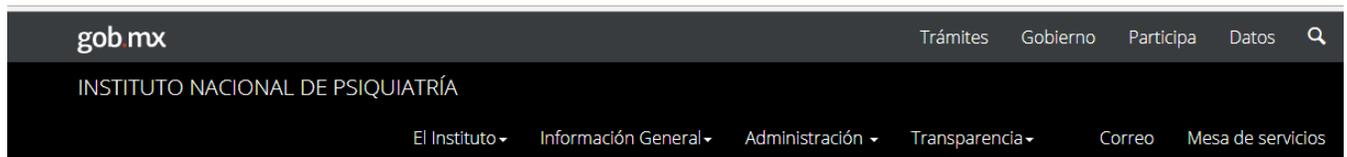


Breve Guía del “Buzón de Atención al Usuario”

1.- Para ingresar al “Buzón de Atención al Usuario” es a través de la página WEB del Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz (<http://www.inprf.gob.mx>), en la sección baja de “Otros Sitios” con el banner de buzón azul.



Dirección de Enseñanza



[Especialización en Psiquiatría 2018](#)

Formar especialistas capaces de aplicar los métodos actuales para el diagnóstico...

Otros Sitios



2.- En cuanto se pulsa el icono, se presenta la pantalla inicial del “Buzón Electrónico” donde muestra las cinco modalidades de atención al usuario: Formato Unificado, Atención Personal, Llamada Telefónica, Correo Electrónico y Buzones Distribuidos en el área de Servicios Clínicos.



Sistema Unificado de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud

Buzón de Atención al Usuario [Login](#)

¡ Ayudenos a servirle Mejor !



Su Opinión es muy Importante para Nosotros

Formato Unificado **Atención Personal** **Llamada Telefónica** **Correo Electrónico** **Buzones Distribuidos**



Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz
Calz. México-Xochimilco N° 101. Col. San Lorenzo Huipulco, Tlalpan 14370. México, D.F.

© Copyright 2016. Todos los Derechos Reservados a INPRFM.
Made by AOR & TMI.

3.- Cada icono contiene información adicional, si se pulsa el “Formato Unificado”, este muestra el formulario a llenar para sugerencias, quejas, solicitudes, felicitaciones u opiniones y al finalizar se envían la información a la base de datos para ser revisada y proceder a su atención.

  **Sistema Unificado de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud** 

Buzón de Atención al Usuario 

Formato Unificado de Solicitud de Atención (FUSA)

Fecha registro en plataforma SUG: **13 / 09 / 16** Folio generado por la plataforma SUG:

Datos de Identificación

Tiene Seguro Popular: Sí No **Género:** Femenino Masculino Otro

Fecha de Nacimiento:

Completo: Nombre (s) Apellido Paterno Apellido Materno

Domicilio: Calle Número Código Postal

Colonia Delegación o Municipio Estado o Ciudad

Formato Unificado **Atención Personal** **Llamada Telefónica** **Correo Electrónico** **Buzones Distribuidos**

Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz
Calz. México-Xochimilco N° 101. Col. San Lorenzo Huipulco, Tlalpan 14370. México, D.F.

© Copyright 2016. Todos los Derechos Reservados a INPRFM.
Made by AOR & TMI.

Con los datos obtenidos se notificara al usuario de su petición.

4.- En los demás casos de atención, será llenado por la persona en turno en atención al usuario: de manera personal, por una llamada telefónica, en la revisión del buzón del correo electrónico o al recoger las peticiones de los buzones distribuidos en el área de Servicios Clínicos.

5.- Para ingresar al seguimiento de las atenciones y registro de la bitácora, se pulsa el icono "Login" que aparece en la parte superior de la pantalla, debajo del logotipo del Instituto. Es necesario contar con una clave de acceso autorizada.



**Sistema Unificado de Gestión para
la Atención y Orientación
al Usuario de los Servicios de Salud**



INSTITUTO NACIONAL DE PSIQUIATRÍA
RAMÓN DE LA FUENTE MUÑIZ

Buzón de Atención al Usuario



Home

Acceso a la Información Registrada

Para acceder debe de ingresar como:

Usuario Responsable

Clave Confidencial

Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz
Calz. México-Xochimilco N° 101. Col. San Lorenzo Huipulco, Tlalpan 14370. México, D.F.

© Copyright 2016. Todos los Derechos Reservados a INPRFM.
Made by AOR & TMI.

6.- La sección de consulta y seguimiento a las atenciones contiene: la relación de las solicitudes, la relación de la prebitácora, la relación de la bitácora como seguimiento, el formato unificado para su captura interna, la notificación al usuario, el registro de responsables y el descargue del contenido de la base de datos por atenciones o bitácora.



Sistema Unificado de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud



Buzón de Atención al Usuario

 Home  Guía

Administrador del Sistema

 (1) Atenciones	 (2) Prebitácora	 (3) Bitácora
 (A) Formato Unificado	 (B) Notificación al Usuario	 (C) Registro de Responsables
 Rescate Atenciones		 Rescate Bitácora

Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz
Calz. México-Xochimilco N° 101. Col. San Lorenzo Huipulco, Tlalpan 14370. México, D.F.

© Copyright 2016. Todos los Derechos Reservados a INPRFM.
Made by AOR & TMI.

7.- El seguimiento se inicia en la “Relación de Atenciones” donde muestra un listado de las peticiones obtenidas con las siguientes columnas: Folio, Nombre, Teléfono, Correo, Fecha, Formato, Bitácora y Estado.

8.- Después se generan las bitácoras a conformar en la relación de prebitácoras.





**Sistema Unificado de Gestión para
la Atención y Orientación
al Usuario de los Servicios de Salud**



Buzón de Atención al Usuario

 [Home](#)
 [Guía](#)

Relación de Prebitácora

Folio	Categoría	Cons	Nombre	Teléfono	Correo	Fecha	Fusa	Segmto	Status
20170001	Quejas	1				20-06-2017	Revisar	Revisar	1
20170002	Felicitaciones	1				23-06-2017	Revisar	Revisar	1
20170003	Sugerencias	1				23-06-2017	Revisar	Revisar	1
20170004	Felicitaciones	1				23-06-2017	Revisar	Revisar	1
20170005	Quejas	1				23-06-2017	Revisar	Revisar	1
20170006	Sugerencias	1				23-06-2017	Revisar	Revisar	1
20170007	Felicitaciones	1				23-06-2017	Revisar	Revisar	1
20170008	Sugerencias	1				23-06-2017	Revisar	Revisar	1
20170009	Quejas	1				23-06-2017	Revisar	Revisar	1
20170010	Sugerencias	1				23-06-2017	Revisar	Revisar	1
20170011	Quejas	1				23-06-2017	Revisar	Revisar	1
20170012	Sugerencias	1				23-06-2017	Revisar	Revisar	1
20170013	Quejas	1				23-06-2017	Revisar	Revisar	1
20170014	Felicitaciones	1				23-06-2017	Revisar	Revisar	1
20170015	Felicitaciones	1				23-06-2017	Revisar	Revisar	1
20170016	Quejas	1				23-06-2017	Revisar	Revisar	1
20170016	Felicitaciones	1				23-06-2017	Revisar	Revisar	1
20170017	Quejas	1				23-06-2017	Revisar	Revisar	1
20170018	Quejas	1				23-06-2017	Revisar	Revisar	1

Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz
Calz. México-Xochimilco N° 101. Col. San Lorenzo Huipulco, Tlalpan 14370. México, D.F.

© Copyright 2016. Todos los Derechos Reservados a INPRFM.
Made by AOR & TMI.

9.- Una vez que se revisa el contenido del formato (FUSA), en seguida se procede a llenar los datos de la bitácora para su seguimiento en revisar: "bitácora".

		Sistema Unificado de Gestión para la Atención y Orientación al Usuario de los Servicios de Salud		
Bitácora de Seguimiento de Solicitudes de Atención				
Fecha registro en plataforma SUG: 13 / 09 / 16		Folio generado por la plataforma SUG: <input type="text" value="-2016"/>		
Seguimiento de la Solicitud de Atención				
De acuerdo al análisis de los datos expuestos por el usuario y en apego a los Lineamientos vigentes del SUG, se determina para esta Solicitud de Atención:				
1. Validación	Procede <input type="radio"/>		No procede <input type="radio"/>	
Aviso: El llenado para esta Sección es habilitando una de las cuatro Categorías hasta la línea verde. Si se necesita otra opción, se deshabilita la Categoría en uso para habilitar otra y así combinar las que se necesiten. No Olvide que antes de pasar con en llenado del formato, tiene que marcar las opciones combinadas que llevan contenido de información, de no ser así se omiten las opciones.				
2. Categoría	QUEJAS <input checked="" type="checkbox"/>	SUGERENCIAS <input type="checkbox"/>	FELICITACIONES <input type="checkbox"/>	SOLICITUD <input type="checkbox"/>
*** CATEGORÍA QUEJAS ***				
3. Priorización	Urgente <input type="radio"/>	Ordinaria <input type="radio"/>	Emisión de Alerta <input type="radio"/>	
4. Clasificación	Atencion al usuario <input type="radio"/>	Capacidad instalada <input type="radio"/>	Medicamentos <input type="radio"/>	
5. Subclasificación	Trato digno <input type="radio"/>	Comunicación Efectiva <input type="radio"/>	Oportunidad en la atención <input type="radio"/>	
	Seguridad <input type="radio"/>	Equidad <input type="radio"/>	Trabajo Social <input type="radio"/>	
	Cobros injustificados <input type="radio"/>	Tutela de Derechos <input type="radio"/>	Cobertura del SS <input type="radio"/>	
6. Origen	Buzón SUG <input type="radio"/>	Módulo de Atención SUG <input type="radio"/>	Llamada 01 800 <input type="radio"/>	
<input type="text" value="DFSSA004072"/>	<input type="text" value="Instituto Nacional de Psiquiatría"/>	<input type="text" value="Tlalpan, Ciudad de México"/>		
Clave CLUES	Nombre de la Unidad de Salud	Entidad Federativa		
<input type="text"/>		<input type="text"/>		
Nombre completo de la persona responsable de la atención		Cargo o puesto		

10.- Al terminar de llenar el formulario con sus diversas categorías, se pulsa la opción de “Guardar Información” para posteriormente complementar la revisión y notificación del caso.

9. Notificación Tablero SUG
Fecha de Notificación Personal

Indique el medio de notificación:

Aviso de Privacidad

Sus datos personales serán protegidos en términos de lo dispuesto por la Ley en los Lineamientos de Protección de Datos Personales emitidos por el Instituto Federal de Acceso a la Información Pública, publicados en el Diario Oficial de la Federación el 30 de Septiembre de 2005.

"Este programa es público, ajeno a cualquier partido político.
Queda prohibido su uso para fines distintos a los establecidos en el programa"

13 / 09 / 16 - 02:09

Nota: Tiene dos opciones, una de "**Guardar Información**" donde guarda en un registro el formato para continuar después con el llenado y otro de "**Concluir Proceso**" donde se cierra el asunto de manera definitiva.

Guardar Información **Concluir Proceso**


Home

11.- Si se elige por la opción de “Concluir Proceso” esto significa que el caso ya concluyo en definitiva y por lo tanto solo se podrá consultar la información sin alterar ningún dato ya.

12.- Para complementar datos de la bitácora se tiene que ingresar en “Relación de Bitácora” donde se muestra las siguientes columnas: Folio, Categoría, Responsable, Seguimiento, Fecha, Acción, Estado y Archivo de Cierre.





**Sistema Unificado de Gestión para
la Atención y Orientación
al Usuario de los Servicios de Salud**



**INSTITUTO NACIONAL DE PSIQUIATRÍA
RAMÓN DE LA FUENTE MUÑIZ**

Buzón de Atención al Usuario

 [Home](#)
 [Guía](#)

Relación de Bitácora

Folio	Categoría	No.	Responsable	Seguimiento	Fecha	Acción	Status	Archivo de Cierre	
20170001	Quejas	1			20-06-2017	Revisar		Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado Cargar
20170002	Felicitaciones	1			23-06-2017	Revisar		Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado Cargar
20170003	Felicitaciones	1			23-06-2017	Revisar		Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado Cargar
20170004	Felicitaciones	1			23-06-2017	Revisar		Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado Cargar
20170005	Felicitaciones	1			23-06-2017	Revisar		Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado Cargar
20170006	Felicitaciones	1			23-06-2017	Revisar		Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado Cargar
20170007	Felicitaciones	1			23-06-2017	Revisar		Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado Cargar
20170008	Felicitaciones	1			23-06-2017	Revisar		Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado Cargar
20170009	Felicitaciones	1			23-06-2017	Revisar		Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado Cargar
20170010	Sugerencias	1			23-06-2017	Revisar		Seleccionar archivo	Ningún archivo seleccionado Cargar

Instituto Nacional de Psiquiatría Ramón de la Fuente Muñiz
Calz. México-Xochimilco N° 101. Col. San Lorenzo Huipulco, Tlalpan 14370. México, D.F.

© Copyright 2016. Todos los Derechos Reservados a INPRFM.
Made by AOR & TMI.

13.- En Status se muestra el semáforo: En Azul, asunto concluido; En Verde, asunto vigente; En Amarillo, asunto por vencer; En Rojo, asunto vencido después de los 16 días hábiles, tiempo para su resolución.

En la columna de “Acción” se complementan los datos pulsando “Carga de Información”. Al finalizar el caso, se puede subir el documento que soporta la notificación para su consulta en “Archivo de Cierre”.

14.- Si se requiere iniciar otro caso, se pulsa el icono de “Formato Unificado” para llenar el formulario y darle el seguimiento correspondiente.

15.- Para “Notificación al Usuario” se selecciona en el Menú de Opciones y se le envía un correo electrónico.

16.- Por último, los reportes de los registros, se pueden descargar a través de los iconos de “Rescate Atenciones” o “Rescate Bitácora” y se obtiene un archivo en Excel.