

Solicitud de Atención

Dependencia: **Hospital Civil de Guadalajara**

Entidad federativa: **Jalisco**

Homoclave: **JAL-HCG-04**

Modalidad: **Felicitación, queja, sugerencia, solicitud de gestión**

Personas que han visitado este trámite: **1720**

Solicitud de Atención

Este trámite, puede ser presentado cuando el usuario quiere felicitar, sugerir o solicitar alguna gestión ante este Hospital Civil de Guadalajara o bien para inconformarse por la atención recibida.

¿Cuándo debo realizarlo?

La QUEJA se presenta cuando se inconforma por la atención médica recibida. La FELICITACIÓN cuando un individuo queda satisfecho en consecuencia de algún servicio o atención recibida, La SUGERENCIA cuando una persona propone una mejora a los procesos de la Unidad Médica o Administrativa, la SOLICITUD DE GESTIÓN cuando el individuo requiere apoyo para solucionar alguna inquietud o inconformidad respecto a los servicios de salud que se brindan.

¿Quién puede realizarlo?

- Interesado
- Padres
- Tutor
- Familiares, Amigos o Acompañantes

¿Qué obtengo?

- No aplica

¿Cuánto cuesta?

Este trámite es gratuito

¿Cuánto me tardo?

- No aplica

Observaciones

Solo se da respuesta en caso de ser requerida por el Usuario.

Fundamentos jurídicos

- **Ámbito de ordenamiento:** Federal
Tipo de ordenamiento: Ley
Nombre del ordenamiento: Ley General de Salud
Artículo: 77 bis 37
Fracción: XV y XVI
- **Ámbito de ordenamiento:** Lineamiento
Tipo de ordenamiento: Federal
Nombre del ordenamiento: Lineamiento para el Uso de la Herramienta Sistema Unificado de Gestión (SUG) Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud

Criterios de resolución

- **Procedencia o improcedencia:** En todos los casos, las Solicitudes de Atención son procedentes, con excepción de: solicitud de atención con lenguaje soez, vulgar, prosaico, que exhiba predilecciones a favor de personajes o instituciones político-partidistas, este ilegible o cuyo contenido no corresponda a un servicio propio del Hospital Civil de Guadalajara.

Documentos o requisitos

- En su caso tarjeton de registro Hospitalario

Tipo de documento: Anexo
Presentación: Original
Descripción del documento:

Formas de presentación

- Presencial

Pasos a realizar:

1. Acudir al Módulo del Sistema Unificado de Gestión (SUG)

2. Exponer la situación verbalmente al personal destinado para ese fin
3. Llenar, junto con el personal de SIDEVOZ, el formato oficial para Quejas, Sugerencias, Felicitaciones o Solicitudes de Gestión
4. Conocer preferentemente el nombre de la persona motivo de la queja, sugerencia, gestión o felicitación o en su defecto proporcionar descripción física sustantiva para poder dar destino apropiado a la misma
5. Identificar el lugar del hospital, día y hora en que se suscitó dicha atención
6. Escribir con su puño y letra en el espacio correspondiente el motivo de queja o felicitación
7. Proporcionar datos generales del paciente e informante; conteniendo nombre del paciente e informante, domicilio del paciente o informante, relación con el paciente (parentesco), registro del paciente, ubicación hospitalaria del paciente (consulta externa, hospitalización de urgencias, ambulatoria o indefinida)
8. Estampar firma o huella digital del informante (esta última sólo en caso que el informante no sepa escribir)

- Telefónica

Lada: 33

Número: 39424400

Extensión: 41074

Pasos a realizar:

1. Llamar al teléfono citado
2. Exponer la situación verbalmente al personal destinado para ese fin
3. Conocer preferentemente el nombre de la persona motivo de la queja, sugerencia, gestión o felicitación o en su defecto proporcionar descripción física sustantiva para poder dar destino apropiado a la misma
4. Identificar el lugar del hospital, día y hora en que se suscitó dicha atención
5. Proporcionar datos generales del paciente e informante; conteniendo nombre del paciente e informante, domicilio del paciente o informante, relación con el paciente (parentesco), registro del paciente, ubicación hospitalaria del paciente (consulta externa, hospitalización de urgencias, ambulatoria o indefinida)
6. Escuchar del personal de SIDEVOZ al teléfono la información proporcionada y brindar retroalimentación
7. Confirmar y aprobar la información para su trámite

- Otro

Pasos a realizar:

1. Correo electrónico (sidevozfaa@hcg.gob.mx) indicando el motivo de la solicitud
2. Buzones del SUG distribuidos en diversas áreas del Hospital Civil de Guadalajara.

¿Dónde puedes realizarlo?

- Módulo de Atención y Orientación al Usuario

Tipo de oficina: Unidad administrativa responsable del trámite
Teléfono: (33) 39424400 , extensión: 41242
Domicilio: Hospital #278

Entre las calles: Belén y Coronel Calderón
Calle posterior: Tenerías

Descripción de ubicación:
A un lado del Templo de Nuestra Señora de Belén, Frente al Jardín Botánico

Horarios

Horario de atención: 00:00 a 23:59
Días de atención: Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Sábado, Domingo
Horario de recepción: 00:59 a 06:59
Días de atención de recepción: Lunes, Martes, Miércoles, Jueves, Viernes, Sábado, Domingo



Trámites y Servicios en línea

Gobierno de Jalisco

Horario de entrega: : a :

Días de atención de entrega: