



## Mecanismos para la participación ciudadana:

### Mecanismos para la recepción de Solicitudes de Atención (Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y Solicitudes de Gestión)

Los Servicios de Salud de Sinaloa, cuentan con una herramienta, Plataforma Electrónica Federal, denominada; Sistema Unificado de Gestión.

### Objetivo General del Sistema Unificado de Gestión (SUG)

Incrementar con transparencia la capacidad resolutive de los establecimientos de atención médica en lo referente a las solicitudes de atención de los usuarios mediante el SUG para la tutela de derechos y consolidar la mejora en el establecimiento y la población que atiende.

### Objetivos Específicos del Sistema Unificado de Gestión

- Establecer canales de comunicación, eficientes y eficaces entre los prestadores de servicios de salud y la ciudadanía.
- Unificar los criterios para la Gestión y seguimiento de las Solicitudes de Atención, fortaleciendo la comunicación entre los usuarios, los prestadores de servicios de salud, el Representante Estatal de Calidad y el Régimen Estatal de Protección Social en Salud.
- Implementar acciones preventivas y correctivas en los procesos de atención que coadyuven a la tutela de derechos y la mejora continua de los establecimientos de salud y su población usuaria.
- Garantizar la gestión efectiva de las Solicitudes de Atención de los usuarios para la tutela de derechos de los pacientes, así como la mejora continua de la calidad en la prestación de servicios.

El mecanismo para la recepción de Solicitudes de Atención de los usuarios o beneficiarios, las cuales pueden ser recibidas por tres medios:

**1.- Los Módulos de Atención y Orientación al Usuario;** Mediante la atención personalizada otorgada por personal de apoyo asignado por el Director de la unidad médica, con asesoría de los Gestores (de Calidad o de Seguro Popular). Los cuales se encuentran en las unidades de por lo menos 5 núcleos básicos (Hospitales Generales, Integrales y de Especialidad).

**2.- El Buzón SUG;** En el cual se depositan de manera escrita las Solicitudes de Atención. Es por medio del procedimiento de apertura periódica del buzón, que se registran y atienden las solicitudes de los usuarios y/o beneficiarios del SPSS. Se puede identificar al menos un buzón en las unidades de primer nivel de atención, y en las Unidades Hospitalarias en al menos 5 áreas (Urgencias, Consulta Externa, Hospitalización, Auxiliares de Diagnóstico y Farmacia).

**3.- Línea telefónica gratuita 01 800 73 77 258**

Una vez recibidas las opiniones, se ingresan al proceso de gestión, del que se desprenden las acciones de seguimiento y atención de las solicitudes correspondientes.

Fuente: <http://sistemas.cnpss.gob.mx/>



SERVICIOS DE SALUD DE SINALOA  
DIRECCION DE CALIDAD EN LA ATENCION  
SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN (SUG)  
PERIODO QUE SE INFORMA: 2018



CUATRIMESTRE	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SOLICITUDES DE GESTIÓN	TOTAL
ENERO - ABRIL	246	34	312	16	608
MAYO - AGOSTO	325	36	370	17	748
SEPTIEMBRE - DICIEMBRE	212	22	259	4	497
<b>TOTAL</b>	<b>783</b>	<b>92</b>	<b>941</b>	<b>37</b>	<b>1853</b>

1/ Información al 5 de Diciembre del 2019

Fuente: <http://sistemas.cnpss.gob.mx/> (Sistema Unificado de Gestión / SUG)