

MECANISMO PARA PRESENTAR QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES EN EL HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE CIUDAD VICTORIA “BICENTENARIO 2010” (HRAEV)

Definiciones

- ¿Que es una Queja?
 - ❖ Petición a través de la cual una persona física por su propio interés o en defensa del derecho de un tercero, solicita la intervención, en razón de impugnar la negativa a otorgar servicios médicos, o la irregularidad en su prestación.
- ¿Qué es una Felicitación?
 - ❖ Toda aquella manifestación escrita o verbal, de satisfacción que experimenta un individuo como consecuencia de algún servicio o atención recibidos.
- ¿Qué es una Sugerencia?
 - ❖ Toda aquella propuesta o consejo, escrito o verbal, que se realice con el fin de mejorar los procesos de la unidad médica o administrativa.

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

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 deposítelo en el buzón (Anexo Formato). 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) En el área de calidad en un horario de 7:30 a 15:30 hrs de lunes a viernes al numero (834) 1536100

Ext. 1560 y 1557

