

## **INFORME DE RESULTADOS DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE ENERO A DICIEMBRE 2019.**

### **PRIMER TRIMESTRE 2019.**

#### **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 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 veintidós 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.

Para este trimestre se impartió charla sobre Ley de deberes y derechos de los pacientes y prestadores de servicios de salud.

## **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 2019, 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, filial Lolotique, quienes entrevistan a los usuarios con el objetivo de evitar manipulación al momento de encuestar; en este trimestre las encuestas se programaron encuestando usuarios externos e interno por mes y al finalizar la actividad 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 entrevistó 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 2019.**

### **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 quince 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.

Para este trimestre se impartió charla sobre ley de procedimientos administrativos.

Además se recibió capacitación sobre Ley del Servicio Civil por representante del Tribunal del Servicio Civil dirigida al 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.

### ***PARTICIPACIÓN EN LA DIRECCIÓN INSTITUCIONAL.***

Brinda la oportunidad de expresar su opinión o sugerencia de forma presencial. Para este trimestre del 2019, 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, 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, encuestándose usuarios externos y usuarios internos y al finalizar la actividad, 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.

## **TERCER TRIMESTRE 2019.**

### **BUZONES DE SUGERENCIAS.**

Durante el tercer trimestre se ausentó la participación de los ciudadanos que conformaban las APSIES por lo tanto no pudo continuar con la implementación del mecanismo de los buzones de sugerencia, debido a eso se consultó con los coordinadores de la ODS a nivel central, los cuales manifestaron que estaban a la espera de que mecanismo se implementaría, puesto que no habían recibido aún nuevos lineamientos técnicos con lo relación a los buzones de sugerencia.

Para este trimestre los buzones de sugerencias no fueron utilizados.

### **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 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 este trimestre del año 2019, 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 ya no contamos con la intervención de representantes del Foro Nacional de Salud, siendo para este caso APSIES, filial Lolotique, quienes se encargaban de entrevistar a los usuarios, pero en esta ocasión una persona encargada en la institución del a atención de los usuario recolecto la información; en este trimestre las encuestas se programaron encuestando usuarios externos e interno por mes y al finalizar la actividad 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 entrevistó 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.



## **INFORME DE RESULTADOS DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN**

### **CUARTO TRIMESTRE 2019.**

#### **BUZONES DE SUGERENCIAS.**

Este método de participación ciudadana está fuera de uso y se ha colocado un recurso para realizar el proceso de encuestas a los usuarios en diferentes áreas de atención a los usuarios como Consulta externa Hospitalización pediatría y otras áreas.

En relación a este nuevo mecanismo se busca conocer de primera mano saber de los usuarios que opinan la atención recibida en la institución.

#### **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.

## **PARTICIPACIÓN EN LA DIRECCIÓN INSTITUCIONAL.**

Brinda la oportunidad de expresar su opinión o sugerencia de forma presencial. Para este trimestre del 2019, se coordinó con responsable de Oficina por el Derecho a la Salud en procesar lo solicitado por usuarios.