

11228



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

FACULTAD DE MEDICINA

DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO
E INVESTIGACION



CIUDAD DE MÉXICO

SECRETARIA DE SALUD DEL DISTRITO FEDERAL
DIRECCION DE EDUCACION E INVESTIGACION
SUBDIRECCION DE ENSEÑANZA
UNIDAD DEPARTAMENTAL DE ENSEÑANZA DE POSGRADO

CURSO UNIVERSITARIO DE ESPECIALIZACION EN
MEDICINA LEGAL

"PROCEDIMIENTO DE ATENCION A QUEJAS
MEDICAS EN LA SECRETARIA DE SALUD DEL
DISTRITO FEDERAL"

278073

**TRABAJO DE INVESTIGACION
DE SERVICIOS DE SALUD
PRESENTADO POR:
DR. MIGUEL ANGEL CASTILLO CHAVEZ**

**PARA OBTENER EL DIPLOMA DE
ESPECIALISTA EN MEDICINA LEGAL**

DIRECTORES DE TESIS: DR. GUILLERMO RAMIREZ COVARRUBIAS
DR. GERARDO MANUEL VAZQUEZ GALINDO

2001



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas Tesis Digitales Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS © PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis está protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

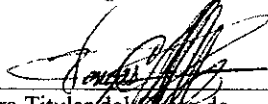
El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

“PROCEDIMIENTO DE ATENCION A QUEJAS MEDICAS EN LA
SECRETARIA DE SALUD DEL DISTRITO FEDERAL”

AUTOR: DR. MIGUEL ANGEL CASTILLO CHAVEZ

Vo. Bo.

Dra Minerva Vargas Cabrera



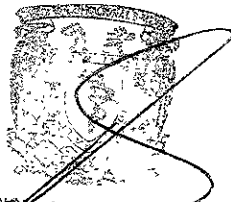
Profesora Titular del Curso de
Especialización en Medicina Legal

Vo. Bo.

Dra. Cecilia García Barrios



Directora de Educación e Investigación



DIRECCION DE EDUCACION
E INVESTIGACION
SECRETARIA DE
SALUD DEL DISTRITO FEDERAL

SUBDIVISION DE ESPECIALIZACION
DIVISION DE ESTUDIOS DE POSGRADO
FACULTAD DE MEDICINA

Vo. Bo.
DR. GUILLERMO RAMÍREZ COVARRÚBIAS

Medico Asesor de la Coordinación de Atención
al Derechohabiente IMSS.
Presidente del Consejo Mexicano de Certificación
en Medicina Legal y Ciencias Forenses (2001-2002)

Vo. Bo.
Dr. GERARDO MANUEL VAZQUEZ GALINDO

Coordinador Técnico de Atención a Quejas IMSS
Medico Legista Adscrito a la Unidad Departamental
de Medicina Legal Secretaría de Salud. Del D.F.

A DIOS:

POR HABERME PERMITIDO DISFRUTAR
DE ESTA MARAVILLA, LLAMADA VIDA.

A MIS PADRES:

GUILLERMO Y ADELINA POR TODO LO QUE ME
HAN DADO, MUCHAS GRACIAS.

A MIS HERMANOS:

DIANA, SOL, LUPE, MARTHA, BETO, ALEJANDRA,
ROBERTO, ROCIO Y CORAL, A QUIENES TANTO
QUIERO Y SÉ QUE ME CORRESPONDEN.

A MIS CUÑADOS Y SOBRINOS.

BETITO SÉ QUE SALDRAS ADELANTE.

A TODOS LOS QUE ME INVITARON

A DISFRUTAR EL MAJAR DEL CONOCIMIENTO.

PERDONEN POR NO MENCIONARLOS A TODOS.

INDICE

RESUMEN

PAGINA

INTRODUCCIÓN 1

MATERIAL Y METODOS..... 7

RESULTADOS 8

DISCUSIÓN 9

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS11

ANEXOS

RESUMEN

Se realizó un estudio en la Secretaría de Salud del Distrito Federal, de tipo observacional, descriptivo, prospectivo y transversal, para conocer el procedimiento de atención a quejas médicas, efectuado en los diferentes hospitales y áreas médicas centrales de dicha dependencia, con una muestra obtenida por censo en la cual se incluyeron todos aquellos que tiene relación con la atención médica, no se incluyeron a los que no tienen relación con esta última. La captura de datos se realizó mediante entrevista de doce preguntas a los directores de hospital y encargados de áreas médicas centrales.

De los 40 directivos entrevistados 26 fueron de hospital y 14 del área médica central de los cuales únicamente tres cuentan con un procedimiento adecuado para la atención a quejas médicas, 14 cuentan con un procedimiento deficiente, 15 con malo y ocho no tienen ningún procedimiento. Lo que muestra la necesidad de crear un área y procedimientos que permita atender y resolver las quejas derivadas de la atención médica.

INTRODUCCIÓN

En la Secretaría de Salud del Distrito Federal no existe ningún documento normativo, que contemple un procedimiento para el trámite y resolución de las quejas administrativas, ni una unidad para el mismo fin, por lo que el objetivo del presente estudio es conocer cual es el procedimiento de atención a quejas en dicha dependencia.

Los servicios de salud han adquirido una gran relevancia en los últimos tiempos, no sólo en nuestro país sino prácticamente en todas las naciones del mundo; relevancia que obedece a diversos factores, en primer lugar el reconocimiento de la sociedad de que la salud es uno de los más importantes bienes del ser humano, por lo que su protección se ha constituido en un derecho asumido por los gobiernos, como en el caso de México que lo ha elevado a garantía constitucional; por otra parte la preocupación por los altos costos de la medicina que afectan los presupuestos estatales y también los de las propias familias, trae consigo necesidad de optimizar los recursos disponibles y mejorar la calidad de los servicios que se otorgan.¹

Como producto de los trabajos del Grupo Básico Interinstitucional de la Evaluación, en 1987 se editó y difundió el documento: “Bases para la Evaluación de la Calidad de la Atención en las Unidades Médicas del Sector Salud” cuya aplicación se restringió a una prueba piloto realizada en las Unidades Médicas del ISSSTE con resultados satisfactorios.²

En este año la Subdirección General Médica del IMSS edita el documento “Evaluación de la Calidad de la Atención en las Unidades Médicas del IMSS.”³ Conjuntamente para su aplicación en hospitales de la institución, incluyendo una “Cédula

de Registro⁴. En estos documentos se conjuntaron los conceptos aplicados a partir de 1983 para la evaluación de la calidad de la atención médica por la Jefatura de Centros Médicos y Hospitales de Alta Especialidad del IMSS, publicados por González Posada y cols.⁵

La Norma Técnica Para la Evaluación de la Calidad de la Atención Médica contiene los conceptos vigentes del enfoque a través de la teoría de sistemas.⁶

Avedis Donabedian, quien ha sido considerado como el “principal experto mundial” en el estudio de la calidad de la atención médica,⁷ postula el enfoque de la evaluación de la calidad médica sobre las bases de la teoría de sistemas⁸, y hace énfasis en la satisfacción del usuario en cuanto a sus expectativas con relación a la amabilidad en el trato, comodidad en el área donde recibe la atención, disponibilidad de información suficiente, accesibilidad de los servicios, trato personalizado, etc., como elementos en la atención médica. Un requisito más: la satisfacción de los prestadores de servicio como un requisito necesario para una atención de calidad.

Se han planteado criterios muy variados en cuanto a la definición de calidad, desde el logro de una meta, el mejoramiento en los niveles de salud, su promoción, la prevención, las bases en principios médicos aceptados y la tecnología y la factibilidad de ser evaluada, hasta la participación del paciente en su atención, los sistemas de la información y la mortalidad,⁹ la creación de estándares para evaluación y acreditación.¹⁰

Como manifestación del creciente interés que adquirió la evaluación de la calidad de la atención médica, destacando las aportaciones de Cordera Pastor, A.¹¹

En México los servicios de salud que ofrecen tanto el estado como los particulares se prestan con adecuados niveles de calidad, pero son evidentes sus variaciones y también sus limitaciones, algunos de índole económico y otras, derivadas de problemas de organización, de administración e incluso de actitudes del personal de salud o de los propios usuarios¹²

QUEJA MEDICA: Es un acto mediante el cual, cualquier persona manifiesta ante las instancias competentes, (área de quejas de las instituciones de salud y seguridad social, instituciones encargadas de la procuración de justicia, Comisiones Nacionales y Estatales de Derechos Humanos, CONAMED, SECODAM), sus inconformidades como usuarias de los servicios médicos por presuntas irregularidades en la prestación de los mismos, por parte de los profesionales, técnicos y auxiliares que laboran en las Instituciones de Salud y Seguridad Social.¹³

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece en su artículo 4º, en su tercer párrafo, que "... toda persona tiene derecho a la protección de la salud...". Y por otra parte, su artículo 108, señala quienes son los servidores públicos y consecuentemente, los derechos y obligaciones a que se sujeta su gestión pública.¹⁴

En efecto, la Ley General de Salud, reglamentaria del artículo 4º. Mencionado, establece las bases y las modalidades para la conformación de un Sistema Nacional de Salud, en las que intervienen todas las instituciones. En su artículo 6º fracción I, refiere "proporcionar servicios de salud a toda la población y mejorar la calidad de los mismos..."¹⁵

La Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, también enumera las atribuciones y facultades de las dependencias y entidades que participan en la atención de las quejas médicas.¹⁶

Por otra parte, la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores públicos, reglamentaria del título cuarto constitucional, establece dentro de su artículo 49:

“ En las dependencias y entidades de la administración pública se establecerán unidades específicas a las que el público tenga fácil acceso para que cualquier interesado pueda presentar quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos, con las que se iniciará, en su caso, el procedimiento disciplinario correspondiente. La secretaría establecerá las normas y procedimientos para que las instancias del público sean atendidas y resueltas con eficiencia...”¹⁷

La Comisión Nacional de Arbitraje Médico tiene como propósito contribuir a resolver conflictos suscitados entre los usuarios y prestadores de servicios de atención médica, así como elevar la calidad de la prestación de los mismos.^{18,19}

La Comisión Nacional de Derechos Humanos tendrá competencia en todo el territorio nacional, para conocer de quejas relacionadas con presuntas violaciones a los derechos humanos cuando estas fueren imputadas a autoridades y servidores públicos de carácter federal, con excepción del Poder Judicial de la Federación.²⁰

La Secretaría de la Contraloría y Desarrollo Administrativo, tiene como función “ conocer e investigar las conductas de los servidores públicos que puedan constituir responsabilidades administrativas; aplicar las sanciones que correspondan en los términos de ley en su caso, presentar las denuncias correspondientes al ministerio público, presentándose para tal efecto, la colaboración que le fuera requerida.”²¹

El Instituto Mexicano del Seguro Social. La seguridad social tiene por finalidad garantizar el derecho a la salud, la asistencia médica la protección de los medios de subsistencia y los servicios sociales necesarios para el bienestar individual y colectivo, así como el otorgamiento de una pensión que, en su caso y previo cumplimiento de los requisitos legales, será garantizado por el estado.²²

En la actualidad, el procedimiento para la interposición y tramite de quejas ante el IMSS con motivo de la atención médica proporcionada, se sujeta al tenor del artículo 296 de la Ley del Instituto Mexicano del Seguro Social, publicada en el diario oficial de la federación del 21 de diciembre de 1995, y su reglamento para él tramite y resolución de quejas administrativas, publicado el 30 de junio de 1997, en el citado diario oficial.²³

El reglamento para él tramite y resolución de quejas administrativas ante el Instituto Mexicano del Seguro Social en su artículo 1º dice: “.. para los efectos de este reglamento se entiende por queja administrativa toda insatisfacción formulada en exposición de hechos por parte de los usuarios, por actos u omisiones en la prestación de los servicios médicos que originan reclamación o protesta por posibles violaciones a sus derechos, siempre que los mismos no constituyan un acto definitivo, impugnabile a través del recurso de inconformidad en los términos de la Ley del Seguro Social y sus reglamentos”²⁴

En la Secretaría de Salud del Distrito Federal se realizaron durante 1999 un total de 11 874 493, actos médicos, cantidad que justifica conocer los métodos de atención y resolución de quejas presentadas por los usuarios.

Dada la trascendencia de la atención médica en proceso salud enfermedad, resulta relevante la atención oportuna, proporcionada con calidad y calidez, que se debe brindar al usuario la atención de su queja médica e incidir con ello en la mejora continua de la prestación de los servicios que otorgan las instituciones.

La Secretaría de Salud del Distrito Federal, presta servicios de salud al grupo social más vulnerable que es aquella población abierta que tiene la imperiosa necesidad de acudir a los servicios que esta secretaría ofrece.

El objetivo principal del presente estudio fue identificar el procedimiento de atención a quejas médicas de la Secretaría de Salud del Distrito federal

MATERIAL Y METODOS

Se realizó el presente estudio en hospitales y nivel central de la Secretaría de Salud del Distrito Federal, es una investigación de servicios de salud, de tipo observacional, descriptivo, prospectivo y transversal. Se cumplieron los siguientes criterios de inclusión: Directores de hospitales y personal de la estructura de nivel central de la Secretaría de Salud del Distrito Federal, de ambos sexos y de cualquier edad. Se excluyo todo el personal de estructura de nivel central que no estaba directamente relacionado con la atención médica. Se realizó censo tanto en los 26 hospitales de la red y los 14 directivos de estructura de nivel central. La variable dependiente fue el procedimiento de atención a quejas en las subdirecciones, unidades departamentales médicas y hospitales de la Secretaría de Salud del Distrito Federal, las variables independientes: existencia de quejas, admisión de quejas, área de recepción, formato para quejas, personal encargado, registro, investigación, conclusión, seguimiento, conocimiento de lineamientos, necesidad de esto y la relación quejas calidad.

El diseño del instrumento de medición se realizó por medio de una guía de entrevista la cual se aplicó a los directivos del universo de trabajo. Para el diseño de la maniobra se realizaron entrevistas con la guía antes mencionada y se explicó a los directivos los objetivos de la misma. Se analizó la información a través del paquete estadístico EXCELL. Los resultados se expresaron mediante el uso de cuadros y gráficas, utilizando estadística descriptiva, siendo una investigación sin riesgo.

RESULTADOS

Se realizó un total de 40 entrevistas de las cuales 26 fueron a directores de hospital y 14 a encargados de áreas médicas centrales, la información obtenida de los entrevistados fue la siguiente: en 33 hospitales refirieron existen quejas de los usuarios, el mismo numero las admite, 18 unidades tienen un área específica para la recepción de las mismas, 12 unidades refieren contar con un formato de recepción de quejas aunque únicamente 3 unidades mostraron los formatos que ellos mismos implementaron para la recepción de quejas, 11 unidades cuentan con personal específico para la recepción de quejas, 21 unidades llevan un registro de las quejas presentadas, 31 unidades investigan las quejas presentadas y el mismo numero concluyen, 38 unidades dan seguimiento a las quejas presentadas, 27 unidades contestaron correctamente que no existe ningún lineamiento para la recepción y tramite de quejas, 32 consideraron que es muy necesaria la existencia de lineamientos para el tramite y resolución de quejas, 30 unidades consideraron a las quejas médicas como indicadores de calidad (cuadros 1 y 2, figuras 1 y 2)

Los procedimientos se evaluaron e base a puntuaciones obtenidas durante la entrevista, a mayores elementos de manejo de quejas mayor puntuación, los parámetros fueron: en nivel central de 0 a 3 no existe procedimiento, de 4 a 6 mal procedimiento, de 7 a 9 existen deficiencias, y de 10 a 12 procedimiento adecuado. A nivel hospitalario se exigió mayor puntuación por estar en contacto más directo con el usuario y por lo tanto con quejas. El parámetro fue de 6 a 7 no existe procedimiento, de 8 a 9 mal procedimiento, de 10 a 11 existen deficiencias y 12 cuenta con procedimiento adecuado. (FIGURA 3).

DISCUSION

Dada la trascendencia de la atención médica en el proceso de salud enfermedad, resulta relevante la atención oportuna, proporcionada con calidad y calidez, que se debe brindar al usuario en la atención de su queja médica e incidir con ello en la mejora continua de la prestación de los servicios que otorgan las instituciones.

La finalidad de conocer el procedimiento de atención a quejas es evaluar la actuación de la Secretaría de Salud del Distrito Federal en la prestación de los servicios médicos, el origen y las causas que provocan insatisfacciones, e identificar las deficiencias o desviaciones que permitan adoptar las medidas preventivas y correctivas necesarias.

El presente estudio demostró que en la Secretaría de Salud del Distrito Federal no existe un área para la atención de quejas, ni procedimiento, ni unificación de criterios para el manejo de las mismas

Las unidades que cuentan con un procedimiento adecuado para el manejo de las quejas médicas, se deben a que sus directivos lo han implementado de manera individual y no por normatividad institucional, lo que sería ideal.

De acuerdo con todo lo anterior, considere conveniente emitir las siguientes sugerencias:

**ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA**

Es necesaria la implementación de una unidad y procedimiento para el manejo de las quejas médicas que se presenten en la Secretaría de Salud del Distrito Federal derivadas de la atención médica.

También es necesario contar con personal encargado de atender las quejas presentadas, ser independientes del área médica para evitar ser parciales en el proceso de resolución, que dependa directamente del Secretario de Salud y sea a este únicamente a quien informe las actividades realizadas.

La creación de una unidad atención a quejas permitiría al usuario tener la respuesta de su insatisfacción, además de cumplir con lo establecido en el artículo 49 de la Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos que a letra dice: “ en las dependencias y entidades de la administración pública se establecerán unidades específicas a las que el público tenga fácil acceso para que cualquier interesado pueda presentar quejas y denuncias por incumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos, con las que se iniciará, en su caso, el procedimiento disciplinario correspondiente. La secretaría establecerá las normas y procedimientos para que las instancias del público sean atendidas y resueltas con eficiencia.¹⁷

El personal encargado de la atención de las quejas, debe ser un médico, que con total imparcialidad investigue, concluya y de seguimiento a las quejas presentadas por los usuarios.

Todo lo anterior con la finalidad de otorgar al usuario su derecho a la salud, con el máximo de calidad y humanismo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- 1-SECRETARIA DE SALUBRIDAD Y ASISTENCIA. DIRECCION GENERAL DE COMUNICACIÓN SOCIAL: *Mecanismos de integración sectorial*, México 1983; 5:32.
2. - INSTITUTO DE SEGURIDAD Y SERVICIOS SOCIALES PARA LOS TRABAJADORES DEL ESTADO: *encuestas para medir la calidad de la atención en el I.S.S.S.T.E.* México. Febrero-julio de 1988.
- 3.- INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL SUBDIRECCION GENERAL MEDICA. JEFATURA DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALES: *evaluación de la calidad de la atención en unidades medicas del I.M.S.S.* México 1987.
- 4.- INSTITUTO MEXICANO DEL SEGURO SOCIAL. SUNDIRECCION GENERAL MEDICA, JEFATURA DE LOS SERVICIOS DE HOSPITALES : *evaluación de la calidad de la atención medica en los hospitales del I.M.S.S.* Cédula de registro. México 1987.
- 5.- GONZALEZ POSADA, J.; MÉRVELO ANAYA, A; AGUIRRE GAS, h. ; CABRERA HIDALGO, J.A.: *sistema de evaluación medica, progresos y perspectivas.* Rev. Médica, IMSS, 1984; 22:407.
- 6.- SECRETARIA DE SALUD. GRUPO BASICO INTEINSTITUCIONAL DE EVALUACION: *Norma Técnica para la evaluación de la calidad de la atención Médica.* México 1990 (pendiente su autorización)
- 7.- INSTITUTO NACIONAL DE SALUD PUBLICA. ESCUELA DE SALUD PUBLICA EN MÉXICO: *Unidad de Garantía de Calidad.* Curso Internacional sobre Calidad de la Atención Medica VI cápsula Biográfica. Cuernavaca , Mor. 1990.

- 8.- DONABEDIAN, A.: *The quality of care. How can it be assessed?* Jama, 1988; 260: 1743.
- 9.- GOLDFIELD,N: NASH, D.F.: *providing quality care. The challenge to clinicians.* American college of physicians philadelphia, penn.1989.
- 10.- DONABEDIAN, A.: *Criteria, Norms and Standards of quality: What do they mean?*. AMJ. of public Health, ann Arbor Michigan, USA, 1981; 71: 409.
- 11.- CORDERA, A.; BOBENIETH,M: *Administración de los sistemas de salud.* México 1983; 259.
- 12.-Simposio *La responsabilidad Profesional y Jurídica de la Práctica médica.* CONAMED1998: 31.
- 13.- *Acuerdo de coordinación para atención a quejas.* Ejecutivo Federal.
- 14.- *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.* Ediciones Fiscales S.A. 1999
- 15.- *Ley General de Salud* Editorial SISTA. 1998.
- 16.-*Ley Orgánica de la Administración Pública Federal* Editorial PAC, S.A. De C. Mayo Del 2000.
- 17.- *Ley Federal de Responsabilidades de los Servidores Públicos* Editorial PAC, Sa De C.V.
- 18.- *Reglamento Interno de la Comisión Nacional de Arbitraje Médico (D.O.F. Del 12 De Septiembre de 1996).*
- 19.- *Programa de Reforma Del Sector Salud.* Poder Ejecutivo Federal Suscritas El 12 De Noviembre de 1997.
- 20.- *La Ley De La Comisión Nacional De Derechos Humanos.* Publicada 22 Enero De 1992.
- 21.- *Ley De La Secretaría De Contraloría Y Desarrollo Administrativo* Marzo 1999.
- 22.- *Ley Del Seguro Social.* 1999. Pub. D.O.F. 21 Dic 1995.

23.- Archivo Histórico Imss.

24.- Reglamento Para El Trámite Y Resolución De Las Quejas Administrativas Ante El Instituto Mexicano Del Seguro Social. Coordinación General De Atención Y Orientación Al Derechohabiente Imss

CUADRO 1 ATENCION DE QUEJAS EN HOSPITALES

	E X I S T E N Q U E J A S	A D M I T E N Q U E J A S	A R E A R E C E P T O R A	T I E N E N F O R M A T O	P E R S O N A L E S P E C I A L	T I E N E N R E G I S T R O	I N V E S T I G A N	C O N C L U Y E N	H A Y S E G U I M I E N T O	L I N E A M E C I E S T A N ?	L I N E A M E I E S T O S ?	Q U E J A S C A L I F I C A D O N ?	
Pediat. Azcapotzalco	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	1	7
Pediat. Coyoacan	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	10
Pediat. Iztacalco	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	9
Pediat. Iztapalapa	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	9
Pediat. Legaria	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	10
Pediat. Moctezuma	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	9
Pediat. Peralvillo	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	10
Pediat. S. Juan Aragon	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	7
Pediat. Tacubaya	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	8
Pediat. La villa	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	11
Pediat. Xochimilco	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	11
H.G. Balbuena	1	1	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	6
H.G. Gregorio Salas	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	9
H.G. Iztapalapa	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	11
H.G. Milpa Alta	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	8
H.G. Ruben Leñero	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	8
H.G. La Villa	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	0	6
H.G. Xoco	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	10
H.MI. Cuajimalpa	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	8
H.MI. Cuauhtepac	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	9
H.MI. Inguaran	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	9
H.MI. Magdalena contreras	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	0	8
H.MI. Nicolas M. Cedillo	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	9
H.MI. Tlahuac	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	11
H.MI. Topilejo	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	11
H.G. "Ticomán"	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
	25	25	13	10	3	17	26	26	26	20	23	22	236

1 = SI
0 = NO

6-7 NO EXISTE PROCEDIMIENTO.
8-9 MAL PROCEDIMIENTO
10-11 EXISTEN DEFICIENCIAS
12 PROCEDIMIENTO ADECUADO

4 no existe
12 mal procedimiento
9 con deficiencias
1 proced. Adecuado
26 TOTAL

FUENTE: ENTREVISTAS REALIZADAS.

CUADRO 2 ATENCIÓN DE QUEJAS EN NIVEL CENTRAL

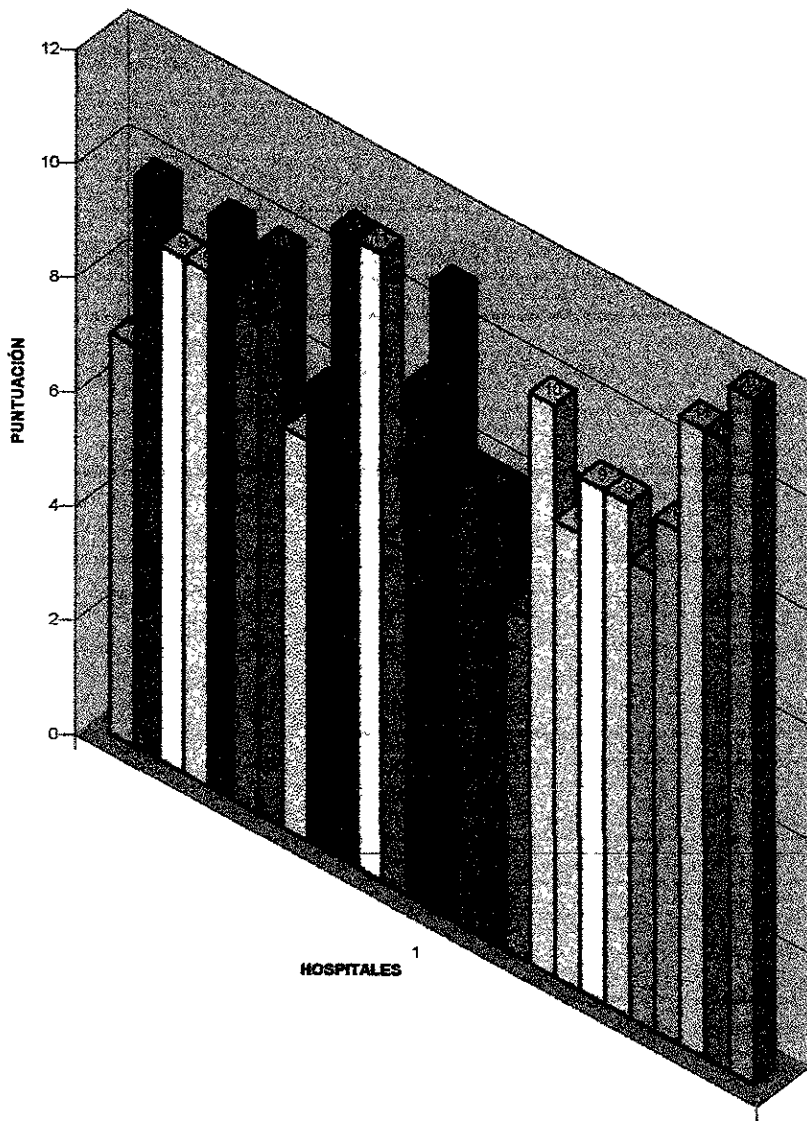
	E X I S T E N Q U E J A S	A D M I S T R E N Q U E J A S	A R E A R E C E P T O R A	T I E N E N F O R M A T O	H A Y P E R S O N A L	T I E N E N R E G I S T R O	I N V E S T I G A N	C O N C L U Y E N	H A Y S E G U I M I E N T O	L I N E A C O N O I C E N T O S ?	¿ D E B E N E X I S T I R	L I N E A M I E T O S ?	R E L Q U I A S C A L I D A D
DRA MINERVA VARGAS CABRERA J.U.D. MEDICINA LEGAL	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	11
DR. RAUL FERNANDEZ JOFREY J.U.D. TOXICOLOGICO	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	8
DR. ALBERTO FORTUNA CUSTODIO SUBDIRECT. URGENCIAS	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	7
DR.ROBERTO RODRIGUES TOSCANO J.U.D. DE URGENCIAS	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	6
DR. LUIS ALBERTO ORTEGA LEON SUBDIRECTOR DE SERVICIOS MEDICOS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
DRA.ROSA MARIA DIAZ J.U.D.PEDIATRICOS E INFANTILES	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	3
DR. LUIS FERNANDO FLORES SILVA J.U.D. AUX DE DX Y TX	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	3
ALBERTO VILLEGAS ESPINOSA J.U.D SERV. PARTAMEDICOS	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	6
DR.LUIS CHACON NAVARRO SUBDIRECTOR ATN HOSPITALARIA	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	8
DR. BENJAMIN SOTO LEON DIRECTOR DE ATN MEDICA	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	9
DR. HECTOR GALINDO PACHECO DIRECTOR DE URGENCIAS Y ML	1	1	1	0	3	0	1	1	1	1	1	1	10
DR. NICOLAS ANAYA MOLINA J.U.D. SERV. MED. RECLUSORIOS	1	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	1	5
DRA. ENEDINA LUZ HERRERA AGULIAR J.U.D. VIG. EPIDEMIOLOGICO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
LUIS ANTONIO RANGEL MANCILLA SUB. ASUNTOS MEDICO LEGALES	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	0	1	7
	8	8	5	2	8	4	6	6	12	7	7	9	83

1 = SI 0-3 . NO EXISTE PROCEDIMIENTO 4 NO EXISTE
 0 = NO 4-6 MAL PROCEDIMIENTO 3 MAL PROCEDIMIENTO
 7-8 EXISTEN DEFICIENCIAS 5 CON DEFICIENCIAS
 10-12 ADECUADO PROCEDIMIENTO 2 PROC. ADECUADO
 14 TOTAL

FUENTE: ENTREVISTAS REALIZADAS

FIGURA 1

ATENCIÓN A QUEJAS HOSPITALES

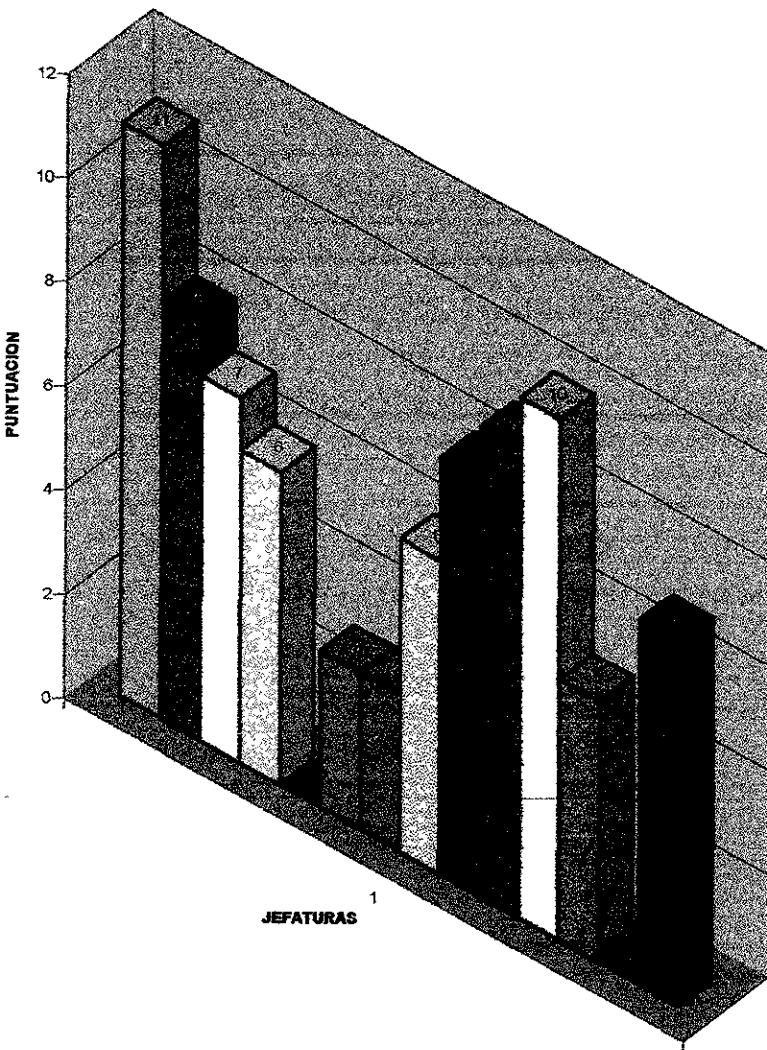


HOSPITALES 1

■ PED. AZCAPOTZALCO	■ PED. COYOACAN	■ PED. IZTACALCO	■ PED. IZTAPALAPA	■ PED. LEGARIA
■ PED. MOCTEZUMA	■ PED. PERALVILLO	■ PED. SAN J. ARAGON	■ PED. TACUBAYA	■ PED. LA VILLA
■ PED. XOCHIMILCO	■ H.G. BALBUENA	■ H.G. GREGORIO SALAS	■ H.G. IZTAPALAP	■ H.G. MILPA ALTA
■ H.G. RUBEN LEÑERO	■ H.G. LA VILLA	■ H.G. XOCO	■ H.MI. CUAJIMALPA	■ H.MI. CUAUTEPEC
■ H.MI. INGUARAN	■ H.MI. M. CONTRERAS	■ H.MI. NICOLAS M.C.	■ H.MI. TLAHUAC	■ H.MI. TOPILEJO
■ H.G. TICOMAN				

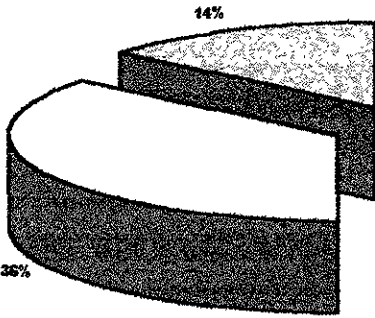
FIGURA 2

ATENCIÓN DE QUEJAS NIVEL CENTRAL

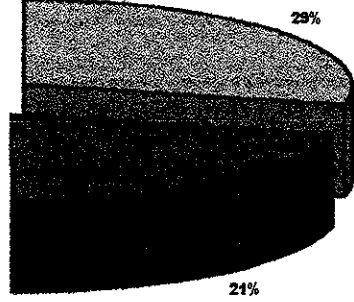


- | | | | |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|
| ■ J.U.D. MEDICINA LEGAL | ■ J.U.D. TOXICOLOGICO | □ SUBD. URGENCIAS | ■ J.U.D. DE URGENCIAS |
| ■ SUBD. SERV. MED. | ■ J.U.D. PEDIATRICOS | ■ J.U.D. DE AUX. DE DX. | ■ J.U.D. SER. PARAMED. |
| ■ SUB. AT'N HOSPIT. | ■ DIREC. AT'N MED. | □ DIREC. DE URG Y ML | ■ J.U.D. RECLUSORIOS |
| ■ J.U.D. VIG. EPIDEM. | ■ SUBD. ASUNT MED. LEG. | | |

PROCEDIMIENTO ADECUADO



MAL PROCEDIMIENTO



CON DEFICIENCIAS

NO EXISTE PROCEDIMIENTO

FUENTE: HOJAS DE CAPTURA DE DATOS