



INFORME DE RESULTADOS DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA CORRESPONDIENTE DE ENERO A DICIEMBRE

PRIMER TRIMESTRE 2017.

BUZONES DE SUGERENCIAS.

Durante el primer 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 Enero a Marzo se reportaron cuarenta 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, esta actividad se documenta a través de listado de asistencia.



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 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, en la cual se abordó con involucrados, para dar respuesta a usuario.

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 primer trimestre.

PARTICIPACIÓN EN LA DIRECCIÓN INSTITUCIONAL.

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



ENCUESTAS.

Es una herramienta que permite recolectar datos que nos permiten 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 actividad; inicialmente las encuestas se programan una por trimestre, y al finalizar de encuestar seguidamente se documenta en Acta de Reuniones, sin embargo, en este trimestre no se contó con la participación de APSIES, quienes manifestaron no poder asistir por compromisos laborales, lo que impidió entrevistar a los usuarios; ante esta situación se reprogramó para el segundo trimestre.



SEGUNDO TRIMESTRE 2017.

BUZONES DE SUGERENCIAS.

Durante el segundo 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, posteriormente se hace del conocimiento a los involucrados sobre las opiniones vertidas por los usuarios para establecer recomendaciones de mejora. Entre los meses de Abril a Junio se reportaron veintinueve 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. Asimismo se socializó al personal las conductas que podrían configurar violación al derecho a la salud, registrándose estas actividades en listado de asistencia.

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 parte de usuarios.

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 segundo 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.

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; inicialmente las encuestas se programan una por trimestre, correspondiendo



una para usuarios externo y otra para usuarios interno 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.