



**SALUD**

SECRETARÍA DE SALUD

SECRETARÍA DE SALUD  
SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN Y DESARROLLO DEL SECTOR SALUD DIRECCIÓN  
GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD  
SUBDIRECCIÓN DE VINCULACIÓN CIUDADANA  
DEPARTAMENTO DE CALIDAD PERCIBIDA EN LA ATENCIÓN MÉDICA

***MEMORIA ANUAL DE  
CALIDAD PERCIBIDA 2012  
AVAL CIUDADANO, INDICAS Y MANDE***

**México D.F, Mayo de 2013**



**DGCES**  
Dirección General de Calidad y Educación en Salud

## Antecedentes

Una de las iniciativas emprendidas por la Presidencia de la República en el año 2000 para mejorar la atención a los usuarios de los servicios médicos, fue la Cruzada Nacional por la Calidad de los Servicios de Salud.



Este esfuerzo sin precedente del sector, el interés, compromiso y trabajo propositivo, fue el motor para buscar estándares mínimos de calidad en los servicios de salud en todas las instituciones. La Cruzada nace a consecuencia de una sociedad deseosa de un cambio real en los servicios médicos que se prestan en el Sistema Nacional de Salud, y por otro lado, como un compromiso de cambio que asumía el Gobierno de la República.

La Presidencia de la República por medio de la Secretaría de Salud, impulsó la estrategia de abrir un canal de comunicación con sus usuarios, por lo que se creó CALIDATEL.

CALIDATEL con número telefónico 01800 108 88 69, ofreció servicio gratuito, las 24 horas del día, los 365 días del año; con el fin de recibir quejas, sugerencias y felicitaciones, especialmente de la Secretaría de Salud, como un canal confiable e imparcial de comunicación.

Cabe destacar que dentro de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud, fue el único proceso certificado en ISO 9001-2000.

CALIDATEL, tuvo muchas fortalezas y también áreas de oportunidad, destacamos las siguientes:

Canal de comunicación permanente para los usuarios, en el que además de expresar sus opiniones, quejas, sugerencias y felicitaciones, también se brindaba información.

Participación de las entidades federativas, y en el caso de las instituciones del sector salud, su participación siempre fue de “buena voluntad” tras el amparo de que tenía sus propios medios de atención a usuarios.

Rapidez en la recepción, validación y canalización a las Áreas de Calidad.



Para **Calidatel** es importante escucharte

Con tus sugerencias, felicitaciones y quejas mejoraremos los servicios de salud.

**Llama al**  
**01 800 10 88 86 9**  
marca a **tu y z**  
para atenderte y darte una respuesta.

Para el D.F. y Área Metropolitana  
**52 78 64 24**

AYUDANOS Y DESPRENDE UNA PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE SALUD

Un mecanismo de atención a usuarios, que ayudó a muchas personas, desde simples trámites hasta haber salvado vidas por la intervención oportuna e inmediata de CALIDATEL.

Dentro de sus áreas de oportunidad:

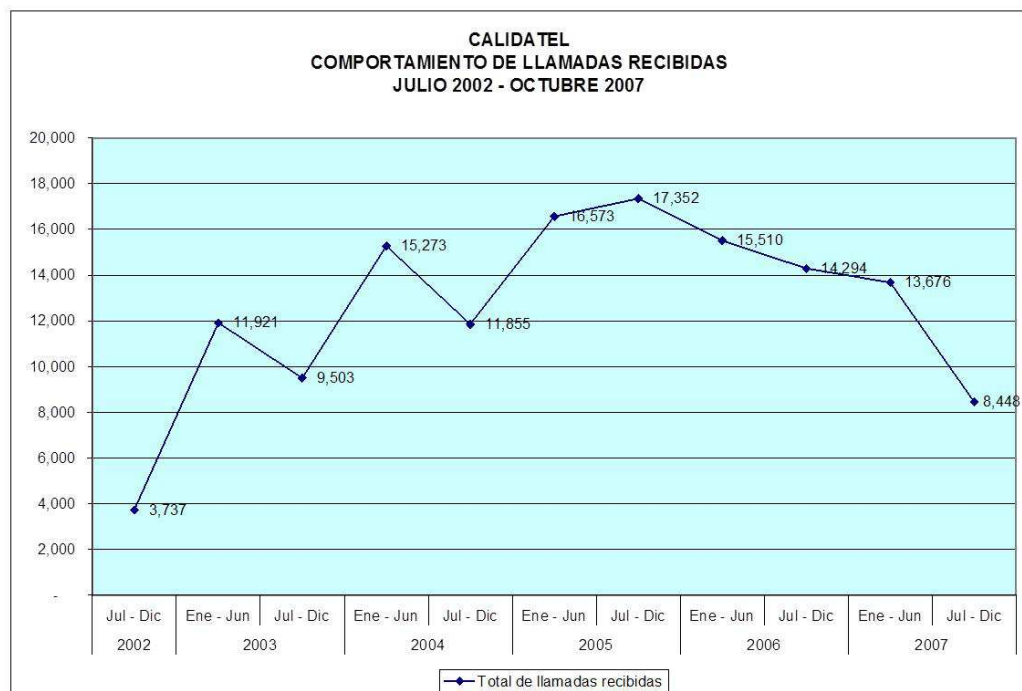
Faltas de seguimiento del programa, como un canal de comunicación permanente con los usuarios.

Falta de material de difusión del servicio en las entidades federativas

Mayor compromiso con las instituciones para el seguimiento de las quejas, sugerencias y felicitaciones recibidas, a efecto de dar respuesta en corto tiempo y sin alteración por los cambios de directivos.

### Estatus

Durante el periodo de 2002-2004, el volumen de llamadas fue al alza, debido a la difusión de posters que daban a conocer el servicio de CALIDATEL. Es importante mencionar que la CONAMED en sus horas y días inhábiles direccionaba sus teléfonos de atención al público al número de CALIDATEL, en donde se tenía capacitados por la CONAMED a los operadores telefónicos para dar atención.

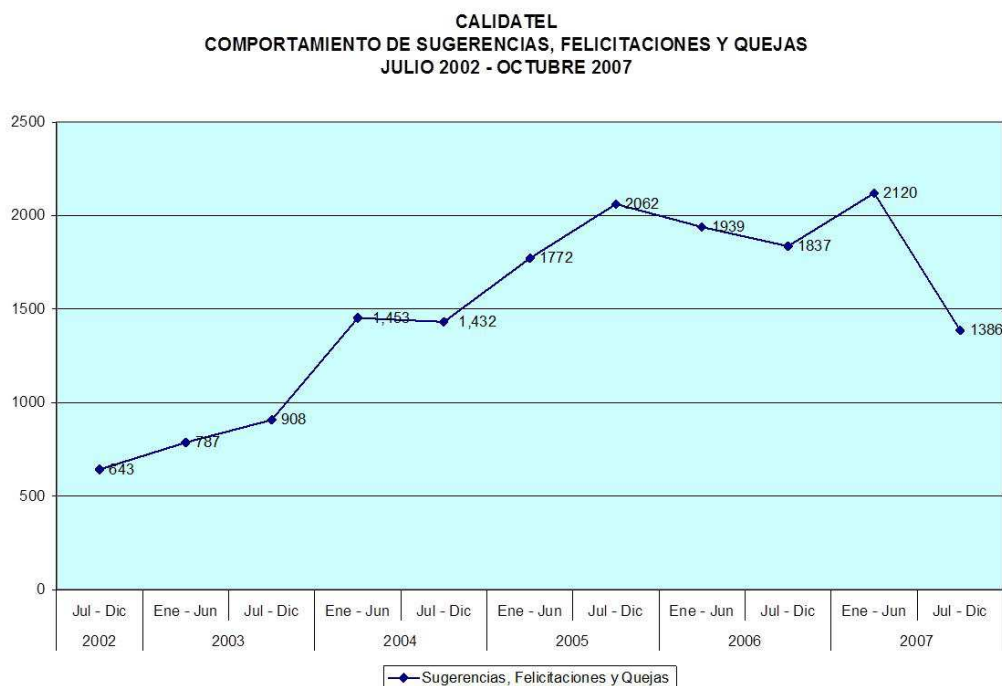


Dentro de la información que se solicitaba a los usuarios, se identificaron los medios por los cuales se enteraban del servicio de CALIDATEL y se obtuvo lo siguiente:

| Medio por el que se enteró de CALIDATEL: | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 |
|--|------|------|------|------|
| Boca a boca                              | 256  | 477  | 369  | 278  |
| Cartel de Calidatel                      | 2323 | 3272 | 3270 | 3181 |
| cartel de mortalidad materna             |      |      | 10   | 29   |
| Prensa                                   | 34   | 66   | 105  | 14   |
| Televisión                               | 238  | 19   | 22   |      |
| Radio                                    | 34   |      |      | 4    |

Como se puede visualizar en el cuadro, en principal medio de difusión han sido los carteles en las unidades médicas.

Finalmente, el comportamiento general en el volumen de llamadas de sugerencias, felicitaciones y quejas, en este periodo se presentó de la manera siguiente:



De las llamadas recibidas durante el tiempo que CALIDATEL prestó servicio telefónico, es importante dar a conocer algunos casos que se presentaron, mismos que fueron atendidos y concluidos a entera satisfacción de los usuarios, por lo que por cuestiones de protección de datos, solo se señalarán los números de registro de las quejas, omitiendo datos personales de los agraviados.

| Institución  | Estado     | I.D.           | Motivo de queja  | Resolución   |
|--|------------|----------------|--|--|
| <b>Seguro Popular</b>                                    | Edo<br>Mex | 009-<br>200806 | El quejoso lleva a su prima al hospital de las Américas porque cursa embarazo a término, es atendida y nace el bebé, pero le hicieron una operación que no tiene nada que ver con el alumbramiento, ya que al decir del familiar “le cosieron los intestinos sin ningún motivo”, y ahora traen a los familiares de un lado a otro y nadie se hace responsable, temen por la vida de su familiar.                           | Se estableció comunicación con el Coordinador Estatal del Seguro Popular del Estado de México, se realizaron 7 llamadas de seguimiento para lograr una respuesta, el director del hospital habló con los familiares y les explicó la atención que darían a su familiar, informa que le atendieron de manera excelente. Los familiares agradecen a CALIDATEL. |
| <b>SSA</b>   | D.F.       | 032-<br>230206 | Su esposa está embarazada y está en trabajo de parto, se le rompió la fuente. solicitaron atención en el hospital materno de Tlahuac y tiene más de una hora esperando que alguien salga a darles la atención, están muy preocupados por el estado de la señora.   | Se estableció comunicación urgente con la Secretaría de Salud del Distrito Federal y se canalizó inmediatamente a la señora al hospital de Xochimilco sin ninguna complicación.  |
| <b>Asociación para evitar la Ceguera en México, A.C.</b> | D.F.       | 015-<br>070706 | La señora acudió a este hospital para ser atendida por problema de miopía severo de ambos ojos, la cuota que le establecieron para su cirugía es de 11 mil pesos por cada ojo, acudió a trabajo social para exponer su situación socioeconómica para que pudieran hacerle un descuento en virtud de que no tiene los recursos para cubrir esta cantidad, trabajo social le niega dicha ayuda por lo que llama a CALIDATEL. | CALIDATEL investigó con quien dirigirse para plantear la solicitud, logrando que el hospital reconsiderara la cuota establecida y le autorizaron un descuento considerable para que la señora pudiera ser intervenida.   |

| Institución | Estado  | I.D.       | Motivo de queja   | Resolución  |
|-------------|---------|------------|---|---|
| IMSS        | Chiapas | 025-110906 | La señora se encuentra en la unidad de medicina familiar, está embarazada y en trabajo de parto, en la clínica le dicen que su bebé tiene signos cardiacos muy bajos y tiene que ser trasladado a un hospital de Tuxtla Gutiérrez porque en esa clínica no hay ginecólogo ni ambulancia, la señora pide ayuda porque teme por la vida de su bebé. | Se envía al IMSS para atención urgente y se establece comunicación con la coordinación estatal quien traslada de inmediato a la paciente y ese mismo día es atendida, en llamada de seguimiento con los familiares nos informan que la señora y su bebé se encuentran en buen estado. |
| SSA         | Oaxaca  | 009-070706 | La paciente sufrió un accidente automovilístico. presenta una herida muy profunda que requiere una cirugía urgente, en la unidad de Santiago Pinotepa Nacional se niegan a hacer dicha cirugía y les dicen que solo pueden hacerle una curación y los mandan a otro hospital.   | Se envía electrónicamente la queja y se hacen las gestiones con las autoridades jurisdiccionales logrando el traslado de la paciente y obteniendo la atención requerida, brindándole una adecuada atención.   |
| SSA         | Oaxaca  | 002-090706 | Su hijo de 17 años fue operado de un tumor y lo mandaron a la unidad médica Estrella para que le den tratamiento de quimioterapia desde hace 2 meses no le realizan el tratamiento, el señor pide le ayuden para que su hijo reciba el tratamiento lo mas pronto posible ya que teme por la vida de su hijo.                                      | Se estableció comunicación con el líder de calidad en el estado, dando seguimiento al caso por CALIDATEL con los familiares informándonos que ya fue programado su tratamiento por 5 semanas y empezó a recibir las quimioterapias agradece a CALIDATEL la intervención.              |

| Institución | Estado     | I.D.           | Motivo de queja  | Resolución  |
|-------------|------------|----------------|--|---|
| IMSS        | Edo<br>Mex | 007-<br>220706 | Informa que su yerno esta internado en el Hospital General de Zona 57 por un absceso hepático ya fue intervenido, el problema es que se encuentra grave y necesita ser trasladado al Hospital de la Raza y no recibe ninguna respuesta por parte de la unidad. | Queja que es canalizada inmediatamente ante el IMSS y en seguimiento con los familiares nos informan que el director de la unidad les explicó ampliamente el estado de salud del paciente y autorizó las interconsultas periódicas en el Hospital de la Raza, comenta que ha mejorado el paciente, agradecen a CALIDATEL su intervención ya que después de que ingresó su queja, mejoró la atención brindada. |
| ISSSTE      | D.F.       | 002-<br>230206 | El señor llevó a su esposa que está embarazada y cursa un embarazo considerado de alto riesgo, presenta abundante sangrado y en el Hospital 1º. de Octubre le informan que no hay instrumental para poder atenderla  | Se estableció comunicación con el área de orientación al usuario solicitando la atención urgente del caso, quienes giraron indicaciones directamente a la unidad para brindar la atención necesaria, se realizó el seguimiento telefónico con los familiares quedando gratamente atendidos.   |



---

|            |                                  |                        |   |  |
|------------|----------------------------------|------------------------|---|--|
| <b>SSA</b> | <b>Aguasc<br/>a-<br/>lientes</b> | <b>011-<br/>110706</b> | <b>La señora cursaba con un embarazo de 4 meses, tenía días que estaba sintiéndose mal y acudió a un médico particular quien le informa que las membranas del útero estaban muy delgadas y además tenía problemas de la vejiga, por lo que acudió al Hospital Siglo XXI la doctora que se encontraba en turno le dijo que no la podía atender, que se mantuviera en reposo, al llegar a su casa presentó una hemorragia y perdió al bebé,</b> | <b>Se canalizó con el líder estatal, y al dar el seguimiento se habló con la paciente que se encontraba muy afectada con la pérdida de su bebé se le brinda apoyo psicológico para el manejo del duelo y superar la depresión.</b> |
|------------|----------------------------------|------------------------|---|--|

---

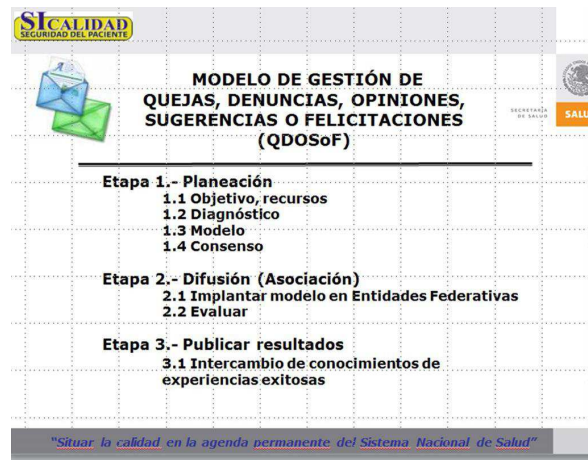
### **Justificación**

El servicio dirigido a los usuarios CALIDATEL, suspendió sus actividades en el primer semestre de 2008, para concluir su existencia en el periodo de julio a diciembre del mismo año.

A partir del 2009, se valora y propone la creación de un Modelo de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones dirigido a los establecimientos de salud. Que, con base a la experiencia adquirida con CALIDATEL; respecto del comportamiento de la ciudadanía, autoridades de los establecimientos médicos y con fundamento en las Leyes y Reglamentos, instituyera los criterios mínimos que los establecimientos de salud debían de cumplir para la gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, como insumo básico para la mejora continua.

### **Estrategias**

En el año 2010, la Dirección General Adjunta de Calidad en Salud, realiza un programa de tres etapas, como se muestra en la siguiente lámina:



### Origen del Modelo MANDE

Una vez que se definió el objetivo del modelo, para dar voz a los usuarios de los servicios de salud y como una herramienta gerencial de apoyo para la toma de decisiones para los directivos de los establecimientos de salud, se realiza un censo voluntario a nivel nacional para conocer cuántos y qué mecanismos de atención a quejas, sugerencias y felicitaciones, existen y funcionan en el país.

Al cierre el 8 de junio de 2010, de las 31 entidades federativas y el D.F., solo participaron 13:

Baja California Sur, Campeche, Chiapas, Durango, Guanajuato, Michoacán, Morelos, Nuevo León, Oaxaca, San Luis Potosí, Sinaloa, Tabasco y Veracruz.

En todos los casos, respondieron disponer como mínimo:

- \* Buzones para la recepción de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- \* Bitácora y minutas de apertura.

Con los datos de los Estados participantes y con la información obtenida tras una investigación profunda, tanto a nivel constitucional, jurídico, administrativo, laboral; además de experiencias internacionales tanto de América Latina como de Europa, se creó un súper modelo de gestión, tan completo y ambicioso que sólo unos cuantos establecimientos podrían cumplir, perdiendo de vista uno de los objetivos primordiales que era el de homologar los criterios de atención para las quejas, sugerencias y felicitaciones.

Durante el consenso que se realizó con los expertos en la materia de las Entidades Federativas e Instituciones del Sector, se consideraron todas las aportaciones realizadas para mejorar el Modelo, concluyendo con la emisión del documento "Instrucción SICALIDAD 288/2011.- Recomendaciones para la implantación del Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (MANDE), en los establecimientos médicos del Sector Salud."

Este documento, entre muchas otras cosas, privilegió la participación ciudadana, a través de la figura de Aval Ciudadano, recayendo en él una parte central para dar transparencia en el proceso de apertura de los buzones y sobretodo en la difusión a la ciudadanía de los resultados de gestión realizada por los Gestores de Calidad.

También, le otorga al Gestor de Calidad la misión y coordinación del proceso de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones.

Posterior a la emisión de la Instrucción SICALIDAD 288/2011, se realizó la difusión del Modelo, principalmente por la Red Nacional SICALIDAD, la Red MANDE y la publicación en la página web.

La sinergia generada con el Aval Ciudadano, ha significado un gran avance en la implantación del Modelo. La participación activa de los Gestores de Calidad ha fortalecido la eficacia de los buzones, y de la misma manera, los procesos de acreditación, han influenciado positiva y significativamente para la implantación del modelo a nivel nacional.

La Memoria Nacional de Calidad Percibida 2012, deja constancia del trabajo vinculado del Aval Ciudadano, INDICAS y MANDE. Ejercicio que debemos realizar anualmente con las entidades federativas y la Federación para documentar evidencias y difundirlas a nivel nacional.

### **Resultados y/o Mejoras**

Con éste documento, se cierra un ciclo planteado en el año 2010, pero se abre un nuevo ciclo para generar la mejora continua, por la que muchos profesionales de la salud trabajamos diariamente desde nuestros respectivos campos de acción.

Todas las aportaciones para la mejora del Modelo de Gestión, son y serán bien recibidas, juntos construyamos las condiciones para hacer coparticipes a los usuarios para la mejora continua en nuestros establecimientos.

De esta manera, se fortalece la participación ciudadana, abriendo canales de comunicación en cada establecimiento de salud.

Durante el 2012, se han llevado diferentes acciones para implantar el modelo MANDE en las entidades federativas, destacando la participación en el Foro Estatal de Calidad en el Estado de Tlaxcala, capacitaciones a Responsables Estatales de Calidad Percibida, así como participación en cursos o reuniones de Gestores de Calidad.

Para las entidades federativas la implantación del Modelo MANDE, ha representado una opción viable y de bajo costo para conocer las áreas de oportunidad tanto a nivel estatal jurisdiccional y en los propios establecimientos de salud.

Es visible que en algunos casos sólo se presta atención a los buzones de quejas, sugerencias y felicitaciones, poco antes y poco después de los procesos de acreditación para cumplir con ese requisito, una vez concluida la acreditación se olvida de su existencia y funcionalidad en el establecimiento.

Aunque en esos casos, se ve como un rubro a cubrir en los procesos de acreditación, y no como una herramienta para la mejora continua, es necesario fortalecer la integración de las quejas, sugerencias y felicitaciones en el seno de los Comités de Calidad y Seguridad del Paciente, a fin de que se plasmen las acciones de los establecimientos para atender las causas de las inquietudes expresadas por los usuarios.

### **Indicadores del Sistema MANDE**

Si bien es cierto que podemos medir el alcance del Modelo MANDE en diferentes ángulos, también es cierto que en diferentes tiempos.

Por lo que, posterior a la emisión del Modelo Mande, se realizó una campaña de difusión que logró colocarlo en el 7° lugar de conocimiento de los profesionales; lo anterior, fundamentado en los resultados de la Encuesta a los Profesionales de la salud realizada vía página de internet, aplicada del 13 al 30 de agosto de 2012 en la que participaron 23,428 profesionales de la salud. 40% enfermeras, 30% médicos y 30% de profesionales de otras disciplinas.



Lo que permite medir el impacto de la difusión del Modelo de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones MANDE, que se define como satisfactorio, dado el corto tiempo transcurrido desde la emisión de la Instrucción 288, el día 28 de abril de 2011 hasta el mes de agosto de 2012 en que se realizó la encuesta.

Posteriormente, se definió el siguiente indicador de cobertura:

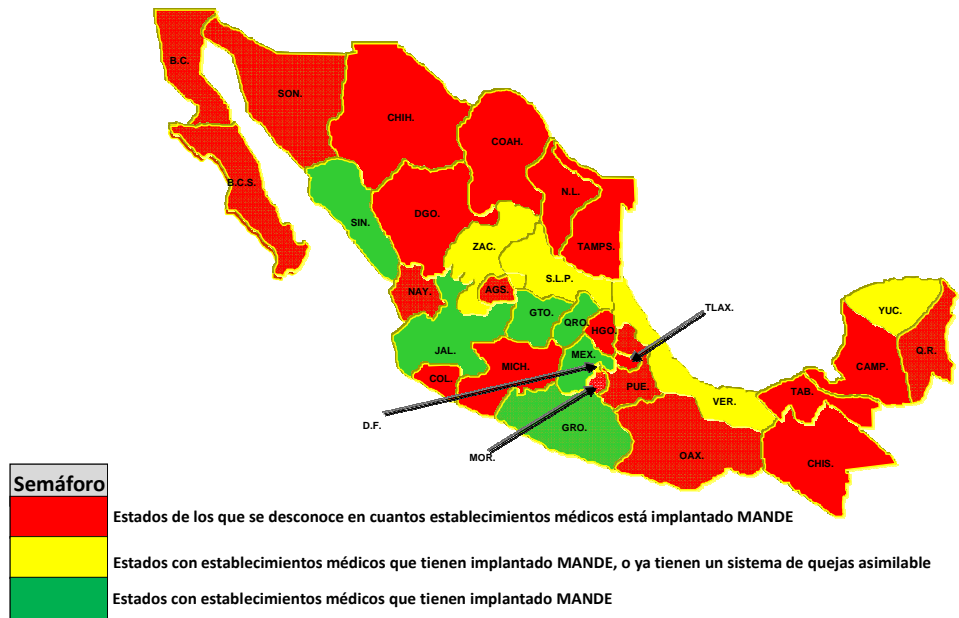
$$(NEFH / TEF) * 100$$

NEFM: Número de entidades federativas con sistemas de gestión de quejas, sugerencias y felicitaciones, homologados al Modelo MANDE

TEF: Total de entidades federativas

Al cierre del 30 de noviembre de 2012, el panorama nacional estaba de la siguiente manera:

**Implantación del Modelo de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicidades MANDE al 30 de noviembre de 2012.**



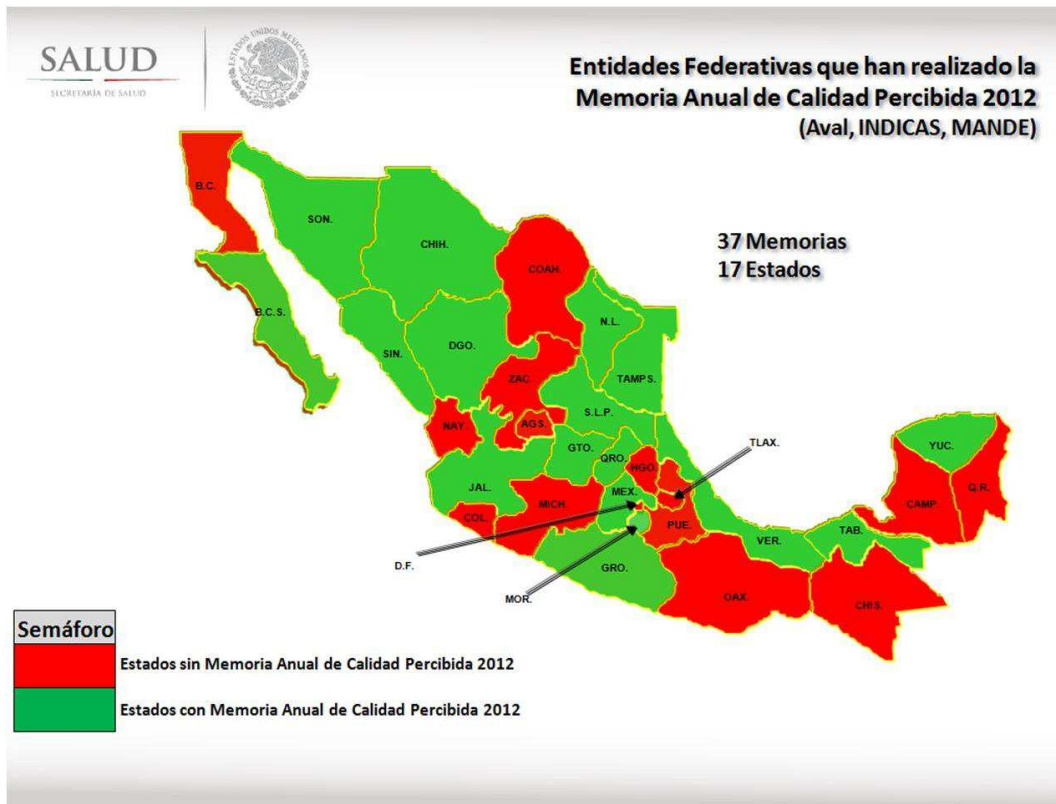
Es conveniente señalar que a partir del 2º cuatrimestre se incorporó en el Informe Cuatrimestral del Aval Ciudadano, un apartado exclusivo para MANDE, conformando el Informe Cuatrimestral Aval-MANDE.

Sin embargo, aunque la mayoría de Estados aparece en color amarillo y rojo, obedece a que al corte de información al 30 de noviembre, no se dispuso de datos de cuantos establecimientos en las entidades federativas tenían funcionando un sistema de atención a quejas, sugerencias y felicitaciones.

No obstante, el informe permitió semaforizar el avance paulatino en las entidades federativas; respecto del apego al Modelo de Gestión de Quejas, Sugerencias y Felicidades MANDE, el apego a los informes para la Federación, y en consecuencia, la generación de datos.

**Casos en las Entidades Federativas**

Referente a la convocatoria realizada por la Dirección de Mejora de Procesos, para llevar a cabo la integración y envío de Memorias Estatales de Calidad Percibida 2012 en el mes de diciembre, la participación de las entidades federativas fue la siguiente.



Los lineamientos enviados a las entidades federativas para conformar la Memoria, incluía el formato de la administración pasada, mismo que tuvo que adaptarse a la imagen institucional de la actual administración, para la publicación de la Memoria Nacional de Calidad Percibida 2012, Aval, INDICAS, MANDE. Por lo que, sólo se trasladó el texto e imágenes al nuevo formato, conservando el estilo, la redacción y estructura de los archivos que enviaron.

El contenido de las Memorias que enviaron las entidades federativas al Departamento de Calidad Percibida en la Atención Médica, es enriquecedor para el intercambio de experiencias estatales, jurisdiccionales, hospitales y centros de salud; en virtud de que deja evidencia documentada del esfuerzo cotidiano que los Gestores de Calidad, los Avaales Ciudadanos y los profesionales de la salud de todas las disciplinas, realizan para mejorar la calidad de los servicios de salud. Haciendo efectivo el derecho a la protección a la salud, al dar voz, escuchar y aprender de las necesidades y expectativas de los usuarios.