



SERVICIO:	Atención Médica en Consulta de Medicina Familiar – Coahuila Instituto Mexicano del Seguro Social Delegación Coahuila
RESPONSABLE:	Lic. Eduardo Luque Altamirano Delegado Estatal del IMSS en Coahuila Blvd. V. Carranza esq. con L. Echeverría. Colonia La Salle. Código Postal 25280. Saltillo, Coahuila Teléfono: Directo (01 844) 415 64 17 Correo electrónico: german.martinez@imss.gob.mx

Esta Carta tiene la finalidad de comunicar nuestro compromiso con usted y generar un nuevo acercamiento para responder a sus demandas y satisfacer sus expectativas. ¡Démos su confianza para ir mejorando cada día el servicio que le ofrecemos!

FINALIDAD DEL SERVICIO

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) tiene por objetivo brindarle servicios médicos preventivos y curativos con oportunidad y calidad para cuidar y fomentar la salud integral de la población ya sea ésta: trabajadora, pensionada, asegurada voluntariamente y a sus familias, además de la atendida en esquemas de solidaridad social.

La finalidad del servicio es otorgar atención médica en la Consulta de Medicina Familiar a los derechohabientes que por sus condiciones de salud así lo soliciten.

VIGENCIA DEL SERVICIO

La vigencia del servicio se mantiene mientras usted sea derechohabiente del Instituto Mexicano del Seguro Social. En caso de que el asegurado sea dado de baja, conservará durante las ocho semanas posteriores el derecho a recibir exclusivamente prestaciones médicas, siempre y cuando haya cubierto con anterioridad inmediata ocho cotizaciones semanales ininterrumpidas; del mismo derecho disfrutarán sus beneficiarios.

¿CÓMO PUEDO RECIBIR EL SERVICIO?

Usted podrá acudir a la Unidad de Medicina Familiar que le corresponde de acuerdo con su domicilio, en el turno y consultorio asignados y en día hábil para el Instituto, o solicitar cita por vía telefónica en su Unidad de Medicina Familiar.

Horarios de atención:

- Turno matutino de 08:00 a 14:00 hrs.
- Turno vespertino de 14:00 a 20:00 hrs.



RESPONSABILIDAD DEL CIUDADANO

Para recibir los servicios de consulta médica en tiempo y forma, es su responsabilidad:

- Cumplir con los requisitos establecidos en esta Carta Compromiso.
- Proporcionar información veraz y completa cuando se le solicite.
- Corresponder con un trato respetuoso al personal de salud.

Asimismo, se solicita su colaboración para:

- Evaluar el servicio recibido.
- Reportar cualquier irregularidad en la prestación del servicio.

REQUISITOS

Para que usted reciba atención médica en su Unidad de Medicina Familiar debe:

1. Contar con vigencia de derechos.
2. Estar dado de alta en la Unidad de Medicina Familiar correspondiente a su domicilio.
3. Presentar su cartilla de salud y citas médicas con fotografía, sellada por la Unidad.
4. Presentar identificación oficial con fotografía a partir de los 18 años de edad.

Para que le otorguen el servicio con oportunidad, deberá considerar lo siguiente:

- Solicitar cita previa*.
- Presentarse 15 minutos antes del horario de su cita, en el día, turno y consultorio indicados.
- Los menores de 16 años de edad deberán acudir acompañados de un adulto.

* Cita previa: es aquella que se solicita con por lo menos 12 horas de anticipación.

COSTOS

El costo de este servicio está cubierto para los derechohabientes del Instituto.



COMPROMISOS DE SERVICIO

Estos son los estándares de calidad que nos comprometemos a cumplir:

Oportunidad	Brindarle la atención médica dentro de los primeros 30 minutos a partir del horario establecido en su “cita previa”.
Trato digno	Usted siempre recibirá trato respetuoso por parte de la Asistente Médica y del Médico de la Consulta de Medicina Familiar.
Información clara y precisa	El médico siempre explicará a usted como paciente y/o a su familiar, sobre su padecimiento y tratamiento, además de aclararle las dudas respecto al motivo de consulta.

¿QUÉ HACER SI NO CUMPLIMOS?

1. Atención inmediata

Si no está satisfecho con el servicio recibido en los términos de ésta Carta Compromiso, puede acudir con la Técnica de Atención y Orientación al Derechohabiente (TAODH) en el Módulo de Orientación e Información de la Unidad de Medicina Familiar, quien lo atenderá de manera inmediata.

2. Quejas y sugerencias

Si no obtuvo una respuesta satisfactoria puede manifestarlo por escrito de 08:00 a 14:00 horas en días hábiles (lunes a viernes) para el Instituto con los siguientes servidores públicos, quienes le atenderán y darán respuesta a su petición en un plazo máximo de 10 días hábiles.

- 1. Técnica de Atención y Orientación al Derechohabiente (TAODH) de la Unidad de Medicina Familiar, ubicada en el Módulo de Orientación e Información, y/o depositar su queja en el buzón de sugerencias.**
- 2. En segunda instancia, remitirse a su Delegación, al área de orientación de la Coordinación Delegacional de Atención y Orientación al Derechohabiente, ubicada en: Blvd. V. Carranza esq. con L. Echeverría No 2809, Col La Salle, Saltillo Coah CP 25260.**



Asimismo, ponemos a su disposición los siguientes medios de acceso, donde también puede exponer sus quejas y sugerencias:

- IMSSTEL Atención y Orientación Telefónica: Lada Nacional (gratuita) 01 800 905 9600.
- Internet: <http://www.imss.gob.mx>
- Correos electrónicos: atnder@imss.gob.mx y transparencia@imss.gob.mx
- Servicios de orientación telefónica en la Delegación Coahuila: (01 844) 415 64 17.

3. Denuncias contra servidores públicos

En la Delegación de Nayarit

Para presentar una denuncia verbal o escrita por actos de corrupción contra algún servidor público, usted puede dirigirse al Órgano Interno Control de la Delegación en Coahuila, en el área de Auditoría, Quejas y Responsabilidades, teléfono: (01 844) 415 64 17.

Correo electrónico: jose.ferrer@imss.gob.mx

Nivel Central

En el Órgano Interno de Control, ubicado en Melchor Ocampo #479, piso E2, Col. Nueva Anzures, Distrito Federal. CP. 11590. Tel. (01 55) 5203 0114, Fax (01 55) 5203 0124. Días hábiles para el Instituto y horario de 09:00 a 16:00 horas.

Una vez recibida nos comunicaremos con usted para darle a conocer el estado de la misma. Se le dará solución en un máximo de 15 días hábiles.

4. Evaluación ciudadana del Servicio

Con la finalidad de mejorar nuestro servicio, colabore con nosotros dando respuesta a las encuestas de evaluación, cuando se le solicite.

COMPROMISOS DE MEJORA

Compromisos a marzo del 2005

Mejorar la atención médica de la Consulta de Medicina Familiar a través de:

- El personal Asistente Médica dará al derechohabiente la información que requiera para el buen uso de los servicios, en relación al motivo de consulta.



Compromiso a diciembre del 2005

La Dirección de Prestaciones Médicas y la Coordinación General de Atención y Orientación al Derechohabiente se comprometen a poner a disposición de los usuarios la Carta Compromiso al Ciudadano en 16 Delegaciones más.

En el Seguro Social lo más importante son usted y su familia.

Para brindarle una atención oportuna y de calidad, no olvide tramitar su alta en su Unidad de Medicina Familiar.

“Todos Unidos por un Gobierno Honesto y Transparente”

Cordialmente

Lic. Eduardo Luque Altamirano
Delegado Estatal en Coahuila

Testigos de Honor

Dr. Santiago Levy
Director General del Instituto
Mexicano del Seguro Social

Dr. Onofre Muñoz Hernández
Director de Prestaciones Médicas

