



**Unidad de Planeación, Evaluación y Transparencia.**

Hermosillo, Sonora a 31 de Octubre del 2024.

**Asunto:** Respuesta a la solicitud 260491224000369

**C.  
P R E S E N T E.**

En atención a la Solicitud de Acceso a la Información Pública con número de **folio 260491224000369** presentada con fecha: 10 de Octubre de 2024 a través del sistema SISA I 2.0, me permito hacer de su conocimiento que su Solicitud ha sido **ACEPTADA**.

Con fundamento en lo establecido en el numeral 126 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora, se atiende su solicitud con información que se encuentra dentro de las atribuciones de este Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora (ISSSTESON).

Se adjuntan los siguientes oficios con los cuales se da respuesta puntual a cada una de sus preguntas:

SSA/3045/2024 de fecha 24 de octubre de 2024, signado por el Ing. Branly García Gómez, Subdirector de Servicios Administrativos, con el cual remite el diverso DRH/2721/2024 de fecha 23 de octubre de 2024, signado por el Mtro. David Alan García Figueroa, Jefe del Departamento de Recursos Humanos ISSSTESON.

UJ-24071-2024 de fecha 24 de octubre de 2024, signado por Dr. Jesús Armando Avilez Encinas, Jefe de la Unidad Jurídica.

SDSM-2842-2024 de fecha 24 de octubre de 2024, signado por la Dra. Adaluz Villegas Martínez, Subdirectora de Servicios Médicos.

- En las siguientes direcciones electrónicas, puede encontrar información turnada por la Subdirección de Servicios Médicos, referente a las encuestas aplicadas y estadísticas de quejas del periodo solicitado.



Blvd. Hidalgo No.15 Col. Centenario, Hermosillo, Son. C.P. 83000.

Teléfono: (622) 217 1028 | [www.isssteson.gob.mx](http://www.isssteson.gob.mx)



<http://148.223.78.234/transparencia/Planeacion/Folio%20260491224000369/ENCUESTAS%20SEP%202021%20a%20SEP%202024%20DVAD.zip>

<http://148.223.78.234/transparencia/Planeacion/Folio%20260491224000369/ESTADISTICA%20DE%20QUEJAS.zip>

Con respecto al punto donde requiere que se le indiquen con que manuales de organización y procedimientos cuenta actualmente el ISSSTESON, para evaluar si existen mecanismos claros y transparentes para la toma de decisiones y la gestión de recursos.

Se informa que en el archivo electrónico Excel de nombre: **3. MO y MP ISSSTESON** se enlistan los Manuales de Organización y Manuales de Procedimientos por unidad administrativa que se encuentran registrados en el Sistema de Integración y Control de Documentos Administrativos (SICAD) y validados por la Secretaría de la Contraloría General del Estado.



Bld. Hidalgo No.15 Col. Centenario, Hermosillo, Son. C.P. 83000.

Teléfono: (622) 217 1028 | [www.isssteson.gob.mx](http://www.isssteson.gob.mx)



25 OCT. 2024  
RECIBIDO

Unidad de Planeación,  
Evaluación y Transparencia  
Hermosillo



Subdirección de Servicios Administrativos

Hermosillo, Sonora a 24 de octubre de 2024

"2024: Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del  
Proletariado, Revolucionario y Defensor del Mayab"

Oficio No. SSA/3045/2024

**MTRA. LORENA CUIEL ESCOBEDO,**  
**Encargada del Despacho de la Unidad de Planeación,**  
**Evaluación y Transparencia.**

**Presente.-**

En atención a su oficio **DG-UPET-2077-2024** con fecha del 11 de octubre de 2024, mediante el cual conforme a lo establecido en el Artículo 128 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Sonora, se turna la solicitud presentada a través de la Plataforma Nacional de Transparencia con folio **260491224000369** como se describe a continuación:

- Solicito información sobre las capacitaciones recibidas por el personal del ISSSTESON, en que se han capacitado, fechas en las que recibieron la capacitación, quien realizó la capacitación, costo detallado de la capacitación, lugar donde se desarrolló la capacitación, si la capacitación se realizó fuera de la ciudad de Hermosillo, indicar el lugar donde se llevó a cabo, informar si cuenta con programa anual de capacitación proporcionar copia digitalizada del mismo.
- Solicito el número de plazas administrativas y médicas contratadas por ISSSTESON desde el inicio de la actual administración. Incluir desgloses por tipo de contratación (base, confianza, honorarios) y salarios asignados.

Por lo anterior, y en lo competente a esta Subdirección, me permito remitir oficio No. **DRH-2721/2024**, signado por el Mtro. David Alán García Figueroa, Jefe del Departamento de Recursos Humanos, mediante el cual envía relación de capacitaciones impartidas al personal del Instituto, así como el programa de capacitaciones.

De igual manera, se enlistan las 284 plazas contratadas por el Instituto durante el periodo requerido, incluyendo categoría y sueldo.

Sin otro particular por el momento, quedo de usted.

**ATENTAMENTE**

**ING. BRANLY GARCÍA GÓMEZ,**  
**Subdirector de Servicios Administrativos.**  
C.e.p.- Archivo.  
BGG/cra



Subdirección de Servicios Administrativos

DRH/2721/2024

Hermosillo, Sonora a 23 de octubre de 2024

"2024: Año de Felipe Carrillo Puerto Benemérito  
del Proletariado y Defensor del Mayab."

ING. BRANLY GARCÍA GÓMEZ

ENCARGADO DE DESPACHO DE LA SUBDIRECCIÓN  
DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS  
PRESENTE.

En atención a su oficio No. SSA/2874/2024, y en seguimiento a oficio DG-UPET-2077-2024, en el cual, se requiere se atienda la solicitud presentada a través de la Plataforma Nacional de Transparencia con Folio 260491224000369 como se describe a continuación:

- Solicito información sobre las capacitaciones recibidas por el personal del ISSSTESON, en que se han capacitado, fechas en las que recibieron la capacitación, quien realizó la capacitación, quien realizó la capacitación, costo detallado de la capacitación, lugar donde se desarrolló la capacitación, si la capacitación se realizó fuera de la Ciudad de Hermosillo, indicar el lugar donde se llevó a cabo, informar si cuenta con programa anual de capacitación proporcionar copia digitalizada del mismo.
- Solicito el número de plazas administrativas y médicas contratadas por ISSSTESON desde el inicio de la actual administración. Incluir desgloses por tipo de contratación (base, confianza, honorarios) salarios asignados.

Se envía informes sobre las capacitaciones y se anexa el informe sobre el número de plazas al correo electrónico carolina.romero@isssteson.gob.mx.

Sin otro particular, aprovecho la ocasión para enviarle un cordial saludo.

ATENTAMENTE

MTRO. DAVID ALAN GARCÍA FIGUEROA

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS ISSSTESON

C.C.P. ARCHIVO  
DAGE/JACC

43 OCT 2024  
Carla 1126  
SECRETARÍA DE GOBIERNO  
HERMOSILLO, SONORA

Blvd. Hidalgo No.15 Col. Centenario, Hermosillo, Sonora, C.P. 83260

Teléfono: (662) 217 1028 | www.isssteson.gob.mx



**Capacitaciones Recibidas por el personal del ISSSTESON:**

TEMA	FECHA Y/O PERÍODO	Acciones formativas impartidas y concluidas según medio de presentación			Personal adscrito capacitado, según sexo		
		Presencial	En línea	Simulacro	Total	Hombres	Mujeres
Declaración patrimonial	21/03/2024	0	0	1	15	2	13
Redacción de Oficios	13/06/2024	0	0	1	112	17	95
Introducción al Sistema Estatal Anticorrupción	27/06/2024	1	0	0	25	12	13
Lengua de Señas Mexicana	13/05/2024 al 04/07/2024	0	0	1	59	9	50
Todo lo que debe saber del mundo tributario	05/07/2024	1	0	0	25	8	17
Mecanismos del Sistema Estatal Anticorrupción y Cultura de la legalidad y la denuncia	11/07/2024	1	0	0	17	8	9
Declaración Patrimonial y de Intereses	18/07/2024	1	0	0	16	7	9
Marco Jurídico en Materia de Género	16/07/2024	0	1	0	130	36	94
Incapacidades y su fundamento legal	07/08/2024	1	0	0	96	16	80
Transparencia y Acceso a la Información Pública	08/08/2024	1	0	0	32	12	20
Incapacidades y su fundamento legal	10/08/2024	0	0	1	27	8	19
Comunicación Asertiva	26/08/2024	1	0	0	21	7	14

Requerimientos legales dentro del proceso de fiscalización	29/08/2024	1	0	0	27	12	15
Trabajo en Equipo	04/09/2024	0	0	1	163	34	129
Proceso para Calificar los Accidentes de Trabajo	20/09/2024	1	0	0	24	7	17
Empatía y manejo de las relaciones interpersonales	26/09/2024	0	0	1	76	21	55
Incapacidades y su fundamento legal	15/10/2024	1	0	0	52	12	40
Atención al Derechohabiente	17/10/2024	1	0	0	69	23	46
cómo los hábitos personales impactan en la productividad laboral	17/10/2024	1	0	0	69	23	46
Atención al Derechohabiente	17/10/2024	1	0	0	43	9	34
cómo los hábitos personales impactan en la productividad laboral	17/10/2024	1	0	0	43	9	34

Totales	14	1	6	1141	292	849
---------	----	---	---	------	-----	-----

En qué se han capacitado y fecha en la que se realizó la capacitación:

TEMA	FECHA Y/O PERÍODO
Declaración patrimonial	21/03/2024
Redacción de Oficios	13/06/2024
Introducción al Sistema Estatal Anticorrupción	27/06/2024
Lengua de Señas Mexicana	13/05/2024 al 04/07/2024
Todo lo que debe saber del mundo tributario	05/07/2024
Mecanismos del Sistema Estatal Anticorrupción y Cultura de la legalidad y la denuncia	11/07/2024
Declaración Patrimonial y de Intereses	18/07/2024
Marco Jurídico en Materia de Género	16/07/2024
Incapacidades y su fundamento legal	07/08/2024
Transparencia y Acceso a la Información Pública	08/08/2024
Incapacidades y su fundamento legal	10/08/2024
Comunicación Asertiva	26/08/2024
Requerimientos legales dentro del proceso de fiscalización	29/08/2024
Trabajo en Equipo	04/09/2024
Proceso para Calificar los Accidentes de Trabajo	20/09/2024

Empatía y manejo de las relaciones interpersonales	26/09/2024
Incapacidades y su fundamento legal	15/10/2024
Atención al Derechohabiente	17/10/2024
cómo los hábitos personales impactan en la productividad laboral	17/10/2024
Atención al Derechohabiente	17/10/2024
cómo los hábitos personales impactan en la productividad laboral	17/10/2024

**Quién realizó la capacitación y costo detallado de la capacitación**

TEMA	Instructor	COSTO
Declaración patrimonial	Lic. Isabel Castelo Escamilla. Enlace Administrativo de Asuntos de Contraloría de ISSSTESON	\$ -
Redacción de Oficios	Mtro. David Alan García Figueroa. Jefe del Departamento de Recursos Humanos del ISSSTESON	\$ -
Introducción al Sistema Estatal Anticorrupción	Lic. Eduardo Acosta Lobatos. Titular de la Unidad de Transparencia y Asuntos Jurídicos de la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción	\$ -
Lengua de Señas Mexicana	Lic. Zaida Matilde Olguín Tarín. Trabajadara Social del Centro Médico Dr. Ignacio Chávez	\$ -
Todo lo que debe saber del mundo tributario	Lic. Rodolfo Vega Carrillo. Coordinador Fiscal de Servicios al Contribuyente	\$ -
Mecanismos del Sistema Estatal Anticorrupción y Cultura de la legalidad y la denuncia	Dr. Rafael Enrique Valenzuela Mendoza. Presidente del Comité de Participación Ciudadana y del Comité Coordinador del Sistema Estatal Anticorrupción. Mtra. Odila Elena Baz Cancino. Directora General de Vinculación Institucional de la Fiscalía Anticorrupción del Estado de Sonora. Mtro. Pablo Martínez Burrola. Director General de Auditoría Forense de la Fiscalía Anticorrupción del Estado de Sonora.	\$ -
Declaración Patrimonial y de Intereses	Lic. Luis Carlos Ponce de León Kirk. Director General de Integridad de la Secretaría de Contraloría General del Estado de Sonora	\$ -
Marco Jurídico en Materia de Género	Mtra. Brenya Linette Gil Mendoza. Enlace del Instituto Sonorense de las Mujeres	\$ -
Incapacidades y su fundamento legal	Dr. Jorge Roberto Bazúa Rendón. Jefe del Departamento de Medicina del Trabajo del ISSSTESON	\$ -
Transparencia y Acceso a la Información Pública	Lic. Juan Alberto López Mendívil. Director General Jurídico del Instituto Sonorense de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales	\$ -
Incapacidades y su fundamento legal	Dr. Jorge Roberto Bazúa Rendón. Jefe del Departamento de Medicina del Trabajo del ISSSTESON	\$ -
Comunicación Asertiva	Snydia Lourdes Enríquez García. Coordinadora de Desarrollo Organizacional de ISSSTESON	\$ -

Requerimientos legales dentro del proceso de fiscalización	Lic. Berenice Isabel Calvo Encinas. Subdirectora de la Unidad de Substantación del Instituto Superior de Auditoría y Fiscalización	\$ -
Trabajo en Equipo	Mtro. David Alan García Figueroa. Jefe del Departamento de Recursos Humanos del ISSSTESON	\$ -
Proceso para Calificar los Accidentes de Trabajo	Dr. Jorge Roberto Bazúa Rendón. Jefe del Departamento de Medicina del Trabajo del ISSSTESON	\$ -
Empatía y manejo de las relaciones interpersonales	Snydia Lourdes Enríquez García. Coordinadora de Desarrollo Organizacional de ISSSTESON	\$ -
Incapacidades y su fundamento legal	Dr. Jorge Roberto Bazúa Rendón. Jefe del Departamento de Medicina del Trabajo del ISSSTESON	\$ -
Atención al Derechohabiente	Lic. Gloria Lorena Serna Horabuena. Psicóloga de Atención al Derechohabiente del Centro Médico Dr. Ignacio Chávez	\$ -
cómo los hábitos personales impactan en la productividad laboral	Mtro. David Alan García Figueroa. Jefe del Departamento de Recursos Humanos del ISSSTESON	\$ -
Atención al Derechohabiente	Lic. Gloria Lorena Serna Horabuena. Psicóloga de Atención al Derechohabiente del Centro Médico Dr. Ignacio Chávez	\$ -
cómo los hábitos personales impactan en la productividad laboral	Mtro. David Alan García Figueroa. Jefe del Departamento de Recursos Humanos del ISSSTESON	\$ -



Lugar dónde se desarrolló la capacitación, si la capacitación se realizó fuera de la ciudad de Hermosillo, indicar el lugar donde se llevó a cabo:

TEMA	Lugar
Declaración patrimonial	Sala de Juntas de la Dirección General de ISSSTESON
Redacción de Oficios	Auditorio CIAS Centro
Introducción al Sistema Estatal Anticorrupción	Sala de Juntas de la Dirección General de ISSSTESON
Lengua de Señas Mexicana	Aula de Enseñanza del Centro Médico Dr. Ignacio Chávez
Todo lo que debe saber del mundo tributario	Sala de Juntas de la Dirección General de ISSSTESON
Mecanismos del Sistema Estatal Anticorrupción y Cultura de la legalidad y la denuncia	Sala de Juntas de la Dirección General de ISSSTESON
Declaración Patrimonial y de Intereses	Sala de Juntas de la Dirección General de ISSSTESON
Marco Jurídico en Materia de Género	ZOOM
Incapacidades y su fundamento legal	Auditorio CIAS Centro
Transparencia y Acceso a la Información Pública	Sala de Juntas de la Dirección General de ISSSTESON
Incapacidades y su fundamento legal	Auditorio CIAS Centro

Comunicación Asertiva	Aula de Enseñanza del Centro Médico Dr. Ignacio Chávez
Requerimientos legales dentro del proceso de fiscalización	Sala de Juntas de la Dirección General de ISSSTESON
Trabajo en Equipo	Auditorio del Centro Médico Dr. Ignacio Chávez
Proceso para Calificar los Accidentes de Trabajo	Auditorio CIAS Centro
Empatía y manejo de las relaciones interpersonales	Auditorio del Centro Médico Dr. Ignacio Chávez
Incapacidades y su fundamento legal	Sala de Usos Múltiples CIAS Sur
Atención al Derechohabiente	Clínica Hospital Guaymas
cómo los hábitos personales impactan en la productividad laboral	Clínica Hospital Guaymas
Atención al Derechohabiente	CIAS Cajeme
cómo los hábitos personales impactan en la productividad laboral	CIAS Cajeme

**Informar si cuenta con el programa anual de capacitación, proporcionar copia digitalizada del mismo.**

Si se cuenta con el programa anual de Capacitación, se anexa copia del mismo.



# PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ANUAL 2024

## COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

		MAYO																														
		M	J	J	V	S	D	L	M	M	J	J	V	S	D	L	M	M	J	J	V	S	D	L	M	M	J	J	V			
TEMA DE CAPACITACIÓN		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	Taller de lengua de señas Mexicano																															
2																																
3																																
4																																
5																																
6																																
7																																
8																																
9																																
5																																
6																																
7																																
REFERENCIAS		OBSERVACIONES:																														
S	SOLICITADO																															
P	PROGRAMADO																															
R	REALIZADO																															
RP	REPROGRAMADO																															
C	CANCELADO																															
		El curso de Lengua de Señas Mexicano es un proyecto solicitado por la coordinación de Trabajo Social. Consta de 16 sesiones de 1 hora, dos sesiones por semana y finaliza en el mes de julio del presente año																														

AUTORIZADO POR:

FIRMA

REVISADO POR:

FIRMA

MARH DAVID ALAN GARCÍA FIGUEROA

Jefe del Departamento de Recursos Humanos

SNYDIA LOURDES ENRIQUEZ GARCÍA

Coordinadora de Desarrollo Organizacional



**COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL**



Se recibe solicitud por parte de la Dra. Rocío Flores de medicina preventiva de CIAS Centro, solicitando un curso de Redacción de oficios. También se realiza una vista a la Secretaría Ejecutiva del Sistema Estatal Anticorrupción y se establece una estrategia de colaboración en materia de Capacitación por parte del SESEA al ISSSTECON



Culmina curso de Lengua de Señas Mexicano, se planea evento protocolario con directivos para la entrega de constancias a los participantes

# PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ANUAL 2024

## COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

		AGOSTO																														
		J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S
TEMA DE CAPACITACIÓN		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
1	¿Qué son las incapacidades? Y su fundamento legal							R																								
2	Armonización Contable								RP																							
3	Transparencia y Acceso a la Información Pública							R																								
4	¿Qué son las incapacidades? Y su fundamento legal									R																						
5	Comunicación Asertiva																		RP													
6	Cultura de la Legalidad																															
7	Auditoría Interna																															
8	Trabajo en equipo																															
9	Requerimientos legales dentro del proceso de fiscalización																															
REFERENCIAS																																
S	SOLICITADO																															
P	PROGRAMADO																															
R	REALIZADO																															
	REPROGRAMADO																															
	CANCELADO																															
		REVISADO POR:															AUTORIZADO POR:															OBSERVACIONES:
		FIRMA															FIRMA															
																																
		SNYDIA LOURDES ENRÍQUEZ GARCÍA															MARH DAVID ALAN GARCÍA FIGUEROA															
		Coordinadora de Desarrollo Organizacional															Jefe del Departamento de Recursos Humanos															
<p>Atendiendo la solicitud de la Dra. Marilyn Mendoza del CIAS Centro en cuanto al requerimiento de capacitación en materia de Incapacidades, se solicita el apoyo al Dr. Jorge Roberto Bazúa Rendón, jefe del Departamento de Medicina de Trabajo, para impartir dicho tema. De igual manera, atendiendo el requerimiento de la Coordinación de Trabajo Social, Mtra Lourdes Clementina Gil Herádez, quien mediante el oficio CTS/187/2024 nos solicita capacitación para el desarrollo de habilidades blandas, por lo cual se integran los temas de Comunicación Asertiva y Trabajo en equipo para este mes. Se continúa también con los temas de Anticorrupción impartidos por el SESEA</p>																																



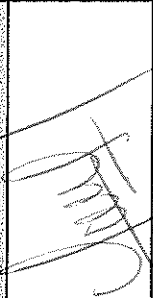



# PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ANUAL 2024

## COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

		SEPTIEMBRE																													
		D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L	M	M	J	V	S	D	L
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
TEMA DE CAPACITACIÓN	OBJETIVO																														
Rendición de Cuentas	Discute la importancia de la rendición de cuentas como herramienta de transparencia y responsabilidad ante la ciudadanía																														
Trabajo en equipo	Tener un espacio de encuentro entre las personas que tienen distintas ideas, experiencias y habilidades y que, producto de esto, pueden alcanzar resultados y soluciones que son en número y entidad superiores a los logros individuales.				R																										
Proceso para calificar los accidentes de trabajo	Saber identificar según la ley federal de trabajo, cuáles accidentes son considerados como accidentes de trabajo																				R										
Auditoría Interna	Aprender a vigilar el cumplimiento de los controles internos, y agrega valor al Instituto, dando recomendaciones para corregir las debilidades de control interno y para mejorar la eficacia de los procesos.																														
Empatía y manejo de las relaciones interpersonales	Lograr la armonización y empatía para comunicar efectivamente lo que necesitamos y así ayudarnos mutuamente																														
Armonización Contable	Examina los principios éticos y de integridad que deben guiar la conducta de los servidores públicos, enfatizando su papel en la prevención de la corrupción																														R
Ética e integridad pública	Fortalecer el desempeño e integridad institucional, así como prevenir y mitigar riesgos de corrupción en los que pudieran incurrir las personas servidoras públicas.																														RP
REFERENCIAS		OBSERVACIONES:																													
S	SOLICITADO																														
P	PROGRAMADO																														
R	REALIZADO																														
RP	REPROGRAMADO																														
C	CANCELADO																														
		Se incluyen dos temas del Sistema Estatal Anticorrupción. Además se establece la participación del Dr. Bazúa en las sesiones generales con pláticas referentes a medicina de trabajo. Además, se atienden dos de los temas solicitados por la coordinación de Trabajo Social. Se Cancela Curso de Rendición de Cuentas, ya que el Secretario de la Contraloría General del Estado de Sonora, el Mtro Guillermo Alejandro Noriega Esparza, quien estaba programado para impartir dicho tema, deja el Cargo. Se reprograman los Cursos que se tenía contemplado impartir en la Sala de Juntas de Dirección General, por disponibilidad de la Sala durante el mes.																													

[illegible]

REFERENCIAS		REVISADO POR:		AUTORIZADO POR:		OBSERVACIONES:											
		FIRMA		FIRMA													
Consecuencias de infringir Leyes o Normas Anticorrupción	Analiza las repercusiones legales y administrativas de la violación de leyes y normativas anticorrupción, enfatizando la importancia de cumplir con las regulaciones vigentes																
Procedimiento de Responsabilidad Administrativa	Describe el proceso para determinar la responsabilidad administrativa de los servidores públicos y las sanciones aplicables en caso de incumplimiento de sus deberes																
S SOLICITADO																	
P PROGRAMADO																	
R REALIZADO																	
REPROGRAMADO																	
CANCELADO																	
		SNYDIA LOURDES ENRIQUEZ GARCÍA		MARH DAVID ALAN GARCÍA FIGUEROA		<p>Siguen en status de reprogramación los cursos que se tienen contemplados en la sala de juntas de dirección general, hasta que libere la disponibilidad de la misma. En atención al oficio CTS/360/2024 emitido por parte de la Coordinación de Trabajo Social, se imparten los cursos de Atención al Derechohabiente y Cómo los hábitos personales impactan en la productividad laboral, para el personal de Guaymas y Obregón.</p>											
		Coordinadora de Desarrollo Organizacional		Jefe del Departamento de Recursos Humanos													

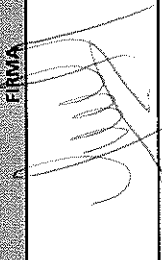



## COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

NOVEMBRE

# PROGRAMA DE CAPACITACIÓN ANUAL 2024

## COORDINACIÓN DE DESARROLLO ORGANIZACIONAL

TEMA DE CAPACITACIÓN			OBJETIVO	D I C I E M B R E																															
				1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
Derechos humanos y la protección a la salud	Informar sobre el marco internacional del derecho humano a la salud, sus elementos esenciales y su interdependencia con otros derechos humanos, analizando Recomendaciones Generales y jurisprudencia Interamericana.			S																															
Procedimiento para dictaminar el estado de Invalidez	Dictaminar los criterios que determinan la invalidez de un trabajador						P																												
Liderazgo	Ayudar a los trabajadores del Instituto a desarrollar las competencias necesarias para liderar un equipo altamente productivo						S																												
Actuación del servidor público apegada a los derechos humanos	Conocer la importancia del respeto a los derechos humanos contenidos en la Constitución, Tratados Internacionales y Leyes, así como las consecuencias jurídicas en caso de no respetar los derechos humanos, y las Responsabilidades Penales y Administrativas en que se pueda incurrir.																																		
REFERENCIAS				REVISADO POR:															AUTORIZADO POR:															OBSERVACIONES:	
				FIRMA															FIRMA																
S	SOLICITADO																																		
P	PROGRAMADO																																		
R	REALIZADO																																		
RE	REPROGRAMADO																																		
	CANCELADO																																		
Se realiza un filtrado de los temas que imparte la CEDH según el catálogo que nos proporcionó, y se exigen los temas de mayos afinidad al instituto.																																			



R 29 OCT. 2024 O  
RECIBIDO  
Unidad de Planeación,  
Evaluación y Transparencia  
Hermosillo, Sonora  
12:10  
2024

UNIDAD JURÍDICA  
Oficio No. UJ-24071-2024

ASUNTO: Se rinde informe  
Hermosillo, Sonora, a 24 de octubre de 2024.

**MTRA. LORENA CUIREL ESCOBEDO**  
**ENCARGADA DE DESPACHO DE LA UNIDAD DE PLANEACIÓN, EVALUACIÓN Y**  
**TRANSPARENCIA**  
**P R E S E N T E.**

Me refiero al Oficio DG-UPT-2089-24, recibido en las instalaciones que ocupa esta Unidad Jurídica, mediante el cual señala que se ingresó solicitud de acceso a la información pública a través de la Plataforma Nacional de Transparencia registrada bajo **folio 260491224000369**, en la cual solicitó lo siguiente:

*"...requiero información sobre los mecanismos establecidos para que los empleados puedan denunciar actos de corrupción sin represalias"*

Al respecto, y estando dentro del término concedido por el Instituto Sonorense de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales, para rendir informe en relación al requerimiento que se trata, por medio del presente me permito informar a usted los iconos de la app, Contraloría General del Estado de Sonora, así como la propia página del Instituto mediante las cuales podrá presentar cualquier denuncia, para mayor facilidad se proporciona imágenes de los mismos, como se puede apreciar en los siguientes:



**Sistema de Denuncia Ciudadana  
del Estado de Sonora (DECIDES)**

El Sistema de Denuncias Ciudadanas del Estado de Sonora (DECIDES) es una plataforma en línea operada por la Secretaría de la Contraloría General del Estado de Sonora, que permite al ciudadano colaborar activamente y al instante en las tareas de control, vigilancia y evaluación de la gestión pública del Estado, a fin de que ésta se desarrolle con legalidad, transparencia, rendición de cuentas y uso eficiente de los recursos públicos.



Además de lo anterior se tiene, buzón de quejas o directamente acudir ante el Órgano Interno de Control de ISSSTESON.

Sin otro particular reitero Usted mi distinguida consideración y respeto.

**ATENTAMENTE**  
**EL JEFE DE LA UNIDAD JURÍDICA**

**DR. JESÚS ARMANDO AVILEZ ENCINAS.**





24 OCT. 2024  
RECIBIDO  
Unidad de Planeación,  
Evaluación y Transparencia  
Hermosillo

Hermosillo, Sonora a 24 Octubre del 2024  
Subdirección de Servicios Médicos  
No. Oficio: SDSM-2842-2024  
Revolucionario y Defensor del Mayab  
Asunto: Respuesta Transparencia

**Mtra. Lorena Curiel Escobedo**  
**Jefe de la Unidad de Planeación,**  
**Evaluación y Transparencia**  
**Presente -.**

Por medio del presente y en atención al Oficio No. **DG-UPET-2078-2024**, en relación a la solicitud presentada a través de la Plataforma Nacional de con Folio **260491224000369**.

- **Todas las estadísticas sobre calidad y tiempos de atención médica brindada a los trabajadores del estado, incluyendo quejas y resoluciones.**

En relación a este punto adjunto archivos digitales derivados de las encuestas que se realizaron vía telefónica a usuarios de los Centros Integrales de Atención a la Salud de Hermosillo (CIAS Centro, Norte y Sur), que acudieron a consulta con Médico General; mismas que fueron aplicadas a través del Departamento de vinculación y atención al Derechohabiente.

Se aplicaron 21,054 encuestas, en el periodo comprendido de septiembre 2021 a Septiembre 2024(información solicitada de la administración actual)

Se adjunta anexo A, con quejas de trabajadores de septiembre 2021 a Septiembre 2024, recibidas de manera telefónica por el Departamento de Vinculación y Atención al derechohabiente.

- **Información detallada de todas las quejas y sugerencias presentadas por los derechohabientes durante la administración actual, para identificar patrones de problemas recurrentes.**

Se adjunta anexo B, con información detallada de todas las quejas y sugerencias de septiembre 2021 a septiembre 2024, recibidas de manera telefónica por el Departamento de Vinculación y Atención al derecho habiente.



Hermosillo, Sonora a 24 Octubre del 2024

Subdirección de Servicios Médicos

No. Oficio: SDSM-2842-2024

2024: Año de Felipe Carrillo Puerto, Benemérito del Proletariado,

Revolucionario y Defensor del Mayab

Asunto: Respuesta Transparencia

Al respecto hago llegar a Usted la información requerida al correo electrónico:  
[unidaddetransparencia@isssteson.gob.mx](mailto:unidaddetransparencia@isssteson.gob.mx).

Sin otro particular por el momento, y agradeciendo de antemano su atención le envío un cordial saludo.

**Atentamente.-**

**Dra. Adaluz Villegas Martínez**  
**Subdirectora de Servicios Médicos**

c.c.p. Archivo  
AVM/EGV



## ANEXO A

### QUEJAS DE ATENCIÓN MÉDICA RECIBIDAS POR TRABAJADORES EN EL DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE DE ISSSTESON

FECHA	MOTIVO DETALLADO	RESOLUCIÓN
10/09/2021	NO HAY MÉDICOS QUE ATIENDAN URGENCIAS EN HOSPITAL DE NOGALES	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
26/09/2021	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE ESPECIALISTA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
23/09/2021	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL CIAS UNIDAD CENTRO	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
06/10/2021	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA DEL HOSPITAL DE NOGALES	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
08/11/2021	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
22/11/2021	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD SUR	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
23/11/2021	CONSULTA TARDÍA EN FILTRO COVID-19 DEL CIAS UNIDAD CENTRO	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
25/11/2021	FALTA DE MÉDICOS SUPLENTE PARA CUBRIR PERIODOS VACACIONALES DE ESPECIALISTAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
02/12/2021	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD CENTRO	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
03/01/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
04/01/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL MÓDULO DE AGUA PRIETA	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
19/01/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL COORDINADOR MÉDICO T/V DEL CIAS DE CD. OBREGÓN	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
28/01/2022	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA EN EL MÓDULO DE ÁLAMOS	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
18/02/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD SUR	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
01/03/2022	NO TUVÓ VALORACIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO INTERNISTA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
02/03/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
02/03/2022	CANCELACIÓN DE CITA DE LA ESPECIALIDAD DE GENÉTICA MÉDICA, POR RENUNCIA DEL ESPECIALISTA	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA



29/03/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE MÉDICO ESPECIALISTA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
30/03/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
21/04/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE ESPECIALISTA EN DERMATOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
03/05/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
04/05/2022	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE LA COORDINADORA DE ESPECIALISTAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
16/05/2022	MALA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
27/05/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN NEUMOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
31/05/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN REUMATOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
24/06/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD SUR	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
27/06/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO INTERNISTA DE LA CLÍNICA HOSPITAL DE NOGALES	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
06/07/2022	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA EN ÁREA DE ATENCIÓN POR COVID-19 DEL CIAS UNIDAD CENTRO	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
07/07/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL PERSONAL DE URGENCIAS T/N DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
07/07/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN NEUROCIRUGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
08/07/2022	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL MÓDULO DE SANTA ANA	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
14/07/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN NEUROCIRUGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
25/07/2022	NO APLICARON VACUNA OMALIZUMAB EN EL ÁREA DE ALERGOLOGÍA, POR NO CONTAR CON MÉDICO RESPONSABLE	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
10/08/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE LA COORDINADORA DE ESPECIALISTAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
12/08/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL HOSPITAL ADOLFO LÓPEZ MATEOS	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
15/08/2022	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN ORTOPEDIA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
17/08/2022	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN MEDICINA MATERNO FETAL DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA



30/08/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD CENTRO	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
06/09/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL PERSONAL DE URGENCIAS DEL HOSPITAL IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
06/09/2022	ENFERMERAS SE NEGARON A PONER UNA INYECCIÓN A UN BEBÉ EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
07/09/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA DE LA CLÍNICA DE CORAZÓN SANO DEL CIAS UNIDAD CENTRO	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
09/09/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
09/09/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD NORTE	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
14/09/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN REUMATOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
26/09/2022	FALTA DE PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍAS EN EL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
27/09/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE PERSONAL MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DE LA CLÍNICA HOSPITAL DE NOGALES	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
29/09/2022	MÉDICO ESPECIALISTA EN ORTOPEDIA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ, NO ATIENDE DIAGNÓSTICO	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
07/10/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD NORTE	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
07/10/2022	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
11/10/2022	CANCELACIÓN DE CITAS DE NUTRICIÓN EN EL CIAS UNIDAD SUR	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
19/10/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE LA DOCTORA DEL MÓDULO DE LA UNIVERSIDAD DE SONORA	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
19/10/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN DERMATOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
25/10/2022	FALTA DE SERVICIO DE ESTUDIOS DE IMAGENOLOGÍA Y DE MATERIAL PARA LA ATENCIÓN DENTAL EN LA CLÍNICA HOSPITAL DE NOGALES	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
26/10/2022	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL COORDINADOR DE ESPECIALISTAS T/V DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
23/11/2022	PERSONAL DE IMAGENOLOGÍA NO SUBIERON IMÁGENES DE RADIOGRAFÍAS AL SISTEMA PARA ATENCIÓN MÉDICA	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
28/11/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN ORTOPEDIA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
30/11/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD NORTE	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA



30/11/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN ONCOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
02/12/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD NORTE	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
06/12/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD NORTE	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
04/01/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD NORTE	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
26/01/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN GINECOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
02/02/2023	RESULTADOS ALTERADOS DE ESTUDIO DE PERFIL TIROIDEO REALIZADOS EN EL LABORATORIO DEL CIAS UNIDAD CENTRO	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
03/02/2023	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD CENTRO	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
04/02/2023	FALTA DE MÉDICO EN EL MÓDULO DE ESPERANZA	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
04/02/2023	FALTA DE MÉDICO TV EN MÓDULO DE PUEBLO YAQUI	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
21/02/2023	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE RADÍOLOGOS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
22/02/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN ORTOPEDIA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
08/03/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
14/03/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL MÉDICO ESPECIALISTA EN NEONATOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
29/03/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD SUR	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
14/04/2023	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE LA QUÍMICA DEL LABORATORIO DEL MÓDULO DE SAN LUIS RÍO COLORADO	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
17/04/2023	FALTA DE TURNOS PARA ATENCIÓN MÉDICA EN EL CIAS UNIDAD NORTE	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
17/04/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
18/04/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL MÉDICO DEL MÓDULO DEL POBLADO MIGUEL ALEMÁN	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
20/04/2023	FALTA DE TURNOS PARA CITAS MÉDICA EN EL CIAS UNIDAD NORTE	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
20/04/2023	FALTA DE MÉDICO INTÉRPRETE EN EL ÁREA DE IMAGENOLOGÍAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA



25/04/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD SUR	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
25/04/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL COORDINADOR MÉDICO T/V, DEL CIAS UNIDAD NORTE	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
04/05/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA HOSPITAL GUAYMAS	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
18/05/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA DE PARTE DEL MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD NORTE	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
29/05/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD CENTRO	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
29/05/2023	NO SE PRESENTAN A CONSULTA MÉDICOS ESPECIALISTAS EN CIRUGÍA GENERAL DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
29/05/2023	NO ACTUALIZAN LA INFORMACIÓN A LOS MÉDICOS ESPECIALISTAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
07/06/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
07/06/2023	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA EN EL CIAS UNIDAD NORTE	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
29/06/2023	NUEVOS CRITERIOS PARA LA EXPEDICIÓN DE RECETAS MÉDICAS DE ESPECIALISTAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
30/06/2023	CANCELACIÓN DE CIRUGÍA EN EL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
03/07/2023	NUEVOS CRITERIOS PARA LA EXPEDICIÓN DE RECETAS MÉDICAS DE ESPECIALISTAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
13/07/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL COORDINADOR DE ESPECIALISTAS T/M, DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
14/07/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD SUR	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
26/07/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
04/08/2023	FALTA DE INFORMACIÓN POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN EPIDEMIOLOGÍA DEL CIAS UNIDAD SUR	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
08/08/2023	DAÑOS EN LA VESTIMENTA A DERECHOHABIENTE POR PARTE DEL PERSONAL MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
24/08/2023	RESULTADOS DE ANÁLISIS CLÍNICOS ALTERADOS EN EL CIAS UNIDAD SUR	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
07/09/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD SUR	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
22/09/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS CD. OBREGÓN	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA



22/09/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL COORDINADOR MÉDICO DEL CIAS UNIDAD HUATABAMPO	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
23/09/2023	CONTRARREFERENCIAS DE ESPECIALIDADES DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
25/09/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE ATENCIÓN DENTAL DEL CIAS UNIDAD SUR	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
03/10/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL COORDINADOR MÉDICO DEL CIAS UNIDAD HUATABAMPO	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
13/10/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE ATENCIÓN DENTAL DEL CIAS UNIDAD CENTRO	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
17/10/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE URGENCIAS DE LA CLÍNICA HOSPITAL NOGALES	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
19/10/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD SUR	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
19/10/2023	CONTRARREFERENCIAS DE ESPECIALIDADES DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
20/10/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN PEDIATRÍA DE LA CLÍNICA HOSPITAL GUAYMAS	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
30/10/2023	AUSENCIA DE ENFERMERA EN LA CLÍNICA DE LA DISPLASIA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
29/11/2023	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DE LA CLÍNICA HOSPITAL NOGALES	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
01/12/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS CD. OBREGÓN	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
11/12/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE LA CLÍNICA DE CLIMATERIO Y MENOPAUSIA	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
08/01/2024	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR FALTA DE MÉDICO ESPECIALISTA EN ENDOCRINOLOGÍA EN EL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
09/01/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE SALUD OCUPACIONAL DEL HOSPITAL LIC. ADOLFO LÓPEZ MATEOS	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
19/01/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE ESPECIALISTAS T/M, DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
22/01/2024	FALTA DE INFORMACIÓN POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD CENTRO	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
29/01/2024	DIFERIMIENTO EN CITAS DE CONSULTA EXTERNA Y LABORATORIO DEL CIAS UNIDAD NORTE	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
30/01/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA Y PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CIAS UNIDAD SUR	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
12/02/2024	FALTA DE ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CIAS UNIDAD NAVOJOA	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA



13/02/2024	CANCELACIÓN DE CITA DE LA ESPECIALIDAD DE CARDIOLOGÍA EN EL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
15/02/2024	DIFERIMIENTO EN CITAS DE LABORATORIO DEL CIAS UNIDAD CENTRO	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
20/02/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN NEUROCIRUGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
21/02/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD CENTRO	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
22/02/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL PERSONAL DE HOSPITALIZACIÓN DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
27/02/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA EN EL MÓDULO DE AGUA PRIETA	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
29/02/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL COORDINADOR DE ESPECIALISTAS T/M. DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
29/02/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD CENTRO	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
06/03/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE LA MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
06/03/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DE LA CLÍNICA HOSPITAL NOGALES	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
22/03/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA HOSPITAL GUAYMAS	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
02/04/2024	COMENTARIO INAPROPIADO POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN OTORRINOLARINGOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
04/04/2024	ERROR EN TOMA DE PESO Y ALTURA POR PARTE DE LA ENFERMERA DE SOMATOMETRÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
09/04/2024	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN REUMATOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
17/04/2024	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA EN EL MÓDULO DE BENITO JUÁREZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
23/04/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL PERSONAL DEL CIAS UNIDAD NORTE	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
26/04/2024	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA EN EL CIAS UNIDAD CENTRO	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
20/05/2024	NUEVOS CRITERIOS PARA EXPEDICIÓN DE RECETAS DE MÉDICOS ESPECIALISTAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
20/05/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL PERSONAL MÉDICO DE LA CLÍNICA HOSPITAL NOGALES	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
22/05/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD SUR	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA



22/05/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN ORTOPEDIA DEL HOSPITAL ADOLFO LÓPEZ MATEOS	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
04/06/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL PERSONAL DE URGENCIAS E IMAGENOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
05/06/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN PSIQUIATRÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
19/06/2024	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA DE SUBDIRECCIÓN DEL CIAS UNIDAD NAVOJOA	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
15/07/2024	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
15/08/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
21/08/2024	FALTA DE PERSONAL EN EL LABORATORIO DEL MÓDULO DE CANANEA	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
26/08/2024	CONSULTA TARDÍA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA MAXILOFACIAL DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
28/08/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL PERSONAL MÉDICO DEL HOSPITAL LIC. ADOLFO LÓPEZ MATEOS	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
28/08/2024	MALA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE MÉDICOS ESPECIALISTAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
03/09/2024	FALTA DE MÉDICO RADIOLOGO EN EL ÁREA DE IMAGENOLOGÍA DE LA CLÍNICA HOSPITAL GUAYMAS	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
05/09/2024	FALTA DE ATENCIÓN POR PARTE DEL MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL MÓDULO DEL S.N.T.E.	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
11/09/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD SUR	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA
26/09/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DE LA CLÍNICA HOSPITAL NOGALES	SE RECIBE OFICIO DE RESPUESTA POR PARTE DEL ÁREA INVOLUCRADA Y SE PROCEDE A INFORMAR AL DERECHOHABIENTE, LA RESOLUCIÓN DE SU QUEJA



## ANEXO B

### QUEJAS RECIBIDAS POR DERECHOHABIENTES EN EL DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE DE ISSSTESON

FECHA	MOTIVO DETALLADO
02/09/2021	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LAS FARMACIAS
03/09/2021	BAÑOS SIN PAPEL HIGIENICO DEL CIAS UNIDAD SUR
10/09/2021	NO HAY MÉDICOS QUE ATIENDAN URGENCIAS EN HOSPITAL DE NOGALES
20/09/2021	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE ESPECIALISTA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
23/09/2021	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL CIAS UNIDAD CENTRO
23/09/2021	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL CIAS UNIDAD CENTRO
23/09/2021	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE PERSONAL DE RECEPCIÓN DE CIAS UNIDAD NORTE
06/10/2021	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA DEL HOSPITAL DE NOGALES
11/10/2021	MALA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE RECEPCIÓN DEL CIAS UNIDAD CENTRO
13/10/2021	MALA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE LABORATORIO DEL CIAS UNIDAD SUR
20/10/2021	FALTA DE MEDICAMENTO EN LAS FARMACIAS
21/10/2021	CANCELACIÓN DE SERVICIO DE LABORATORIO SUBROGADO POR FALTA DE PAGO
21/10/2021	POCOS CONSULTORIOS DISPONIBLES EN CIAS UNIDAD CENTRO
27/10/2021	FALTA DE ATENCIÓN POR PARTE DE PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
04/11/2021	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LAS FARMACIAS
04/11/2021	TRAMITE DE REEMBOLSO DE MEDICAMENTO
04/11/2021	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LAS FARMACIAS
04/11/2021	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA NO 2 DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
05/11/2021	MALA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA POR PARTE DEL PERSONAL DE RECEPCIÓN DE LA COORDINACIÓN DE HERMOSILLO
05/11/2021	ERROR AL AGENDAR CITA MÉDICA POR PARTE DE OPERADOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DEL ISSSTESON
06/11/2021	CANCELACIÓN DE CITA MÉDICA CON MÉDICO INTERNISTA EN LA CASA DE DÍA DEL SNTE
08/11/2021	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
10/11/2021	OPERADOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DIO INFORMACIÓN INCORRECTA DE CITA MÉDICA
19/11/2021	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA NO. 2 DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
22/11/2021	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD SUR
23/11/2021	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LAS FARMACIAS DEL ISSSTESON
23/11/2021	NO CONTESTAN LÍNEA TELEFÓNICA EN LA FARMACIA NO. 2 DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
23/11/2021	MAL DIAGNÓSTICO POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DE CIAS UNIDAD SUR
23/11/2021	CONSULTA TARDÍA EN FILTRO COVID DEL CIAS UNIDAD CENTRO
25/11/2021	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LAS FARMACIAS
25/11/2021	FALTA DE MÉDICOS SUPLENTE PARA CUBRIR PERIODOS VACACIONALES DE ESPECIALISTAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
26/11/2021	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE CARDÍLOGA DE LA CLÍNICA DE CORAZÓN SANO DEL CIAS UNIDAD CENTRO



27/11/2021	PERSONAL DE LA RECEPCIÓN DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ, DIO INFORMACIÓN INCORRECTA DE CITA MÉDICA
30/11/2021	MALA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA POR PARTE DE PERSONAL DE RECEPCIÓN DE ESPECIALISTAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
30/11/2021	MÉDICO DEL MÓDULO DE ÁLAMOS NIEGA ATENCIÓN MÉDICA
01/12/2021	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LAS FARMACIAS
02/12/2021	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD CENTRO
10/12/2021	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA NO. 2 DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
17/12/2021	FALTA DE ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE RECEPCIÓN DE IMAGENOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
17/12/2021	MALA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE VENTANILLA DE LA FARMACIA DE LA CLÍNICA HOSPITAL DE NOGALES
03/01/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
04/01/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL MÓDULO DE AGUA PRIETA
05/01/2022	CANCELACIÓN DEL SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA SUBROGADA
19/01/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL COORDINADOR MÉDICO T/V DEL CIAS DE CD. OBREGÓN
21/01/2022	ESPERA A LA INTERPERIE EN FILTRO COVID EN LA CLÍNICA HOSPITAL DE NOGALES
26/01/2022	MALA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE LA RECEPCIÓN DE LA COORDINACIÓN DE SAN LUIS RÍO COLORADO
28/01/2022	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA EN EL MÓDULO DE ÁLAMOS
02/02/2022	CITA MUY DIFERIDA PARA AGENDAR EN EL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
04/02/2022	FALTA DE INFORMACIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DEL LABORATORIO DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
11/02/2022	CANCELACIÓN DEL SERVICIO SUBROGADO DE IMAGENOLOGÍA
18/02/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD SUR
01/03/2022	NO TUVÓ VALORACIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO INTERNISTA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
02/03/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
02/03/2022	CANCELACIÓN DE CITA DE LA ESPECIALIDAD DE GENÉTICA MÉDICA, POR RENUNCIA DEL ESPECIALISTA
09/03/2022	PERSONAL DE TRABAJO SOCIAL DE FORÁNEOS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ, NO LLAMÓ A DH PARA INFORMALE DE LA CANCELACIÓN DE LA CITA CON HEMATÓLOGA DEL CMDICH
15/03/2022	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LAS FARMACIAS
24/03/2022	NO SE LE NOTIFICÓ EL DECESO DE FAMILIAR POR PARTE DEL TRABAJO SOCIAL DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
29/03/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE MÉDICO ESPECIALISTA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
30/03/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
07/04/2022	MALA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE RECEPCIÓN DEL CIAS UNIDAD NORTE
18/04/2022	MALA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE RECEPCIÓN DE IMAGENOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
21/04/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE ESPECIALISTA EN DERMATÓLOGA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
02/05/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
02/05/2022	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LAS FARMACIAS
03/05/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
03/05/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD CENTRO.
04/05/2022	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE LA COORDINADORA DE ESPECIALISTAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
04/05/2022	MALA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE LA JEFATURA DE TRABAJO SOCIAL T/V DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
16/05/2022	MALA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ



16/05/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL COORDINADOR DE ESPECIALISTAS T/V DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
18/05/2022	PERSONAL DEL ÁREA DE TRABAJO SOCIAL DEL CIAS UNIDAD CENTRO, EXTRAVIÓ ORDEN DE MAMOGRAFÍA DE DERECHOHABIENTE
20/05/2022	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE LA ENCARGADA DE LA COORDINACIÓN DE ESPECIALISTAS T/M DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
24/05/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD NORTE
27/05/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN NEUMOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
31/05/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN REUMATOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
02/06/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN REUMATOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
10/06/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
15/06/2022	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LA FARMACIA DEL CIAS UNIDAD SUR
16/06/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN GASTROENTEROLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
23/06/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN ORTOPEDIA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
24/06/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD SUR
27/06/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO INTERNISTA DE LA CLÍNICA HOSPITAL DE NOGALES
28/06/2022	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL MÓDULO DE PUEBLO YAQUI.
06/07/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN ORTOPEDIA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
06/07/2022	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA EN ÁREA DE ATENCIÓN POR COVID-19 DEL CIAS UNIDAD CENTRO
07/07/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL PERSONAL DE URGENCIAS T/N DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
07/07/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN NEUROCIRUGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
08/07/2022	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL MÓDULO DE SANTA ANA
08/07/2022	BLOQUEO DE CAJONES DEL ESTACIONAMIENTO DEL CIAS UNIDAD SUR
14/07/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN NEUROCIRUGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
18/07/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO OFTALMÓLOGO SUBROGADO DE CAJEME
21/07/2022	DIFERIMIENTO EN CITAS PARA ESTUDIOS DE IMAGENOLÓGIA EN LA CLÍNICA HOSPITAL DE NOGALES
25/07/2022	NO APLICARON VACUNA OMALIZUMAB EN EL ÁREA DE ALERGOLÓGIA, POR NO CONTAR CON MÉDICO RESPONSABLE
10/08/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE LA COORDINADORA DE ESPECIALISTAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
12/08/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL HOSPITAL ADOLFO LÓPEZ MATEOS
15/08/2022	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE, MÉDICO ESPECIALISTA EN ORTOPEDIA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
15/08/2022	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE, MÉDICO ESPECIALISTA EN ORTOPEDIA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
17/08/2022	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN MEDICINA MATERNO FETAL DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
18/08/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN DERMATOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
30/08/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD CENTRO
06/09/2022	FALTA DE BATAS Y SABANAS EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
06/09/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL PERSONAL DE URGENCIAS DEL HOSPITAL IGNACIO CHÁVEZ
06/09/2022	ENFERMERAS SE NEGARON A PONER UNA INYECCIÓN A UN BEBÉ EN EL SERVICIO DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
07/09/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA DE LA CLÍNICA DE CORAZÓN SANO DEL CIAS UNIDAD CENTRO
07/09/2022	PERSONAL DE TRABAJO SOCIAL DE FORÁNEOS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ NO CONTESTAN LÍNEAS TELEFÓNICAS
09/09/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ



30/11/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN ORTOPEDIA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
02/12/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD NORTE
05/12/2022	FALTA DE SERVICIO DE FARMACIAS LOS FINES DE SEMANA
06/12/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD NORTE
02/01/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE URGENCIAS DEL CMDICH
03/01/2023	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LAS FARMACIAS
03/01/2023	FALTA DE MÉDICO PARA INTERPRETACIÓN DE ESTUDIOS DE IMAGENOLOGÍA EN EL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
04/01/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD NORTE
06/01/2023	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LAS FARMACIAS
10/01/2023	MALA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA POR PARTE DEL ENCARGADO DE LA FARMACIA DEL MÓDULO DE BENJAMÍN HILL
10/01/2023	MALA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE LA VENTANILLA, DE LA FARMACIA DEL CIAS UNIDAD SUR
11/01/2023	FALTA DE MEDICAMENTO EN LAS FARMACIAS
23/01/2023	DEMORA EN ENTREGA DE TIEMPO COTIZADO
25/01/2023	PERSONAL ADMINISTRATIVO DE IMAGENOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ, NO REAGENDÓ CITA DE ULTRASONIDO
26/01/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN GINECOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
30/01/2023	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LAS FARMACIAS
30/01/2023	FALTA DE ATENCIÓN POR PARTE DE MÉDICO RADIOLOGO DEL ÁREA DE IMAGENOLOGÍA DEL CIAS UNIDAD SUR.
30/01/2023	FALTA DE COMPRA DE MEDICAMENTO CONTROLADO POR PARTE DEL DEPARTAMENTO DE ADQUISICIONES.
31/01/2023	MALA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA POR PARTE DE DESPACHADOR DE VENTANILLA DE LA FARMACIA DEL CIAS UNIDAD CENTRO.
02/02/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
02/02/2023	RESULTADOS ALTERADOS DE ESTUDIO DE PERFIL TIROIDEO REALIZADOS EN EL LABORATORIO DEL CIAS UNIDAD CENTRO
03/02/2023	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD CENTRO
04/02/2023	FALTA DE MÉDICO EN EL MÓDULO DE ESPERANZA
04/02/2023	FALTA DE MÉDICO TV EN MÓDULO DE PUEBLO YAQUI
09/02/2023	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LAS FARMACIAS
09/02/2023	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LAS FARMACIAS
13/02/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN DERMATOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
21/02/2023	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE RADIOLOGOS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
22/02/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN ORTOPEDIA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
28/02/2023	CIERRE DE LA CLÍNICA DE DIABETES
02/03/2023	MALA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE VENTANILLA DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS DE NAVOJOA.
08/03/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
09/03/2023	PERSONAL DE FARMACIA RECOGEN RECETAS SIN DAR EL MEDICAMENTO EN EL MÓDULO DE AGUA PRIETA
14/03/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL MÉDICO ESPECIALISTA EN NEONATOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
16/03/2023	DEMORA EN TRÁMITE DE COMPRA DE PRÓTESIS DE RODILLA POR PARTE DE CONSEJO TÉCNICO
17/03/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEMÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
21/03/2023	MALA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL CIAS UNIDAD NORTE



09/09/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD NORTE
12/09/2022	DIFERIMIENTO EN CITAS PARA ESTUDIOS DE IMAGENOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
12/09/2022	FALTA DE MÉDICO ESPECIALISTA EN ALERGOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
14/09/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN REUMATOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
20/09/2022	FALTA DE MÉDICO EN CASA CLUB DEL PENSIONADO Y JUBILADO
23/09/2022	PERSONAL DE RECEPCIÓN DE LA CLÍNICA HOSPITAL DE NOGALES, NO CONTESTAN LÍNEAS TELEFÓNICAS
26/09/2022	FALTA DE PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍAS EN EL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
27/09/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE PERSONAL MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DE LA CLÍNICA HOSPITAL DE NOGALES
27/09/2022	CANCELACIÓN DE ESTUDIO DE IMAGENOLOGÍA POR PARTE DE PERSONAL DE RECEPCIÓN DE IMAGENOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
28/09/2022	COMENTARIOS INAPROPIADOS POR PARTE DE PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
29/09/2022	MÉDICO ESPECIALISTA EN ORTOPEDIA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ, NO ATIENDE DIAGNÓSTICO
29/09/2022	PRESENTACIÓN DEFECTUOSA DEL MEDICAMENTO INSULINA EN LAS FARMACIAS
03/10/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO OFTALMÓLOGO SUBROGADO.
07/10/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD NORTE.
07/10/2022	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
07/10/2022	PERSONAL DE RECEPCIÓN DE PENSIONES NO CONTESTA LÍNEA TELEFÓNICA
07/10/2022	MALA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL ÁREA DE RECEPCIÓN DE INGRESOS
11/10/2022	CANCELACIÓN DE CITAS DE NUTRICIÓN EN EL CIAS UNIDAD SUR
11/10/2022	DESORDEN EN EL ÁREA DE HOSPITALIZACIÓN DEL HOSPITAL DR. IGNACIO CHÁVEZ
17/10/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN ORTOPEDIA DE LA CLÍNICA HOSPITAL DE NOGALES
18/10/2022	FALTA DE ATENCIÓN ADMINISTRATIVA POR PARTE DEL PERSONAL DE DIRECCIÓN DEL HOSPITAL ADOLFO LÓPEZ MATEOS
18/10/2022	FALTA DE ATENCIÓN ADMINISTRATIVA EN DEPARTAMENTO DE MEDICINA DEL TRABAJO
19/10/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE LA DOCTORA DEL MÓDULO ISSSTESON DE LA UNIVERSIDAD DE SONORA
19/10/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN DERMATOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
20/10/2022	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE ENFERMERÍA DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL HOSPITAL "DR. IGNACIO CHÁVEZ" DEL ISSSTESON
25/10/2022	FALTA DE SERVICIO DE ESTUDIOS DE IMAGENOLOGÍA Y DE MATERIAL PARA LA ATENCIÓN DENTAL EN LA CLÍNICA HOSPITAL DE NOGALES.
26/10/2022	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL COORDINADOR DE ESPECIALISTAS T/V DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
04/11/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN DERMATOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
09/11/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO GENERAL DEL CIAS UNIDAD SUR
23/11/2022	MALA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA POR PARTE DE LA SECRETARÍA DE LA COORDINACIÓN MÉDICA DEL MÓDULO DE SAN LUIS RÍO COLORADO
23/11/2022	PERSONAL DE IMAGENOLOGÍA NO SUBIERON IMÁGENES DE RADIOGRAFÍAS AL SISTEMA PARA ATENCIÓN MÉDICA
24/11/2022	MALA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA FARMACIA DEL CIAS UNIDAD SUR
28/11/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN ORTOPEDIA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
29/11/2022	MALA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA FARMACIA DEL CIAS UNIDAD SUR
30/11/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD NORTE
30/11/2022	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN ONCOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ



21/03/2023	DEMORA EN TRÁMITE DE COMPRA DE PRÓTESIS DE RODILLA EN EL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
24/03/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL PERSONAL MÉDICO DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
29/03/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD SUR
29/03/2023	ENCARGADO DE LA FARMACIA DEL MÓDULO DE ARIZPE, MANTIENE LA FARMACIA CERRADA
29/03/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN NEUROCIRUGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
04/04/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE ESPECIALISTA EN GINECOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
05/04/2023	CONSULTORIO DE LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN FISIOMÉDICA Y DEPORTIVA, SE MANTIENE CERRADO
11/04/2023	MALAS CONDICIONES DE HIGIENE EN INSTALACIONES DEL ÁREA DE CONSULTA EXTERNA DE ESPECIALISTAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
14/04/2023	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE LA QUÍMICA DEL LABORATORIO DEL MÓDULO DE SAN LUIS RÍO COLORADO
17/04/2023	FALTA DE TURNOS PARA ATENCIÓN MÉDICA EN EL CIAS UNIDAD NORTE.
17/04/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
18/04/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN GERIATRÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
18/04/2023	MAL TRATO POR PARTE DEL GUARDIA DE SEGURIDAD DEL CIAS UNIDAD NORTE
18/04/2023	MALA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERIA DEL ÁREA DE URGENCIAS DE LA CLÍNICA HOSPITAL NOGALES
18/04/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL MÉDICO DEL MÓDULO DEL POBLADO MIGUEL ALEMÁN
20/04/2023	FALTA DE TURNOS PARA CITAS MÉDICA EN EL CIAS UNIDAD NORTE
20/04/2023	FALTA DE MÉDICO INTÉRPRETE EN EL ÁREA DE IMAGENOLOGÍAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
24/04/2023	SERVICIO SUBROGADO DE TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN SE ENCUENTRA CERRADO SIN AVISO
24/04/2023	SERVICIO SUBROGADO DE TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN SE ENCUENTRA CERRADO SIN AVISO
25/04/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD SUR
25/04/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL COORDINADOR MÉDICO TV, DEL CIAS UNIDAD NORTE
27/04/2023	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LAS FARMACIAS
02/05/2023	FALTA DE MEDICAMENTOS EN FARMACIA NO. 2, DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
04/05/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA HOSPITAL GUAYMAS
16/05/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL COORDINADOR DE ESPECIALISTAS, DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
18/05/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA DE PARTE DEL MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD NORTE
23/05/2023	NUEVOS CRITERIOS PARA LA EXPEDICIÓN DE RECETAS MÉDICAS DE ESPECIALISTAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
26/05/2023	MALA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL MÉDICO DE LA CLÍNICA HOSPITAL DE GUAYMAS
29/05/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD CENTRO
29/05/2023	NO SE PRESENTAN A CONSULTA MÉDICOS ESPECIALISTAS EN CIRUGÍA GENERAL DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
29/05/2023	NO ACTUALIZAN LA INFORMACIÓN A LOS MÉDICOS ESPECIALISTAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
29/05/2023	HACEN FIRMAR ASISTENCIA POR ADELANTADO EN EL CONSULTORIO SUBROGADO DE TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN
30/05/2023	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE PERSONAL DE LA FARMACIA DEL CIAS UNIDAD SUR
05/06/2023	NUEVOS CRITERIOS PARA LA EXPEDICIÓN DE RECETAS MÉDICAS DE ESPECIALISTAS EN EL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
07/06/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
07/06/2023	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA EN EL CIAS UNIDAD NORTE
08/06/2023	FALTA DE HIGIENE EN INSTALACIONES DE CLÍNICA SUBROGADA DE TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN



29/08/2023	FALTA DE PAGO DE VIÁTICOS A DERECHOHABIENTES EN EL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
30/08/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN GINECOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
06/09/2023	PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL ÁREA DE PROGRAMACIÓN DE CIRUGÍA, NO PROGRAMÓ CIRUGÍA PENDIENTE
06/09/2023	NO HAY ATENCIÓN MÉDICA EN EL TURNO VESPERTINO DEL MÓDULO DE ETCHOJOA
07/09/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD SUR
08/09/2023	CANCELACIÓN DE CITA DE PSICOLOGÍA EN EL CIAS UNIDAD SUR
13/09/2023	NEGACIÓN DE LLENADO DE FORMATO POR PARTE DEL COORDINADOR MÉDICO TV DEL CIAS UNIDAD CENTRO
18/09/2023	MALA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA POR PARTE DEL PERSONAL DE TRABAJO SOCIAL FORÁNEOS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
22/09/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS CD. OBREGÓN
22/09/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL COORDINADOR MÉDICO DEL CIAS UNIDAD HUATABAMPO
22/09/2023	PERSONAL DE RECEPCIÓN NO CONTESTAN LÍNEAS TELEFÓNICAS EN EL CIAS CD. OBREGÓN
23/09/2023	CONTRARREFERENCIAS DE ESPECIALIDADES DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
25/09/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE ATENCIÓN DENTAL DEL CIAS UNIDAD SUR
27/09/2023	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA EN EL CIAS UNIDAD NAVOJOA
03/10/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL COORDINADOR MÉDICO DEL CIAS UNIDAD HUATABAMPO
04/10/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD CENTRO DEL ISSSTESON
13/10/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE ATENCIÓN DENTAL DEL CIAS UNIDAD CENTRO
13/10/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL PERSONAL DE URGENCIAS DEL HOSPITAL ADOLFO LÓPEZ MATEOS
17/10/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE URGENCIAS DE LA CLÍNICA HOSPITAL NOGALES
19/10/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD SUR
19/10/2023	CONTRARREFERENCIAS DE ESPECIALIDADES DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
19/10/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO SUBROGADO DE TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN.
20/10/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN PEDIATRÍA DE LA CLÍNICA HOSPITAL GUAYMAS
27/10/2023	NO HAN TENIDO RESULTADOS DE ULTRASONIDO A TIEMPO EN EL ÁREA DE IMAGENOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
30/10/2023	AUSENCIA DE ENFERMERA EN LA CLÍNICA DE LA DISPLASIA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
07/11/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA Y SERVICIO DE IMAGENOLOGÍA EN LA CLÍNICA HOSPITAL GUAYMAS
09/11/2023	MALA ATENCIÓN DENTAL POR PARTE DE MÉDICO DE ATENCIÓN DENTAL DEL CIAS UNIDAD NORTE
13/11/2023	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE DESPACHADORA DE VENTANILLA DE LA FARMACIA DEL CIAS UNIDAD NORTE
14/11/2023	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE PERSONAL ADMINISTRATIVO DEL ÁREA DE CAJAS DE OFICINAS GENERALES
22/11/2023	COORDINADOR MÉDICO DEL CIAS UNIDAD CENTRO, NEGÓ ATENCIÓN MÉDICA
27/11/2023	MALA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA POR PARTE DEL PERSONAL DE RECEPCIÓN DEL CIAS UNIDAD CENTRO
28/11/2023	NO ESTUVIERON A TIEMPO RESULTADOS DE IMAGENOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
29/11/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL COORDINADOR DE ESPECIALISTAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
29/11/2023	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DE LA CLÍNICA HOSPITAL NOGALES
01/12/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS CD. OBREGÓN
04/12/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN ORTOPEDIA Y TRAUMATOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
11/12/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE LA CLÍNICA DE CLIMATERIO Y MENOPAUSIA



12/12/2023	CONTRARREFERENCIAS DE ESPECIALIDADES DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
19/12/2023	NO CONTESTAN LÍNEAS TELEFÓNICAS EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN DEL CIAS OBREGÓN.
26/12/2023	PRESCRIPCIÓN ERRÓNEA DE MEDICAMENTO POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN PSIQUIATRÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
28/12/2023	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LAS FARMACIAS
28/12/2023	RESULTADOS DE ESTUDIOS DE IMAGENOLOGÍA INCIERTOS POR PARTE DE SERVICIO SUBROGADO
04/01/2024	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LAS FARMACIAS
05/01/2024	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE PERSONAL DEL ÁREA DE VENTANILLA DE LA SUBDIRECCIÓN DE FINANZAS
08/01/2024	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR FALTA DE MÉDICO ESPECIALISTA EN ENDOCRINOLOGÍA EN EL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
08/01/2024	FALTA DE REACTIVOS DE LABORATORIO EN EL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
09/01/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE SALUD OCUPACIONAL DEL HOSPITAL LIC. ADOLFO LÓPEZ MATEOS
09/01/2024	NO CONTESTAN LÍNEAS TELEFÓNICAS EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN DEL CIAS OBREGÓN
15/01/2024	MALA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA POR PARTE DE PERSONAL DE RECEPCIÓN TV, DEL MÓDULO DE SAN LUIS RÍO COLORADO
17/01/2024	FALTA DE BAUMANÓMETRO EN EL MÓDULO DE URES
18/01/2024	FALTA DE PAGO DE VIÁTICOS EN EL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
19/01/2024	DIFERIMIENTO EN CITAS DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD NORTE
19/01/2024	ENVASE DE MEDICAMENTO INCOMPLETO EN LAS FARMACIAS
19/01/2024	NO CONTESTAN LÍNEAS TELEFÓNICAS EN TRABAJO SOCIAL FORÁNEOS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
19/01/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE ESPECIALISTAS T/M, DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
22/01/2024	FALTA DE INFORMACIÓN POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD CENTRO
24/01/2024	FALTA DE PAGO DE VIÁTICOS EN EL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
25/01/2024	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE ENFERMERA DE HOSPITALIZACIÓN T/N, DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
29/01/2024	DIFERIMIENTO EN CITAS DE CONSULTA EXTERNA Y LABORATORIO DEL CIAS UNIDAD NORTE
29/01/2024	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE PERSONAL DE COORDINACIÓN MÉDICA Y TRABAJO SOCIAL TV, DE LA CLÍNICA HOSPITAL GUAYMAS
29/01/2024	FALTA DE PAGO DE VIÁTICOS EN EL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
30/01/2024	MALA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE RECEPCIÓN DEL ÁREA DE IMAGENOLOGÍA DEL CIAS UNIDAD SUR
30/01/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA Y PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CIAS UNIDAD SUR
30/01/2024	FALTA DE PERSONAL CAPACITADO PARA EL ÁREA DE HEMODIÁLISIS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
02/02/2024	FALTA DE MEDICAMENTOS EN FARMACIA SUBROGADA
07/02/2024	MALA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE RECEPCIÓN T/M, DEL MÓDULO DE EMPALME
12/02/2024	FALTA DE ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA DEL CIAS UNIDAD NAVOJOA
12/02/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN RETINOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
12/02/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL PERSONAL DE LA CLÍNICA DE TERAPIA FÍSICA Y REHABILITACIÓN, SERVICIO SUBROGADO
12/02/2024	CITA CON HORARIO DIFERENTE EN EL SISTEMA DE LA APP, A LA DE DENTAL DEL CIAS UNIDAD NORTE
13/02/2024	CANCELACIÓN DE CITA DE LA ESPECIALIDAD DE CARDIOLOGÍA EN EL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
15/02/2024	DIFERIMIENTO EN CITAS DE LABORATORIO DEL CIAS UNIDAD CENTRO
16/02/2024	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN MEDICINA INTERNA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
16/02/2024	DIFERIMIENTO EN CITAS DE MÉDICOS OFTALMÓLOGOS SUBROGADOS



12/06/2023	MÉDICO INTERNISTA SUBROGADO, COBRA LA CONSULTA A DH
12/06/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN CIRUGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
13/06/2023	FALTA DE REACTIVOS EN EL LABORATORIO DEL CIAS UNIDAD SUR
14/06/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
14/06/2023	MEDICAMENTOS APARTADOS PARA OTROS DERECHOHABIENTES EN LA FARMACIA NO. 2 DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
16/06/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD NORTE
20/06/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
20/06/2023	DEMORA EN CONSULTA DE MÉDICO ESPECIALISTA EN PEDIATRÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
27/06/2023	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LAS FARMACIAS
29/06/2023	NUEVOS CRITERIOS PARA LA EXPEDICIÓN DE RECETAS MÉDICAS DE ESPECIALISTAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
30/06/2023	CANCELACIÓN DE CIRUGÍA EN EL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
03/07/2023	NUEVOS CRITERIOS PARA LA EXPEDICIÓN DE RECETAS MÉDICAS DE ESPECIALISTAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
04/07/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA EN EL ÁREA DE URGENCIAS DE LA CLÍNICA MEGISTERIAL, SERVICIO SUBROGADO
05/07/2023	NO CONTESTAN LÍNEAS TELEFÓNICAS EN EL ÁREA DE RECEPCIÓN DE LA CLÍNICA HOSPITAL NOGALES
05/07/2023	CONTRARREFERENCIAS DE ESPECIALIDADES DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
11/07/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN UROLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
11/07/2023	MALA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA POR PARTE DEL PERSONAL DE RECEPCIÓN DEL CIAS UNIDAD CENTRO
13/07/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL COORDINADOR DE ESPECIALISTAS, DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
14/07/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD SUR
14/07/2023	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE LA ASISTENTE DE MÉDICO OFTALMÓLOGO SUBROGADO
18/07/2023	CONTRARREFERENCIAS DE ESPECIALIDADES DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
20/07/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE VALORACION DEL BANCO DE SANGRE DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
26/07/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
01/08/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE VALORACION DEL BANCO DE SANGRE DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
04/08/2023	FALTA DE INFORMACIÓN POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN EPIDEMIOLOGÍA DEL CIAS UNIDAD SUR
08/08/2023	DAÑOS EN LA VESTIMENTA A DERECHOHABIENTE POR PARTE DEL PERSONAL MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
09/08/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN PSIQUIATRÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
09/08/2023	FALTA DE PAGO DE VIÁTICOS A DERECHOHABIENTES EN EL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
14/08/2023	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL PERSONAL MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
15/08/2023	INFORMACIÓN INCORRECTA DE CITA POR PARTE DEL PERSONAL DE RECEPCIÓN DE VENTANILLA DE ESPECIALISTAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
17/08/2023	FALTA DE PAGO DE VIÁTICOS A DERECHOHABIENTES EN EL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
21/08/2023	CONTRARREFERENCIAS DE ESPECIALIDADES DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
21/08/2023	MALA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA POR PARTE DEL PERSONAL DEL ÁREA DE LABORATORIO DEL CIAS UNIDAD SUR
24/08/2023	MALA ATENCIÓN DENTAL POR PARTE DE MÉDICO DE ATENCIÓN DENTAL DEL CIAS UNIDAD SUR
24/08/2023	RESULTADOS DE ANÁLISIS CLINICOS ERRÓNEOS EN EL CIAS UNIDAD SUR
25/08/2023	FALTA DE PAGO DE VIÁTICOS A DERECHOHABIENTES EN EL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ



16/02/2024	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LAS FARMACIAS
16/02/2024	DIFERIMIENTO EN CITAS DE CONSULTA EXTERNA EN EL CIAS UNIDAD NORTE
17/02/2024	MALA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE RECEPCIÓN DE JORNADA ACUMULADA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
20/02/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN NEUROCIRUGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
21/02/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD CENTRO
21/02/2024	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LAS FARMACIAS
22/02/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL PERSONAL DE HOSPITALIZACIÓN DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
23/02/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN UROLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
27/02/2024	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LAS FARMACIAS
27/02/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA EN EL MÓDULO DE AGUA PRIETA DEL ISSSTESON
29/02/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DEL COORDINADOR DE ESPECIALISTAS T/M, DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
29/02/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DEL CIAS UNIDAD CENTRO
06/03/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE LA MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
06/03/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DEL ÁREA DE URGENCIAS DE LA CLÍNICA HOSPITAL NOGALES
08/03/2024	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LAS FARMACIAS
12/03/2024	MALA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA POR PARTE DEL PERSONAL DE RECEPCIÓN DE PROGRAMACIÓN DE CIRUGIA TV, DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
15/03/2024	MALA ATENCIÓN ADMINISTRATIVA POR PARTE DE PERSONAL DEL ÁREA DE RECEPCIÓN DEL IMAGENOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
19/03/2024	FALTA DE REACTIVOS PARA TOMA DE MUESTRA EN EL LABORATORIO DEL CIAS UNIDAD SUR
21/03/2024	ERROR AL AGENDAR CITA POR PARTE DE OPERADOR DEL CENTRO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA
22/03/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO DE CONSULTA EXTERNA DE LA CLÍNICA
22/03/2024	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE PERSONAL DE VENTANILLA DE LA FARMACIA DEL CIAS UNIDAD SUR
25/03/2024	FALTA DE REACTIVOS PARA ANÁLISIS DE LABORATORIO EN EL CIAS UNIDAD NORTE
27/03/2024	MALA ATENCIÓN POR PARTE DEL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL
01/04/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN NEUMOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
02/04/2024	COMENTARIO INAPROPIADO POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN OTORRINOLARINGOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
04/04/2024	ERROR EN TOMA DE PESO Y ALTURA POR PARTE DE LA ENFERMERA DE SOMATOMETRÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
09/04/2024	PERSONAL DEL ÁREA DE PENSIONES NO CONTESTAN LÍNEAS TELEFÓNICAS
09/04/2024	MALA ATENCIÓN POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN REUMATOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
09/04/2024	FALTA DE MEDICAMENTOS EN LAS FARMACIAS
10/04/2024	FALTA DE ATENCIÓN POR PARTE DE LA COORDINADORA DE LA CASA CLUB DEL PENSIONADO Y JUBILADO DE NOGALES
10/04/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA NEUROLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
17/04/2024	FALTA DE INSUMOS PARA IMPRESIÓN DE DOCUMENTACION MÉDICA EN CONSULTORIO DEL MÓDULO DE BENJAMÍN HILL
17/04/2024	FALTA DE INSUMOS PARA IMPRESIÓN DE DOCUMENTACION MÉDICA EN CONSULTORIO DEL MÓDULO DE BENJAMÍN HILL
17/04/2024	FALTA DE INSUMOS PARA IMPRESIÓN DE DOCUMENTACION MÉDICA EN CONSULTORIO DEL MÓDULO DE BENJAMÍN HILL
17/04/2024	FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA EN EL MÓDULO DE BENITO JUÁREZ
18/04/2024	MALA ATENCIÓN MÉDICA POR PARTE DE MÉDICO ESPECIALISTA EN CARDIOLOGÍA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ

## ANEXO B

### SUGERENCIAS RECIBIDAS POR DERECHOHABIENTES EN EL DEPARTAMENTO DE VINCULACIÓN Y ATENCIÓN AL DERECHOHABIENTE DE ISSSTESON

FECHA	CLASIFICACIÓN	MOTIVO DETALLADO
02/09/2021	PERSONAL ADMINISTRATIVO	CONTRATACIÓN DE PERSONAL QUE SE ENCARGUÉ DE CONTESTAR LLAMADAS EN LAS FARMACIAS
22/11/2021	ATENCIÓN MÉDICA	LOS MÉDICOS PRACTICANTES DEBEN DE ESTAR SUPERVISADOS POR LOS MÉDICOS ENCARGADOS DEL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
22/11/2021	ATENCIÓN MÉDICA	CONCIENTIZAR MÁS AL PERSONAL MÉDICO EN DAR MEJOR LA INFORMACIÓN A LA DERECHOHABIENTIA SOBRE SU DIAGNÓSTICO MÉDICO
14/12/2022	INSTALACIONES	SE DEBERÍA DE ABRIR MÁS CONSULTORIOS PARA ATENCIÓN DENTAL EN EL CIAS UNIDAD CENTRO
30/01/2023	ATENCIÓN MÉDICA	ALTERNATIVAS PARA EXPEDICIÓN DE RECETAS MÉDICAS POR PARTE DE LOS MÉDICOS ESPECIALISTAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
22/03/2023	INSTALACIONES	SE DEBERÍA DE PONER LETRERO DONDE SE INDIQUE CUAL ES LA PUERTA DE LA COORDINACIÓN HERMOSILLO
18/04/2023	ATENCIÓN MÉDICA	ABRIR MÁS ESPACIOS PARA ATENCIÓN MÉDICA EN CONSULTA EXTERNA EN EL CIAS UNIDAD NAVOJOA
19/07/2023	ATENCIÓN MÉDICA	SE DERÍAN DE ABRIR MÁS ESPACIOS PARA ATENCIÓN DENTAL DENTRO DE LOS CIAS
05/09/2023	ATENCIÓN MÉDICA	SE DERÍAN DE CONTAR CON CONSULTORIO PARA CURACIONES EN EL CIAS UNIDAD NORTE
27/09/2023	ATENCIÓN MÉDICA	SE DEBERÍA DE CONTRATAR UN COORDINADOR MÉDICO EN EL TURNO VESPERTINO EN CIAS UNIDAD NAVOJOA
27/09/2023	ATENCIÓN MÉDICA	MEJORAR EL SISTEMA DE CONTRARREFERENCIAS DE MÉDICOS ESPECIALISTAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
02/10/2023	PERSONAL ADMINISTRATIVO	MEJORAR LAS ACTUALIZACIONES EN LA APLICACIÓN DE MISSSTESON
14/11/2023	INSTALACIONES	MEJORAR LAS INSTALACIONES E INFRAESTRUCTURA DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
27/11/2023	ATENCIÓN MÉDICA	SE DEBERÍA DE CONTAR CON UN CONSULTORIO PARA ATENCIÓN INMEDIATA EN LOS CIAS
26/01/2024	FARMACIAS	SE DEBERÍA DE DAR UN HORARIO ESPECÍFICO PARA LA ENTREGA DE MEDICAMENTOS EN LAS FARMACIAS
31/01/2024	ATENCIÓN MÉDICA	SE DEBERÍA DE SEPARAR A LOS PACIENTES CON POSIBLE COVID EN EL ÁREA DE URGENCIAS DEL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ
23/05/2024	ATENCIÓN MÉDICA	CRITERIO EN EL SERVICIO DE LA ESPECIALIDAD DE GERIATRÍA A DOMICILIO EN EL CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ



**MINUTA DE SESIÓN DEL  
COMITÉ DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE (COCASEP)  
CENTRO MÉDICO "DR. IGNACIO CHÁVEZ"**

**Convoca:** Coordinación de Calidad

**Lugar de reunión:** Sala de Juntas del CMDICH

**Fecha:** Viernes, 21/07 /2023

**Hora inicio:** 11:00 a.m.

**Hora termino:** 12:00 a.m.

**Minuta N°: 4**

**TEMA GENERAL:**

- 1.- SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DE SESIÓN ANTERIOR
- 2.- EVALUACIÓN DE ACCIONES ESENCIALES PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE
- 3.- SISTEMA DE NOTIFICACIÓN DE EVENTOS ADVERSOS
- 4.- SEGUIMIENTO DE OBSERVACIONES REALIZADAS POR EL COMANDO ESTATAL INTERINSTITUCIONAL DEL SECTOR SALUD DE SONORA (CEISS)

**OBJETIVO DE LA SESIÓN DEL COMITÉ:**

- Conocer el estatus de los acuerdos tomados durante a la sesión anterior del Comité
- Presentar el resultado de la evaluación de las Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente, del primer semestre
- Dar a conocer las principales causas de notificación de eventos adversos, centinela y/o cuasifallas en el instituto, durante el primer semestre
- Mostrar el seguimiento realizado ante las observaciones realizadas por el CEISS

**ORDEN DEL DÍA:**

Actividad	Responsable
<ul style="list-style-type: none"><li>• Bienvenida a los integrantes del Comité</li></ul>	Dr. Gerardo Alberto Ruíz Domínguez Encargado de despacho del Centro Médico "Dr. Ignacio Chávez"
<ul style="list-style-type: none"><li>• Pase de lista de asistencia</li><li>• Seguimiento de acuerdos de la sesión anterior</li></ul>	Mtra. Blanca Iris Villegas García Coordinación de calidad



- Matriz de riesgos de AESP: Avances en al gestión e implementación de mejoras
- Matriz de riesgos presentada en CODECIN (Sistema critico PCI): Avances en la gestión e implementación de mejoras
- Matriz de riesgos presentada en el comité de seguridad e higiene (Sistema crítico FMS): Avances en la gestión e implementación de mejoras
- Sistema Anual de simulacros
- Presentación de matriz de riesgos obtenida de los puntos señalados en el sistema critico MMU: Enlace con el Comité de Farmacia y Terapéutica/Farmacovigilancia
- Seguimiento de la modificación en el sistema electrónico de las indicaciones médicas, abordado en el Comité del Expediente Clínico
- Seguimiento de la formación del equipo de emergencias obstétricas, abordado en el Comité de Mortalidad materna y perinatal
- Creación del Comité de referencia y contrarreferencia
- Resultado de la notificación de Eventos adversos, centinela y cuasifallas, en el periodo comprendido de enero a junio de 2023: *Elaboración del programa de mejora*
- Importancia de la elaboración de matriz de riesgos en procesos de gestión y procesos clínicos
- Fortalecimiento del proceso para el ingreso de personas al instituto (pacientes, proveedores, visitantes, etc.)
- Vinculación con el área de servicios generales de ISSSTESON, para solicitar evidencia de mantenimiento de equipos (extintores, entre otros)
- Presentación de resultados de las encuestas SESTAD (primer cuatrimestre)/ análisis de resultados
- Presentación de resultados del sistema de envíos de quejas durante el periodo enero – junio de 2023

Mtra. Blanca Iris Villegas García  
Coordinación de calidad



<ul style="list-style-type: none"> <li>Asuntos generales</li> </ul>	Dr. Gerardo Alberto Ruíz Domínguez/Director del CMDICH Mtra. Blanca Iris Villegas García Coordinación de calidad Integrantes del COCASEP
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cierre de sesión</li> </ul>	Dr. Gerardo Alberto Ruíz Domínguez Encargado de despacho del Centro Médico "Dr. Ignacio Chávez"


SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DE LA SESIÓN ANTERIOR:			
N° de acuerdo	N° de minuta	Asignación o tarea	Estado actual (%)
1	3	Dar a conocer el consentimiento informado para pacientes ante tratamiento de citotóxicos y/o inmunomoduladores, al personal médico que realiza indicaciones en el servicio de quimioterapia	Cumplimiento 100%
2	3	Implementar el consentimiento informado para pacientes ante tratamiento de citotóxicos y/o inmunomoduladores	Cumplimiento 100%
3	3	Calendarizar revisión de manuales organizacional y de procedimientos por departamento	Cumplimiento 100%

ACUERDOS DE LA SESIÓN:				
N° de acuerdo	Asignación o tarea	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de cierre
1	Capacitar e implementar el Formato de Indicaciones Verbales (AESP .2)	Lic. Yadira Yee Fimbres, Supervisión de calidad de enfermería/ Mtra. Irais Coronel Ramírez Tello, Coordinación de Enseñanza de Enfermería	24/07/2023	25/08/2023
2	Dar seguimiento al envasado seguro de antisépticos	E.E. Jorge Vásquez Valenzuela/ jefatura de enfermería	24/07/2023	25/08/2023

3	Crear el Comité de Antimicrobianos	Dr. Gerardo Alberto Ruíz Domínguez, Director/ Dra. Luz Iscela Gamez, Jefatura de epidemiología	24/07/2023	31/08/2023
4	Retomar las sesiones del Comité de Seguridad e higiene	Lic. Luis Carlos Villalobos, Protección civil	24/07/2023	15/09/2023
5	Sesionar al Comité de Farmacia y Terapéutica, para dar seguimiento a matriz de riesgos	Dr. Héctor Rosales Ruvalcaba	24/07/2023	15/09/2023
6	Modificar el sistema de indicaciones médicas, de tal manera que sea más amigable al ser utilizado. Retomar acuerdo en el Comité del Expediente Clínico	Dr. Michael Silva Baltazar, jefatura de medicina interna/ Ing. Edwin Hernandez Estrada, Jefatura de informática	24/07/2023	15/09/2023
7	Culminar la formación del equipo de <i>EMERGENCIAS OBSTÉTRICAS</i>	Dr. Hugo Alonso Valenzuela Islas	24/07/2023	31/08/2023
8	Crear el Comité de referencia y contrarreferencia	Mtra. Blanca Iris Villegas García, Coordinación de calidad	24/07/2023	31/08/2023
9	Elaborar un programa de mejora en base a los resultados obtenidos del sistema de notificación de eventos adversos, centinela y cuasifallas	Mtra. Blanca Iris Villegas García, Coordinación de calidad	21/08/2023	15/09/2023
10	Elaborar matriz de riesgos en procesos de gestión y procesos clínicos	Mtra. Blanca Iris Villegas García, Coordinación de calidad	21/08/2023	15/09/2023
11	Gestionar el reglamento de ingreso al instituto (tamaño grande) y colocarlo en las diferentes entradas al instituto	C. Manuel Guillermo Enríquez Rico	21/08/2023	15/09/2023
12	Solicitar al Departamento de Servicio Generales de oficinas centrales, la	Lic. Benjamín Paz Duarte	21/08/2023	31/08/2023

	evidencia del mantenimiento de extintores			
13	Programa de mejora en base a los resultados de encuestas SESTAD	Mtra. Blanca Iris Villegas García, Coordinación de calidad	21/08/2023	15/09/2023

### EVIDENCIAS DOCUMENTALES ENTREGADAS

 Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los trabajadores del Estado de Sonora  
Centro Médico Dr. Ignacio Chávez  
ISSSTESON  
Juárez y Aguascalientes s/n C.P. 83190

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PACIENTES ANTE TRATAMIENTO DE CITOTÓXICOS Y/O INMUNOMODULADORES**

Lugar y fecha: Hermosillo Sonora 22/08/23

Servicio de: Oncología

Nombre del (a) paciente: Aliza Merit Hernandez Manjarez

Afilación: 5070908 Fecha de nacimiento: 22/08/1976 Edad: 46 Sexo: Femenino

Nombre representante legal, familiar o allegado: Vida Hernandez Manjarez (Hermana)

En calidad de: \_\_\_\_\_ Número de identificación: \_\_\_\_\_

En forma voluntaria consiento que el (la) doctor (a): Alberto Duraz Herrera

Con clave médica: E0299 como médico tratante y los profesionistas al cuidado de la salud que el (ella)

designa me realicen el tratamiento: Capecitabine Oxaliplatin

con el propósito de: Neo adyuvante

El procedimiento consiste en: Tratamiento intravenoso


Hago constar que se me ha dado una explicación detallada de mi enfermedad, de su probable evolución, con o sin tratamiento, así como se me hizo especial énfasis en las posibles complicaciones de los procedimientos que me podrían llegar a realizar y sus probables repercusiones en mi salud y manifiesto que se me explico a mi entera satisfacción el (los) procedimiento (los) al (los) que se me han de someter.

Así mismo he tenido la oportunidad de formular las preguntas referentes al (los) diagnóstico (s), pronóstico, alternativas de tratamiento, beneficios y sus probables complicaciones, consecuencias, riesgos o equivalente.

Riesgo de caída de cabello, pigmentación de uñas y piel; náuseas, vómito y diarrea; pérdida del apetito; alteraciones del gusto; disminución de los glóbulos blancos y plaquetas que pueden llevar a riesgo de sangrado; baja de defensas con riesgo de infecciones severas que incluso requieran hospitalización; anemia que puede llegar a la necesidad de transfusión sanguínea; ataque al estado general, y en ocasiones reacciones alérgicas; desaparición de la menstruación; úlceras en la boca; dolor en el sitio de aplicación del medicamento y riesgos de ulceración del mismo; alteraciones de la sensibilidad de brazos y piernas como adormecimiento y calambres; cansancio, debilidad y dolor de cabeza. También reacciones idiosincrásicas que varían de entre cada paciente y no son previsibles, choque e incluso la muerte.

En mi caso particular, personalizado a mi diagnóstico el (a) doctor (a) me ha explicado los beneficios, alternativas y complicaciones más frecuentes:

Beneficios: Una vez progresen en la enfermedad


 Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora  
 Centro Médico Dr. Ignacio Chávez  
 ISSSTESON  
 Juárez y Aguascalientes s/n Col. Modelo C.P. 83190

Alternativas: No disponible

Complicaciones más frecuentes: Nausea, vomito Dureza, dermatosis

Por lo anterior manifiesto que he comprendido adecuadamente las condiciones y objetivos del tratamiento que se me va a practicar, en que consiste el procedimiento, cuáles son sus beneficios, complicaciones, consecuencias, riesgos o equivalente. Manifiesto que he comprendido adecuadamente las condiciones y objetivos.  
 En tales condiciones doy mi consentimiento, consiento y autorizo, a que se me realice el tratamiento.

Esquema Cape Ox

[Firma] Ibiza Merit  
Hernández Manjirrez  
 Nombre y firma del paciente y/o representante legal

[Firma] Dr. Alberto Durazo A.  
 Nombre y firma del médico tratante

Vidal Herrera Hernández [Firma]  
 Nombre y Firma del testigo

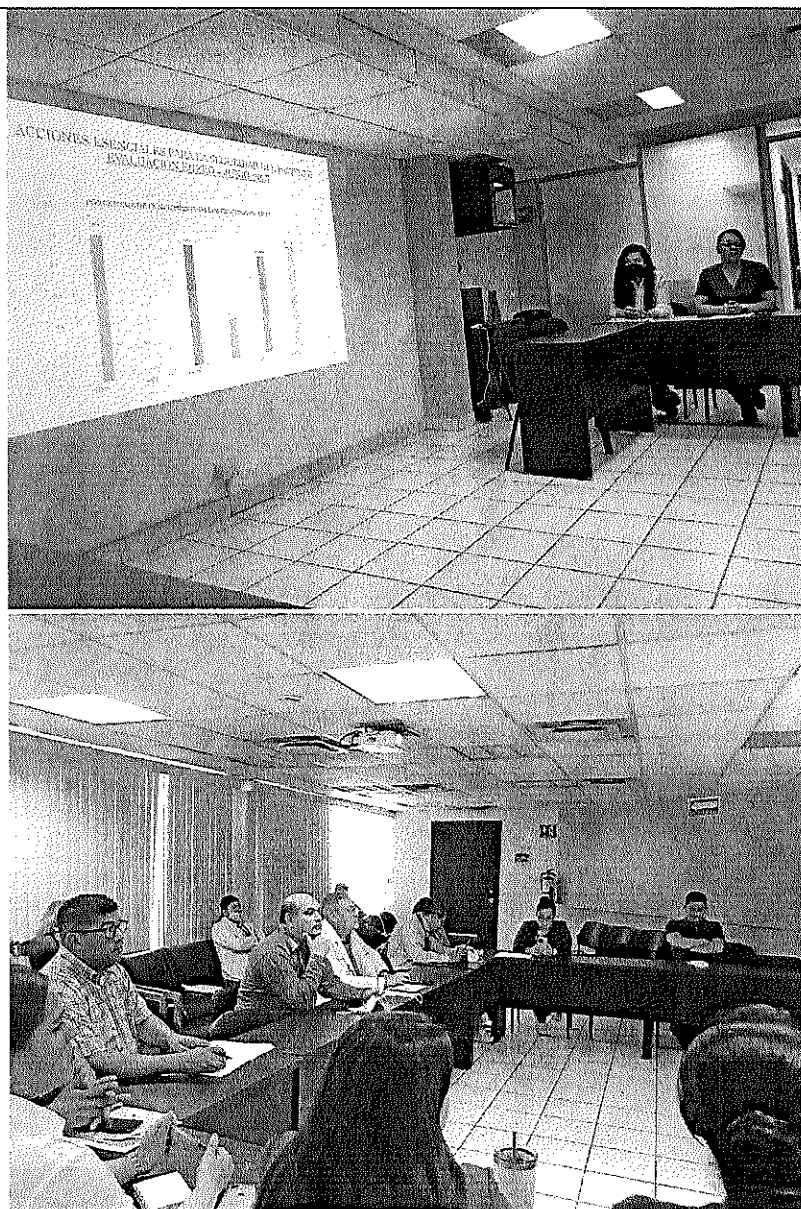
Nombre y firma del testigo

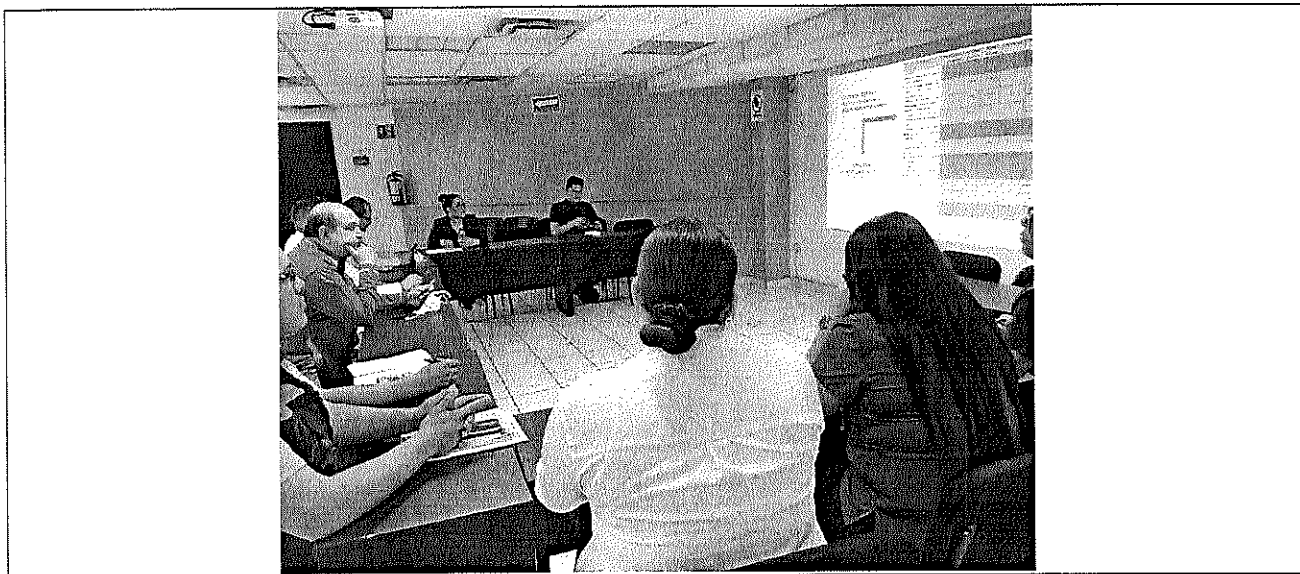
En las \_\_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_ del mes \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_ manifiesto que es mi deseo revocar el presente instrumento por así considerarlo necesario a mis intereses personales.  
 Nombre y firma del paciente y/o representante legal

CONSTANCIA: EN ESTE ACTO HACE CONSTAR DE LA ENTREGA MATERIAL DE UNA COPIA DEL PRESENTE DOCUMENTO AL PACIENTE Y/O REPRESENTANTE LEGAL









PROXIMA SESIÓN:		
Fecha: <u>31 de octubre de 2023</u>	Hora: <u>10:00 hrs</u>	Lugar: <u>Sala de juntas del</u> <u>CMDICH</u>

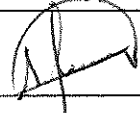
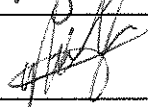




### FIRMA DE ASISTENTES A LA SESIÓN DEL COCASEP

Nombre	Cargo	Firma
Dr. Gerardo Alberto Ruíz Domínguez	Presidente	
Mtra. Blanca Iris Villegas García	Secretaria técnica	
Dr. Héctor Rosales Ruvalcaba	Vocal	
C.P. Jesús Horacio Verdugo Monge	Vocal	
QB Alejandro Molina Chavarria	Vocal	
Dra. Eliana Alejandra Alcaraz Castro	Vocal	
Dr. Hugo Alonso Valenzuela Islas	Vocal	
Dra. Monica Isseth Nuño Vega	Vocal	
E.E. Jorge Vásquez Valenzuela	Vocal	
Dra. Luz Iscela Gamez Grijalva	Vocal	
LPCE. Luis Carlos Villalobos Contreras	Vocal	
Lic. Diana Guadalupe García Félix	Vocal	
QBC Tania Valeria Sandoval Moreno	Vocal	
Dr. Michael Silva Baltazar	Vocal	
Dr. Hiram Alberto García Gil	Vocal	



QB Susana Hayde López Sandoval	Vocal	
C. Isaac Triguerras Durón	Vocal	Isaac Triguerras D
Mtra. Gloria Serna Horabuena	Vocal	
C. Manuel Guillermo Enríquez Rico	Vocal	Manuel Rico
C. Raúl Alejandro Duarte Santacruz	Vocal	Raúl Rico

Esta última página corresponde a la minuta de la sesión ordinaria del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP), con fecha: viernes 28 de abril de 2023.



**MINUTA DE SESIÓN DEL  
COMITÉ DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE (COCASEP)  
CENTRO MÉDICO "DR. IGNACIO CHÁVEZ"**

**Convoca:** Coordinación de Calidad

**Lugar de reunión:** Sala de Juntas del CMDICH

**Fecha:** Jueves, 11/01 /2024

**Hora inicio:** 12:00 p.m.

**Hora termino:** 13:08 p.m.

**Minuta N°: 1**

**TEMA GENERAL:**

1. Generalidades sobre el COCASEP
2. Reinstalación del COCASEP
3. Presentar el resultado de la evaluación de Acciones Esenciales y Sistemas críticos del Modelo Único de Evaluación en Calidad (MUEC)

**OBJETIVO DE LA SESIÓN DEL COMITÉ:**

- Dar a conocer toda la información relacionada con el Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP): definición, objetivos, funciones
- Reinstalar el Comité de Calidad y Seguridad del Paciente
- Mostrar la actualización de los procesos de Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente, en base al MUEC
- Solicitar la elaboración de matrices de riesgo de los sistemas críticos a los líderes de apartado, mismas que serán presentadas en el Comité correspondiente
- Verificar el status de los acuerdos planteados en los comités del expediente clínico, mortalidad materna y perinatal, referencia y contrarreferencia
- Análisis de los eventos adversos y cuasifallas presentados durante el periodo de julio a diciembre de 2023
- Dar a conocer los resultados de las encuestas SESTAD
- Mostrar el resultado del sistema de quejas (julio – diciembre 2023, por parte de la coordinación de atención al derechohabiente
- Solicitar la elaboración de matrices de riesgo de los procesos clínicos y de gestión
- Elaborar un programa de mejora por medio del equipo multidisciplinario, en cada uno de los procesos y evaluaciones donde haya deficiencias



ORDEN DEL DÍA:	
Actividad	Responsable
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida a los integrantes del Comité</li> </ul>	Dr. Michael Silva Baltazar Encargado de despacho del Centro Médico "Dr. Ignacio Chávez"
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pase de lista de asistencia</li> <li>• Seguimiento de acuerdos de la sesión anterior</li> </ul>	Mtra. Blanca Iris Villegas García Coordinación de calidad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generalidades sobre COCASEP (Definición, objetivos generales y específicos, funciones de los integrantes, funciones y atribuciones del comité)</li> <li>• Reinstalación del COCASEP</li> <li>• Resultado de la Evaluación de las Metas Internacionales / Acciones Esenciales para la Seguridad del Paciente, durante los meses de julio – diciembre de 2023 (análisis y programa de mejora)</li> <li>• Resultados de la aplicación de encuestas de Cultura de Seguridad del Paciente, 2023</li> <li>• Reestructuración de los procesos de acciones esenciales en base al MUEC</li> <li>• Sistemas críticos (MMU, PCI, FMS y SQE): Derivar a los comités responsables para la elaboración de matrices de riesgo               <ul style="list-style-type: none"> <li>a) MMU: Comité de farmacia y terapéutica (COFAT)</li> <li>b) PCI: Comité de detección y control de infecciones nosocomiales</li> <li>c) FMS: Comité de seguridad e higiene</li> <li>d) SQE: COCASEP, en coordinación con el personal de RH</li> </ul> </li> <li>• Seguimiento al consentimiento informado para la administración de citotóxicos, entre otros. Comité del Expediente clínico               <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Sesionar para presentar el registro clínico de enfermería para la clínica de diálisis peritoneal</li> </ul> </li> <li>• Status de los acuerdos enlistados en el Comité de morbi – mortalidad materna y perinatal</li> </ul>	Mtra. Blanca Iris Villegas García Coordinación de calidad



<ul style="list-style-type: none"> <li>Status de los acuerdos del comité de referencia y contrarreferencia</li> <li>Resultado de la notificación de eventos adversos (periodo julio a diciembre del 2023): PROGRAMA DE MEJORA</li> <li>Elaboración de matriz de riesgos de procesos de gestión y procesos clínicos</li> <li>Presentación de resultados de SESTAD</li> <li>Presentación de resultados del sistema de quejas durante el periodo (julio – diciembre 2023)</li> </ul>	Mtra. Gloria Serna Horabuena, Coordinación de Atención al Derechohabiente
<ul style="list-style-type: none"> <li>Asuntos generales</li> </ul>	Dr. Michael Silva Baltazar, Encargado de despacho del CMDICH Mtra. Blanca Iris Villegas García, Coordinación de calidad Integrantes del COCASEP
<ul style="list-style-type: none"> <li>Cierre de sesión</li> </ul>	Dr. Michael Silva Baltazar, Encargado de despacho del CMDICH

SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DE LA SESIÓN ANTERIOR:			
N° de acuerdo	N° de minuta	Asignación o tarea	Estado actual (%)
1	4, 2023	Capacitar e implementar el Formato de Indicaciones Verbales (AESP .2)	100% CUMPLIMIENTO
2	4, 2023	Dar seguimiento al envasado seguro de antisépticos	0% CUMPLIMIENTO
3	4, 2023	Crear el Comité de Antimicrobianos	100% CUMPLIMIENTO
4	4, 2023	Retomar las sesiones del Comité de Seguridad e higiene	0% CUMPLIMIENTO
5	4, 2023	Sesionar al Comité de Farmacia y Terapéutica, para dar seguimiento a matriz de riesgos	0% CUMPLIMIENTO
6	4, 2023	Modificar el sistema de indicaciones médicas, de tal manera que sea más amigable al ser utilizado. Retomar acuerdo en el Comité del Expediente Clínico	EN PROCESO
7	4, 2023	Culminar la formación del equipo de <i>EMERGENCIAS OBSTÉTRICAS</i>	EN PROCESO

8	4, 2023	Crear el Comité de referencia y contrarreferencia	100% CUMPLIMIENTO
9	4, 2023	Elaborar un programa de mejora en base a los resultados obtenidos del sistema de notificación de eventos adversos, centinela y cuasifallas	EN PROCESO
10	4, 2023	Elaborar matriz de riesgos en procesos de gestión y procesos clínicos	EN PROCESO
11	4, 2023	Gestionar el reglamento de ingreso al instituto (tamaño grande) y colocarlo en las diferentes entradas al instituto	EN PROCESO
12	4, 2023	Solicitar al Departamento de Servicio Generales de oficinas centrales, la evidencia del mantenimiento de extintores	100% CUMPLIMIENTO
13	4, 2023	Programa de mejora en base a los resultados de encuestas SESTAD	EN PROCESO

ACUERDOS DE LA SESIÓN:				
N° de acuerdo	Asignación o tarea	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de cierre
1	Realizar recorrido por las instalaciones del Centro Médico, con un equipo multidisciplinario, pertenecientes a los diferentes comités, para llevar a cabo levantamiento de matrices de riesgo correspondiente a los sistemas críticos y Acciones esenciales para la seguridad del paciente: MMU – COFAT FMS- Comité de Seguridad e higiene SQE – COCASEP PCI – CODECIN AESP - COCASEP	Dr. Michael Silva Baltazar, director del CMDICH Integrantes del COCASEP y líderes de los subcomités	15/01/2024	25/01/2024
2	Priorizar los riesgos. Lo anterior será realizado por el equipo multidisciplinario, quien analizaran y priorizaran cada uno de los riesgos identificados.	Dr. Michael Silva Baltazar, director del CMDICH Integrantes del COCASEP y subcomités	26/01/2024	02/01/2024

3	Actualizar los procesos de los diferentes estándares sugeridos por el Consejo de Salubridad General, en base al Modelo Único de Evaluación de la Calidad (MUEC)	Mtra. Blanca Iris Villegas García, Coordinación de calidad y Líder de cada uno de los apartados del modelo	22/01/2024	01/03/2024
4	Diseñar los procesos clínicos y de gestión	Integrantes del COCASEP	22/01/2024	01/03/2024
5	Elaborar un programa de mejora, mismo que será incluido en el Plan de Calidad, sobre los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> <li>1. AESP</li> <li>2. Sistemas críticos</li> <li>3. Procesos clínicos y de gestión</li> <li>4. Notificación de eventos adversos, centinela y cuasifallas</li> <li>5. Resultado de encuestas SESTAD Y sistemas de quejas</li> </ul>	Dr. Michael Silva Baltazar, director del CMDICH Mtra. Blanca Iris Villegas García, Coordinación de calidad Integrantes del COCASEP	22/01/2024	01/03/2024
6	Dar seguimiento al cronograma de actividades derivado del plan de mejora de la Cultura de Seguridad del Paciente	Mtra. Blanca Iris Villegas García, Coordinación de calidad	22/01/2023	23/02/2023

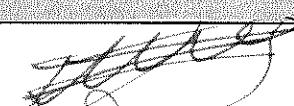




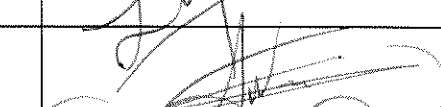



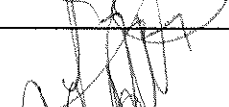



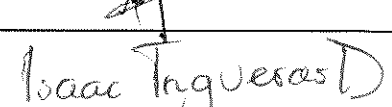
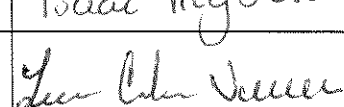

#### EVIDENCIAS DOCUMENTALES ENTREGADAS

Listas de asistencia  
Fotografías de la sesión  
Listas de asistencia a capacitaciones  
Oficios elaborados para lograr el cumplimiento de acuerdos

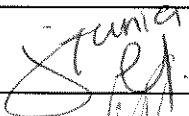

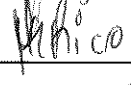
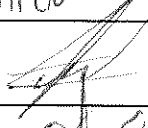



#### PROXIMA SESIÓN:

<b>Fecha:</b> <u>11/04/2024</u>	<b>Hora:</b> <u>11.00 a.m</u>	<b>Lugar:</b> <u>Sala de juntas del CMDICH</u>
---------------------------------	-------------------------------	--

### FIRMA DE ASISTENTES A LA SESIÓN DEL COCASEP

Nombre	Cargo	Firma
Dr. Michael Silva Baltazar	Presidente	
Mtra. Blanca Iris Villegas García	Secretaria técnica	
Dr. Hiram Alberto García Gil	Vocal	
Dra. Luz Iscela Gamez Calhualva	Vocal	
E.E. Jorge Vásquez Valenzuela	Vocal	
QB Alejandro Molina Chavarria	Vocal	
Dra. Eliana Alejandra Alcaraz Castro	Vocal	
Dr. Jesus Martín González González	Vocal	
Dra. Viridiana Gabriela Quintero Reyna	Vocal	
LN. Estefanía Lerma Fierro	Vocal	
Mtro. Jorge Orlando Zúñiga Peinado	Vocal	
T.S. Norma Alicia Piña Martínez	Vocal	
Q.B. Susana Haydee Lopez Sandoval	Vocal	
C. Isaac Trigueros Durán	Vocal	
LPCE. Luis Carlos Villalobos	Vocal	
Lic. Diana Guadalupe Cárdena Félix	Vocal	



QBC Tania Valeria Sandoval Moreno	Vocal	
Mtra. Gloria Serna Horabuena	Vocal	
C. Manuel Guillermo Enríquez Rico	Vocal	
Mtro. Edgar Morales San Pedro	Vocal	
Dra. María de los Ángeles Salcedo Olivas	Vocal	
Mtra. Elba Verónica Román Román	Invitada	
Héctor Rodolfo Martínez Figueroa	Invitado	

Esta última página corresponde a la minuta de la sesión ordinaria del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP), con fecha: jueves 11 de enero de 2024.





**MINUTA DE SESIÓN DEL  
COMITÉ DE CALIDAD Y SEGURIDAD DEL PACIENTE (COCASEP)  
CENTRO MÉDICO “DR. IGNACIO CHÁVEZ”**

**Convoca:** Coordinación de Calidad

**Lugar de reunión:** Sala de Juntas del CMDICH

**Fecha:** Viernes, 06/09/2024

**Hora inicio:** 11:00 a.m.

**Hora termino:** 11:30 a.m.

**Minuta N°: 3**

TEMA GENERAL:
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Presentación de resultados INDICAS, sistema de quejas, metas Internacionales y Acciones esenciales para la seguridad del paciente.</li><li>2. seguimiento de acuerdos</li></ol>

OBJETIVO DE LA SESIÓN DEL COMITÉ:
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dar seguimiento a los acuerdos de la sesión anterior</li><li>• Mostrar los comités faltantes de reinstalación</li><li>• Presentar los resultados de los INDICAS del 2do cuatrimestre, 2024</li><li>• Resultados y propuesta de mejora de la evaluación de las metas internacionales/Acciones esenciales para la seguridad del paciente</li><li>• Exposición de los resultados del sistema de quejas del primer semestre 2024</li><li>• Presentación de la respuesta que ha tenido la notificación de los eventos adversos en el primer semestre del 2024</li><li>• Dar a conocer el status de la aplicación de los paquetes preventivos</li></ul>

ORDEN DEL DÍA:	
Actividad	Responsable
<ul style="list-style-type: none"><li>• Bienvenida a los integrantes del Comité</li></ul>	Dr. Michael Silva Baltazar Encargado de despacho del Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez”



<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pase de lista de asistencia</li> <li>• Seguimiento de acuerdos de la sesión anterior</li> </ul>	Mtra. Blanca Iris Villegas García Coordinación de calidad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Importancia de la reinstalación de los comités de Morbi-Mortalidad, COFAT y RAM, en cumplimiento a la ley aplicable vigente.</li> <li>• Resultado de la evaluación de las metas internacionales / acciones esenciales para la seguridad del paciente durante los meses de enero – junio de 2024 (análisis y programa de mejora.</li> <li>• Resultados preliminares de indicadores de calidad (indicas), periodo mayo – agosto de 2024</li> <li>• Reestructuración de los procesos de diversos estándares en base al MUEC (MMU, PFR, PCI y ACC).</li> <li>• Paquetes preventivos (resultados 2023, análisis y difusión de los resultados (códigos QR).</li> <li>• Solicitud de la secretaria de salud (autoevaluación de criterios y subcriterios del MGCS).</li> <li>• Resultado de la notificación de eventos adversos (periodo enero a junio del 2024): solicitud del programa de mejora</li> <li>• Actualización de las matrices de riesgo (MISP/AESP, sistemas críticos, procesos clínicos y de gestión).</li> <li>• Gestión de carteles que contengan información: misión, visión, políticas del instituto, derechos de los pacientes, código de ética del CMDICH.</li> </ul>	Mtra. Blanca Iris Villegas García Coordinación de calidad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Presentación de resultados del sistema de quejas durante el periodo (Enero – Junio 2024).</li> </ul>	Psic. Gloria Serna Horabuena, Coordinación de atención al derechohabiente.
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asuntos generales</li> </ul>	Dr. Michael Silva Baltazar, Encargado de despacho del CMDICH Mtra. Blanca Iris Villegas García, Coordinación de calidad Integrantes del COCASEP
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cierre de sesión</li> </ul>	Dr. Michael Silva Baltazar, Encargado de despacho del CMDICH

SEGUIMIENTO DE ACUERDOS DE LA SESIÓN ANTERIOR:			
N° de acuerdo	N° de minuta	Asignación o tarea	Estado actual (%)
1	2	Cada uno de los miembros del comité deberá revisar detalladamente el plan de calidad, 2024, mismo que será enviado a sus correos institucionales, por parte de la coordinación de calidad; una vez revisado, deberán responder el correo indicando si lo aprueban o no, así mismo, deberán plasmar las observaciones identificadas	100
2	2	Asignar secretario técnico a los comités <ul style="list-style-type: none"> <li>• Morbi – mortalidad (probable jefe de medicina interna)</li> <li>• Comité de farmacia y terapéutica (COFAT)</li> <li>• Resistencia Antimicrobiana (RAM): La Dra. Luz Iscela Gamez Grijalva, deja de ser secretaria técnica.</li> </ul>	33.3
3	2	Solicitar en Oficinas Centrales el nuevo contrato elaborado con la empresa FIRME, para verificar que las especificaciones cubran las necesidades hospitalarias	0
4	2	Tomar las medidas necesarias para mejorar los resultados de los INDICAS de enfermería e infecciones asociadas a la atención de salud. Elaborar un programa de mejora	100
5	2	Dialogar con el Dr. Valentín Ayala Osuna, para solicitar su apoyo en la evaluación de los paquetes preventivos, en el turno matutino	0

ACUERDOS DE LA SESIÓN:				
N° de acuerdo	Asignación o tarea	Responsable	Fecha de inicio	Fecha de cierre
1	Reinstalar los siguientes comités: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Morbi-Mortalidad</li> <li>• Resistencia antimicrobiana</li> </ul>	Dr. Michael Silva Baltazar, Director del CMDICH	09/09/2024	11/10/2024



2	Iniciar la evaluación de MISP/AEPS en el personal de enfermería, por medio digital.	Mtra. Mirna Peñuñuri Munguia, Jefa de enfermería.	09/09/2024	11/10/2024
3	Publicar los resultados de MISP/AEPS e INDICAS, en los diferentes servicios que presentan aumento en el porcentaje de cumplimiento de procesos.	Mtra. Blanca Iris Villegas Garcia, Coordinación de calidad	09/09/2024	11/10/2024
4	Continuar con la reestructuración de los estándares del MUEC.	Mtra. Blanca Iris Villegas Garcia, Coordinación de calidad	09/09/2024	11/10/2024
5	Retomar la evaluación diaria de paquetes preventivos.	Mtra. Blanca Iris Villegas Garcia, Coordinación de calidad	09/09/2024	11/10/2024
6	Levar a cabo la actualización de matrices de riesgo MISP/AESP, sistemas críticos, procesos clínicos y de gestión.	Mtra. Blanca Iris Villegas Garcia, Coordinación de calidad	09/09/2024	11/10/2024

#### OBSERVACIONES

Cambio de jefe de enseñanza, se adjunta al comité la Mtra. Mirna Peñuñuri Munguia.  
Cambio de jefe de Cirugía, se adjunta al comité el Dr. Alejandro Moreno Bravo.  
Cambio de jefe de Jurídico, se adjunta al comité la Lic. Maria Dinorah Romo Heras.  
Cambio de jefe de Adquisiciones, se adjunta al comité el Lic. Bryan Alexandro Almendarez Valles.

#### EVIDENCIAS DOCUMENTALES ENTREGADAS

Listas de asistencia  
Presentación expuesta durante la sesión.

**PROXIMA SESIÓN:**Fecha: 12/12/2024Hora: 10:00 a.mLugar: Sala de juntas del  
CMDICH**FIRMA DE ASISTENTES A LA SESIÓN DEL COCASEP**

Nombre	Cargo	Firma
Dr. Michael Silva Baltazar	Presidente	
Mtra. Blanca Iris Villegas García	Secretaria técnica	
C.P. Jesús Horacio Verdugo Monge	Vocal	
Dra. Luz Iscela Gamez Grijalva	Vocal	
Mtra. Mirna Peñuñuri Munguía	Vocal	
QB Gloria Adriana Santeliz Acosta	Vocal	
Dra. Eliana Alejandra Alcaraz Castro	Vocal	
QBC Alejandra Erivez Torres	Vocal	
Dr. Alejandro Moreno Bravo	Vocal	
Lic. Benjamin Paz Duarte	Vocal	
Mtro. Jorge Orlando Zamarrón Peinado	Vocal	
T.S. Norma Alicia Piña Martinez	Vocal	
Q.B. Susana Haydee Lopez Sandoval	Vocal	





Dr. Valentin Ayala Osuna	Vocal	Valentin Ayala Osuna
C. Isaac Triguerras Durón	Vocal	Isaac Triguerras Durón
LPCE. Luis Carlos Villalobos	Vocal	Luis Carlos Villalobos
Lic. Maria Dinorah Romo Heras	Vocal	Maria Dinorah Romo Heras
Lic. Eva Maria Félix Molina	En representación de la QBC. Tania Sandoval, Encargada de Farmacovigilancia, Vocal.	Tania Sandoval
Mtra. Gloria Serna Horabuena	Vocal	Gloria Serna Horabuena
C. Manuel Guillermo Enríquez Rico	Vocal	Manuel Guillermo Enríquez Rico
Lic. Bryan Alexandro Almendarez Valles	Vocal	Bryan Alexandro Almendarez Valles
Dra. María de los Ángeles Salcedo Olivas	Vocal	María de los Ángeles Salcedo Olivas
C. Raúl Alejandro Duarte Santacruz	Vocal	Raúl Alejandro Duarte Santacruz
Dra. María Isabel Parra Morera	Vocal	María Isabel Parra Morera
Ing. Edwin Alonso Hernandez Estrada	Vocal	Edwin Alonso Hernandez Estrada
Mtro. Obed Trujillo Montoya	Invitado	Obed Trujillo Montoya
Mtra. Cecilia Irasema Morales Ruiz	Invitado	Cecilia I. Morales R.
Mtra. Irais Fernanda Coronel Ramirez Tello	Invitado	Irais Fernanda Coronel Ramirez Tello

Esta última página corresponde a la minuta de la sesión ordinaria del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP), con fecha: viernes 06 de septiembre de 2024.

# SISTEMA DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO (SESTAD)

## Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez”

En el Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez”, se adoptó la iniciativa de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud (DGCEs), en cuanto a la aplicación del Sistema de Encuestas de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (SESTAD); para lo cual se cuenta con un monitoreo institucional desde mayo de 2022, con la finalidad de comprobar por parte del personal del instituto la satisfacción de los usuarios en términos de la calidad percibida y la organización de los servicios de urgencias, hospitalización y consulta externa, a través de las preguntas de la encuesta antes mencionada, misma que se encuentra orientada en dos dimensiones: Calidad Interpersonal (Calidad percibida) y la Calidad en las Organizaciones (organización de los servicios) y seis dominios: autonomía, comunicación, trato digno, atención oportuna, financiamiento y calidad percibida.

Para la aplicación de la Encuesta de Satisfacción, Trato Adecuado y Digno (ESTAD), se cuenta con tres monitores institucionales, distribuidos de la siguiente manera:

1. Consulta externa
2. Urgencias
3. Hospitalización

La Secretaría de Salud (SSA), solicita un total de 140 encuestas en las instituciones urbanas, distribuidas entre los 3 servicios descritos con anterioridad; para la obtención de la muestra de personas a encuestar por área, es necesario aplicar la siguiente fórmula:

$$\begin{array}{lcl} \text{Proporción de sujetos a} & & \text{Proporción de sujetos a} \\ \text{encuestar del área de} & & \text{encuestar del área de} \\ \text{consulta externa} & = & \text{Urgencias} \\ & & = \end{array} \quad \begin{array}{c} \frac{\text{CE} \times 140}{(\text{EH} + \text{CE} + \text{AU})} \\ \frac{\text{AU} \times 140}{(\text{EH} + \text{CE} + \text{AU})} \end{array}$$

$$\begin{array}{lcl} \text{Proporción de sujetos a} & & \\ \text{encuestar del área de} & & \\ \text{Hospitalización} & = & \end{array} \quad \frac{\text{EH} \times 140}{(\text{EH} + \text{CE} + \text{AU})}$$

EH: Egresos Hospitalarios  
AU: Atención de Urgencias  
CE: Consulta Externas Otorgadas

Ejemplo:

$$\begin{array}{lcl} \text{Proporción de sujetos a} & & \\ \text{encuestar del área de} & & \\ \text{consulta externa} & = & \end{array} \quad \frac{\text{CE} \times 140}{(\text{EH} + \text{CE} + \text{AU})} \quad \frac{61,972 \text{ consultas otorgadas cuatrimestre anterior} \times 140 = \underline{\underline{99 \text{ encuestas}}}}{\text{EH (2,500) + AU (23,583) + CE (61,972)}}$$

A continuación, se muestra el total de encuestas aplicadas por año/servicio/trimestre:

Tabla #1: Total de encuestas aplicadas durante los años 2022 – 2024.










TOTAL ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO				
TRIMESTRE	SERVICIO	AÑOS		
		2022	2023	2024
1er trimestre	Consulta Externa	NA	97	95
	Hospitalización	NA	4	5
	Urgencias	NA	50	42
TOTAL TRIMESTRE		0	151	142
2do trimestre	Consulta externa	124	100	103
	Hospitalización	5	50	7
	Urgencias	46	4	47
TOTAL TRIMESTRE		175	154	157
3er trimestre	Consulta externa	109	100	En proceso
	Hospitalización	8	45	En proceso
	Urgencias	50	8	En proceso
TOTAL TRIMESTRE		167	153	299
TOTAL POR AÑO		342 ENCUESTAS	458 ENCUESTAS	299 ENCUESTAS

Fuente Directa: Encuestas SESTAD aplicadas en el CMDICH (2022 – 2024).

Como se puede apreciar en la tabla anterior, durante el año 2022, se aplicaron un total de 342 encuestas, distribuidas entre los tres servicios descritos; de igual forma durante los años 2023 y 2024, en cuales se aplicaron un total de 458 y 299 encuestas respectivamente. Cabe mencionar que, en el año 2024, únicamente se registro el total del primer y segundo cuatrimestre, queda pendiente el reporte del cuatrimestre que comprende los meses de septiembre a diciembre.

Cuatrimestralmente, el resultado de las encuestas se reporta en la plataforma de Sistema de Encuestas de Satisfacción, Trato Adecuando y digno (SESTAD), de la Secretaria de Salud. La evidencia del reporte trimestral por año en dicha plataforma, se muestra a continuación:










Tabla #2: Reporte año 2022, segundo trimestre.

ESTADO SONORA			SERVICIO			GLOBAL
			SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN HOSPITALIZACIÓN	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN URGENCIAS	GLOBAL
			 	 	 	
	INSTITUCIÓN	TOTAL JURISDICCIÓN HERMOSILLO	77.14 %	98.89 %	92.78 %	89.61 %
1	 SERVICIOS MÉDICOS ESTATALES	[SRSM000251] CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA SALUD UNIDAD SUR	79.61 %	-	-	79.61 %
2	 SERVICIOS MÉDICOS ESTATALES	[SRSM000011] CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	79.99 %	98.89 %	92.78 %	90.56 %

Fuente directa: Plataforma SESTAD, SSA












Tabla #3: Reporte año 2022, tercer trimestre.

ESTADO SONORA			SERVICIO			GLOBAL
			SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN HOSPITALIZACIÓN	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN URGENCIAS	GLOBAL
			 	 	 	
	INSTITUCIÓN	TOTAL JURISDICCIÓN HERMOSILLO	82.90 %	93.75 %	98.42 %	91.69 %
1	 SERVICIOS MÉDICOS ESTATALES	[ SRSME000251 ] CENTRO INTEGRAL DE ATENCION A LA SALUD UNIDAD SUR	94.60 %	-	-	94.60 %
2	 SERVICIOS MÉDICOS ESTATALES	[ SRSME000011 ] CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	75.23 %	93.75 %	98.42 %	89.13 %











Fuente directa: Plataforma SESTAD, SSA

Tabla #3: Reporte año 2023, primer trimestre.

ESTADO SONORA			SERVICIO			GLOBAL
			SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN HOSPITALIZACIÓN	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN URGENCIAS	GLOBAL
			 	 	 	
	INSTITUCIÓN	TOTAL JURISDICCIÓN HERMOSILLO	76.38 %	91.67 %	90.11 %	86.05 %
1	 SERVICIOS MÉDICOS ESTATALES	[ SRSME000251 ] CENTRO INTEGRAL DE ATENCION A LA SALUD UNIDAD SUR	83.56 %	-	-	83.56 %
2	 SERVICIOS MÉDICOS ESTATALES	[ SRSME000011 ] CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	72.88 %	91.67 %	90.11 %	84.89 %












Fuente directa: Plataforma SESTAD, SSA

Tabla #4: Reporte año 2023, segundo trimestre.

ESTADO SONORA			SERVICIO			GLOBAL
			SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN HOSPITALIZACIÓN	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN URGENCIAS	GLOBAL
			 	 	 	
	INSTITUCIÓN	TOTAL JURISDICCIÓN HERMOSILLO	84.19 %	97.22 %	85.94 %	89.12 %
1	 SERVICIOS MÉDICOS ESTATALES	[ SRSME000251 ] CENTRO INTEGRAL DE ATENCION A LA SALUD UNIDAD SUR	90.68 %	-	-	90.68 %
2	 SERVICIOS MÉDICOS ESTATALES	[ SRSME000291 ] CENTRO INTEGRAL DE ATENCION A LA SALUD UNIDAD CENTRO	94.82 %	-	-	94.82 %
	 SERVICIOS MÉDICOS ESTATALES	[ SRSME000011 ] CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	73.68 %	97.22 %	85.94 %	85.61 %












Fuente directa: Plataforma SESTAD, SSA

Tabla #5: Reporte año 2023, tercer trimestre.

ESTADO SONORA			SERVICIO			GLOBAL
			SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN HOSPITALIZACIÓN	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN URGENCIAS	GLOBAL
			 	 	 	
	INSTITUCIÓN	TOTAL JURISDICCIÓN HERMOSILLO	85.76 %	88.54 %	83.31 %	85.87 %
1	 SERVICIOS MÉDICOS ESTATALES	[ SRSME000251 ] CENTRO INTEGRAL DE ATENCION A LA SALUD UNIDAD SUR	87.51 %	-	-	87.51 %
2	 SERVICIOS MÉDICOS ESTATALES	[ SRSME000291 ] CENTRO INTEGRAL DE ATENCION A LA SALUD UNIDAD CENTRO	92.26 %	-	-	92.26 %
3	 SERVICIOS MÉDICOS ESTATALES	[ SRSME000275 ] CENTRO INTEGRAL DE ATENCION A LA SALUD UNIDAD NORTE	98.53 %	-	-	98.53 %
4	 SERVICIOS MÉDICOS ESTATALES	[ SRSME000011 ] CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	83.03 %	88.54 %	83.31 %	84.96 %












Fuente directa: Plataforma SESTAD, SSA

Tabla #6: Reporte año 2024, primer trimestre.

ESTADO SONORA			SERVICIO			GLOBAL
			SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN HOSPITALIZACIÓN	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN URGENCIAS	GLOBAL
			 	 	 	
	INSTITUCIÓN	TOTAL JURISDICCIÓN HERMOSILLO	83.52 %	67.22 %	86.88 %	79.21 %
1	 SERVICIOS MÉDICOS ESTATALES	[ SRSME000251 ] CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA SALUD UNIDAD SUR	86.52 %	-	-	86.52 %
2	 SERVICIOS MÉDICOS ESTATALES	[ SRSME000291 ] CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA SALUD UNIDAD CENTRO	94.12 %	-	-	94.12 %
3	 SERVICIOS MÉDICOS ESTATALES	[ SRSME000275 ] CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA SALUD UNIDAD NORTE	91.77 %	-	-	91.77 %
4	 SERVICIOS MÉDICOS ESTATALES	[ SRSME000011 ] CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	76.72 %	67.22 %	86.88 %	76.94 %

Fuente directa: Plataforma SESTAD, SSA

Tabla #7: Reporte año 2024, segundo trimestre.

ESTADO SONORA			SERVICIO			GLOBAL
			SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN CONSULTA EXTERNA	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN HOSPITALIZACIÓN	SATISFACCIÓN, TRATO ADECUADO Y DIGNO EN URGENCIAS	GLOBAL
			 	 	 	
	INSTITUCIÓN	TOTAL JURISDICCIÓN HERMOSILLO	84.20 %	90.28 %	86.13 %	86.87 %
1	 SERVICIOS MÉDICOS ESTATALES	[ SRSME000251 ] CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA SALUD UNIDAD SUR	97.49 %	-	-	97.49 %
2	 SERVICIOS MÉDICOS ESTATALES	[ SRSME000291 ] CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA SALUD UNIDAD CENTRO	89.51 %	-	-	89.51 %
3	 SERVICIOS MÉDICOS ESTATALES	[ SRSME000275 ] CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN A LA SALUD UNIDAD NORTE	81.88 %	-	-	81.88 %
4	 SERVICIOS MÉDICOS ESTATALES	[ SRSME000011 ] CENTRO MÉDICO DR. IGNACIO CHÁVEZ	84.19 %	90.28 %	86.13 %	86.86 %

Fuente directa: Plataforma SESTAD, SSA



Como se puede observar, la puntuación mas baja obtenida es del servicio de Consulta Externa; en general, la mayor insatisfacción que presenta el derechohabiente, es en el apartado siguiente:

**Pregunta 2. ¿El tiempo de espera para conseguir una cita con el especialista fue de cuatro semanas o más?**

El resultado obtenido por año en la pregunta anteriormente citada, es el siguiente:

AÑO DE APLICACIÓN DE ENCUESTA	RESPUESTA SI	RESPUESTA NO
2022	173	57
2023	214	78
2024	146	48

Durante los últimos 3 años, 533 personas (74%), de un total de 720 encuestadas, respondieron que para conseguir una cita con el especialista el tiempo de espera fue mayor a cuatro semanas. Lo anterior, debido a que no se cuenta con médicos suficientes de ciertas especialidades; por otra parte, se presentan ausentismos programados y no programados, como: días festivos, periodos vacacionales, incapacidades, entre otros.

Solo el 22% de los derechohabientes y/o familiares entrevistados en el servicio de consulta externa, respondieron que dejaron de tomar algún medicamento por no poder pagarlo.

A partir del 21 de julio de 2023, posterior a las observaciones turnadas por el Comando Estatal Interinstitucional del Sector de Salud en Sonora (CEISS), se presenta el resultado de dichas encuestas ante el Comité de Calidad y Seguridad del Paciente (COCASEP), con la finalidad de dar a conocer el principal motivo de insatisfacción del derechohabiente en la atención recibida en los servicios de urgencias, consulta externa y hospitalización; y de esta manera, identificar las áreas de oportunidad y proponer mejoras. Posteriormente, de manera semestral se presenta la información del resultado de las encuestas ante dicho comité. (Se adjuntan minutas como evidencia de los años 2023 y 2024).

En base a lo anterior, por parte de dirección y subdirección médica, se ha gestionado la contratación de personal del área médica de diferentes especialidades; en cuanto a la falta de medicamentos, la farmacia de ISSSTESON, que se encuentra por la avenida Aguascalientes s/n, no forma parte del Centro Médico “Dr. Ignacio Chávez”, por lo que, la gestión del medicamento de dicho servicio, no corresponde a nuestra institución. Sin embargo, cuando se necesita medicamento en los servicios de urgencias y hospitalización, del cual no hay existencia en el área de almacén, se gestiona la compra de manera inmediata a través del departamento de compras.

Tocante al tiempo de espera en urgencias, mediante la pregunta: **¿Le dijeron cuanto tiempo iba a esperar para recibir la atención de acuerdo a la gravedad de su padecimiento?**, 282 personas de 330 entrevistadas, respondieron que NO. Esto debido a que, posterior a la pandemia, se dejó de contar con el servicio de TRIAGE, debido a la falta de personal de enfermería para atender dicho servicio.

Referente al servicio de hospitalización, al realizar la pregunta: **¿Mientras estuvo hospitalizado (a) ¿el personal lo atendió en el momento de solicitarlo?**, sólo un paciente de los entrevistados, respondió que NO.

## INDICADORES DE CALIDAD (INDICAS)

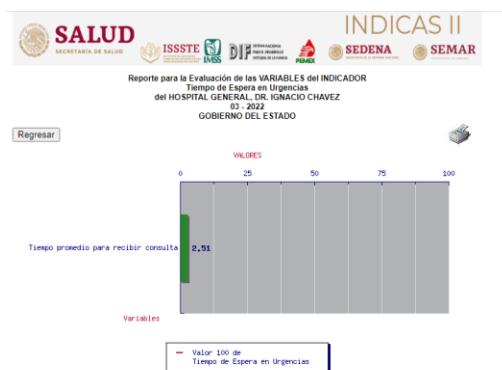
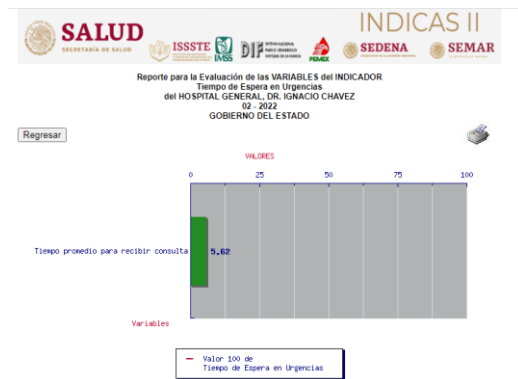
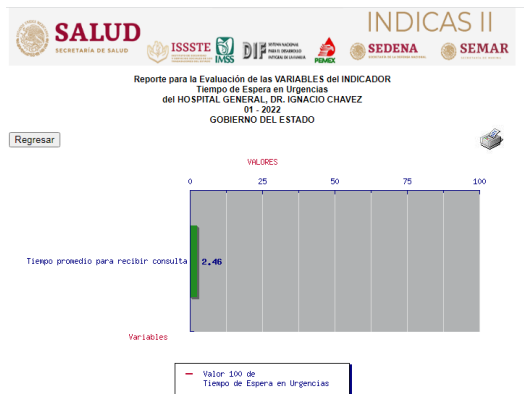
### Indicador: Tiempo de espera para recibir atención en urgencias

Los resultados obtenidos se muestran a continuación (el resultado se reporta en promedio):

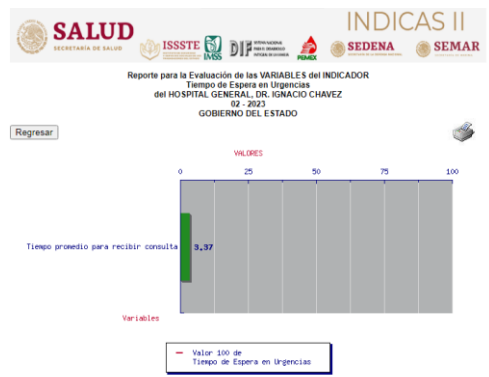
TRIMESTRE	AÑOS		
	2022	2023	2024
Primero	2.46 minutos	3.41 minutos	3.23 minutos
Segundo	5.62 minutos	3.37 minutos	4.65 minutos
Tercero	2.51 minutos	3.24 minutos	En proceso

*Fuente directa:* Sistema INDICAS II, SSA

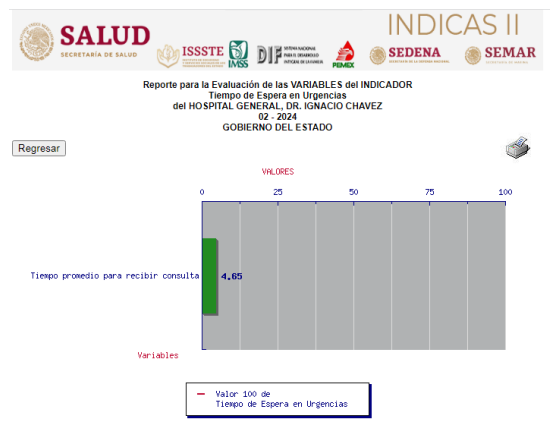
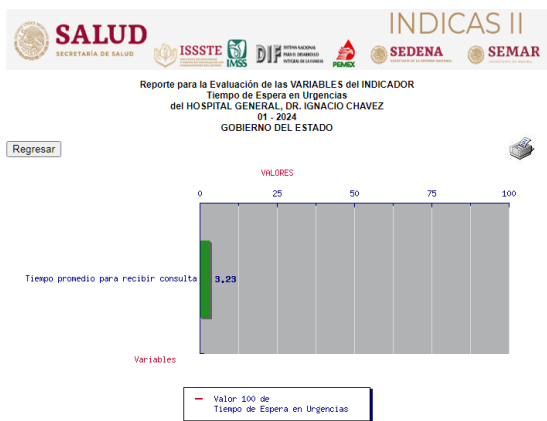
### TRIMESTRES, 2022.



TRIMESTRES, 2023.



TRIMESTRES, 2024.





**Indicador: Trato Digno de Enfermería**

Los resultados obtenidos se muestran a continuación (el resultado se reporta en promedio):

TRIMESTRE	AÑOS		
	2022	2023	2024
Primero	98.7 calificación	97 calificación	97 calificación
Segundo	97.6 calificación	97.3 calificación	97.4 calificación
Tercero	97.4 calificación	97.3 calificación	En proceso

*Fuente directa:* Sistema INDICAS II, SSA

En general, el promedio obtenido en cuanto a trato digno de enfermería, fue mayor a 97%, lo cual nos habla de una buena atención brindada al paciente por parte del personal de enfermería. La evidencia se encuentra en la pagina de INDICAS II, de la secretaria de salud, donde los resultados se publican abiertamente, por lo tanto, quien desee conocer lo resultados, puede tener fácil acceso a ellos. Se anexa link de acceso: <https://dgces.salud.gob.mx/INDICASII/resultados.php>