



---

**INFORME DE RESULTADOS DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA  
DE ENERO A JUNIO 2018.**

**PRIMER TRIMESTRE 2018.**

**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 notifica a las Jefaturas respectivas sobre las opiniones vertidas por los usuarios para establecer recomendaciones de mejora. Entre los meses de Enero a Marzo se reportaron dieciséis hojas de sugerencias depositadas por usuarios.

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 humanización 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.

---



### ***ESPACIOS RADIALES.***

Se programó diferentes temas sobre salud en Radio Guadalupe, 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 este trimestre del año 2018, 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 Lineamientos técnicos para la atención integral en salud de la población LGBTI, así como también Ley de Deberes y Derechos de los pacientes y prestadores de Servicios de Salud, 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, filial Lolotique, quienes entrevistan a los usuarios con el objetivo de evitar manipulación al momento de encuestar; en este trimestre las encuestas se programaron una para usuario externo y una para usuario interno por mes y al finalizar de encuestar se deja evidencia de lo actuado en Libro de Actas de Reuniones.

Esta actividad se llevó a cabo seleccionando usuarios al azar, quienes asisten a diferentes servicios hospitalarios y en cuanto a usuarios internos se entrevista de diferentes disciplinas hospitalarias, posteriormente los resultados fueron presentados en reunión de sala situacional con los asistentes, con la finalidad de conocer las opiniones vertidas por usuarios y establecer recomendaciones.

---



## **SEGUNDO TRIMESTRE 2018.**

### **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, filial Lolotique, 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 notifica a las respectivas Jefaturas sobre las opiniones vertidas por los usuarios para establecer recomendaciones de mejora. Entre los meses de Abril a Junio se reportaron once hojas de sugerencias depositadas por usuarios.

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 sobre 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 Guadalupe, 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, 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 2018, 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 de Atención Integral para la persona Adulta Mayor, Lineamientos técnicos para la atención integral en salud de la población LGBTI por parte de Secretaría de Inclusión Social (SIS), así como también normativa LEPINA socializada por el ISNA y 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, filial Lolotique, 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, se documenta en Libro de Acta de Reuniones. Esta actividad se llevó a cabo entrevistando a usuarios seleccionados al azar, quienes asistieron a diferentes servicios hospitalarios. En referencia a usuarios internos se entrevistó de las diferentes disciplinas hospitalarias, posteriormente los resultados fueron presentados en reunión de sala situacional con los asistentes, con la finalidad de conocer las opiniones vertidas por usuarios y establecer recomendaciones.

---