

INFORME DE RESULTADOS DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DE ENERO A MARZO 2023

PRIMER TRIMESTRE 2023.

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.

También se cuenta con la encuesta de la **Ley Nacer con Cariño** realizadas a las púerperas para conocer el nivel de satisfacción al momento de su labor de parto y que se cumpla con la ley en esta 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.

En el mes de enero a marzo del 2023 se atendieron un total de **20 peticiones, 7 Quejas y 8 Solicitudes** las cuales han sido resueltas para ayudar a los 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 siempre consultan por citas de consulta externa, servicios que brinda la institución, número de teléfono de emergencia.

PARTICIPACIÓN EN LA DIRECCIÓN INSTITUCIONAL.

Brinda la oportunidad de expresar su opinión o sugerencia de forma presencial. Para este trimestre del 2023, 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 2022

SEGUNDO TRIMESTRE 2022.

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.

Donde se atienden quejas, insatisfacciones y peticiones de usuarios ya se de documentos clínicos, de manera que se resuelva para el usuario de la mejor manera posible.

Imparten charlas al personal interno de la institución sobre los deberes y derechos.

Se realizan encuestas para ver el grado de satisfacción de nuestros recursos.

Imparten charlas a los usuarios sobre los derechos y deberes de los pacientes

Se realizan encuestas para medir el grado de satisfacción de nuestros pacientes

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 durante el segundo trimestre solo hacen consulta de los servicios que ofrece el hospital o para solicitar citas por lo que se les orienta como realizar ese proceso.

PARTICIPACIÓN EN LA DIRECCIÓN INSTITUCIONAL.

Brinda la oportunidad de expresar su opinión o sugerencia de forma presencial. Para este segundo trimestre del 2022, se coordinó con responsable de Oficina por el Derecho a la Salud en procesar lo solicitado por usuarios las cuales autoriza la dirección de la institución para realizar el proceso legal para dar respuesta a los usuarios.

INFORME DE RESULTADOS DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DE JULIO A SEPTIEMBRE 2022 TERCER TRIMESTRE 2022.

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.

Donde se atienden quejas, insatisfacciones y peticiones de usuarios ya se de documentos clínicos, de manera que se resuelva para el usuario de la mejor manera posible.

Imparten charlas al personal interno de la institución sobre los deberes y derechos.

Se realizan encuestas para ver el grado de satisfacción de nuestros recursos.

Imparten charlas a los usuarios sobre los derechos y deberes de los pacientes

Se realizan encuestas para medir el grado de satisfacción de nuestros pacientes

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 durante el segundo trimestre solo hacen consulta de los servicios que ofrece el hospital o para solicitar citas por lo que se les orienta como realizar ese proceso.

PARTICIPACIÓN EN LA DIRECCIÓN INSTITUCIONAL.

Brinda la oportunidad de expresar su opinión o sugerencia de forma presencial. Para este tercer trimestre del 2022, se coordinó con responsable de Oficina por el Derecho a la Salud en procesar lo solicitado por usuarios las cuales autoriza la dirección de la institución para realizar el proceso legal para dar respuesta a los usuarios.

**INFORME DE RESULTADOS DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DE
OCTUBRE A DICIEMBRE 2022
CUARTO TRIMESTRE 2022.**

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.

Donde se atienden quejas, insatisfacciones y peticiones de usuarios ya se de documentos clínicos, de manera que se resuelva para el usuario de la mejor manera posible.

Imparten charlas al personal interno de la institución sobre los deberes y derechos.

Se realizan encuestas para ver el grado de satisfacción de nuestros recursos.

Imparten charlas a los usuarios sobre los derechos y deberes de los pacientes

Se realizan encuestas para medir el grado de satisfacción de nuestros pacientes

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 durante el segundo trimestre solo hacen consulta de los servicios que ofrece el hospital o para solicitar citas por lo que se les orienta como realizar ese proceso.

PARTICIPACIÓN EN LA DIRECCIÓN INSTITUCIONAL.

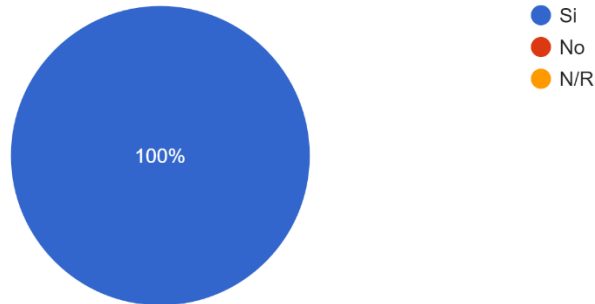
Brinda la oportunidad de expresar su opinión o sugerencia de forma presencial. Para este tercer trimestre del 2022, se coordinó con responsable de Oficina por el Derecho a la Salud en procesar lo solicitado por usuarios las cuales autoriza la dirección de la institución para realizar el proceso legal para dar respuesta a los usuarios.

Con la finalidad de poder brindar la mejor atención posible a los pacientes de la institución se manejan diferentes formas de apoyo a quejas, solicitudes, reclamos y también felicitaciones al personal.

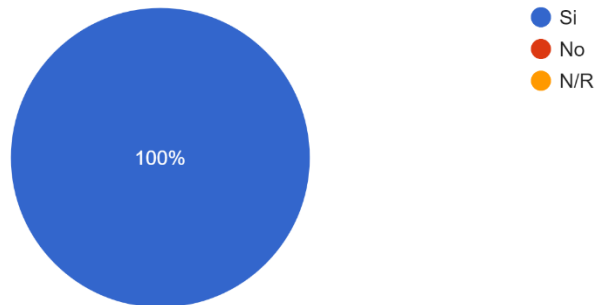
Resultados de encuesta del ultimo mes del trimestre como ejemplo de la recolección de datos

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIO EXTERNO EMERGENCIA MES DE MARZO 2023

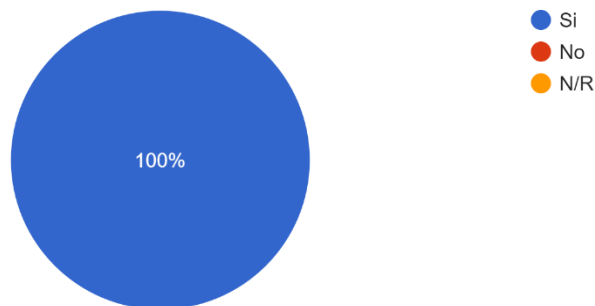
La atención recibida fue en los tiempos previstos
10 respuestas



La persona que le atendió fue amable
10 respuestas

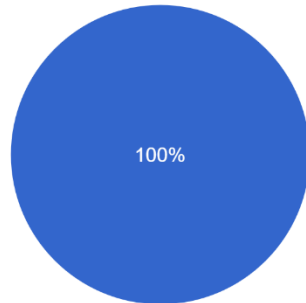


Considera que el personal de salud que le atendió, le oriento debidamente sobre los tramites que debía realizar
10 respuestas



Resolvieron sus dudas

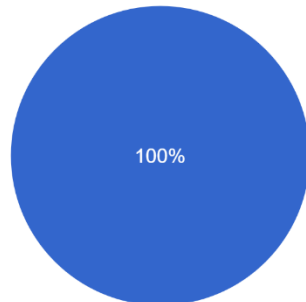
10 respuestas



- Si
- No
- N/R

Considera que la información brindada es oportuna

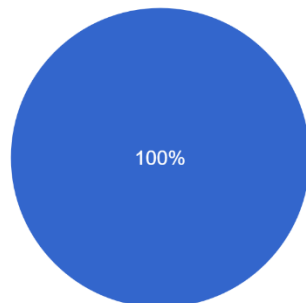
10 respuestas



- Si
- No
- N/R

Considera que las instalaciones del Hospital son cómodas

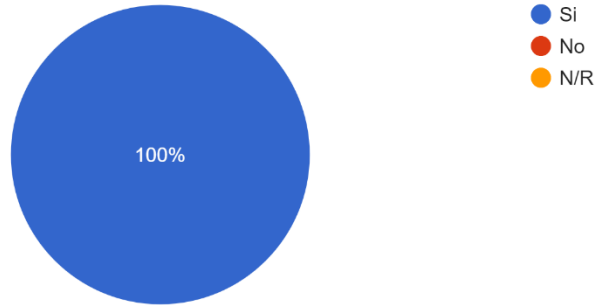
10 respuestas



- Si
- No
- N/R

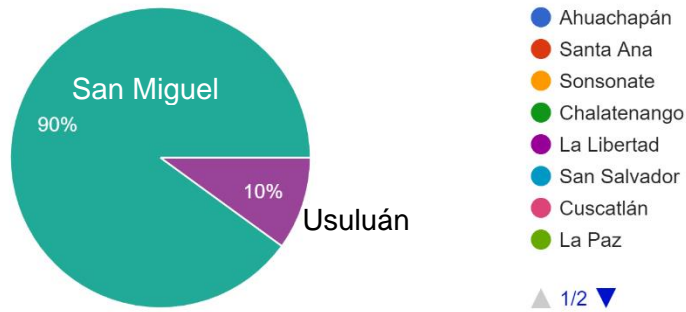
El personal de salud que lo atendió se identifico o portaba carnet

10 respuestas



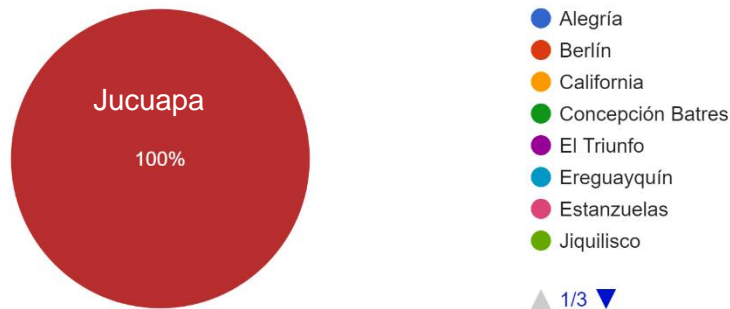
Departamento

10 respuestas



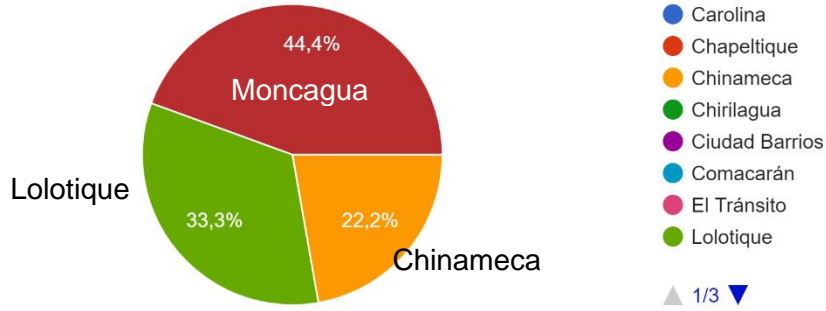
Municipios

1 respuesta



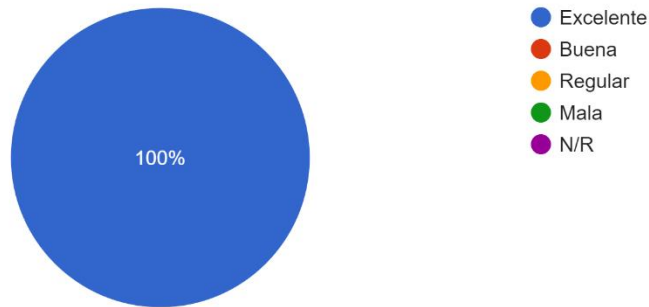
Municipios

9 respuestas



Cual es su opinión sobre el servicio brindado

10 respuestas



Que recomendaciones puede hacer para mejorar la atención en el Hospital

1 respuesta

Excelente