



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

5372

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

ADSCRIPCIÓN: DIVISIÓN DE CALIDAD MÉDICA		
LUGAR DE LA COMISIÓN: MONTERREY, N.L.	DEL: 18/04/2023	AL: 19/04/2023
OBJETO DE LA COMISIÓN: APOYO DELEGACIONAL		
1. PROPÓSITO DE LA COMISIÓN		
<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>		
2. ACTIVIDADES REALIZADAS		
<ol style="list-style-type: none"> 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. 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. 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. 4. Comentarios por parte del cuerpo directivo de la unidad médica. 5. Establecimiento de compromisos y acuerdos para la mejora continua de los servicios. 6. Recorrido a los módulos de Atención y Orientación de la unidad. 		
3. CONCLUSIONES		
<p>Identifican mejores practicas implementadas para mejorar la atención a los derechohabientes en los servicios de salud.</p>		
4. RESULTADOS OBTENIDOS		
<p>Con base a las mejores practicas identificadas en ambas unidades se definen acciones para procurar su implementación en unidades similares.</p>		
5. CONTRIBUCIONES PARA LA DEPENDENCIA		
<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