

SURTIDO DE RECETA MÉDICA

Este es nuestro compromiso con usted:

Con el propósito de transparentar la gestión pública, combatir la corrupción y lograr que esté satisfecho con nuestro servicio, el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora expide la presente Carta Compromiso al Ciudadano, para que el servicio de Surtido de receta médica, que ofrece la Subdirección de Servicios Administrativos, cumpla con las siguientes características:

OPORTUNO

Cumplir con la entrega de la totalidad de los medicamentos prescritos por médicos propios y afiliados, en nuestras propias instalaciones, y de ser necesario a través de las Farmacias Subrogadoras con quien se tenga convenio de servicio en las diferentes localidades del estado, otorgando así el 100%. Así como disminuir los tiempos de espera en el suministro de medicamento a 25 minutos como máximo, en las Farmacias con mayor flujo de derechohabientes.

CONFIABLE

El personal que te atenderá se encuentra preparado para ofrecerte en forma amable y respetuosa orientación sobre cualesquier duda en el surtido de recetas, así como aclaraciones que te puedan surgir al respecto.

TRANSPARENTE

El personal encargado de atenderlo(a) portará su gafete de identificación y no le solicitará ningún otro requisito adicional a los establecidos en el presente documento.

REGLAS DE EXPEDICIÓN

Surtir los medicamentos prescritos en receta oficial del Instituto a los derechohabientes de ISSSTESON, a través de sus farmacias, módulos y botiquines del estado, para el tratamiento del diagnóstico emitido por el médico tratante.

Para cumplir con este compromiso es necesario lo siguiente:

1.- Presentarse en instalaciones:

Acudir a la farmacia, módulo y botiquines dentro del estado dentro del horario establecido por cada uno, esperar turno para ser atendido.

2.- Medicamento dentro del cuadro básico:

Presentar credencial de ISSSTESON y receta dentro de las 72 horas de su expedición, al recibir el medicamento deberá firmar receta original.

3.- Medicamento fuera del cuadro básico:

Presentar receta autorizada por Consejo Técnico de la Subdirección de Servicios Médicos.

COSTO: GRATUITO

El trámite que realizas debe ser de acuerdo a lo estipulado en este documento. En caso contrario, tienes el derecho a exigirlo, presentándote a exponer tu caso ante el Titular del Órgano Interno de Control de ISSSTESON en: Dr. Aguilar No. 11 entre Galeana y Comonfort, Col. Centro, Hermosillo, Sonora, C.P. 83000, Teléfonos (662) 217-40-89 y 212-42-00 o al correo electrónico: ocda.isssteson@hotmail.com

En caso de no recibir respuesta favorable, puedes presentar tu queja ante la Secretaría de la Contraloría General, en la Coordinación Ejecutiva de Investigación de Faltas Administrativas, Centro de Gobierno, edificio Hermosillo, 2º nivel, ala norte, Paseo Río Sonora y Galeana, Proyecto Río Sonora, C.P. 83280, Hermosillo, Sonora, Teléfonos (662) 213-31-89 y 213-31-90 o 800-HONESTO (800 466-3786), o al correo electrónico: respuestadecides@sonora.gob.mx o al portal decides.sonora.gob.mx

El correo electrónico: quejasysugerencias@isssteson.gob.mx, tiene como finalidad facilitar información sobre los trámites y servicios del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado de Sonora.

NOS INTERESA MUCHO ATENDERLE BIEN, AYÚDENOS INFORMANDO CUALQUIER INCUMPLIMIENTO A ESTE COMPROMISO.

ATENTAMENTE:

MTRO. JESÚS MANUEL ACUÑA MÉNDEZ
DIRECTOR GENERAL DE ISSSTESON

MTRO. VICTOR MANUEL COLOSIO MERINO
SUBDIRECTOR DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS