

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL SAN JUAN DE DIOS DE SAN MIGUEL

INFORME MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA ENERO A DICIEMBRE DE 2018

UNIDAD ORGANIZATIVA DE LA CALIDAD

Dra. Mireya Magaña Salazar

12/12/2018

I. PORCENTAJE DE PARTICIPACION CIUDADANA FUNCIONANDO

MECANISMO DE PARTICIPACION	FUNCIONANDO	PERSONAL QUE BRINDA EL SERVICIO
Audiencias	Si	Director Secretaria de la Dirección Jefe de relaciones publica Coord de UOC
Oficina por el derecho a la Salud	SI	Coord ODS
INFOCA CEE	SI	Encargado CEE
INFOCA UE	SI	Trabajo social Emergencia
Buzón de sugerencias	SI	Coord de UOC Coord ODS
Sistema de Atención Ciudadana: wasap, correo electrónico y llamada telefónica	SI	Coord de UOC

II. PORCENTAJE BRINDADAS EN LOS DIFEREBTES MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA. ENE – DICIEMBRE DE 2019

MECANISMO DE PARTICIPACION	Total de atenciones	Promedio mensual	%
Audiencias	12	0.6	0.06%
Oficina por el derecho a la Salud	372	18.6	18.7%
INFOCA CEE	835	41.75	42.12%
INFOCA UE	750	37.5	37.7%
Buzón de sugerencias	10	0.5	0.5%
Sistema de Atención Ciudadana: wasap, correo electrónico y llamada telefónica	3	0.15	0.15%
Total	1982	99.1	100%

**III. PORCENTAJE DE CASOS CERRADOS O RESUELTOS EN LOS
DIFERENTES MECANISMO DE PARTICIPACION CIUDADANO
(Estándar 26 Y 29)**

MECANISMO DE PARTICIPACION	Total de atenciones	% de casos cerrados	Responsable de informar
Audiencias	12	Casos cerrados	Jefatura y Coordinación con UOC
Oficina por el derecho a la Salud	372	0%	Coord de ODS
INFOCA CEE	835	0%	Encargado CEE
INFOCA UE	750	100%	Trabajo social UE
Buzón de sugerencias	10	0%	Coord de ODS
Sistema de Atención Ciudadana: wasap, correo electrónico y llamada telefónica	3	100%	Jefe UOC

IV. PORCENTAJE DE CASOS CON RESPUESTA < 15 DIAS (ESTANDAR 26)

MECANISMO DE PARTICIPACION	Total de atenciones	% de casos cerrados	Responsable de informar
Audiencias	12	0%	Jefatura y Coordinación con UOC
Oficina por el derecho a la Salud	372	No dato	Coord de ODS
INFOCA CEE	835	No aplica	Encargado CEE
INFOCA UE	750	No aplica	Trabajo social UE
Buzón de sugerencias	10	0%	Coord de ODS
Sistema de Atención Ciudadana: wasap, correo electrónico y llamada telefónica	3	100%	Jefe UOC

V. CONCLUSIONES

1. todos los mecanismos de participación ciudadana están funcionando, aunque no de forma óptima de acuerdo a los objetivos.
2. hay insuficiente datos del ciudadano al momento de la entrevista por parte del personal de salud que tiene acceso a la información.
3. los referentes de mecanismos de participación ciudadana de la consulta externa reportan poca producción
4. los referentes de ODS e INFOCA de CEE no reportan casos cerrados
5. la calidad del dato en los reportes de ODS e INFOCA de CEE tienen inconsistencias de veracidad y sub registro.
6. El seguimiento de SAC tiene debilidades en relación al tiempo del personal de salud encargado

V. RECOMENDACIONES

1. Es necesario mejorar el reportar todos los datos del ciudadano para dar seguimiento efectivamente
2. Es importante que el personal de salud encargado de seguimiento de SAC tiene más tiempo de 2 horas diarias
3. Se recomienda considerar cambio de area de los referentes de ODS e INFOCA de la CEE por no contar con el perfil idóneo y necesario atención al usuario