

INSTRUCCIÓN 288/2011

Dirección General Adjunta de Calidad en Salud
Dirección General de Calidad y Educación en Salud

Asunto Recomendaciones para la implantación del Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicidades (MANDE), en los establecimientos médicos del Sector Salud.

Tanto en el procedimiento de acreditación de unidades prestadoras para el Seguro Popular, como en el seguimiento de las acciones de calidad de los establecimientos médicos, se ha podido constatar una gran heterogeneidad con relación a la atención y respuesta a las quejas que formulan los pacientes y sus familias, sobre aspectos diferentes de la atención que se les presta en los establecimientos médicos. Esta diversidad e incluso inexistencia de un mecanismo de gestión de quejas se traduce en una notoria indefensión de los usuarios a la hora de formular su inconformidad por la atención que reciben.

La Ley General de Salud en el Artículo 51 bis 3, obliga a los prestadores de servicios de salud, a contar con un sistema para la atención y resolución en forma oportuna y efectiva de las quejas que los usuarios presenten.

En este sentido, las Reglas de Operación de SICALIDAD publicadas el 31 de diciembre de 2010 en el Diario Oficial de la Federación, incorporan en el apartado de calidad percibida el denominado "Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicidades como parte de los componentes de la política nacional de calidad. Al modelo se le denomina "MANDE", que expresa la voluntad de escucha y atención que se dirige a los usuarios del Sistema Nacional de Salud. "Mande" en la acepción que incluye el Diccionario de Mexicanismos de la Academia Mexicana de la Lengua (2011), la define como la expresión que "Se usa para responder al llamamiento de alguien".

Atendiendo a las observaciones realizadas por el Grupo de Expertos y considerando las facultades atribuidas a la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCES) en el Artículo 18 fracción II del Reglamento de la Secretaría de Salud, se formulan las recomendaciones para la implantación del Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicidades MANDE, en los establecimientos médicos del Sector Salud, mediante las siguientes:



INSTRUCCIONES

1.- Definición del Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones MANDE en los establecimientos médicos del Sector Salud

- 1.1. Con el fin de homogeneizar e implantar en los establecimientos médicos, criterios comunes en la recepción, tramitación y resolución de las quejas, sugerencias y felicitaciones (QSF) que se reciban de los usuarios de servicios del Sector Salud, SICALIDAD propone la adopción del "Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (MANDE)", que se contiene en esta instrucción.
- 1.2. MANDE, es una herramienta de gestión y de gerencia para la toma de decisiones en los establecimientos del Sector Salud; que permite generar un espacio de voz para los pacientes y sus familias, identificar oportunidades de mejora, y en consecuencia, implementar acciones que lleven a la reingeniería de procesos enfocados al usuario para incrementar la calidad de los servicios, su satisfacción y confianza.
- 1.3. La DGCES recomienda a los establecimientos de atención a la salud, la implantación o adecuación del "Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (MANDE)" dentro del marco del Programa Sistema Integral de Calidad en Salud SICALIDAD.
- 1.4. Se recomienda que en las Instituciones, Servicios de Salud de las entidades federativas o establecimientos médicos en los que ya existe algún sistema similar, se analice la oportunidad de incorporar los componentes y la operación del presente modelo de gestión, de manera especial en el respeto a los principios, plazos y tutela de los derechos de los usuarios que se contienen en MANDE.

2.- Objetivos

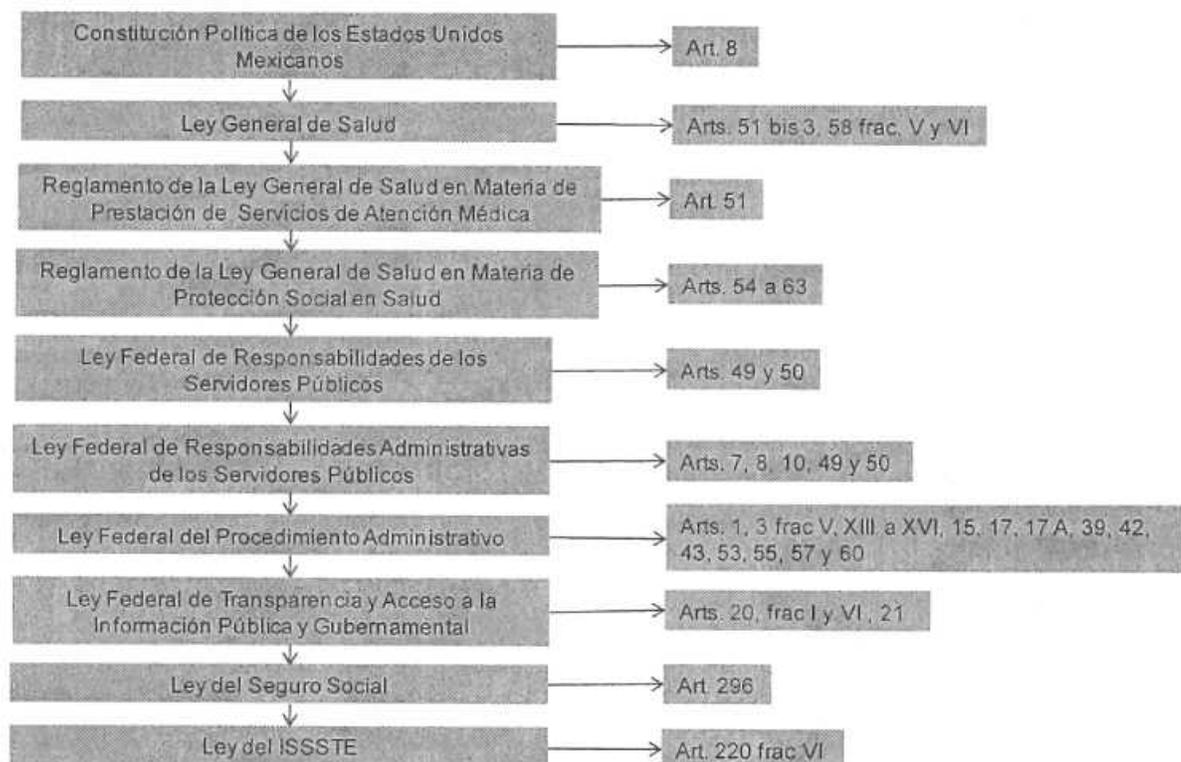
- 2.1 La implantación del "Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (MANDE)" tiene los siguientes objetivos:
 - a) Aplicar en todos los establecimientos del Sector Salud, un sistema de atención y resolución de quejas de conformidad con lo establecido en el Artículo 51 bis 3 de la Ley General de Salud y el Artículo 51 del Reglamento de la Ley General de Salud, en Materia de Prestación de Servicios de Atención Médica.
 - b) Estandarizar los criterios para la atención de quejas, sugerencias y felicitaciones con el fin de garantizar y tutelar los derechos de los pacientes y sus familiares.

- c) Incorporar al Plan de Mejora Continua por la Calidad y la Seguridad del Paciente (PMC), los hallazgos y áreas de oportunidad que resulten del análisis de la tipología de las quejas y sugerencias que presenten los pacientes y sus familias.

3.- Marco Jurídico del "Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones (MANDE)"

3.1 Para la elaboración del Modelo de Gestión MANDE, se analizó el siguiente marco normativo:

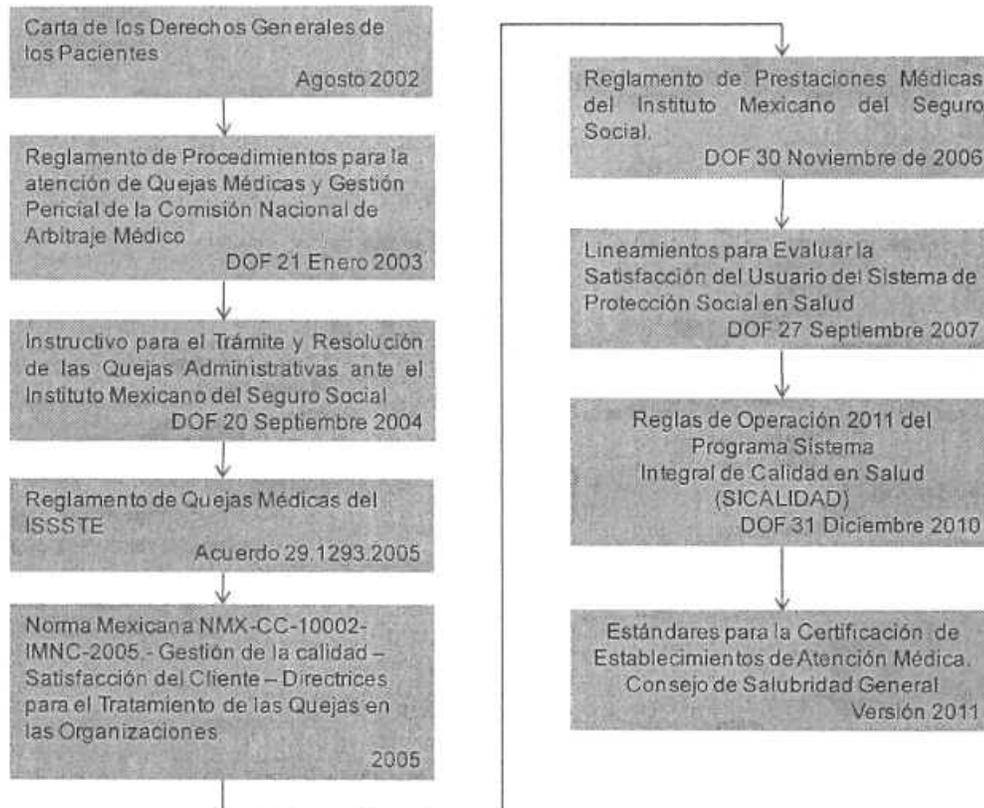
FUNDAMENTO LEGAL DEL MODELO DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES **MANDE**



3.2 Complementariamente MANDE, fundamenta sus recomendaciones en los documentos siguientes:

DOCUMENTACIÓN COMPLEMENTARIA PARA EL MODELO DE GESTIÓN DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES MANDE.

Orden cronológico



4.0 Principios que rigen el Modelo

4.1 Principios

El Modelo de Gestión para la Atención de Quejas, Sugerencias y Felicidades MANDE está fundamentado en cuatro principios rectores:

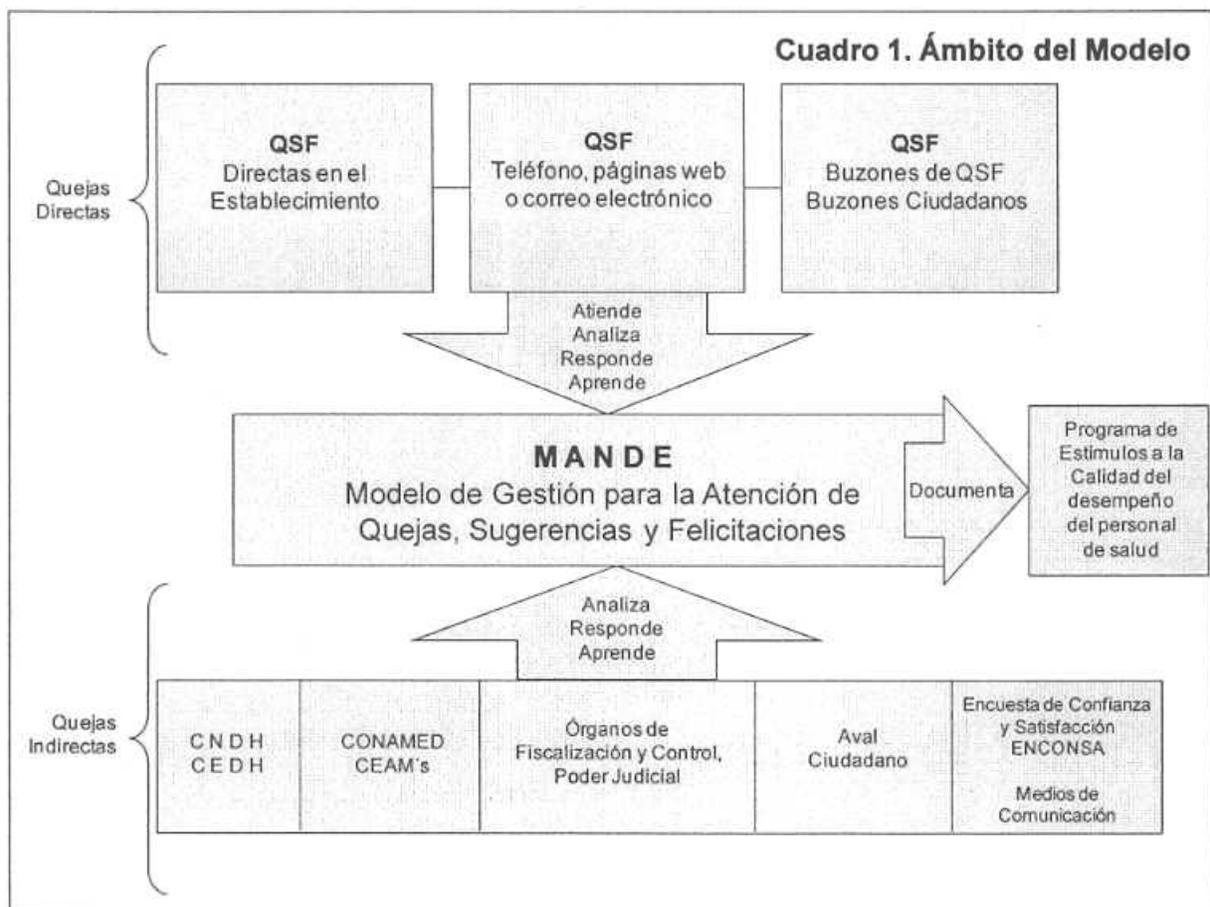
4.1.1 Tutela de los derechos.- El modelo es una herramienta para la protección efectiva de los derechos generales de los pacientes y de sus familias ante los prestadores de servicios de salud, derechos que deben ser garantizados y tutelados en el procedimiento de gestión de las quejas y sugerencias.

- 4.1.2 Celeridad.- El proceso de atención y resolución de QSF, está presidido por el principio de celeridad en la tramitación de las quejas o solicitudes formuladas por los usuarios y por la rapidez en la contestación con que los establecimientos de salud deben responder a las quejas y propuestas que son planteadas.
- 4.1.3 Registro.- Con independencia del cuál sea la vía de presentación de las QSF, las unidades de salud las registrarán, recopilarán y atenderán en tiempo y forma. El registro de las QSF incluye las de carácter anónimo, que en todos los casos serán consideradas.
- 4.1.4 Mejora continua.- El principio de mejora continua se refiere a la capacidad de aprendizaje, de escucha y de mejora que los directivos de las organizaciones de salud, deben ver de las quejas y sugerencias, en términos de áreas de oportunidad para lograr mejoras en la calidad, la confianza de los usuarios y la protección de la seguridad de los pacientes.

5. Ámbito:

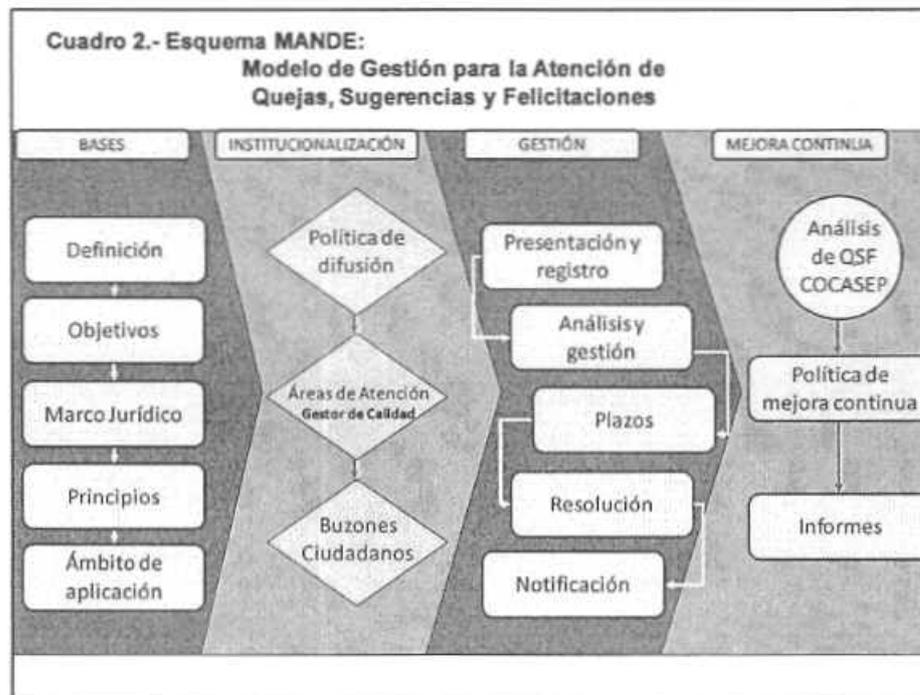
- 5.1 MANDE será de aplicación parcial o en su totalidad en los siguientes procesos:
 - 5.1.1 En la presentación de manera personal, en forma verbal o escrita, de QSF en los establecimientos médicos donde hubiera sido prestada la atención a los usuarios y familiares.
 - 5.1.2 En la presentación de QSF realizadas por correo postal ordinario, medios electrónicos o vía telefónica, de parte de los usuarios hacia los establecimientos donde se les haya prestado servicios.
 - 5.1.3 En la presentación de QSF, a través de los buzones de QSF (buzón ciudadano) en las unidades médicas y que cuenten o no con la identificación de aquel que la realiza.
 - 5.1.4 En el registro y contestación de quejas, que en relación con la atención a la salud prestada en los establecimientos médicos se hayan realizado por presunta violación de los derechos humanos, ante la Comisión Nacional de Derechos Humanos o las Comisiones Estatales de Derechos Humanos, y que sean canalizadas para su respuesta al equipo directivo del establecimiento médico.
 - 5.1.5 En el registro y contestación de quejas que sean planteadas en el ámbito de su competencia ante la Comisión Nacional de Arbitraje Médico o las Comisiones Estatales de Arbitraje Médico, que sean consideradas para su atención y respuesta de parte de los establecimientos médicos, en donde se hubiera prestado el servicio objeto de controversia.

- 5.1.6 En el registro y atención de otras reclamaciones que formuladas ante los Órganos de Fiscalización o Control (OIC) o Instancias del Poder Judicial y que en su procedimiento requieran de dictamen o respuesta del equipo directivo de los establecimientos médicos, en donde se hubiera prestado total o parcialmente el servicio.
- 5.1.7 En aquellas quejas y felicitaciones que por la actuación de los profesionales de la salud, pudieran ser documentadas como mérito o demérito en el procedimiento establecido en el Programa de Estímulos a la Calidad del Desempeño al Personal de Salud.
- 5.1.8 En la atención de quejas o sugerencias (individuales o colectivas), promovidas o presentadas por el Aval Ciudadano o grupos organizados de la sociedad civil, con relación a la atención prestada en establecimientos médicos.
- 5.1.9 Otras QSF que conociera el establecimiento a través de los medios de comunicación y/o que se derivan de la Encuesta de Confianza y Satisfacción (ENCONSA) que realice el establecimiento médico.



6. Política de difusión

- 6.1 Las unidades prestadoras de atención médica en el Sistema Nacional de Salud con el fin de hacer efectivo los derechos generales de los pacientes; difundirán de manera permanente, la existencia del modelo para la recepción, tramitación y resolución de las inconformidades que con motivo de la atención prestada, puedan presentar los usuarios de los servicios. Asimismo, se señalará que se analizarán y estudiarán todas las quejas y sugerencias que los usuarios puedan formular para la mejora de la atención y que se canalizarán las felicitaciones, tanto a la unidad prestadora como al personal involucrado.
- 6.2 Los establecimientos médicos instalarán buzón o buzones de QSF (buzón ciudadano) en el que los pacientes, sus familiares o sus representantes, podrán depositar las quejas, sugerencias y/o felicitaciones que consideren oportunas, de manera anónima o identificándose, cuando no deseen realizarlo de manera personalizada en las áreas de atención que tuvieran asignada la misión de recibir las QSF.
- 6.3 Como parte de la política de difusión para conocer de las quejas y reclamaciones de los usuarios, se exhibirán carteles en espacios físicos propicios para ello dentro de las unidades de salud, en la o las páginas web de las instituciones o de la unidad médica si la hubiere. Será incorporada a la difusión de la carta de los derechos generales de los pacientes la existencia del modelo y en cualquier otra información que las unidades de atención primaria u hospitalaria realicen sobre sus servicios al público en general.



7. Áreas encargadas de la atención y seguimiento del modelo de gestión (MANDE)

- 7.1 De acuerdo con los organigramas de las instituciones de salud, se recomienda que exista en todos los establecimientos médicos un área (atención al derechohabiente, módulos de atención, etc.), donde podrán presentarse las QSF que los usuarios deseen realizar en los términos que se señalan en el apartado 8 de esta instrucción. Dicha área o unidad dispondrá de los insumos adecuados para su recepción.
- 7.2 Sin menoscabo de las funciones que los Reglamentos y lineamientos asignen a las áreas encargadas de recibir y tramitar las QSF, se sugiere que el registro, consolidación, respaldo y seguimiento de las QSF, sea realizada por la figura del Gestor de Calidad, de conformidad con lo señalado en la Instrucción 118/2008 en el apartado 1.12 de la misma.

8. Presentación y registro de las quejas, sugerencias y felicitaciones en las unidades médicas

- 8.1 Registro de Quejas, Sugerencias y Felicitaciones.- En las unidades de salud, en el área encargada de recepción de QSF se procurará tener un libro o bitácora, impresos o registro electrónico donde se registren de manera consecutiva las QSF asignando un dígito diferenciado para cada una de ellas.
- 8.2 Contenido mínimo.- El registro, libro o bitácora, impresos o registro electrónico deberá contener como mínimo los siguientes campos:
- a) Clasificación: queja, sugerencia o felicitación.
 - b) Fecha en que se interpone la QSF.
 - c) Servicio o unidad del establecimiento médico, si debe precisarse en la queja.
 - d) Identificación de quien formula la QSF, en los términos establecidos en el Apartado 8.3 de ésta instrucción.
 - e) Contenido de la queja, sugerencia o felicitación.
 - f) Fecha en que ocurrió la inconformidad y/o datos que permitan identificar al o los profesionales involucrados.
 - g) Firma de quién formula la queja, su familiar o representante legal.
- 8.3 Información aportada.- Se solicitará que el usuario, familiar o su representante, para el registro al que se refiere el apartado anterior, proporcione la siguiente información:
- a) Nombre(s) completo(s), apellido paterno y materno,
 - b) Fecha de nacimiento
 - c) Género
 - d) Número de póliza, derechohabencia y/o si lo conoce número de expediente clínico.
 - e) Domicilio en el que desea se reciba la notificación, la resolución de la queja o en su caso correo electrónico y/o número telefónico.

- 8.4 Autorización.- Cuando la QSF, sea formulada de manera verbal o telefónica en el establecimiento médico, se solicitará autorización al usuario, familiar o representante para consignarla de manera escrita en el registro al que se refiere el apartado 8.1.
- 8.5 Dificultades para presentar QSF.- Así mismo, corresponderá al usuario, familiar o representante precisar si se trata de una queja, sugerencia o felicitación. En los supuestos en las que por razones lingüísticas, de comprensión, escritura u otras, exista dificultad para cumplimentar el libro, formato o registro electrónico de QSF, el personal de salud, transcribirá el contenido de la QSF leyéndola con carácter previo antes de ser registrada.
- 8.6 Derivación.- Las QSF que se presenten por confusión o desconocimiento en establecimientos médicos distintos a aquel al que se refiera la petición, deberán ser canalizados a la mayor brevedad al establecimiento médico involucrado.
- 8.7 Forma de presentación.- Las QSF podrán presentarse en las unidades médicas
- a) Personalmente
 - b) A través de los buzones instalados en los establecimientos (buzones ciudadanos)
 - c) Mediante Inserción en la página web del establecimiento médico si cuenta con ella
 - d) Por fax o correo electrónico
 - e) Por correo postal ordinario
 - f) Vía telefónica o por cualquier otro medio
- 8.8 Copia.- Siempre que resulte técnicamente posible, el usuario sus familiares o quién les represente que hubieran presentado la QSF, y siempre que así lo soliciten recibirán una copia del registro de la inconformidad que hubieran presentado.
- 8.9 Buzones de QSF (buzón ciudadano). Las QSF que se producen en el establecimiento médico y que resulten de la apertura del buzón o buzones, incluso cuando fueren anónimas, deberán transcribirse como lo señala el apartado 8.1 de esta instrucción, para los efectos de su registro e integración.
- 8.10 Integración de QSF.- El Gestor de Calidad o persona designada para realizar las funciones asimilables a este, llevará a cabo la integración de las quejas y sugerencias que lleguen a la dirección del establecimiento médico en los casos que se refieren en los apartados 5.1.4, 5.1.5, 5.1.6, 5.1.7, 5.1.8 y 5.1.9 de la presente instrucción.

- 8.11 Presentación de quejas en otras instancias.- El procedimiento administrativo iniciado al presentar una queja en un establecimiento médico en los términos previstos en la presente instrucción, no prejuzga ni afecta el derecho de poder iniciar otro procedimiento en un órgano judicial o administrativo.

9. Análisis y gestión de las QSF

- 9.1 Comprobación y averiguación.- El responsable asignado por la dirección del establecimiento médico para la recepción de QSF, con el apoyo del Gestor de Calidad, integrará toda la información necesaria para una atención adecuada a la queja y/o sugerencia. Derivado de la integración del caso, se deberá realizar la investigación sobre los hechos que el inconforme haya denunciado, debiendo preservarse siempre la identidad del usuario, la confidencialidad de los datos y garantizándose el máximo sigilo en la averiguación de los hechos planteados por el usuario.
- 9.2 Las quejas que se reciban de acuerdo a lo señalado en el apartado 8 de ésta instrucción, deberán ser notificadas a la dirección del establecimiento para su análisis, indagación de los hechos aducidos y elaboración de la resolución que al efecto estime.
- 9.3 Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de carácter anónimo.- Las QSF de carácter anónimo que se hayan presentado por las distintas vías, deben registrarse en la forma establecida en los apartados 8.1 y 8.2 de esta instrucción e integrarse en el informe mensual a la dirección del establecimiento al que se refiere el apartado 16.1, con el fin de conocer la problemática presentada. Dado su carácter de anónimas las Quejas, Sugerencias y eventualmente las felicitaciones con este carácter, estarán exentas del proceso de tramitación correspondiente.
- 9.4 Tramitación de sugerencias.- que se registren, sea cual fuere la vía de presentación, deberán trasladarse a la dirección del establecimiento médico para su conocimiento y análisis a través del Gestor de Calidad, y en su caso, en el Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP).
- 9.5 Gestión de felicitaciones.- Las felicitaciones que se reciban en el establecimiento médico, sea cual fuere la vía de presentación; serán canalizadas a través de la dirección del establecimiento y con la participación del Gestor de Calidad, al servicio, equipo de salud o profesional al que se refiera. De acuerdo con la normatividad existente en cada institución, entidad o establecimiento médico de salud, las felicitaciones podrán ser incorporadas al expediente personal, y en su caso, aducidos en los programas de estímulos y reconocimiento en la forma reglamentariamente establecida.

- 9.6 Quejas puestas en conocimiento de las autoridades de salud.- Cuando del carácter de la queja se desprenda que afecta a varios establecimientos médicos que pudieran intervenir en el caso que se señala como inconformidad, la dirección del establecimiento lo pondrá en conocimiento de las autoridades de salud del nivel superior que corresponda.
- 9.7 Cuando por la materia que se aduzca en la queja, la normativa o lineamientos institucionales o del servicio de salud tuvieran asignada la competencia para resolver la queja a órganos superiores, esta se derivará a las autoridades de salud correspondientes.
- 9.8 Cuando la dirección del establecimiento, pudiera inferir que por la naturaleza y gravedad del contenido de la queja se pueden derivar responsabilidades específicas, lo pondrá en conocimiento a la autoridad u órgano competente.
- 9.9 Custodia del expediente clínico.- En el proceso de análisis y gestión de la queja referida a la atención proporcionada por los profesionales de la salud del establecimiento médico, deberá priorizarse el carácter documental de los registros contenidos en el expediente, de conformidad con la Norma Oficial Mexicana del Expediente Clínico. Con el fin de preservar la integridad del procedimiento de análisis e indagación de los hechos, la dirección del establecimiento podrá recabar y custodiar de manera especial el expediente clínico vinculado a los hechos que motivan la queja.

10. Apertura del buzón ciudadano

- 10.1 La apertura de los buzones de queja y sugerencias, se sugiere que se realice periódicamente, al menos con carácter quincenal, y realizar el registro correspondiente como se refiere en el apartado 8.9 de esta instrucción. Por razones de participación ciudadana y transparencia, se recomienda que la apertura del buzón o buzones ciudadanos, la realicen el Gestor de Calidad con la presencia del Aval Ciudadano.
- 10.2 Cuando el establecimiento médico o el ordenamiento institucional correspondiente así lo tenga establecido, en la apertura del buzón o los buzones ciudadanos se levantará un acta que refleje el contenido de los escritos hallados en el buzón.

11. Plazos

- 11.1 El Modelo de Gestión para Atención de Quejas, Sugerencias y Felicidades MANDE, recomienda el seguimiento estricto de los siguientes plazos:

Fase del Procedimiento	Contenido	Plazos Recomendables (Días Naturales)	Referencia Normativa
Aclaración de datos de quien formula la queja o sugerencia	En aquellos casos en que la información proporcionada esté incompleta para la integración de la queja o sugerencia para su análisis y resolución	Mínimo: 5 días Máximo: 10 días	Artículo 17 A y Art. 32, Ley Federal de Procedimiento Administrativo
Resolución	Para concluir el procedimiento de integración, elaboración y resolución de la queja	Desde la presentación hasta su conclusión Mínimo: 30 días Máximo: 90 días	Artículo 32, LFPA
Notificación	Traslado de la resolución al usuario, familiares o representante	Mínimo: 5 días Máximo: 10 días	Artículo 59, LFPA
Ejecución de las acciones de Mejora	Medidas analizadas y aprobadas por el COCASEP e incluidas en el Plan de Mejora Continua para la Calidad y Seguridad del Paciente (PMC)	Según los plazos establecidos en las acciones de mejora que se derivan de la queja o sugerencia	Regulación del COCASEP y PMC (Instrucciones SICALIDAD)

12. Resolución

12.1 Una vez realizadas las actuaciones en el seno del establecimiento médico destinadas a conocer la problemática real en torno a la queja sustentada, la dirección del establecimiento médico a través de la unidad correspondiente y con el apoyo del Gestor de Calidad, elaborará una resolución que responda a los términos y contenidos de la queja planteada, cuando se trate de asuntos o materias que no estuvieran institucionalmente asignadas a otra unidad jerárquica superior.

12.2 La resolución de contestación a las quejas y sugerencias recibidas en las unidades de salud contendrá como mínimo los siguientes apartados:

a)	Fecha en la que se emite la resolución
b)	Hechos o contenido de la queja o sugerencia
c)	Identificación del usuario o familiares o persona que lo represente que interpusiera la queja o sugerencia
d)	Actuaciones practicadas y/o fecha en que se analizó la queja: <ul style="list-style-type: none"> - Informes - Entrevistas - Consulta de Expediente Clínico - Otras averiguaciones
e)	Conclusiones en relación con la queja o sugerencia planteada, y medidas de mejora continua que el establecimiento médico ha desarrollado o tiene previsto desarrollar a resultas de la queja presentada
f)	Firma del director del establecimiento médico

- 12.3 Para las quejas presentadas por órganos, instituciones o colectivos a las que se refiere el apartado 5.1.4, 5.1.5, 5.1.6, 5.1.7, 5.1.8 y 5.1.9 respectivamente, se seguirá el mismo formato de resolución para su canalización a que se refiere el punto 11.1 y una vez enterados, se estará sujeto a los plazos que al respecto tengan establecidos aquellos órganos, instituciones o colectivos para atender la queja.
- 12.4 Las sugerencias que por la problemática que señalen, resulten manifiestamente útiles para el establecimiento médico, y con independencia de que al momento puedan satisfacerse todo o en parte, serán también resueltas con agradecimiento por el director del establecimiento, en los términos establecidos en el apartado 12.2 de esta instrucción.

13. Notificación

- 13.1 Una vez que se haya acordado la resolución, deberá notificarse al usuario, familiar o representante, como lo señala el punto 11.1 de la presente instrucción, debiendo quedar registro en la bitácora o registro electrónico.
- 13.2 Deberá realizarse dentro del plazo señalado en el punto 11.1.

14. Política de Mejora Continua en el COCASEP a partir de las QSF

- 14.1 Las QSF serán analizadas en el COCASEP, a propuesta del Gestor de Calidad con el fin de que la información y problemas detectados sean consideradas y actualicen el Plan de Mejora Continua del Establecimiento Médico.
- 14.2 Cuando las quejas o sugerencias se refieran a servicios a personas protegidas por el Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular), se recomienda se invite al Gestor Médico del Seguro Popular a las reuniones del COCASEP.

15. Clasificación de las quejas

- 15.1 Las quejas y sugerencias para su estudio y reporte, se clasificarán de acuerdo a las siguientes categorías:

	CATEGORÍA	Relacionadas con:
a	Trato Digno	Mal trato, fallas en la atención, negativas a prestar el servicio, falta de respeto a los derechos generales de los pacientes.
b	Comunicación e información	Falta de información sobre trámites, tratamientos y/o cuidados al paciente, así como del consentimiento informado.

c	Lista y tiempo de espera: Atención pronta	Demoras en el servicio, lista de espera, retrasos en la atención y/o realización de pruebas diagnósticas, traslados y/o derivación inadecuados.
d	Privacidad	Respeto a la privacidad durante la atención.
e	Surtimiento de medicamentos e insumos.	Desabasto, entrega incompleta de medicamentos o insumos, denegación o cobro injustificado.
f	Confort- seguridad	Mobiliario, accesibilidad y equipo inadecuado, limpieza, alimentación y seguridad en las instalaciones.
g	Discriminación	Discriminación por raza, origen étnico, género, capacidades diferentes, edad, preferencias sexuales y/o por enfermedad.
h	Atención Médica	Quejas o sugerencias relacionadas específicamente con la atención médica proporcionada.
i	Cuidados de enfermería	Quejas o sugerencias relacionadas específicamente con los cuidados de enfermería proporcionados.
j	Trabajo Social	Quejas o sugerencias relacionadas específicamente con la información, cuotas de recuperación, trato y otras actuaciones del área de trabajo social
k	Áreas administrativas	Los trámites y gestiones administrativas en el establecimiento médico
l	Atención a la mujer	Quejas o sugerencias vinculados específicamente con la atención a la mujer en el establecimiento médico.
m	Otras	Aquellas que no están dentro de la actual clasificación

16. Informe mensual y reporte a las autoridades de salud

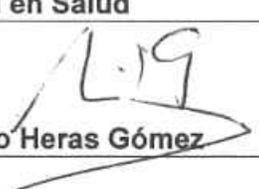
- 16.1 El Gestor de Calidad del establecimiento de salud, en coordinación con el área que tuviera asignada la tramitación y resolución de QSF, elaborará mensualmente un reporte de resultados, en el que incluirá totales de QSF recibidas conforme a la clasificación señalada en el punto 15 de ésta Instrucción; mismo que será objeto de análisis en el COCASEP y que contribuirá a la elaboración y seguimiento del Plan de Mejora Continua.
- 16.2 La información correspondiente a las QSF recibidas y resueltas en los establecimientos médicos, se reportarán a las autoridades de salud o instituciones que correspondan en la forma por estas establecida. Se procurará que el envío a las autoridades de salud sobre QSF se ajuste a la tipología en el apartado 15 de esta instrucción.

- 16.3 El Gestor de Calidad, divulgará en el establecimiento médico, mediante los medios que se tuvieran establecidos (pizarrón, boletín, página web, etc.), el volumen de QSF recibidas de acuerdo a su tipología y su resolución.
- 16.4 Se recomienda que se incluya en el orden del día de las reuniones regulares del Órgano de Gobierno o Junta de Gobierno de los establecimientos médicos que cuenten con dicha estructura, la información correspondiente a las QSF que afecten a la unidad médica.

17. Apoyo de la DGCES y evaluación del desempeño

- 17.1 SICALIDAD proporcionará la asesoría técnica y capacitación para la implantación de MANDE, en las unidades que así lo soliciten y se asocien a la línea de acción de SICALIDAD, en coordinación con el Responsable Estatal de Calidad o los Enlaces Institucionales de Calidad.
- 17.2 SICALIDAD promoverá y apoyará a las Entidades Federativas e instituciones del Sector Salud que lo requieran, en el desarrollo de proyectos relacionados con MANDE, que deseen participar en las convocatorias de Acuerdos de Gestión, de Capacitación e Investigación Operativa en Salud.
- 17.3 SICALIDAD agradece al Grupo de Expertos (anexo 1), sus comentarios y observaciones, que han permitido la elaboración de las presentes recomendaciones.
- 17.4 Cualquier consulta que se tenga en relación al Modelo, deberá dirigirse a Miguel Ángel Herrera al correo miguel.herrera@salud.gob.mx o sicalidad@salud.gob.mx , o vía telefónica al teléfono 2000 3431.
- 17.5 En la evaluación del desempeño de SICALIDAD, se analizará el grado de implantación y avance de MANDE en las organizaciones de salud.

México, D. F., a 25 de Abril de 2011.

VºBº El Director General de Calidad y Educación en Salud	Director General Adjunto de Calidad en Salud
 Dr. Rafael A.L. Santana Mondragón	 Mtro. Antonio Heras Gómez