



**INFORME DE RESULTADOS DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA
DE JULIO A DICIEMBRE 2017.**

TERCER TRIMESTRE 2017.

BUZONES DE SUGERENCIAS.

Durante el tercer trimestre se realizaron tres aperturas de buzones, correspondiendo una por mes; el proceso para apertura de buzones se efectúa con la intervención de APSIES, quienes representan al Foro Nacional de Salud y mantienen en custodia las llaves de los buzones, con la finalidad de garantizar la transparencia del proceso, seguidamente personal institucional se reunió con APSIES para verificar las hojas de sugerencias depositadas, de lo cual se deja constancia en libro de actas de reuniones, posteriormente se hace del conocimiento a los involucrados sobre las opiniones vertidas por los usuarios para establecer recomendaciones de mejora. Entre los meses de Julio a Septiembre se reportaron trece hojas de sugerencias depositadas por usuarios, de las cuales se notificó a los involucrados para tener conocimiento sobre las opiniones.

En relación a este mecanismo se promocionó a través de charlas a la ciudadanía, con la finalidad de educarlos sobre el debido uso de los buzones de sugerencias.

Otra medida adoptada fue la promoción de charlas al trato humanizado al usuario, dirigida a personal institucional.

OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD.

Es un medio para promover el derecho humano a la salud, en el cual el interesado expone de forma verbal o escrita presencialmente su inconformidad por algún servicio



recibido por parte del personal de salud, por lo que se da seguimiento al caso y posteriormente se da respuesta al usuario. En este trimestre se recibió una queja, la cual se tramitó informando a los involucrados para establecer recomendaciones de mejora y posteriormente dar respuesta a usuario por escrito.

ESPACIOS RADIALES.

Se programó diferentes temas sobre salud en Radio Guadalupeana, siendo promovida por personal Institucional, con la finalidad de orientar y educar a la población y concediéndoles el espacio de participar a través de llamadas telefónicas, pero en este trimestre este mecanismo no reportó registro de llamadas a radio.

PARTICIPACIÓN EN REDES SOCIALES

Es un medio por el cual el usuario puede realizar opiniones o sugerencias, observándose que usuarios no participaron durante el tercer trimestre.

PARTICIPACIÓN EN LA DIRECCIÓN INSTITUCIONAL.

Brinda la oportunidad de expresar su opinión o sugerencia de forma presencial. Para este trimestre del 2017, se coordinó con responsable de Oficina por el Derecho a la Salud en procesar lo solicitado por usuarios.

Para este trimestre se recibió promoción de LEPINA, la cual fue socializada por personal del ISNA, así como también Ley de Deberes y Derechos de los pacientes y prestadores de Servicios de Salud, promovida por representante del Consejo Superior de Salud Pública (CSSP), ambas ponencias dirigidas al personal institucional y los asistentes firmaron hoja de asistencia, con la finalidad de concientizar las responsabilidades que se tiene con las normativas vigentes.



ENCUESTAS.

Es una herramienta que permite recolectar datos para conocer la percepción o satisfacción de los usuarios; en esta actividad se cuenta con la intervención de representantes del Foro Nacional de Salud, siendo para este caso APSIES, quienes entrevistan a los usuarios, para evitar manipulación de la información en dicha diligencia; en este trimestre las encuestas se programaron una para usuario externo y una para usuario interno por mes y al finalizar de encuestar seguidamente se documenta en Libro de Actas de Reuniones, esta actividad se llevó a cabo entrevistando a usuarios de las diferentes disciplinas hospitalarias, posteriormente los resultados fueron presentados en reunión de sala situacional con los asistentes, con la finalidad de establecer recomendaciones de mejoras y conocer las opiniones vertidas por usuarios.



CUARTO TRIMESTRE 2017.

BUZONES DE SUGERENCIAS.

Durante el cuarto trimestre se realizaron tres aperturas de buzones, correspondiendo una por mes; el proceso para apertura de buzones se efectúa con la intervención de APSIES, quienes representan al Foro Nacional de Salud y mantienen en custodia las llaves de los buzones, con la finalidad de garantizar la transparencia del proceso, seguidamente personal institucional se reunió con APSIES para verificar las hojas de sugerencias depositadas, de lo cual se deja constancia en libro de actas de reuniones, posteriormente se hace del conocimiento a los involucrados sobre las opiniones vertidas por los usuarios para establecer recomendaciones de mejora. Entre los meses de Octubre a Noviembre se reportaron siete hojas de sugerencias depositadas por usuarios, de las cuales se notificó a los involucrados para tener conocimiento sobre las opiniones.

En relación a este mecanismo se promocionó a través de charlas a la ciudadanía, con la finalidad de educarlos sobre el debido uso de los buzones de sugerencias.

Otra medida adoptada fue la promoción de charlas al trato humanizado al usuario, dirigida a personal institucional.

OFICINA POR EL DERECHO A LA SALUD.

Es un medio para promover el derecho humano a la salud, en el cual el interesado expone de forma verbal o escrita presencialmente su inconformidad por algún servicio recibido por parte del personal de salud, por lo que se da seguimiento al caso y posteriormente se da respuesta al usuario. En este trimestre no se recibieron quejas de usuarios.



ESPACIOS RADIALES.

Se programó diferentes temas sobre salud en Radio Guadalupeana y Radio Esperanza, siendo promovida por personal Institucional, con la finalidad de orientar y educar a la población y concediéndoles el espacio de participar a través de llamadas telefónicas, pero en este trimestre este mecanismo no reportó registro de llamadas a radio.

PARTICIPACIÓN EN REDES SOCIALES

Es un medio por el cual el usuario puede realizar opiniones o sugerencias, observándose que usuarios no participaron durante el cuarto trimestre, ante esta situación se ha considerado revisar este mecanismo para poder obtener opiniones de usuarios.

PARTICIPACIÓN EN LA DIRECCIÓN INSTITUCIONAL.

Brinda la oportunidad de expresar su opinión o sugerencia de forma presencial. Para este trimestre del 2017, se coordinó con responsable de Oficina por el Derecho a la Salud en procesar lo solicitado por usuarios.

Para este trimestre se recibió promoción de Ley Especial Integral para una vida libre de violencia para las mujeres y de igualdad de género por parte de ISDEMU dirigida al personal institucional.

ENCUESTAS.



Es una herramienta que permite recolectar datos para conocer la percepción o satisfacción de los usuarios; en esta actividad se cuenta con la intervención de representantes del Foro Nacional de Salud, siendo para este caso APSIES, quienes entrevistan a los usuarios, para evitar manipulación de la información en dicha diligencia; en este trimestre las encuestas se programaron una por mes, realizándose una para usuarios externos y otra para usuarios internos y al finalizar de encuestar seguidamente se documenta en Libro de Acta de Reuniones, esta actividad se llevó a cabo entrevistando a usuarios de las diferentes disciplinas hospitalarias, posteriormente los resultados fueron presentados en reunión de sala situacional con los asistentes, con la finalidad de establecer recomendaciones de mejoras y conocer las opiniones vertidas por usuarios.
