

**SERVICIOS DE SALUD DE SINALOA
DIRECCIÓN DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN
MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN (SUG):

1. 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 (SUG).

Objetivo General del Sistema Unificado de Gestión (SUG)

- Incrementar con transparencia la capacidad resolutoria 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. 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. 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: **667 758 7199**
Horario de atención: **8:00 a.m. – 2:30 p.m.**

Dirección de Calidad en la Atención – Unidad de Gobierno
Dirección: Blvd. Alfonso Zaragoza Maytorena No. 2204, Fracc. Bonanza, C.P. 80020, Culiacán, Sinaloa.

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.

**SERVICIOS DE SALUD DE SINALOA
DIRECCIÓN DE CALIDAD EN LA ATENCIÓN
SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN (SUG)
PERIODO QUE SE INFORMA: 2025**

CUATRIMESTRE	QUEJAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SOLICITUD DE GESTIÓN	TOTAL
ENERO-ABRIL	205	32	211	16	464
MAYO-AGOSTO	525	19	298	3	845
SEPTIEMBRE-DICIEMBRE	256	52	334	16	658
TOTAL	986	103	843	35	1967

Fuente: Dirección de Calidad en la Atención/ Sistema Unificado de Gestión (SUG)