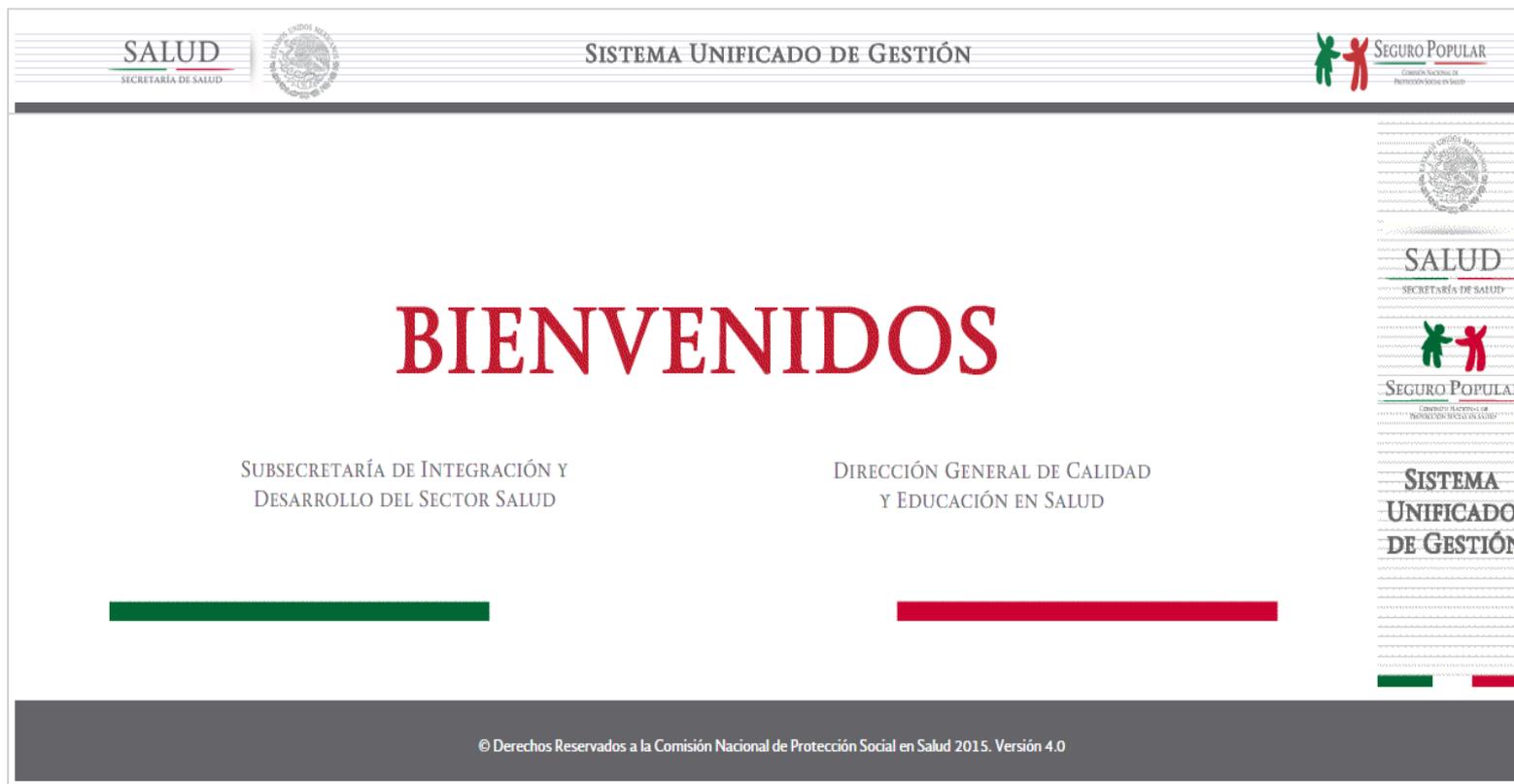


GUÍA RÁPIDA PARA EL USO DE LA “HERRAMIENTA EN LÍNEA DEL SUG”



The screenshot shows the header of the online tool interface. It includes the logos of the Secretaría de Salud and Seguro Popular, and the text 'SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN'. The main content area features the word 'BIENVENIDOS' in large red letters, followed by the text 'SUBSECRETARÍA DE INTEGRACIÓN Y DESARROLLO DEL SECTOR SALUD' and 'DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD'. The right side of the interface has a vertical sidebar with the same logos and text as the header. At the bottom, there are two horizontal bars, one green and one red, and a footer with the copyright notice: '© Derechos Reservados a la Comisión Nacional de Protección Social en Salud 2015. Versión 4.0'.

CONTENIDO:

➤ Presentación del documento.....	4
➤ Introducción	5
➤ Objetivos.....	6
➤ Compatibilidad con navegadores web.....	8
➤ Usuarios.....	9
➤ Perfil de usuario.....	10
➤ Dirección electrónica.....	11
➤ Ingreso al Sistema.....	12
➤ Creación de usuarios.....	14
➤ Asignación de unidades a usuarios.....	15
➤ Eliminación de beneficios de usuario	17



CONTENIDO:

➤ Eliminación de usuarios	18
➤ Solicitudes de atención	19
➤ Captura de solicitudes de atención	20
➤ Consulta de solicitudes	21
➤ Edición de solicitudes	27
➤ Impresión de solicitudes de atención	28
➤ Seguimiento de solicitudes	29
➤ Generación de reportes	30
➤ Indicadores del SUG	33
➤ Uso de la Herramienta en Línea del SUG	38
➤ Normatividad	39
➤ Menú de ayuda	40
➤ Preguntas frecuentes	45



PRESENTACIÓN DEL DOCUMENTO.

Derivado de la actualización del Lineamiento para el Uso de la Herramienta Sistema Unificado de Gestión (SUG) Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud en 2015, la Dirección General de Calidad y Educación en Salud y la Comisión Nacional de Protección Social en Salud desarrollaron un sistema en línea para el registro y seguimiento de las Solicitudes de Atención de los usuarios de los Servicios de Salud y beneficiarios del Sistema de Protección Social en Salud.



INTRODUCCIÓN.

¿Qué es la Herramienta en Línea del SUG?

Es una aplicación en línea de tipo administrativo, componente del Sistema Unificado de Gestión, que responde a la normatividad aplicable para el seguimiento a las Solicitudes de Atención recibidas en el periodo correspondiente.



OBJETIVO DE LA HERRAMIENTA EN LÍNEA DEL SUG.

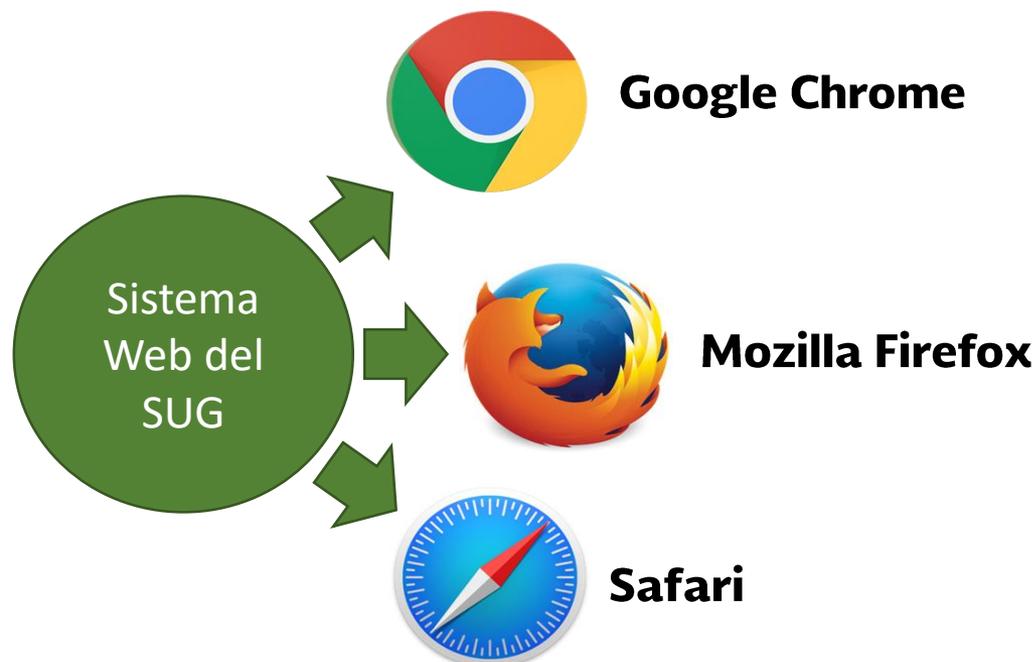
- 1) Facilitar el proceso de registro, seguimiento y control de las Solicitudes de Atención recibidas a través del SUG para promover acciones de mejora.
- 2) Dar seguimiento al proceso de gestión de las Solicitudes de Atención en los establecimientos de salud en las unidades prestadoras de Servicios de Salud.



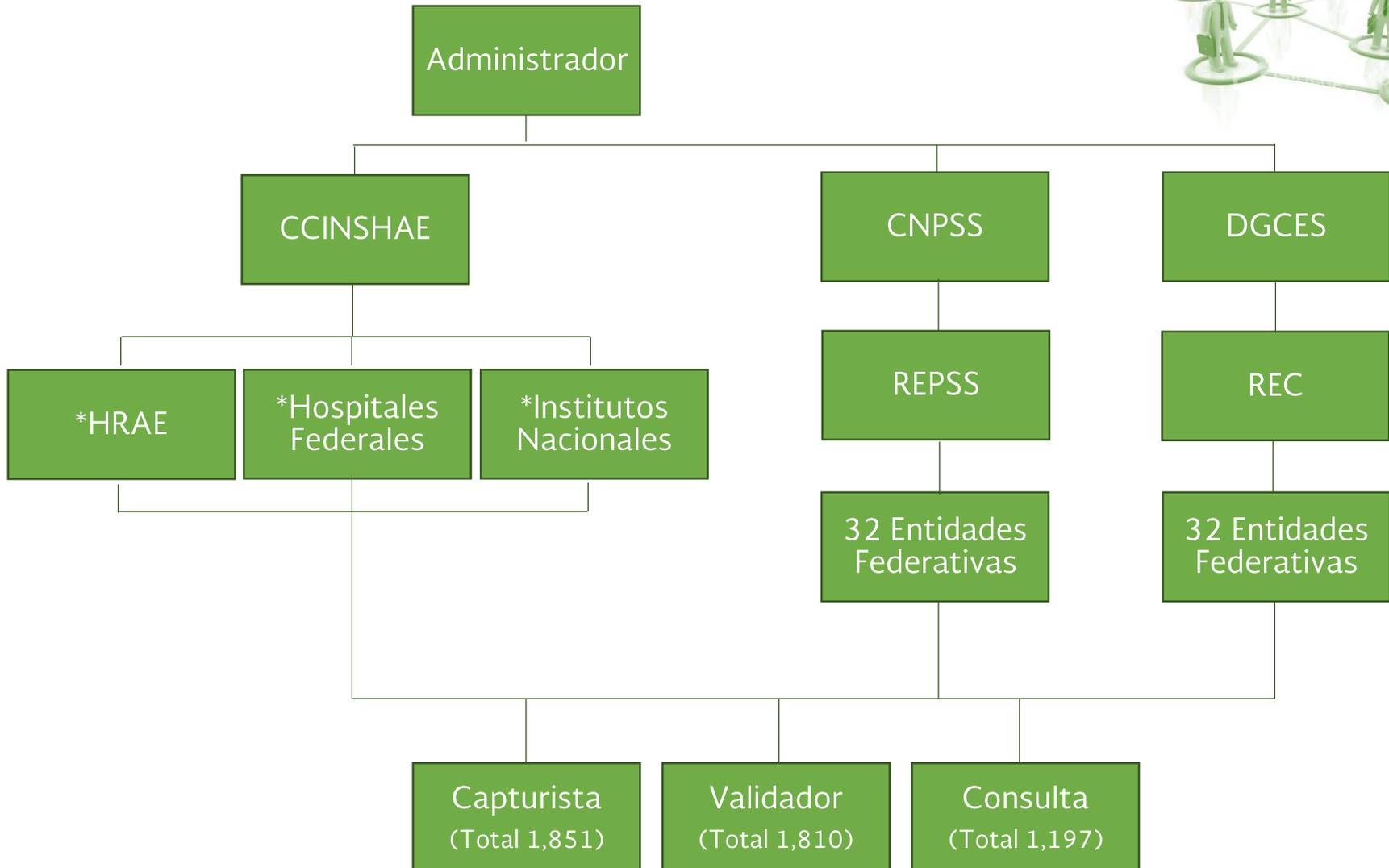
REQUERIMIENTOS.

Los requerimientos mínimos necesarios para su funcionamiento son:

- Sistema Operativo Windows 7.
- Computadora con procesador de dos núcleos con una frecuencia mínima de 3.0 GHz.
- Memoria RAM de 4 GB o superior.
- Conexión a internet por Ethernet o WI-FI.
- Navegador Google Chrome, Mozilla Firefox y Safari.



PERFIL DE USUARIO.



*HRAE, Hospitales Federales y los Institutos Nacionales se consideran entidades y no un perfil de usuario.

PRIVILEGIOS DE USUARIOS.

Privilegios de usuarios.								
Perfiles de usuarios.	Captura de Solicitudes.	Edición de Solicitudes.	Consulta de Solicitudes.	Cambio de estatus de las Solicitudes.	Generación de Reportes Estatales	Generación de reportes por establecimiento de salud.	Creación de usuarios.	Asignación de CLUES a usuarios.
Capturista	✓	✓	✓					
Validador	✓	✓	✓	✓		✓		
Consulta			✓			✓		
REPSS			✓		✓	✓	✓	✓
REC			✓		✓	✓	✓	✓

DIRECCIÓN ELECTRÓNICA.

La herramienta en línea del SUG se encuentra alojada en el Portal de Sistemas del Seguro Popular:



¿Cómo ingreso al sistema?



¿CÓMO INGRESO A LA HERRAMIENTA?

1. Colocar la **Clave de Usuario**.
2. Ingresar la **Contraseña**.
3. Presionar **Entrar**.



The screenshot shows a login interface with the following elements:

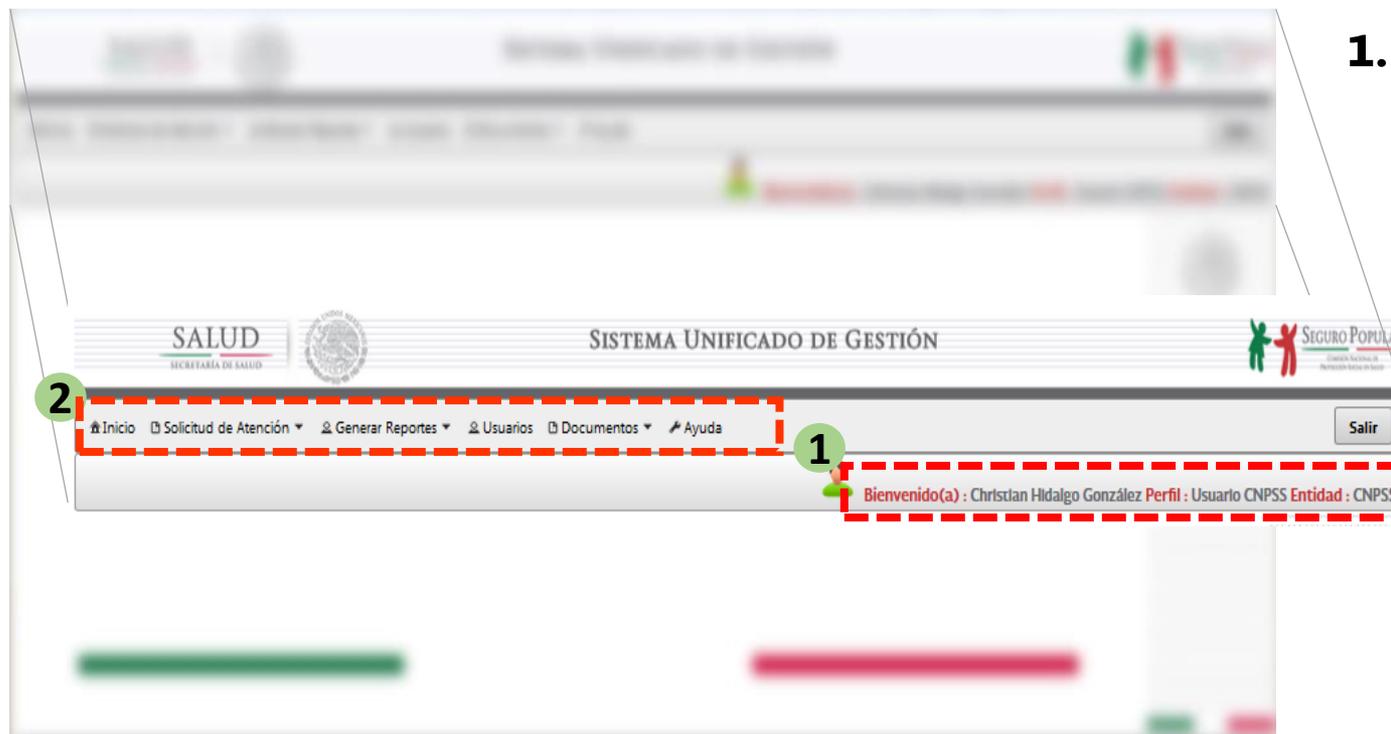
- Header: SALUD SECRETARÍA DE SALUD and SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD.
- Title: SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN
- Subtitle: INGRESAR A MI CUENTA
- Form fields:
 - Clave de Usuario: [*****] *
 - Contraseña: [*****] *
- Button: Entrar (with a mouse cursor pointing to it)
- Footer: Derechos Reservados a la CNPSS. Tel. (01) 55 5090 3600

Así entro a la plataforma.



Nota: Si no cuenta con Usuario y/o Contraseña o ha olvidado sus datos de acceso, es necesario que contacte al REPSS en caso de ser usuario del Seguro Popular o al Área Estatal de Calidad en caso de ser usuario de Calidad.

PANTALLA DE BIENVENIDA.



- 1. Identificación del Usuario:**
 - Nombre.
 - Perfil de Usuario.
 - Entidad Federativa.

2. Menú:

- Inicio (Página principal.)
- Solicitudes de Atención (Consulta y Corrección de Solicitudes.)
- Generar Reportes (Simplificado, Detallado y Ejecutivo.)



CREACIÓN DE USUARIOS. (PRIMER PASO)

Registrar Nuevo Usuario

Datos del nuevo usuario									
1	Nombre de Usuario	2	Contraseña	3	Repetir Contraseña	4	Entidad Federativa	5	Fecha de Nacimiento
	XXXXXXXXXXXX		XXXXXXXXXXXX		XXXXXXXXXXXX		AGUASCALIENTES BAJA CALIFORNIA BAJA CALIFORNIA SUR CAMPECHE COAHUILA COLIMA CHIAPAS CHIHUAHUA		
6	Nombre(s)		Apellido Paterno		Apellido Materno			7	Cédula Profesional
	XXXXXXXXXXXX		XXXXXXXXXXXX		XXXXXXXXXXXX				XXXXXXXXXXXX
8	Correo Electrónico	9	Perfil		Estatus				
	XXXXXXXXXXXX		Seleccione perfil		<input checked="" type="checkbox"/> Activo				

1. **Nombre de usuario:** al menos 8 caracteres alfanuméricos entre mayúsculas y/o minúsculas. (No utilizar símbolos)
2. **Contraseña:** al menos 8 caracteres alfanuméricos entre mayúsculas y/o minúsculas. (No utilizar símbolos)
3. **Repetir contraseña.**
4. **Entidad Federativa:** Seleccionar la correspondiente.
5. **Fecha de nacimiento:** Seleccionar el día, mes y año en el calendario desplegable.
6. **Nombre(s), Apellido Paterno y Materno:** Registro en mayúsculas y/o minúsculas.
7. **Cédula Profesional:** caracteres numéricos. (No utilizar símbolos ni espacios)
8. **Correo Electrónico:** caracteres alfanuméricos solo minúsculas.
9. **Perfil del usuario:** Seleccionar del menú desplegable.

¡Usuario creado!



ASIGNACIÓN DE UNIDADES A USUARIOS. (SEGUNDO PASO OBLIGATORIO)

Nombre de Usuario	Contraseña	Perfil	Entidad Federativa	Fecha de Nacimiento	Nombre (s)	Apellido Paterno	Apellido Materno	Sexo
SUG2017	*****	Selecciona Perfil	Selecciona Entidad	2/05/82	Claudia	Pérez	Suárez	F
SUG2017_	*****	Ver unidades		2/05/82	Claudia	Pérez	Suárez	M
SUG2017-7	*****	Validador	CNPSS	2/05/82	Claudia	Pérez	Suárez	F

- Con los perfiles **CNPSS**, **DGCES**, **REPSS** y **REC** es posible asignar unidades a los usuarios.
- Una vez creado el usuario, el segundo paso obligatorio es la asignación de CLUES.
 - ✓ Clic derecho sobre el nombre de usuario
 - ✓ Clic izquierdo en para asignar las claves CLUES correspondientes.

Nota: Si no se asignan las CLUES al usuario, no podrá realizar el seguimiento a las solicitudes dentro de la plataforma o generar los reportes correspondientes.

Módulo de Búsqueda

1 CLUES ó NOMBRE UNIDAD : ZSEMO001445

Regresar Buscar

1. Colocar la **CLUES** ó el **Nombre** de la unidad correspondiente y a continuación hacer clic en **“Buscar”**.

➤ Se despliega una ventana con la unidad correspondiente.

Unidades encontradas

Todos	CLUES	Unidad de Salud	Entidad Federativa	Institución
2	ZSIMO001445	MALPASO	ZACATECAS	IMSS-PROSPERA

Agregar

2. Verificar que los **datos** desplegados sean **correctos** y a continuación hacer clic en **“Agregar”**.



Nota: Para agregar todas las unidades, se dará **“Enter”** en el paso 1 y se desplegará la lista de todas las CLUES de la entidad.

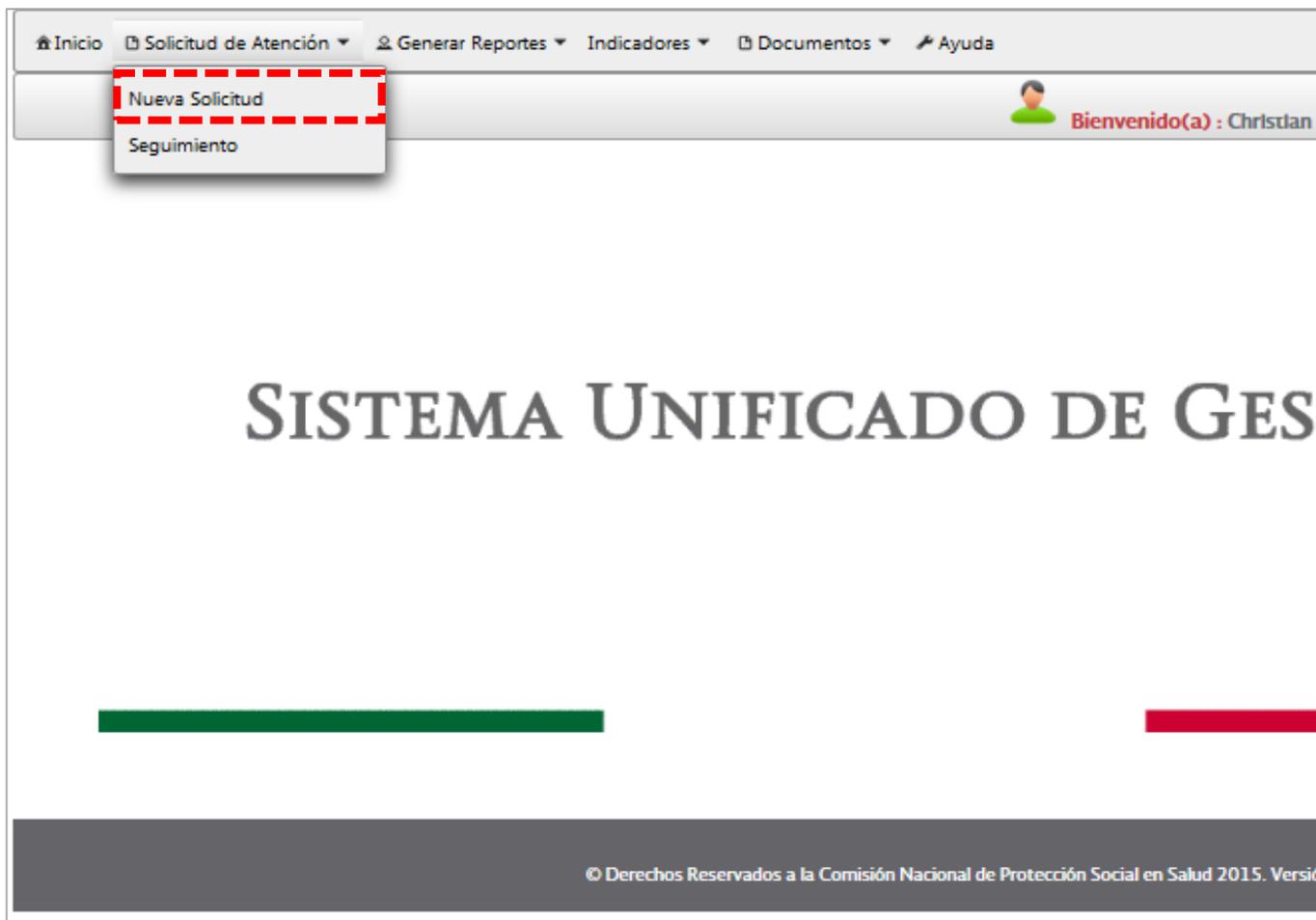
ELIMINACIÓN DE USUARIOS.

No.	Nombre de Usuario	Contraseña	Perfil	Entidad Federativa	Fecha de Nacimiento	Nombre (s)	Apellido Paterno	Apellido Materno	Sexo	Corre
1	GESTORSPHGJ03		De Consulta	ZACATECAS	07/01/1977	YARA	MEJIA	SANDOVAL	F	dra_yara@
2	SUG-Campeche		Usuario REPS	CAMPECHE	16/11/1982	MARIELA IVONNE	GUERRERO	TELLO	F	mariala_xi
3	SUGCAMP23	*****	De Consulta	CAMPECHE	10/08/1983	LAURA PATRICIA	PIZANO	MORENO	F	laurispa@
4	claudiaserrano	*****	Usuario DGCE	DGCE	16/03/1970	Claudia	Serrano	Tornel	F	claudia.se
5	VelezAdmin	*****	Administrador	CNPSS	27/09/1987	Agustin	Vález	Pérez	M	agustin.ve
6	VelezCNPSS	*****	Usuario CNPSS	CNPSS	27/09/1987	Agustin	Vález	Pérez	M	agustin.ve
7	SUG-Aguascalien	*****	Usuario REC	AGUASCALIENTES	13/01/2016	Iván Alexander	Luévano	Contreras	M	ivan.lueva
8	SUG-Bajacalifsu	*****	Usuario REC	BAJA CALIFORNIA SUR	13/01/2016	María Teresa	Romero	García	F	ensbcs@h
9	SUG-Campeche	*****	Usuario REC	CAMPECHE	13/01/2016	Carlos Mauricio	Del Valle	Privot	M	calidadcar
10	SUG-Chiapas	*****	Usuario REC	CHIAPAS	13/01/2016	Angelita Yessenia	Gómez	Gallardo	F	calidadchi

- Con los perfiles **CNPSS**, **DGCE**, **REPS** y **REC** podemos dar de baja de la plataforma a usuarios.
 - ✓ Clic derecho sobre el nombre de usuario
 - ✓ Clic izquierdo en

Privilegio disponible solo para usuarios CNPSS, DGCE, REPS y REC.

CAPTURA DE NUEVAS SOLICITUDES DE ATENCIÓN.



Seleccione la opción
"Nueva Solicitud"



Privilegio disponible solo para usuarios CAPTURISTA y VALIDADOR.

SOLICITUD DE ATENCIÓN.

Registrar Solicitud de Atención

Seguimiento de la Solicitud de Atención

Fecha de la Solicitud:

Validación

¿Procede la Solicitud? SI NO

Categoría

Seleccione una opción

Priorización

Seleccione una opción Emisión alerta

Clasificación de la Solicitud de Atención

Atención al Usuario Capacidad instalada Medicamentos Gasto de bolsillo

Subclasificación de la Solicitud de Atención

Trato digno Comunicación Efectiva Oportunidad en la Atención

Equidad Trabajo Social Áreas administrativas

Seguridad Cobros injustificados Afiliación

Cobertura del Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular)

Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES)

Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos:

Seguro Médico Siglo XXI:

Tutela de Derechos

Derechos de los afiliados al SPS:

Medicamentos

CAUSES:

Cuadro Básico y Catálogo de Medicamentos:

Origen

Seleccione una opción

Establecimiento de Salud

CAUSES:

CAUSES	Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN)	Implante Coclear	Quemaduras y Corrosiones	Trastornos Quirúrgicos Cardíacos	Trastornos Quirúrgicos del Aparato Digestivo	Trastornos Quirúrgicos del Aparato Genito-Urinario
Trastornos Quirúrgicos de la Columna Vertebral	Hemato-Oncología Pediátrica	Tumores fuera del Sistema Nervioso Central	Tumores del Sistema Nervioso Central	Trasplante de Múdula Ósea en adultos	Trasplante de Múdula Ósea pediátrico	Cáncer Cérvico-Uterino
Cáncer de mama	VIIH-SIDA	Trasplante de Córnea	Cáncer de Testículo	Enfermedades Usoomales	Linfoma no Hodgkin adultos	Infarto Agudo al Miocardio
Hemofilia	Cáncer de Próstata	Trasplante Renal Pediátrico	Hepatitis C	Cáncer de Ovario	Cáncer de Cólón y Recto	Seguro Médico Siglo XXI

Persona responsable de la Atención y Resolución:

Nombre completo: Cargo o Puesto:

Departamento o área de adscripción: Fecha de asignación:

Persona responsable del Seguimiento:

Nombre completo: Cargo o Puesto:

Investigación

Caracteres restantes: 4000

Número de Expediente Clínico: Número de Póliza de Afiliación del Seguro Popular:

Resolución

Caracteres restantes: 4000

Fecha de Resolución:

Notificación

Fecha de Notificación: Tablero SUG Personal

Acciones de Mejora

Caracteres restantes: 4000

Fecha de Acciones de Mejora:

Notificación

Departamento o área de adscripción: Fecha de asignación:

Persona responsable del Seguimiento

Nombre completo: Cargo o Puesto:

Investigación

Caracteres restantes: 4000

Número de Expediente Clínico: Número de Póliza de Afiliación del Seguro Popular:

Resolución

Caracteres restantes: 4000

Fecha de Resolución:

Notificación

Fecha de Notificación: Tablero SUG Personal

Acciones de Mejora

Caracteres restantes: 4000

Fecha de Acciones de Mejora:

- Se deberá llenar el formulario de acuerdo con lo establecido en el proceso de gestión del Lineamiento para el Uso de la Herramienta SUG.

Registrar Solicitud de Atención

Seguimiento de la Solicitud de Atención

Fecha de la Solicitud: 05/09/2017 **1**

Validación

¿Procede la Solicitud? SI NO **2** Seleccione el Motivo

Categoría

Queja **3**

Priorización

Ordinario **4** Emisión alerta **5**

Clasificación de la Solicitud de Atención

Atención al Usuario Capacidad instalada Medicamentos Gasto de bolsillo **6**

Subclasificación de la Solicitud de Atención

Trato digno Comunicación Efectiva Oportunidad en la Atención **7**

Equidad Trabajo Social Áreas administrativas

Seguridad Cobros injustificados Afiliación

Cobertura del Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular)

Catálogo Universal de Servicios de Salud (CAUSES): NO APLICA **8**

Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos: NO APLICA

Seguro Médico Siglo XXI: NO APLICA

¿Esta solicitud de atención se encuentra relacionada con un menor de 5 años de edad? Si No **9**

1. Fecha de la solicitud.
2. Validación. Agregar si procede la solicitud y su motivo.
3. Categoría de la solicitud. Elegir la categoría. (Queja, Sugerencias, Felicitación y Solicitud de Gestión.)
4. Priorización de la solicitud. ordinario y urgente.
5. Emisión de alerta. identificación de un probable evento adverso o quasi falla.
6. Clasificación de la solicitud.¹
7. Subclasificación de la Solicitud.¹
8. Cobertura. Elegir las intervenciones que le correspondan a la solicitud de atención, en caso de no tener relación colocar "NO APLICA".^{2,3,4}
9. Relación de la Solicitud con menores de 5 años.

¹ Lineamiento para el Uso de la Herramienta Sistema Unificado de Gestión (SUG) Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud.

² Catálogo Universal de Servicios de Salud CAUSES, 2017.

³ Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos.

⁴ Seguro Médico Siglo XXI, 2017.

Tutela de Derechos

Derechos de los afiliados al SPSS: **10**

Medicamentos

CAUSES: **11**

Cuadro Básico y Catálogo de Medicamentos:

Origen

Buzón: **12**

Establecimiento de Salud

Nombre: **13**

CLUES:

Tipo de Acreditaciones

CAUSES	Cuidados Intensivos Neonatales (UCIN)	Implante Coclear	Quemaduras y Corrosiones	Trastornos Quirúrgicos Cardíacos	Trastornos Quirúrgicos del Aparato Digestivo	Trastornos Quirúrgicos del Aparato Genito-Urinario
Trastornos Quirúrgicos de la Columna Vertebral	Hemato-Oncología Pediátrico	Tumores fuera del Sistema Nervioso Central	Tumores del Sistema Nervioso Central	Trasplante de Médula Ósea en adultos	Trasplante de Médula Ósea pediátrico	Cáncer Cérvico-Uterino
Cáncer de mama	VIH-SIDA	Trasplante de Córnea	Cáncer de Testículo	Enfermedades Lisosomales	Linfoma no Hodgkin adultos	Infarto Agudo al Miocardio
Hemofilia	Cáncer de Próstata	Trasplante Renal Pediátrico	Hepatitis C	Cáncer de Ovario	Cáncer de Cólono y Recto	Seguro Médico Siglo XXI

Persona responsable de la Atención y Resolución:

Nombre completo: Cargo o Puesto: **15**

Departamento o área de adscripción: Fecha de asignación:

Persona responsable del Seguimiento

Nombre completo: Cargo o Puesto: **16**

10. Tutela de Derechos. Colocar si la Solicitud esta relacionada a uno de los Derechos de los Afiliados.

11. Medicamentos. Elegir el medicamento en caso de relacionar la Solicitud a CAUSES y/o Cuadro Básico de Medicamentos o en su caso colocar “NO APLICA”.

12. Origen. Elegir entre Buzón, Módulo, Línea Telefónica (01 800) y Otros medios la procedencia de la Solicitud.

13. Establecimiento de Salud. Identificación del establecimiento de origen de la Solicitud.

14. Tipo de Acreditación. Automáticamente se señalará la acreditación del establecimiento de salud. (En caso de tener acreditación y que no aparezca se tendrá que solicitar a través de un correo.)

15. Personal Responsable de la atención y resolución. Datos del responsable (nombre completo, cargo, departamento y fecha de asignación).

16. Personal responsable del seguimiento. (nombre y cargo)

Investigación

17

4000

Caracteres restantes

18

Número de Expediente Clínico: 18

Número de Póliza de Afiliación del Seguro Popular: 19

19

Resolución

20

4000

Caracteres restantes

21

Fecha de Resolución: 21

Notificación

22

Fecha de Notificación: 22

Tablero SUG

Personal

Acciones de Mejora

23

4000

Caracteres restantes

24

Fecha de Acciones de Mejora: 24

Guardar Limpiar

17. Investigación.

18. Número de expediente clínico.

19. Número de Póliza de afiliado del Seguro Popular.

20. Resolución.

21. Fecha de resolución. Fecha que dará como finiquitada la atención a la Solicitud de Atención, y será a través de la publicación de resultados en el tablero SUG o de forma personal al usuario.

22. Fecha de notificación. Fecha del resultado del seguimiento y/o resolución de las Solicitudes de Atención. (dentro de los tiempos establecidos en la Ley Federal de Procedimiento Administrativo.)

23. Acciones de Mejora.

24. Fecha de acciones de mejora. Fecha de aplicación de la ejecución de acciones preventivas y/o correctivas de los procesos involucrados en la atención del usuario y del beneficiario en las unidades médicas.

CONSULTA DE SOLICITUDES.

¡Recuerde!

El perfil de **Consulta** solo puede *visualizar* la información sin posibilidad de editarla, a diferencia del **Validador** que puede *consultar* y *editar* la información.



Inicio Solicitud de Atención Generar Reportes Documentos Ayuda Salir

Consulta de Solicitudes

Bienvenido(a) : Christian Hidalgo González Perfil : De Consulta Entidad : MEXICO

SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN

TU OPINIÓN CUENTA

© Derechos Reservados a la Comisión Nacional de Protección Social en Salud 2015. Versión 4.0

CONSULTA DE SOLICITUDES. (PASO 1)

Puede realizar la consulta de solicitudes a través de los siguiente pasos



1. Seleccione la **Entidad Federativa**.
2. Selecciones la **Unidad Médica**.
3. Agregue la **fecha inicial** y **final** de la solicitud.
4. Presionar Buscar.

CONSULTA DE SOLICITUDES. (PASO 2)

También puede realizar la búsqueda mediante el número de **Folio de la solicitud.**



SALUD SECRETARÍA DE SALUD SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN

Inicio | Solicitud de Atención | Generar Reportes | Documentos | Ayuda Salir

Bienvenido(a) : Christian Hidalgo González Perfil : Validador Entidad : MEXICO

Entidad Federativa : Seleccione la entidad	Unidad de Salud : Seleccione la unidad médica
Fecha Inicial : dd-mm-aaaa	Fecha Final : dd-mm-aaaa
Folio de Solicitud : XXXXXXXXX	Busqueda por folio <input checked="" type="checkbox"/>

Buscar

- Solo hay que activar la casilla “Búsqueda por Folio” () y colocar el folio correspondiente.

CONSULTA DE SOLICITUDES. (PASO 3)

Se despliega una lista con las solicitudes del periodo de fechas seleccionado.

LISTA DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN CAPTURADAS EN EL SISTEMA							
No.	Entidad Federativa	No.Folio	Estatus	Días transcurridos		Editar	Es procedente
1	MEXICO	132681	Capturada	12			
2	MEXICO	132646	Capturada	120			
3	MEXICO	132645	Capturada	92			SI
4	MEXICO	132641	Capturada	0			SI
5	MEXICO	132640	Capturada	132			

Se cuenta con un sistema de semaforización que indica el estatus de las solicitudes:

- Resuelta** en menos de 90 días.
- Pendiente** de resolución.
- No Resuelta**, queja mayor a los 90 días.

- Puede identificar el estatus de las Solicitudes de Atención capturadas.
- Puede filtrar los registros con el menú superior de cada columna.

SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES. (PASO 1)

➤ Para editar las solicitudes haga clic en el ícono



LISTA DE SOLICITUDES DE ATENCIÓN CAPTURADAS EN EL SISTEMA								
No.	Entidad Federativa	No.Folio	Estatus	Días transcurridos		Editar	Es procedente	Motivo
1	MEXICO	132681	Capturada	12			SI	
2	MEXICO	132646	Capturada	120			SI	
3	MEXICO	132645	Capturada	92			SI	
4	MEXICO	132641	Capturada	0			SI	
5	MEXICO	132640	Capturada	132			SI	

SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES. (PASO 2)

Editar la Solicitud de Atención

Seguimiento de la Solicitud de Atención

Fecha de la Solicitud: 17/01/2017

Validación

¿Procede la Solicitud? Procede No Procede

Categoría

Prioridad

Clasificación de la Solicitud de Atención

Atención al Usuario Capacidad Instalada Medicina

Subclasificación de la Solicitud de Atención

Trato digno Comunicación Efectiva Otro

Equidad Trabajo Social Aire

Seguridad Cobros Injustificados Aire

Columna del Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular)

Centro Universitario de Servicios de Salud (CAUSES):

Fondo de Protección contra Gastos Catastróficos:

Seguro Médico 100:

¿Esta solicitud de atención se encuentra relacionada con un menor de 5 años de edad?

Título de Beneficio

Derechos de los afiliados al SPSS: Recibir atención médica en urgencias.

Medicamentos

CAUSES:

Código Médico y Catálogo de Medicamentos:

Origen

Establecimiento de Salud

Unidad Médica: HOSPITAL GENERAL DE SALUD

CLUSE: MGS00.001682

Tipo de Afiliado-doméstico

CAUSES	Cómodo (menores de 18 años)
SE	NO
Trastornos Quirúrgicos de la Columna Vertebral	Hemato-Oncoología Pediátrica
NO	NO
Cáncer de mama	VH-SIDA
NO	NO
Hemofilia	Cáncer de Próstata
NO	NO

Persona responsable de la Atención y Resolución:

Nombre completo: Dr. Luis Alejandro Coria Vilasin Cargo o Puesto: Jefe de Urgencias

Departamento o Área de adscripción: Urgencias Fecha de asignación: 21/01/2017

Persona responsable del Seguimiento:

Nombre completo: MESS Mroja Evelyn Dominguez Cargo o Puesto: Sector de Calidad

Investigación

Respecto que en el momento de la llegada a las emergencias desde las 20 horas llegamos con 10 personas y una ambulancia que vino a las 21:50 PM y no pasa, tenía fiebre y muchas personas no las pasaban y se fueron por estar esperando desde las 16:00 hrs y la sala de atención tiene un máximo de 60 minutos no acuerdo que si es urgencia no tengan tanto tiempo y no tienen las salas de atención y mandan a comprar, si no tienen la suficiente y con muchas horas de espera no se diligencia un solo momento de espera y con buenas medidas técnicas que no tengan la capacidad para atender. Martha Patricia Cruz

Número de Expediente Clínico: Número de Póliza de Afiliación del Seguro Popular:

Resolución

Se emite la guía para el seguimiento a los servicios de urgencias para contar el mejoramiento y acciones de mejora y la donación con la oportunidad en la atención de urgencias.

Fecha de Resolución:

Notificación

Fecha de Notificación: Tablero SIG Personal

Botones de Mejora

Fecha de Botones de Mejora:

Registro en el Sistema

Fecha: 21/01/2017 Folio: 182082 Estado:

La edición nos permite dar seguimiento a las Solicitudes de Atención capturadas en la plataforma.



Recordemos que es necesario llevar a cabo EL CAMBIO de estatus de las Solicitudes para que el semáforo cambie de color de acuerdo con el seguimiento.

Privilegio disponible solo para usuarios VALIDADOR.

SEGUIMIENTO DE SOLICITUDES. (PASO 3)

Fecha de Acciones de Mejora:			
Registro en el Sistema			
Fecha:	09/12/2016	Folio:	158474
Estatus:	Capturada		

Seleccione una opción

- Capturada
- Investigación
- Resuelta
- Notificada
- Acciones de Mejora

➤ Al  el “**Estatus**” de nuestra solicitud tenemos las siguientes opciones:

 **Pendiente** de resolución.
(menos de 90 días)

 **Pendiente** de resolución.
(más de 90 días)

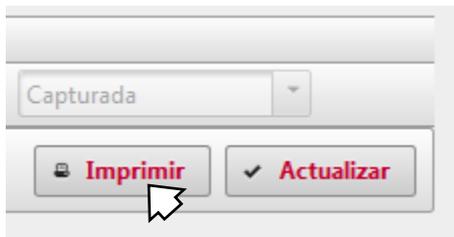
 **Resuelta**

- 1) Capturada
- 2) Investigación

- 3) Resuelta
- 4) Notificada
- 5) Acciones de Mejora

Privilegio disponible solo para usuarios VALIDADOR.

IMPRESIÓN DE SOLICITUDES.



- Es posible imprimir las solicitudes en formato PDF, haciendo clic en el botón 



Nota: Para imprimir correctamente las Solicitudes, se tiene que configurar el equipo para abrir archivos PDF con Adobe Reader.



SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN

Solicitud de Atención

Folio: 568542 **Fecha de registro en el Sistema:** 06/04/2016

Fecha de la solicitud: 06/04/2016 **Estatus:** Capturada
Origen: Buzón **Categoría:** Queja
Priorización: Ordinario

Persona responsable de la Atención y Resolución

Nombre completo: Dr. Julián Sánchez Vera
 Departamento o área de adscripción: Jefe de Departamento
 Cargo o Puesto: Supervisor Médico
 Fecha de asignación: 13/06/2016

Nombre de la Unidad de Salud	CLUES
Hospital General	MNSDF458523

Clasificación de la Solicitud de Atención

Atención al Usuario,

Subclasificación de la Solicitud de Atención

Trato digno,

Cobertura del Sistema de Protección Social en Salud (Seguro Popular)

Catálogo Universal de Servicios de Salud	NO APLICA
Fondo de Protección contra Gastos	NO APLICA
Seguro Médico Siglo XXI	NO APLICA

Tutela de derechos

Trato digno, respetuoso y atención de calidad.

Medicamentos

	NO APLICA
Medicamentos:	NO APLICA

Investigación

Resolución

Acciones de Mejora

GENERACIÓN DE REPORTE.

Podemos generar tres tipos:

1. **Simplificado**
2. **Detallado**
3. **Ejecutivo**



Nota: Los reportes estatales solo los puede generar los usuarios REPSS y REC.
Los demás usuarios (capturista, validador y consulta) generan reportes por unidad de salud.



1. Reporte Simplificado (por unidad de salud).

(PASO 1)

Reporte Simplificado

 SECRETARÍA DE SALUD		Plataforma del Sistema Unificado de Gestión Generación de Reporte	 SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD
1	Entidad Federativa:	DISTRITO FEDERAL	
	Unidad:	Selecciona la Unidad	2
	Fecha de Inicio:	01/01/2017	
	Fecha de Término:	31/08/2017	
		<input type="button" value="Limpiar"/> <input type="button" value="↓ Descargar Archivo"/>	

1. Seleccione la **Entidad Federativa**.

2. Registre la **CLUES** o **nombre** del establecimiento de salud para su localización.

1. Reporte Simplificado (Entidad Federativa).

Reporte Simplificado

SALUD SECRETARÍA DE SALUD

ESTADOS UNIDOS MEXICANOS

1

Plataforma del Sistema Unificado de Gestión
Generación de Reporte

SEGURO POPULAR
COMISIÓN NACIONAL DE
PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD

Entidad Federativa: DISTRITO FEDERAL

2 Unidad: Selecciona la Unidad Todos

Fecha de Inicio:

Fecha de Término:

- MCSSA001974 - FRANCISCO VILLA
- MCSSA001986 - SAN ISIDRO
- MCSSA001991 - EMILIANO ZAMATA
- MCSSA002003 - SAN VICENTE CHICOLOAPAN
- MCSSA002015 - CEAPS CHICONCUAC
- MCSSA002020 - H.G. CHIMALHUACÁN
- MCSSA002032 - COLONIA BARRIO HERREROS
- MCSSA002044 - CHIMALHUACAN
- MCSSA002056 - BARRIO FUNDIDORES

1. Seleccione la **Entidad Federativa**.

2. Registre la **CLUES** o **nombre** del establecimiento de salud para su localización.

3. Opción de **“Todos”**, al activar esta opción se toman todas las unidades de salud capturadas en la plataforma.

Privilegio disponible solo para usuarios REPSS y REC.

(PASO 2)

Bienvenido(a) : Christan Hidalgo González Perfil : Usuario CN

Reporte Simplificado

Plataforma del Sistema Unificado de Gestión
Generación de Reporte

Entidad Federativa: DISTRITO FEDERAL

Unidad: [Unidad seleccionada]

1 Fecha de Inicio: [Fecha seleccionada]

Fecha de Término: [Fecha seleccionada]

↓ Descargar Archivo 2

L	M	Mi	J	V	S	D
28	29	30	31	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	1

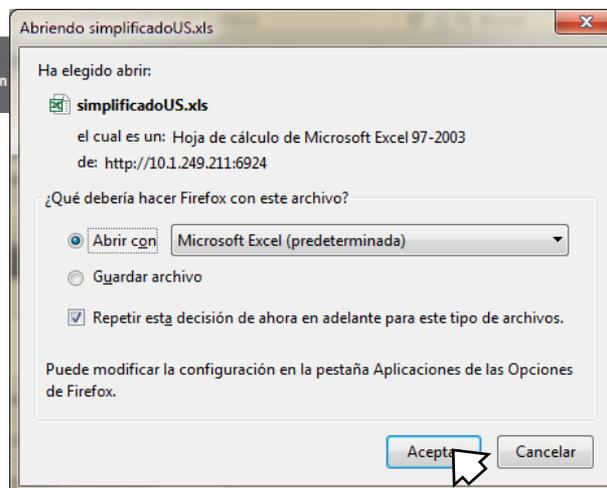
3

© Derechos Reservados a la Comisión Nacional de Protección Social en Salud

1. Seleccione la **fecha de inicio** y **término** del reporte a generar.

2. Haga clic en:

3. Se abre el **cuadro de descarga** de nuestro reporte y damos clic en



Privilegio disponible solo para usuarios CAPTURISTA, VALIDADOR, CONSULTA, REPSS y REC.

(PASO 3)

  SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN 						
Reporte Simplificado						
Entidad Federativa :		DISTRITO FEDERAL				
Unidad de Salud :		Todas la unidades				
Rango de fechas :		01/05/2017 al 12/09/2017				
Fecha de generación :		13/09/2017, 09:52:57				
Nombre de quien genera el reporte:		Christian Hidalgo González				
Entidad Federativa	CLUES	Nombre del Establecimiento de Salud	Folio	Fecha de Registro	Estatus en el Sistema	Semáforo
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003722	HOSPITAL GENERAL BALBUENA	206353	19/06/2017 13:47	Resuelta	VERDE
DISTRITO FEDERAL	DFSSA002655	C.S.T-II ZAPOTITLA	207522	22/06/2017 13:38	Capturada	AMARILLO
DISTRITO FEDERAL	DFSSA000835	HOSPITAL PEDIÁTRICO SAN JUAN DE ARAGÓN	207766	23/06/2017 11:12	Capturada	AMARILLO
DISTRITO FEDERAL	DFSSA018603	UNEME CAPA 13 DE SEPTIEMBRE	208093	26/06/2017 13:56	Capturada	AMARILLO
DISTRITO FEDERAL	DFSSA001511	HOSPITAL PEDIÁTRICO IZTAPALAPA	208096	26/06/2017 13:58	Capturada	AMARILLO
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003314	CLÍNICA DE ESPECIALIDADES NO. 2	204149	12/06/2017 11:25	Capturada	AMARILLO
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003314	CLÍNICA DE ESPECIALIDADES NO. 2	204311	12/06/2017 15:21	Capturada	AMARILLO
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003314	CLÍNICA DE ESPECIALIDADES NO. 2	204318	12/06/2017 15:31	Capturada	AMARILLO
DISTRITO FEDERAL	DFSSA004195	C.S.T-III BUENAVISTA	204829	14/06/2017 09:23	Capturada	AMARILLO
DISTRITO FEDERAL	DFSSA018364	UNEME CAPA LOMAS LA ERA	204046	12/06/2017 08:49	Capturada	AMARILLO
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003722	HOSPITAL GENERAL BALBUENA	206360	19/06/2017 13:54	Resuelta	VERDE
DISTRITO FEDERAL	DFSSA001371	C.S.T-III DR. LUIS MAZZOTTI GALINDO	207707	23/06/2017 09:52	Capturada	AMARILLO
DISTRITO FEDERAL	DFSSA000835	HOSPITAL PEDIÁTRICO SAN JUAN DE ARAGÓN	207773	23/06/2017 11:22	Capturada	AMARILLO
DISTRITO FEDERAL	DFSSA001511	HOSPITAL PEDIÁTRICO IZTAPALAPA	208105	26/06/2017 14:03	Capturada	AMARILLO
DISTRITO FEDERAL	DFSSA001511	HOSPITAL PEDIÁTRICO IZTAPALAPA	208109	26/06/2017 14:07	Capturada	AMARILLO
DISTRITO FEDERAL	DFSSA018603	UNEME CAPA 13 DE SEPTIEMBRE	208110	26/06/2017 14:07	Capturada	AMARILLO
DISTRITO FEDERAL	DFSSA001412	C.S.T-III DR. JOSÉ ZOZAYA	207723	23/06/2017 10:14	Capturada	AMARILLO
DISTRITO FEDERAL	DFSSA000350	HOSPITAL PEDIÁTRICO COYOACÁN	208264	27/06/2017 07:34	Capturada	AMARILLO
DISTRITO FEDERAL	DFSSA000350	HOSPITAL PEDIÁTRICO COYOACÁN	208356	27/06/2017 10:37	Capturada	AMARILLO
DISTRITO FEDERAL	DFSSA001511	HOSPITAL PEDIÁTRICO IZTAPALAPA	207682	23/06/2017 09:18	Capturada	AMARILLO
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003722	HOSPITAL GENERAL BALBUENA	207208	21/06/2017 14:48	Resuelta	VERDE

2. Reporte Detallado (por unidad de salud).

(PASO 1)

Reporte Detallado

		Plataforma del Sistema Unificado de Gestión Generación de Reporte	
Entidad Federativa:	<input style="width: 90%;" type="text" value="DISTRITO FEDERAL"/>		
Unidad:	<input style="width: 90%;" type="text" value="Selecciona la Unidad"/>		
Fecha de Inicio:	<input style="width: 90%;" type="text"/>		
Fecha de Término:	<input style="width: 90%;" type="text"/>		
<input type="button" value="Limpiar"/> <input type="button" value="↓ Descargar Archivo"/>			

1. Seleccione la **Entidad Federativa**.

2. Registre la **CLUES** o **nombre** del establecimiento de salud para su localización.

1. Reporte Detallado (Entidad Federativa).

Reporte Detallado

Plataforma del Sistema Unificado de Gestión
Generación de Reporte

Entidad Federativa:	DISTRITO FEDERAL		
Unidad:	Selecciona la Unidad	<input checked="" type="checkbox"/> Todos	
Fecha de Inicio:	<input type="text"/>		
Fecha de Término	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> <p style="margin: 0;">Selecciona la Unidad</p> <p style="margin: 0; font-size: 0.8em;">DFSSA003244 - C.S.T-III MIXCOAC</p> <p style="margin: 0; font-size: 0.8em;">DFSSA003256 - C.S.T-III PORTALES</p> <p style="margin: 0; font-size: 0.8em;">DFSSA003261 - CLÍNICA DE ENF. DEL APARATO RESPIRATORIO</p> <p style="margin: 0; font-size: 0.8em;">DFSSA003273 - CLÍNICA DE ESPECIALIDADES NO. 4</p> <p style="margin: 0; font-size: 0.8em;">DFSSA003285 - CLÍNICA DE ESPECIALIDADES NO. 3</p> <p style="margin: 0; font-size: 0.8em;">DFSSA003290 - CLÍNICA DE ESPECIALIDADES NO. 6</p> <p style="margin: 0; font-size: 0.8em;">DFSSA003302 - CLÍNICA ESPECIALIZADA CONDESA</p> <p style="margin: 0; font-size: 0.8em;">DFSSA003314 - CLÍNICA DE ESPECIALIDADES NO. 2</p> </div>		

1. Seleccione la **Entidad Federativa**.
2. Registre la **CLUES** o **nombre** del establecimiento de salud para su localización.
3. Opción de **“Todos”**, al activar esta opción se toman todas las unidades de salud capturadas en la plataforma.

Privilegio disponible solo para usuarios REPSS y REC.

(PASO 2)

Reporte Detallado

Plataforma del Sistema Unificado de Gestión
Generación de Reporte

Entidad Federativa: DISTRITO FEDERAL

Unidad: [Gráfico]

1 Fecha de Inicio: [Campo vacío]

Fecha de Término: [Calendario]

2 Descargar Archivo

3

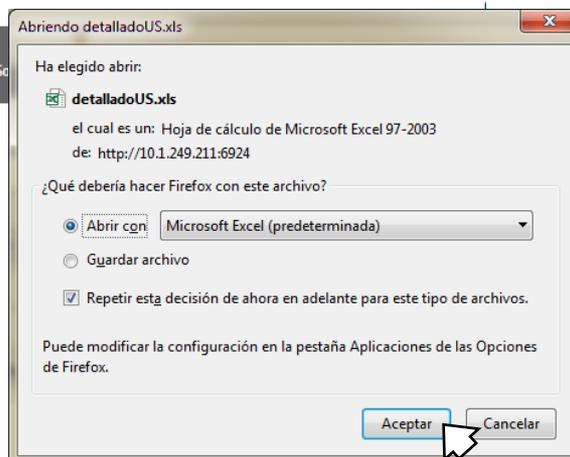
© Derechos Reservados a la Comisión Nacional de Protección Social en Salud

1. Seleccione la **fecha de inicio** y **término** del reporte a generar.

2. Haga clic en:

3. Se abre el **cuadro de descarga** de nuestro reporte y damos clic en

Aceptar



Privilegio disponible solo para usuarios CAPTURISTA, VALIDADOR, CONSULTA, REPSS y REC.

(PASO 3)

SALUD SECRETARÍA DE SALUD		SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN									SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD	
Reporte Detallado												
Entidad Federativa :		DISTRITO FEDERAL										
Unidad de Salud :		Todas las unidades										
Rango de fechas :		01/06/17 Al 12/09/2017										
Fecha de generación :		13/09/2017, 09:23:38										
Nombre de quien genera el reporte:		Christian Hidalgo González										
Entidad Federativa	CLUES	Nombre del Establecimiento de Salud	Folio	Fecha de Registro	Estatus en el Sistema	Semáforo	Fecha de la Solicitud	Fecha de Atención	Validación	Motivo		
DISTRITO FEDERAL	DFSSA002561	C.S.T-II SANTA CATARINA YECAHUIZOTL	201794	02/06/2017 12:59	Capturada	AMARILLO	02/06/2017	02/06/2017	Procede	No Aplica		
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003664	CLÍNICA HOSPITAL DE ESPECIALIDADES TOXICOLÓGICAS VENUSTIANO CARRANZA	202210	05/06/2017 10:55	Resuelta	VERDE	01/06/2017	01/06/2017	Procede	No Aplica		
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003331	CENTRO DERMATOLÓGICO DR. LADISLAO DE LA PASCUA	202250	05/06/2017 13:00	Capturada	AMARILLO	05/06/2017	05/06/2017	Procede	No Aplica		
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003331	CENTRO DERMATOLÓGICO DR. LADISLAO DE LA PASCUA	202258	05/06/2017 13:13	Capturada	AMARILLO	05/06/2017	05/06/2017	Procede	No Aplica		
DISTRITO FEDERAL	DFSSA003331	CENTRO DERMATOLÓGICO DR. LADISLAO DE LA PASCUA	202263	05/06/2017 13:30	Capturada	AMARILLO	05/06/2017	05/06/2017	Procede	No Aplica		
DISTRITO FEDERAL	DFSSA001540	HOSPITAL GENERAL IZTAPALAPA	202363	05/06/2017 19:40	Capturada	AMARILLO	05/06/2017	05/06/2017	Procede	No Aplica		
DISTRITO FEDERAL	DFSSA001540	HOSPITAL GENERAL IZTAPALAPA	202370	05/06/2017 20:05	Capturada	AMARILLO	05/06/2017	05/06/2017	Procede	No Aplica		
DISTRITO FEDERAL	DFSSA001540	HOSPITAL GENERAL IZTAPALAPA	202374	05/06/2017 20:21	Acciones de Mejora	VERDE	05/06/2017	05/06/2017	Procede	No Aplica		
DISTRITO FEDERAL	DFSSA001926	HOSPITAL MATERNO INFANTIL MAGDALENA CONTRERAS	202608	06/06/2017 11:08	Capturada	AMARILLO	06/06/2017	06/06/2017	Procede	No Aplica		
DISTRITO FEDERAL	DFSSA001926	HOSPITAL MATERNO INFANTIL MAGDALENA CONTRERAS	202620	06/06/2017 11:18	Capturada	AMARILLO	06/06/2017	06/06/2017	Procede	No Aplica		
DISTRITO FEDERAL	DFSSA000461	C.S.T-II AJUSCO	203154	08/06/2017 07:36	Capturada	AMARILLO	07/06/2017	07/06/2017	Procede	No Aplica		

(PASO 1)

3. Reporte Ejecutivo (por unidad de salud).

Reporte Ejecutivo

Plataforma del Sistema Unificado de Gestión
Generación de Reporte

1 Entidad Federativa: MEXICO

2 Establecimiento de Salud:

Fecha de Inicio:	MCSSA007340	REFORMA URBANA
Fecha de Término:	MCSSA007434	DR. JORGE JIMÉNEZ CANTU
	MCSSA007475	MAYALTEPEC
	MCSSA007480	MOCTEZUMA
	MCSSA007504	PALMAR GRANDE
	MCSSA007516	PALMA TORCIDA

1. Seleccione la **Entidad Federativa**.
2. Registre la **CLUES** o **nombre** del establecimiento de salud para su localización.

Reporte Ejecutivo (Entidad Federativa).

Plataforma del Sistema Unificado de Gestión
Generación de Reporte

1

Entidad Federativa:

2

Establecimiento de Salud:

3

Todos

Fecha de Inicio:	Fecha de Término	Nombre del Establecimiento
MCSSA007340		REFORMA URBANA
MCSSA007434		DR. JORGE JIMÉNEZ CANTU
MCSSA007475		MAYALTEPEC
MCSSA007480		MOCTEZUMA
MCSSA007504		PALMAR GRANDE
MCSSA007516		PALMA TORCIDA
MCSSA007574		SAN MATEO GUAYATENCO
MCSSA007586		HOSPITAL MUNICIPAL SAN PEDRO LIMÓN
MCSSA007591		SAN PEDRO LIMON
MCSSA007615		SANTA MARÍA
MCSSA007644		CERRO DEL MORADO PAC
MCSSA007656		COL UNIVERSIDAD MOD. ODONTOPEDIATRICO
MCSSA007673		HOSPITAL MATERNO PERINATAL MÓNICA PRETELINI SÁENZ
MCSSA007690		TOLLUCA COLONIA REFORMA
MCSMP000483		STAR MEDICA LOMAS VERDES
MCSMP000512		MATERNIDAD SANTISIMA TRINIDAD
MCSMP000524		CLÍNICA DE ESPECIALIDADES MÉDICA ARIAS
MCSMP000536		CLÍNICA DE ESPECIALIDADES MÉDICO QUIRÚRGICAS
MCSMP000565		CONSULTORIO MÉDICO PREVENTIVO AL TRANSPORTE
MCSMP000570		STAR MEDICA SA DE CV. LUNA PARC
MCSMP000594		CLÍNICA MÉDICA GUADALUPE SA. DE CV.
MCSMP000611		CENTRO DE EVALUACIÓN Y DIAGNÓSTICO MÉDICO PARA EL AUTOTRANSORTE MOGOBLA, S.A. DE CV.
MCSMP000623		EVALUA MEDICA S.A. DE C.V.
MCSMP000635		SOLUCERTT, S.A. DE C.V. CONSULTORIO MÉDICO
MCSMP000640		CONSULTORIOS DE SERVICIOS DE DIAGNÓSTICO MÉDICO PILARES
MCSMP000652		YEDAC DIAGNÓSTICO MÉDICO AL TRANSPORTE
MCSMP000664		CLÍNICA MATERNO INFANTIL CAROLINA
MCSMP000676		UNIDAD CENTRO DE VERIFICACIÓN FEDERAL MARZA 110
MCSMP000681		SERVICIOS AUXILIARES EN MEDICINA PREVENTIVA

1. Seleccione la **Entidad Federativa**.

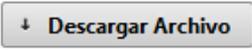
2. Registre la **CLUES** o **nombre** del establecimiento de salud para su localización.

3. Opción de **“Todos”**, al activar esta opción se toman todas las unidades de salud capturadas en la plataforma.

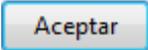
Privilegio disponible solo para usuarios REPSS y REC.

(PASO 2)

1. Seleccione la **fecha de inicio** y **término** del reporte a generar.

2. Haga clic en: 

3. Se abre el **cuadro de descarga** de nuestro reporte y damos clic en





(PASO 3)

SALUD SECRETARÍA DE SALUD		SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN				SEGURO POPULAR COMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD	
Entidad Federativa : [REDACTED]							
Unidad de Salud : Todas la unidades							
Rango de fechas : 01/01/2017 al 31/08/2017							
Fecha de generación : 08/09/2017, 17:36:51							
Nombre de quien genera el reporte: Christian Hidalgo González							
Reporte Ejecutivo							
ESTATUS	QUEJAS MENORES DE 90 DIAS	QUEJAS MAYORES DE 90 DIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SOLICITUDES DE GESTION	TOTAL	%
Capturada	340	394	88	298	55	1175	71.2 %
Investigación	1	0	0	0	0	1	0.1 %
Resuelta	135	0	31	281	2	449	27.2 %
Notificada	12	0	2	2	0	16	1.0 %
Acciones de Mejora	4	0	0	3	2	9	0.5 %
Total	492	394	121	584	59	1650	100.0 %
%	29.8 %	23.9 %	7.3 %	35.4 %	3.6 %	100.0 %	

INDICADORES DEL SUG.



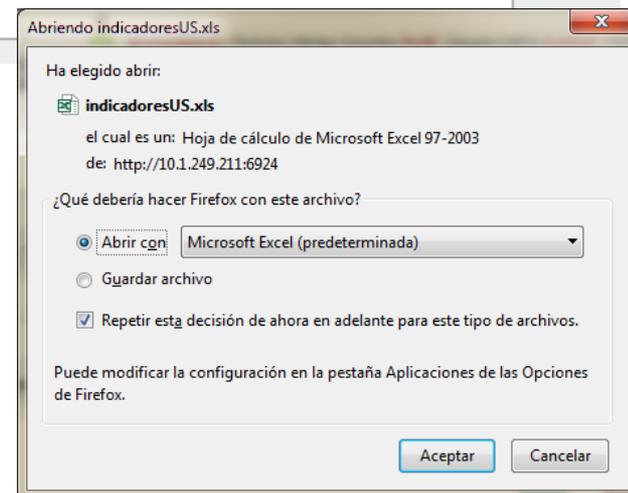
Recordemos que para poder generar el indicador de atención, primero debemos capturar el número de consultas realizadas por parte de los establecimientos de salud.

Reporte de Indicadores

Plataforma del Sistema Unificado de Gestión
Generación de Reporte

Entidad Federativa:	<div style="border: 2px dashed red; padding: 2px;">DISTRITO FEDERAL</div> 1		
Unidad:	<div style="border: 2px dashed red; padding: 2px;">DFSSA003553 - HOSPITAL GENERAL DR. F</div> <input type="checkbox"/> Todos	2	
Fecha de Inicio:	<div style="border: 2px dashed red; padding: 2px;">01/09/2017</div>		
Fecha de Término:	<div style="border: 2px dashed red; padding: 2px;">13/09/2017</div>		
<div style="display: flex; justify-content: center; gap: 20px;"> Limpiar ↓ Descargar Archivo </div>			

1. Seleccione entidad federal
2. Seleccionar **unidad o establecimiento de salud**.
3. Seleccionar **fecha de inicio y término** del reporte a generar.
4. Dar “clic” en ↓ Descargar Archivo
5. Se abre el **cuadro de descarga** de nuestro reporte y damos clic en Aceptar.



Indicador de Resolución del SUG.

Fórmula: Número de solicitudes de Atención resueltas / Número total de atenciones recibidas a través del Sistema Unificado de Gestión para la Atención y Orientación al usuario SUG) * 100

Ejemplo:

ESTATUS	QUEJAS MENORES DE 90 DÍAS.	QUEJAS MAYORES DE 90 DÍAS.	SUGERENCIAS	Felicitaciones	Solicitudes de Gestión	TOTAL	%
Capturada	19	45	2	7	11	84	30%
Investigación	34	23	9	3	6	75	27%
Resuelta	10	4	5	19	2	40	14%
Notificada	2	34	3	15	1 1	55	19%
Acciones de Mejora	10	8	4	4	3	29	10%
Total	75	114	23	48	23 2	283	
%	27%	40%	8%	17%	8%		

1

2

$$\text{Indicador de Resolución del SUG} = ((40+55+29)/283)*100$$

Indicador de Notificación del SUG.

Fórmula: Número de solicitudes de Atención notificadas al usuario / Número total de solicitudes de atención recibidas y resueltas a través del SUG) * 100.

Ejemplo:

ESTATUS	QUEJAS MENORES DE 90 DÍAS.	QUEJAS MAYORES DE 90 DÍAS.	SUGERENCIAS	Felicitaciones	Solicitudes de Gestión	TOTAL	%
Capturada	19	45	2	7	11	84	30%
Investigación	34	23	9	3	6 2	75	27%
Resuelta	10	4	5	19	2	40	14%
Notificada	2	34	3	15	1	55	19%
Acciones de Mejora	10	8	4	4	3	29	10%
Total	75	114	23	48	23	283	
%	27%	40%	8%	17%	8%		

1

2

$$\text{Indicador de Notificación del SUG} = ((55+29)/(40+55+29))*100$$

Indicador de Procesos de Atención.

Fórmula: $\frac{\text{Número de quejas por la atención en salud recibidas en la unidad médica a través del USG}}{\text{Número total de atenciones médicas otorgadas en el establecimiento de atención médica}} * 100$

Ejemplo:

ESTATUS	QUEJAS MENORES DE 90 DÍAS.	QUEJAS MAYORES DE 90 DÍAS.	SUGERENCIAS	Felicitaciones	Solicitudes de Gestión	TOTAL	%
Capturada	19	45	2	7	11	84	30%
Investigación	34	23	9	3	6	75	27%
Resuelta	10	4	5	19	2	40	14%
Notificada	2	34	3	15	1	55	19%
Acciones de Mejora	1 10	8	4	4	3	29	10%
Total	75	114	23	48	23	283	
%	27%	40%	8%	17%	8%		

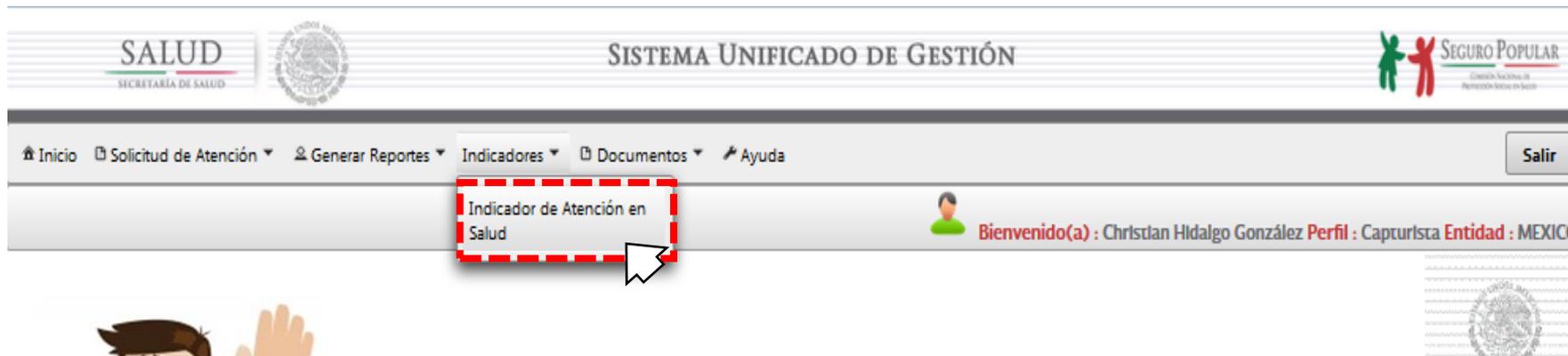
1
2

$$\text{Atención de Salud} = ((75+114) / \underline{\hspace{2cm}}) * 100$$

??

- 2** Es necesario que cada establecimiento capture el número de consultas realizada en el mes, con perfil capturista.

¿Cómo capturo el número de atenciones realizadas por mis establecimientos de salud? (PASO 1)

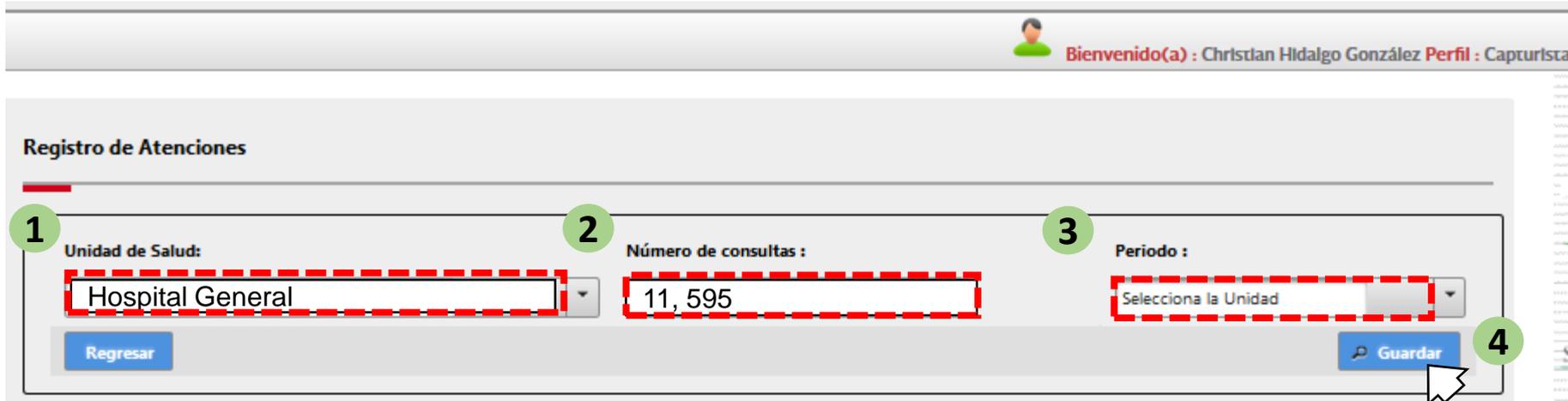


1. Se da “clic” en la opción de **Indicador de Atención de Salud**.

- 💡 Una vez registrado el número de consultas del mes, ya no se podrá editar la información.
- 💡 Se contará con un plazo de 10 días naturales después del último día del mes para completar esta información.

(PASO 2)

- Registre el número total de atenciones médicas otorgadas en el establecimiento de atención médica.



Bienvenido(a) : Christian Hidalgo González Perfil : Capturista

Registro de Atenciones

1 Unidad de Salud: Hospital General

2 Número de consultas : 11,595

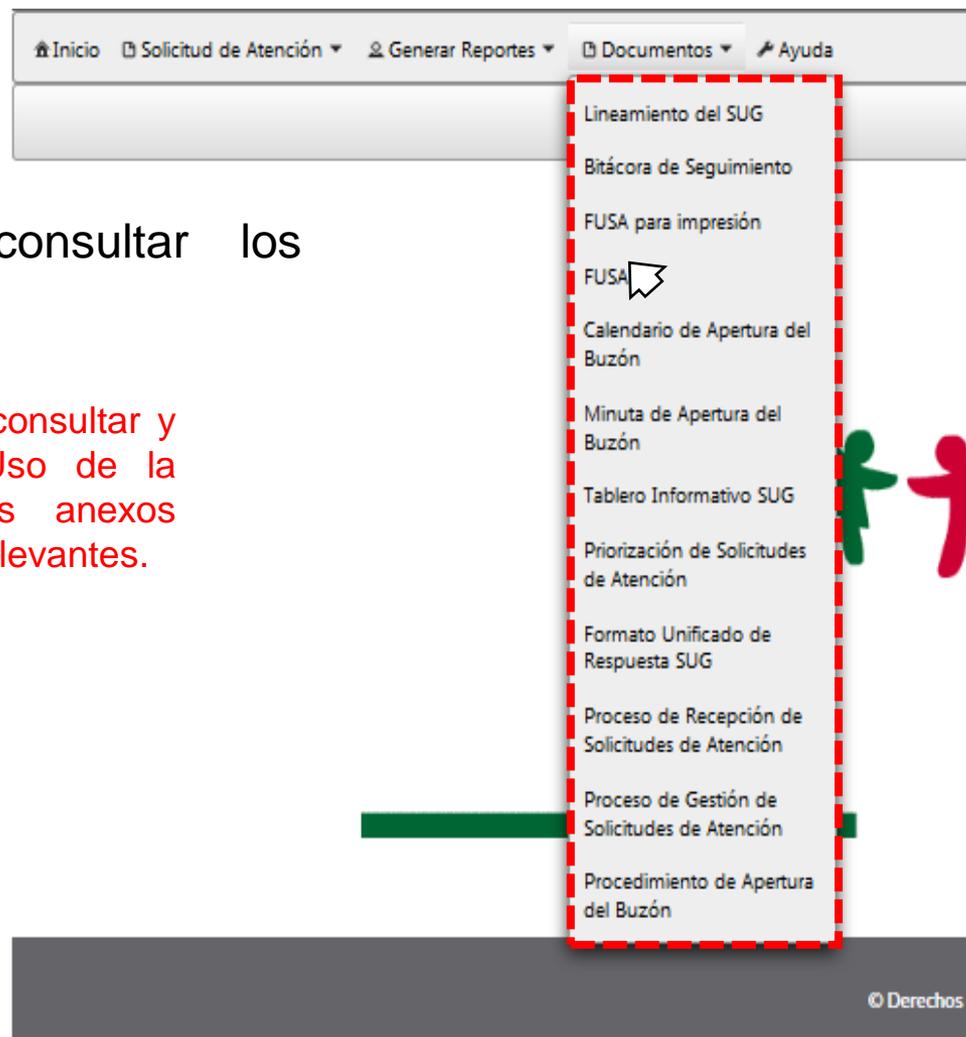
3 Periodo : Selecciona la Unidad

4 Guardar

Regresar

1. Ingrese el **nombre** de la **unidad de salud**.
2. Ingrese el **número de consultas** otorgadas por la unidad de salud.
3. Seleccione el **periodo** correspondiente.
4. Haga clic en “**Guardar**”

¿EN DÓNDE CONSULTO LA NORMATIVIDAD?



En esta opción se pueden consultar los documentos de uso común.

Todos los perfiles de usuario pueden consultar y descargar el Lineamiento para el Uso de la Herramienta SUG vigente, con los anexos correspondientes y otros documentos relevantes.



MENÚ DE AYUDA.



¿Cómo reporto problemas con la herramienta?



Todos los perfiles de usuario pueden consultar los datos de contacto:

- Dirección General de Procesos y Tecnología.
- Dirección General de Gestión de Servicios de Salud.
- Dirección General de Calidad y Educación en Salud
- REPSS o Área Estatal de Calidad de su Entidad.

DIRECCIÓN GENERAL DE PROCESOS Y TECNOLOGÍA.

Contacto con personal de la Dirección General de Procesos y Tecnología en caso de presentar alguna de las siguientes situaciones:

1. Problemas para el ingreso al Portal de Sistemas de la CNPSS y a la Herramienta en Línea del Sistema Unificado de Gestión.
2. En caso de que aparezcan pantallas de error durante el uso del sistema o al momento de generar reportes.
3. Falla en general para ingresar a la plataforma SUG del sistema en línea;



Contacto: **Ing. Jorge Luis Rodríguez Canseco**
e-mail: jorge.rodrigueztc@salud.gob.mx

DIRECCIÓN GENERAL DE COORDINACIÓN CON ENTIDADES FEDERATIVAS

Contacto con personal de la Dirección General de Coordinación con Entidades Federativas en caso de presentar alguna de las siguientes situaciones:

1. Dudas en los procesos de gestión del Sistema Unificado de Gestión por parte de los REPSS (Enlace de Atención Ciudadana)
2. Solicitud de los REPSS de actualización o eliminación de folios repetidos.

Contacto :

Lic. Lucero Jaimes Gardoño

e-mail: lucero.jaimes@salud.gob.mx

Lic. Víctor Hugo Lora Sánchez

e-mail: victor.lora@salud.gob.mx

Lic. ChistopherEmilio Ordoñez Huerta

e-mail: christopher.ordonez@salud.gob.mx



DIRECCIÓN GENERAL DE CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD.

Contacto con personal de la Dirección General de Calidad y Educación en Salud en caso de presentar:

1. Dudas de los procesos de gestión del Sistema Unificado de Gestión por parte de los Gestores de Calidad o personal del Área de Calidad de los establecimientos de salud.
2. Solicitud de los REC de actualización o eliminación de folios repetidos

Contacto: **MAP Claudia Serrano Tornel**
e-mail: claudia.serrano@salud.gob.mx



RÉGIMEN ESTATAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD O ÁREA ESTATAL DE CALIDAD DE SU ENTIDAD FEDERATIVA.

Favor de contactar a personal del Área Estatal de Calidad o del Régimen Estatal de Protección Social en Salud de su Entidad Federativa en caso de presentar alguna de las siguientes situaciones:

1. Solicitud de registro de nuevos usuarios.
2. Actualización de datos del usuario:
 - a) Nombre de usuario
 - b) Clave de acceso
 - c) Correo electrónico



PREGUNTAS FRECUENTES.

- **¿Qué hacer con las clave de acceso si hay cambio de autoridades en el Régimen Estatal de Protección Social en Salud?**

Es necesario solicitar nuevos datos de acceso (clave de usuario y contraseña) ya que son personales e intransferibles.

- **¿Qué hacer si se duplican los folios?**

Es necesario enviar por correo electrónico la solicitud y soporte de la baja, al área estatal de calidad (REC), una vez validado, éste debe hacerlo llegar a la DGCES para su trámite ante la CNPSS

- **¿Todos los Gestores del Seguro Popular deben tener clave de acceso a la Herramienta en Línea?**

Si, es necesario que todos los Gestores del Seguro Popular cuenten con datos de acceso personales para ingresar a la plataforma.

- **Si un usuario no tiene CLUES asignadas, ¿puede ingresar a la plataforma?**

Si puede ingresar a la plataforma, sin embargo, no podrá ver ni realizar seguimiento de las solicitudes de atención.

- **¿Qué usuarios pueden generar reportes de todas las unidades?**

Solo los usuarios REPSS, REC, CCINSHAE y CNPSS.

- **¿Qué hacer si tengo asignada una CLUES que no me corresponde?**

Se deberá reportar al REPSS o al Área Estatal de Calidad para que solicite su eliminación.



SEGURO POPULAR

COMISIÓN NACIONAL DE
PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD

DGCES

DIRECCIÓN GENERAL DE
CALIDAD Y EDUCACIÓN EN SALUD