivo de la unidad médica.</li> <li>5. Establecimiento de compromisos y acuerdos para la mejora continua de los servicios.</li> <li>6. Recorrido a los módulos de Atención y Orientación de la unidad.</li> </ol>		
<b>3. CONCLUSIONES</b>		
<p>Identifican mejores practicas implementadas para mejorar la atención a los derechohabientes en los servicios de salud.</p>		
<b>4. RESULTADOS OBTENIDOS</b>		
<p>Con base a las mejores practicas identificadas en ambas unidades se definen acciones para procurar su implementación en unidades similares.</p>		
<b>5. CONTRIBUCIONES PARA LA DEPENDENCIA</b>		
<p>Fortalecer a las UMAE's y Hospitales que concentran el mayor número de quejas de servicio en Instituto Mexicano del Seguro Social mejorando la calidad en la atención proporcionada a los derechohabientes.</p>		

"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"



**SERGIO VALENCIA CASTRO**

Nombre y Firma del servidor público comisionado

1270-009-032