

# **Mecanismo para presentar quejas, sugerencias y felicitaciones en el Hospital Regional de Alta Especialidad de Oaxaca (HRAEO)**

Fuente: Manual de procedimientos para la atención de quejas, sugerencias y felicitaciones del público en general.  
Elaboró: Dra. Verónica Olvera Sumano, Médico especialista en apoyo a calidad

# Definiciones

- ¿Qué es una queja?
  - Es una irregularidad que afecta a una persona o a sus derechos
- ¿Qué es una felicitación?
  - Es una distinción a la labor del hospital, de un servicio o de alguna persona en particular.
- ¿Qué es una sugerencia?
  - Es una propuesta para corregir, agilizar o mejorar la calidad de los servicios.

Fuente: Manual de procedimientos para la atención de quejas, sugerencias y felicitaciones del público en general.

Elaboró: Dra. Verónica Olvera Sumano, Médico especialista en apoyo a calidad

# ¿Cómo puedo presentar una queja, sugerencia o felicitación en el HRAEO?

Las quejas, sugerencias o felicitaciones, usted puede presentarlas de dos formas:

## Escrita

Por favor llene el formato que se encuentra en los buzones dentro del Hospital y déptelo en el buzón (también puede ocupar una hoja en blanco).

No olvide anotar su nombre y datos de localización ya que nos comunicaremos con usted para darle información con respecto al seguimiento y resolución de su queja, sugerencia o felicitación.

## Verbal

Si usted quiere presentar su queja de forma verbal, puede realizarlo en:

- A) Oficina de calidad en un horario de 7 a 15 hrs de lunes a viernes
- B) Subdirección de atención al usuario en un horario de 7 a 16hrs de lunes a viernes