

**INFORME DE RESULTADOS DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN  
DE ENERO A MARZO 2020  
PRIMER TRIMESTRE 2020.**

**ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS.**

Este es un método de participación ciudadana puesto que, además de brindarle al usuario la atención adecuada se le orienta para realizar los procesos en las áreas de Consulta Externa, Emergencia y Hospitalización, y también se busca brindar el conocimiento a los pacientes que nos visitan por primera vez donde están ubicados los servicios, como radiología, farmacia y laboratorio.

Se le brinda ayuda para el cambio de medicamentos a los pacientes que lo solicitan

Se realizan encuestas internas en las áreas de Consulta Externa, Emergencia Hospitalización y Pediatría que nos son de gran ayuda para medir el porcentaje de satisfacción que se obtiene en el resultado de las encuestas.

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 2020, se coordinó con responsable de Oficina por el Derecho a la Salud en procesar lo solicitado por usuarios.

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

**ABRIL A JUNIO 2020**

**SEGUNDO TRIMESTRE**

**2020.**

### **ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS.**

Por motivos de la pandemia por COVID19 la cual está afectando al sector sanitario mundial, así también a nuestro país, se han cambiado estos métodos de orientación por la de triaje de pacientes en el cual se les orienta a los pacientes si necesitan una consulta de emergencia común o una de control de enfermedades respiratorias evitando el paciente vaya a áreas inadecuadas o riesgos biológicos buscando de esta manera el buen manejo de los servicios de salud.

dejando como funciones de atención el área de IRAS y la Emergencia.

También se orienta al paciente en las diferentes medidas de higiene como el lavado de manos y uso adecuado de la mascarilla.

### **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 2020, se coordinó con responsable de Oficina por el Derecho a la Salud en procesar lo solicitado por usuarios.

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

**JULIO A SEPTIEMBRE 2020**

**TERCER TRIMESTRE 2020.**

### **ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS.**

Este es un método de participación ciudadana puesto que, además de brindarle al usuario la atención adecuada se le orienta para realizar los proceso sobre el porqué del triaje de pacientes en el cual se les indica el área donde deben pasar cuales son IRAS (Infecciones Respiratorias Agudas) “Estos motivos de la pandemia por COVID19”, CONSULTA EXTERNA, EMERGENCIA y HOSPITALIZACIÓN, y también se busca brindar el conocimiento a los pacientes que nos visitan por primera vez donde están ubicados los servicios, como ARCHIVO, RADIOLOGÍA, FARMACIA y LABORATORIO.

Se le brinda ayuda para el cambio de medicamentos a los pacientes que lo solicitan

Se realizan encuestas internas en las áreas de CONSULTA EXTERNA, EMERGENCIA HOSPITALIZACIÓN y PEDIATRÍA que nos son de gran ayuda para medir el porcentaje de satisfacción que se obtiene en el resultado de las encuestas. En relación a las encuestas con este mecanismo se busca conocer de primera mano saber de los usuarios que opinan la atención recibida en la institución.

Brinda la oportunidad de expresar su opinión o sugerencia de forma presencial. Para este trimestre del 2020, se coordinó con responsable de Oficina por el Derecho a la Salud en procesar lo solicitado y de esta forma poder dar una respuesta que sea satisfactoria para el usuario.

### **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 2020, se coordinó con responsable de Oficina por el Derecho a la Salud en procesar lo solicitado por usuarios.

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

**OCTUBRE A DICIEMBRE 2020**

**CUARTO TRIMESTRE 2020.**

### **ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN A USUARIOS.**

Este es un método de participación ciudadana puesto que, además de brindarle al usuario la atención adecuada se le orienta para realizar los procesos sobre el porqué del triaje de pacientes en el cual se les indica el área donde deben pasar cuales son IRAS (Infecciones Respiratorias Agudas) “Estos motivos de la pandemia por COVID19”, CONSULTA EXTERNA, EMERGENCIA y HOSPITALIZACIÓN, y también se busca brindar el conocimiento a los pacientes que nos visitan por primera vez donde están ubicados los servicios, como ARCHIVO, RADIOLOGÍA, FARMACIA y LABORATORIO.

Se le brinda ayuda para el cambio de medicamentos a los pacientes que lo solicitan

Se realizan encuestas internas en las áreas de CONSULTA EXTERNA, EMERGENCIA HOSPITALIZACIÓN y PEDIATRÍA que nos son de gran ayuda para medir el porcentaje de satisfacción que se obtiene en el resultado de las encuestas.

En relación a las encuestas con este 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 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 2020, se coordinó con responsable de Oficina esta forma poder dar una respuesta que sea satisfactoria para el usuario.