



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD (GENÉRICO)

### 8.1.3 Departamento de Atención y Orientación al Derechohabiente

1. Administrar los procesos de su Departamento con calidad, calidez, eficiencia, buen trato, oportunidad y perspectiva de género, conforme a la misión y visión de la UMAE y en apego al marco legal y disposiciones normativas vigentes y aplicables.
2. Supervisar que la atención de peticiones de la derechohabiencia y población usuaria recibidas a través de medios institucionales, sectoriales o gubernamentales, relacionadas con las prestaciones, trámites y servicios institucionales, se realice con apego al marco legal y disposiciones normativas vigentes y aplicables que en materia de atención y orientación.
3. Integrar el diagnóstico situacional y elaborar el programa anual de trabajo del Departamento con apego a normatividad y marco legal vigente, someterlo a consideración de la Dirección de la UMAE para su debida autorización; y diseñar e implementar las estrategias necesarias para su cumplimiento.
4. Supervisar la correcta operación de los buzones y módulos de atención y del proceso de orientación a los derechohabientes y usuarios; y brindar la correcta información y difusión de sus derechos, obligaciones, trámites y servicios institucionales.
5. Supervisar que la atención y orientación al derechohabiente, su familiar y población en general, se proporcione preferentemente de manera personal, individualizada, oportuna, con buen trato, calidad, calidez y perspectiva de género; o en su caso, de acuerdo con las necesidades de grupos específicos.
6. Realizar las acciones necesarias para la efectiva vinculación con grupos organizados, propiciando su relación armónica con los servicios que brinda la UMAE.
7. Coordinar al personal técnico del Departamento para que faciliten a la derechohabiencia la realización de trámites y brinden orientación en los departamentos y servicios que tengan mayor demanda.
8. Coordinar en conformidad a sus atribuciones la integración de expedientes de quejas presentadas por la población derechohabiente y usuarios en relación con los servicios recibidos en la UMAE; y coadyuvar en su solución eficiente y oportuna.
9. Integrar la información que será presentada a la Junta de Gobierno de la UMAE, por la Comisión Bipartita para el análisis de quejas cuya resolución sea de su competencia.



## MANUAL DE ORGANIZACIÓN DE LAS UNIDADES MÉDICAS DE ALTA ESPECIALIDAD (GENÉRICO)

10. Emitir opinión respecto a las quejas e inconformidades en las Juntas de Cuerpo de Gobierno de la UMAE y dar seguimiento al cumplimiento de sus puntos resolutivos como precedentes.
11. Recopilar, analizar y difundir a Junta de Gobierno, directivos, departamentos médicos y administrativos, la información sobre las quejas y sus causas para ser considerada en la toma de decisiones; así como dar seguimiento a sus medidas preventivas y correctivas.
12. Atender de manera oportuna y eficaz las solicitudes que reciba por parte de la Coordinación de Atención de Quejas y Orientación al Derechohabiente a fin de dar cumplimiento a los estándares e indicadores que permitan la mejora de los servicios que presta la UMAE.
13. Coordinar y gestionar la recepción, trámite y atención de solicitudes de acceso a la información, datos personales y su corrección.
14. Supervisar el cumplimiento de las obligaciones de transparencia, clasificación de la información y protección de datos personales de acuerdo con el marco legal vigente.
15. Atender los requerimientos que formule la Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH), la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (CONAMED), el Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED) y organismos análogos, realizar su registro y dar seguimiento, en coordinación con el área médica y administrativa competente, en el ámbito de su competencia y de acuerdo con la normatividad vigente.
16. Promover en la Junta de Gobierno y el personal de la UMAE el cumplimiento de las directrices y acciones de capacitación establecidas por el órgano normativo en materia de derechos humanos, igualdad, género y no discriminación en la UMAE.
17. Coordinar con los departamentos y servicios correspondientes las acciones de capacitación establecidas por el órgano normativo en materia de derechos humanos, igualdad, género y no discriminación; y proporcionar promoción de directrices para su cumplimiento en la Junta de Gobierno y al personal médico y administrativo.
18. Supervisar en conjunto con los departamentos y servicios correspondientes las acciones a realizar para dar cumplimiento a la aplicación del Código de Conducta y de Prevención de Conflictos de interés de las Personas Servidoras Públicas del Instituto Mexicano del Seguro Social.
19. Las demás que le señalen la Ley, sus reglamentos y su superior jerárquico.