

	PROCEDIMIENTO ANÁLISIS Y ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS		Página No. 1
	RÉGIMEN DE ENFERMEDAD Y MATERNIDAD		Código: 044020500

1. Introducción

Se diseñó el **Análisis y Atención de Sugerencias, Quejas y Reclamos** con el fin de implementar actividades para darle respuesta a las solicitudes que interponen los derechohabientes en el Régimen de Enfermedad y Maternidad; con la finalidad que este tipo de sugerencias, quejas o reclamos sirvan de indicadores para la mejora de los servicios o identificación de la necesidad de los derechohabientes que acuden a los servicios de salud en las Unidades Asistenciales a nivel nacional. Así mismo que sea un mecanismo para incrementar la satisfacción y brindar retroalimentación al asegurado.

De igual forma la implementación de este procedimiento será vital para la toma de decisiones e identificar oportunidades de mejora de la atención de los servicios, disponibilidad de medicamentos, médicos, insumos etc.

Este procedimiento identifica la actividad general del proceso y el grado de detalle de los mismos, describiendo en orden cronológico el conjunto de operaciones que deben realizarse identificando el responsable de cada actividad. Este documento es útil para actividades de capacitación e inducción, sobre todo cuando se trata de empleados de reciente ingreso al instituto y permite tener un instrumento homogéneo de aplicación uniforme a nivel institucional.

2. Objetivo

Definir y establecer las actividades para la atención y el seguimiento de las sugerencias, quejas o reclamos de los derechohabientes interponen los derechohabientes por los servicios del Régimen de Enfermedad y Maternidad, con la finalidad de gestionar las solicitudes interpuestas y poder brindarle una retroalimentación, para lograr mejorar la satisfacción de los mismo.

3. Alcance

Elaborado por: Dra. Adela Andara/Ing. Xenia Rivera/Lic. Jessica Ponce		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Dra. Teresa Isabel Reyes		Aprobado por: Dra. Teresa Isabel Reyes		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Programa de Calidad de los Servicios de Salud/Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor del Depto. de Organización y Métodos		Cargo: Directora Médica Nacional, en memorando No. 4658-GRSAS-IHSS		Cargo: Directora Médica Nacional, en memorando No. 4658-GRSAS-IHSS		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestion, en memorando No. 0473-UPEG-2023		
Fecha de Elaboración: 24-05-2023	Firma	Fecha de Elaboración: 24-05-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma	

Departamento de Organización y Métodos

	PROCEDIMIENTO ANÁLISIS Y ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS		Página No. 2
	RÉGIMEN DE ENFERMEDAD Y MATERNIDAD		Código: 044020500

Este procedimiento es aplicable para el Programa de Calidad de los Servicios de Salud del Régimen de Enfermedad y Maternidad y para las Unidades de Salud del IHSS dando seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias a nivel nacional.

4. Definiciones

Asegurado: Persona que ha adquirido derecho a prestaciones en los diferentes Regímenes. Comprende el asegurado activo y sus beneficiarios y el asegurado del empleador moroso.

Informe: Comunicado oral o escrito en el que se dan a conocer ordenadamente los resultados de una investigación o de un trabajo.

Instituto Hondureño de Seguridad Social (IHSS): Es la entidad autónoma con personalidad jurídica y patrimonio propio, que por mandato constitucional tiene el objetivo de prestar los servicios que garanticen el derecho humano, a la asistencia médica, servicios sociales necesarios para el logro del bienestar individual y colectivo.

QRSF: Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Queja: Expresión de insatisfacción hecha al IHSS, relativa a sus servicios, procesos, o a la propia gestión de quejas, donde explícita o implícitamente se espera una respuesta o resolución.

Reclamo: Es un pedido en que el asegurado realiza en modo de exigencia, una queja o disconformidad por una mala atención, un servicio no prestado y/o no gestión de un trámite por parte del IHSS.

REM: Régimen Enfermedad y Maternidad

Retroalimentación: Es la información relevante que un receptor de un mensaje devuelve al emisor para comunicarle al este que se cumplió la intención comunicativa y también para influir en el comportamiento comunicativo posterior del emisor.

Elaborado por: Dra. Adela Andara/Ing. Xenia Rivera/Lic. Jessica Ponce		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Dra. Teresa Isabel Reyes		Aprobado por: Dra. Teresa Isabel Reyes		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Programa de Calidad de los Servicios de Salud/Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor del Depto. de Organización y Métodos		Cargo: Directora Médica Nacional, en memorando No. 4658-GRSAS-IHSS		Cargo: Directora Médica Nacional, en memorando No. 4658-GRSAS-IHSS		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 0473-UPEG-2023		
Fecha de Elaboración: 24-05-2023	Firma	Fecha de Elaboración: 24-05-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma	

Departamento de Organización y Métodos

	PROCEDIMIENTO ANÁLISIS Y ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS		Página No. 3
	RÉGIMEN DE ENFERMEDAD Y MATERNIDAD		Código: 044020500

Sugerencias: Es el acto de proponer, sugerir, recomendar o insinuar de forma directa o indirecta al funcionario correspondiente de cómo mejorar algún proceso o servicio prestado por el Instituto.

Unidades de Salud: Nos referimos a una Unidad de Salud al mencionar una instalación prestadora de servicio que se integran en una institución, con funciones y actividades propias que se distinguen y diferencian entre sí. Existen unidades de consulta general y de especialidades, con una serie de servicios adicionales como los de promoción de la salud y de prevención y control de enfermedades, y con atribuciones específicas.

Nos referimos a Unidades de Salud a:

- Centros Especializados
- Clínicas Periféricas
- Hospitales
- Unidades Locales Regionales

5. Referencia

Documentos Internos

- Formularios de QRSF

6. Responsabilidad y Autoridades

Son responsables de la supervisión y velar por el cumplimiento de este procedimiento el Régimen del Enfermedad y Maternidad.

Son responsables de su correcta implementación el Programa de Calidad de los Servicios de Salud, la Unidad Adjunto a la Dirección Médica (Hospitales), Gerente de la Unidad de Salud (Clínicas Periféricas, Centros Especializados) Jefe de Unidades Locales Regionales y el personal operativo que interviene en el procedimiento.

La Unidad de Auditoría Interna efectuará fiscalizaciones para verificar que el mismo se efectúa correctamente.

Elaborado por: Dra. Adela Andara/Ing. Xenia Rivera/Lic. Jessica Ponce		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Dra. Teresa Isabel Reyes		Aprobado por: Dra. Teresa Isabel Reyes		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Programa de Calidad de los Servicios de Salud/Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor del Depto. de Organización y Métodos		Cargo: Directora Médica Nacional, en memorando No. 4658-GRSAS-IHSS		Cargo: Directora Médica Nacional, en memorando No. 4658-GRSAS-IHSS		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestion, en memorando No. 0473-UPEG-2023		
Fecha de Elaboración: 24-05-2023	Firma	Fecha de Elaboración: 24-05-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma	

Departamento de Organización y Métodos

	PROCEDIMIENTO ANÁLISIS Y ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Página No. 4 Código: 044020500
	RÉGIMEN DE ENFERMEDAD Y MATERNIDAD	

7. Procedimiento

RÉGIMEN DE ENFERMEDAD Y MATERNIDAD

Director(a) Médico Nacional

7.1 *Recibe de la Unidad de Comunicación y Marca los formularios de QRSF que han presentado los derechohabiente.*

7.1.1 *Las quejas, sugerencia o reclamos que deben llegar al Régimen de Enfermedad y Maternidad son las que involucra todo lo relacionado a los trámites con salud, como la no prestación de los servicios, citas médicas, evaluaciones médicas, disponibilidad de medicamentos, disponibilidad de médicos, material médico quirúrgico, largas filas, tiempo de espera para la atención, felicitaciones, etc.*

7.2 *Realiza clasificación de los formularios y deriva al Servicio correspondiente.*

7.2.1 *La clasificación la realiza según sea las quejas, sugerencias o reclamos.*

7.2.2 *Remite a la Unidad o servicio correspondiente para efectuar la gestión de respuesta, con copia al Programa de Calidad de los Servicios de Salud, quien deberá efectuar seguimiento de la gestión de las quejas, sugerencia, reclamo.*

HOSPITALES/ CENTROS ESPECIALIZADOS/ CLÍNICAS PERIFÉRICAS/ UNIDADES LOCALES REGIONALES/ UNIDADES DEL RÉGIMEN DEL ENFERMEDAD Y MATERNIDAD

Jefe Unidad Adjunto a la Dirección Médica Asistencial/Gerente de Unidad Asistencial/Jefe de Unidades del Régimen de Enfermedad y Maternidad

7.3 *Realiza análisis/investigación en conjunto con el área correspondiente.*

7.3.1 *Identifica causas del reclamo, queja o sugerencia y define posibles soluciones o respuestas.*

7.4 *Da respuesta al Régimen de Enfermedad y Maternidad.*

7.4.1 *La Unidad de Salud/Unidades del Régimen del Enfermedad y Maternidad, tendrá diez (10) días hábiles para dar respuesta a la queja, reclamo o sugerencia.*

Elaborado por: Dra. Adela Andara/Ing. Xenia Rivera/Lic. Jessica Ponce		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Dra. Teresa Isabel Reyes		Aprobado por: Dra. Teresa Isabel Reyes		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Programa de Calidad de los Servicios de Salud/Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor del Depto. de Organización y Métodos		Cargo: Directora Médica Nacional, en memorando No. 4658-GRSAS-IHSS		Cargo: Directora Médica Nacional, en memorando No. 4658-GRSAS-IHSS		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 0473-UPEG-2023		
Fecha de Elaboración: 24-05-2023	Firma	Fecha de Elaboración: 24-05-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma	

Departamento de Organización y Métodos

	PROCEDIMIENTO ANÁLISIS Y ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Página No. 5
	RÉGIMEN DE ENFERMEDAD Y MATERNIDAD	Código: 044020500

7.4.2 *Remite respuesta al Director(a) Médico Nacional con copia al Programa de Calidad de los Servicios de Salud.*

RÉGIMEN DE ENFERMEDAD Y MATERNIDAD

Director(a) Médico Nacional

7.5 *Envía respuesta de la QRSF, a la Unidad de Comunicación y Marca.*

PROGRAMA DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD

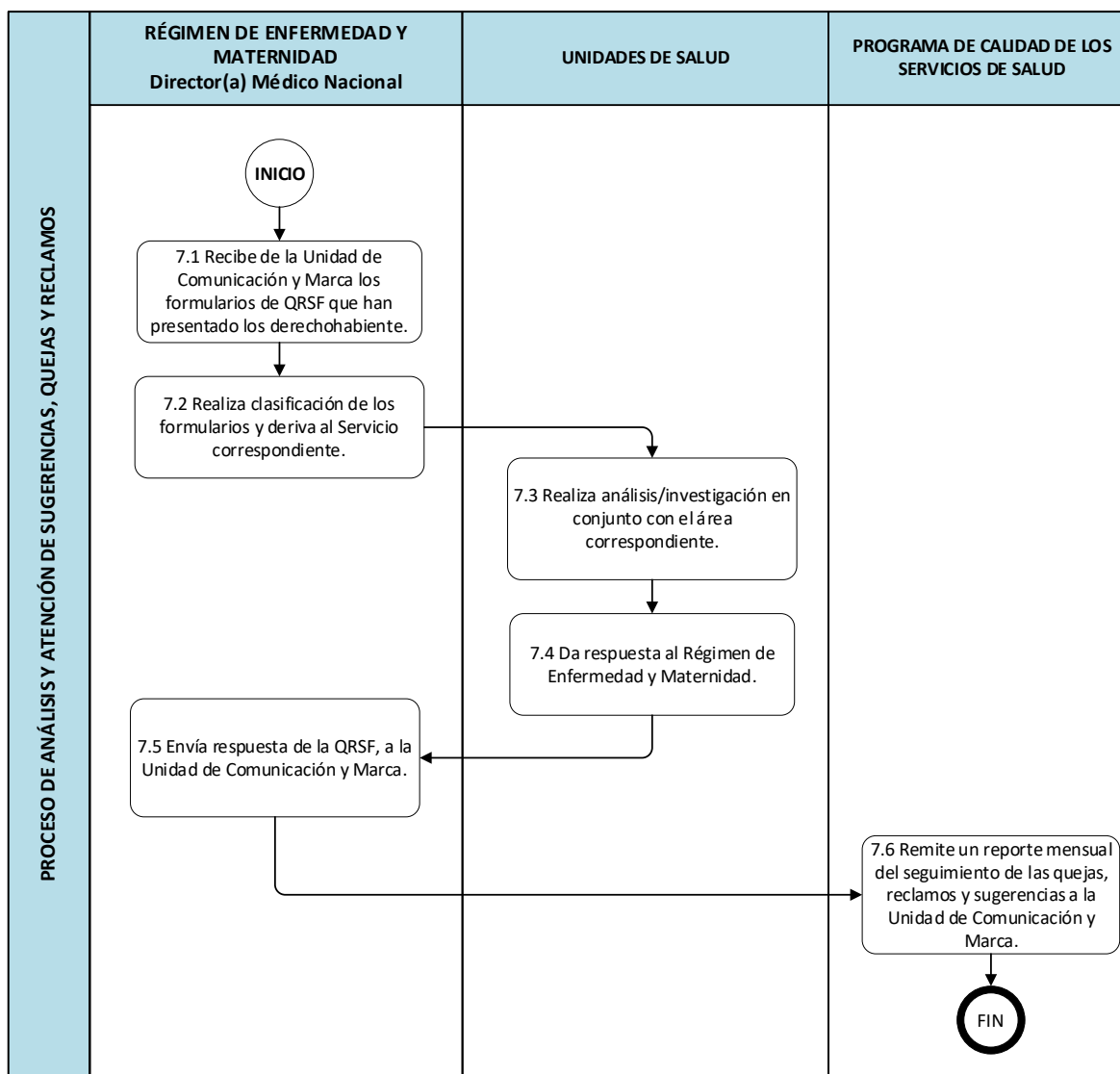
7.6 *Remite un reporte mensual del seguimiento de las quejas, reclamos y sugerencias a la Unidad de Comunicación y Marca.*

Fin del procedimiento

Elaborado por: Dra. Adela Andara/Ing. Xenia Rivera/Lic. Jessica Ponce		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Dra. Teresa Isabel Reyes		Aprobado por: Dra. Teresa Isabel Reyes		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Programa de Calidad de los Servicios de Salud/Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor del Depto. de Organización y Métodos		Cargo: Directora Médica Nacional, en memorando No. 4658-GRSAS-IHSS		Cargo: Directora Médica Nacional, en memorando No. 4658-GRSAS-IHSS		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestion, en memorando No. 0473-UPEG-2023		
Fecha de Elaboración: 24-05-2023	Firma	Fecha de Elaboración: 24-05-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma	

Departamento de Organización y Métodos

8. Diagrama de Flujo



Elaborado por: Dra. Adela Andara/Ing. Xenia Rivera/Lic. Jessica Ponce		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Dra. Teresa Isabel Reyes		Aprobado por: Dra. Teresa Isabel Reyes		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Programa de Calidad de los Servicios de Salud/Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor del Depto. de Organización y Métodos		Cargo: Directora Médica Nacional, en memorando No. 4658-GRSAS-IHSS		Cargo: Directora Médica Nacional, en memorando No. 4658-GRSAS-IHSS		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestion, en memorando No. 0473-UPEG-2023		
Fecha de Elaboración: 24-05-2023	Firma	Fecha de Elaboración: 24-05-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma	

	PROCEDIMIENTO ANÁLISIS Y ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS		Página No. 7
	RÉGIMEN DE ENFERMEDAD Y MATERNIDAD		Código: 044020500

9. Anexos

9.1 Proceso de Análisis y Atención de Sugerencias. Quejas y Reclamos

	MANUAL DE PROCESOS DEL IHSS	Tipo de Gestión: Régimen de Enfermedad y Maternidad	COD: MACRO PROCESO 044020000	Control de Calidad REM	Doc. Aprobación: xxxx Fecha Aprob.:	Versión No. 01	<i>Firma y Sello</i>
		Responsable: Régimen de Enfermedad y Maternidad	COD: PROCESO 044020500	Análisis y atención de sugerencias, quejas y reclamos	Doc. Autorización: xxxx Fecha Autoriz.:	Año: 2023	
		COD: SUBPROCESO N/A	N/A	Doc. Socialización: xxxx Fecha Socialización:	Pag. 1/2		

CODIGO	NOMBRE DEL PROCESO:
044020500	ANÁLISIS Y ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS

OBJETIVO:
Definir y establecer las actividades para la atención y el seguimiento de las sugerencias, quejas o reclamos de los derechohabientes interponen los derechohabientes por los servicios del Régimen de Enfermedad y Maternidad, con la finalidad de gestionar las solicitudes interpuestas y poder brindarles una retroalimentación, para lograr mejorar la satisfacción de los mismo.

COD POL	DESCRIPCIÓN DE POLÍTICA APLICABLE AL PROCESO:	Equipo Técnico Participante en la construcción del proceso:
POL-0440205-00-01	La queja, sugerencia y reclamo debe ser remitida al servicio correspondiente para que realice investigación del caso y brinde una respuesta para posteriormente comunicarla al derechohabiente.	Ing. Xenia Rivera Dra. Adela Andara Programa de Calidad de los Servicios de Salud Lic. Jessica Ponce Departamento de Organización y Métodos

Versión No.	FECHA	DESCRIPCIÓN DE CAMBIOS	ELABORACIÓN Nombre Analista	VALIDACIÓN: Nombre Validador / Fecha	APROBACIÓN: Nombre Aprobador / Fecha
1	10-04-2023	Primera elaboración	Equipo Técnico		

Subprocesos generados de este proceso			
N/A	N/A		

Revisión por:		Aprobación por:		Socialización por:	
Nombre MAE Gerencia	<i>Firma y Sello</i>	Nombre MAE Gerencia	<i>Firma y Sello</i>	Nombre MAE Gerencia	<i>Firma y Sello</i>
Nombre Organo Gerencia		Nombre Organo Gerencia		Nombre Organo Gerencia	
Memorando No.		Memorando No.		Memorando No.	

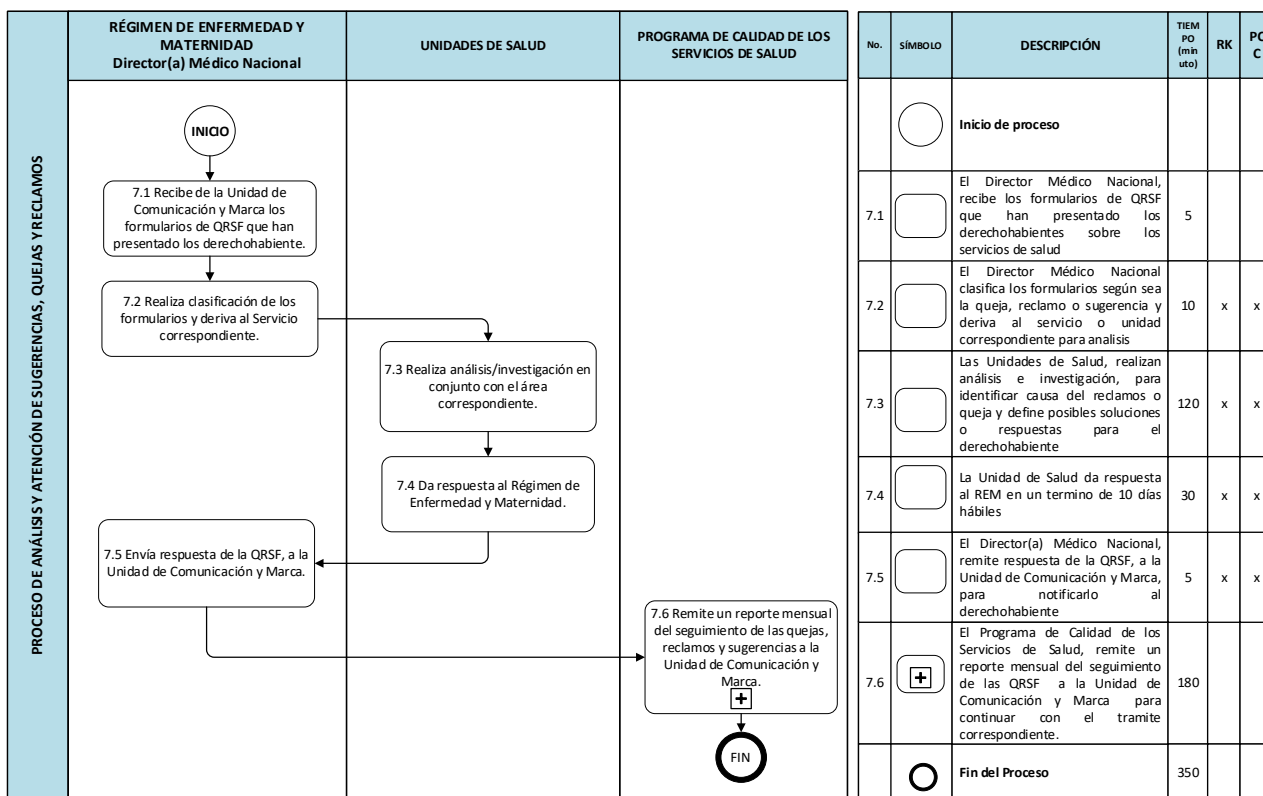
Formato Aprobado por la Comisión Interventora en Resolución CI IHSS-UPEG No.590/26-06-2019
--

Elaborado por: Dra. Adela Andara/Ing. Xenia Rivera/Lic. Jessica Ponce		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Dra. Teresa Isabel Reyes		Aprobado por: Dra. Teresa Isabel Reyes		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.	
Cargo: Programa de Calidad de los Servicios de Salud/Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor del Depto. de Organización y Métodos		Cargo: Directora Médica Nacional, en memorando No. 4658-GRSAS-IHSS		Cargo: Directora Médica Nacional, en memorando No. 4658-GRSAS-IHSS		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestión, en memorando No. 0473-UPEG-2023			
Fecha de Elaboración: 24-05-2023	Firma	Fecha de Elaboración: 24-05-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma		

Departamento de Organización y Métodos

	PROCEDIMIENTO ANÁLISIS Y ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS		Página No. 8
	RÉGIMEN DE ENFERMEDAD Y MATERNIDAD		Código: 044020500

	MANUAL DE PROCESOS DEL IHSS	Tipo de Gestión: Régimen de Enfermedad y Maternidad	COD: MACRO PROCESO 044020000	Control de Calidad REM	Doc. Aprobación: xxxx Fecha Aprob.:	Versión No. 01	<i>Firma y Sello</i>
		Responsable: Régimen de Enfermedad y Maternidad	COD: PROCESO 044020500	Análisis y atención de sugerencias, quejas y reclamos	Doc. Autorización: xxxx Fecha Autoriz.:	Año: 2023	
			COD: SUBPROCESO N/A	N/A	Doc. Socialización: xxxx Fecha Socializ.:	Pag. 2/2	



Elaborado por: Dra. Adela Andara/Ing. Xenia Rivera/Lic. Jessica Ponce		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Dra. Teresa Isabel Reyes		Aprobado por: Dra. Teresa Isabel Reyes		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Programa de Calidad de los Servicios de Salud/Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor del Depto. de Organización y Métodos		Cargo: Directora Médica Nacional, en memorando No. 4658-GRSAS-IHSS		Cargo: Directora Médica Nacional, en memorando No. 4658-GRSAS-IHSS		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestion, en memorando No. 0473-UPEG-2023		
Fecha de Elaboración: 24-05-2023	Firma	Fecha de Elaboración: 24-05-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma	

Departamento de Organización y Métodos

	PROCEDIMIENTO ANÁLISIS Y ATENCIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS	Página No. 9
	RÉGIMEN DE ENFERMEDAD Y MATERNIDAD	Código: 044020500

10 Historial y revisiones

Revisión No.	Fecha	Descripción y/o ítems modificados	Elaborado por:	Autorizado por:
Primera elaboración	10-04-2023	Reunión de Trabajo con el equipo de Programa de Calidad de los Servicios de Salud	Ing. Xenia Rivera Dra. Adela Andara Lic. Jessica Ponce	
2	26-04-2023	Observaciones mediante memorando N°4658-GRSAS-IHSS-2023 del Régimen de Enfermedad y Maternidad	Lic. Jessica Ponce	

Elaborado por: Dra. Adela Andara/Ing. Xenia Rivera/Lic. Jessica Ponce		Supervisado por: Ing. Emigdio Zuniga		Refrendado por: Dra. Teresa Isabel Reyes		Aprobado por: Dra. Teresa Isabel Reyes		Autorizado por: Ing. Sergio Romero		Edición No.
Cargo: Programa de Calidad de los Servicios de Salud/Analista de Organización y Métodos		Cargo: Supervisor del Depto. de Organización y Métodos		Cargo: Directora Médica Nacional, en memorando No. 4658-GRSAS-IHSS		Cargo: Directora Médica Nacional, en memorando No. 4658-GRSAS-IHSS		Cargo: Jefe Unidad de Planificación y Evaluación de la Gestion, en memorando No. 0473-UPEG-2023		
Fecha de Elaboración: 24-05-2023	Firma	Fecha de Elaboración: 24-05-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma	Fecha 24-07-2023	Firma	

Departamento de Organización y Métodos