

**INFORME DE RESULTADOS DE MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN DE
JULIO A SEPTIEMBRE 2023
TERCER 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 julio a septiembre del 2023 se atendieron **peticiones, Quejas y Solicitudes** la cuales han sido resueltas para ayudar a los 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 siempre consultan por citas de consulta externa, servicios que brinda la institución, número de teléfono de emergencia.

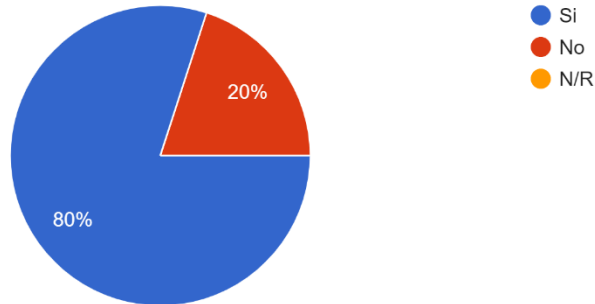
PARTICIPACIÓN EN LA DIRECCIÓN INSTITUCIONAL.

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.

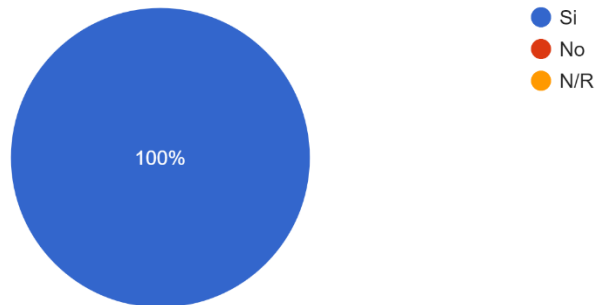
RESULTADOS DE ENCUESTA DEL ÚLTIMO MES DEL TRIMESTRE COMO EJEMPLO DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Encuesta de satisfacción de usuario externo emergencia mes de septiembre 2023.

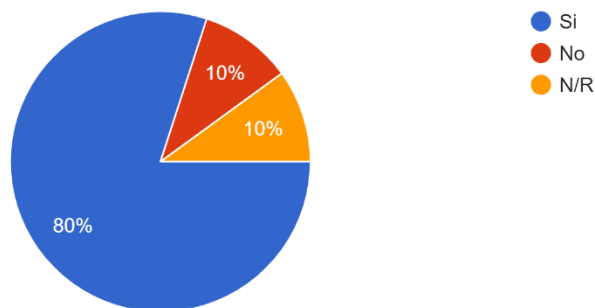
La atención recibida fue en los tiempos previstos
10 respuestas



La persona que le atendió fue amable
10 respuestas

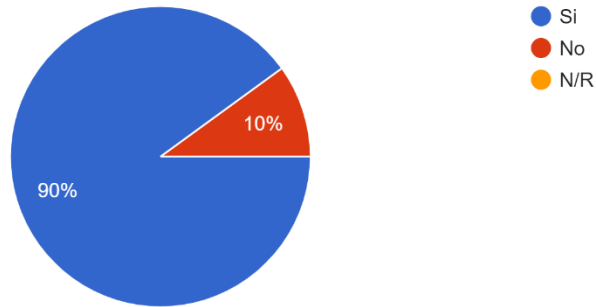


Considera que el personal de salud que le atendió, le oriento debidamente sobre los tramites que
debía realizar
10 respuestas



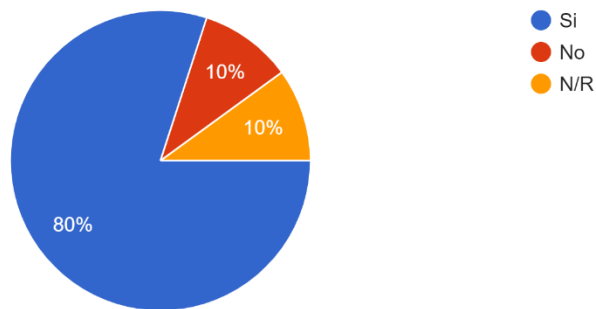
Resolvieron sus dudas

10 respuestas



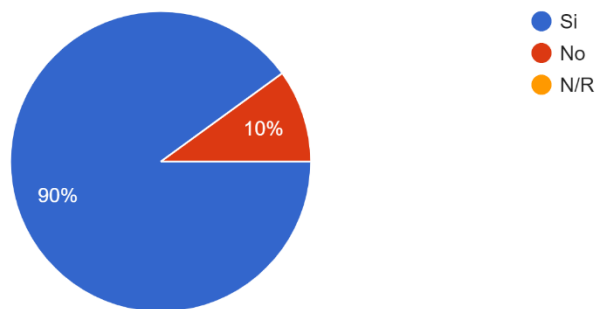
Considera que la información brindada es oportuna

10 respuestas



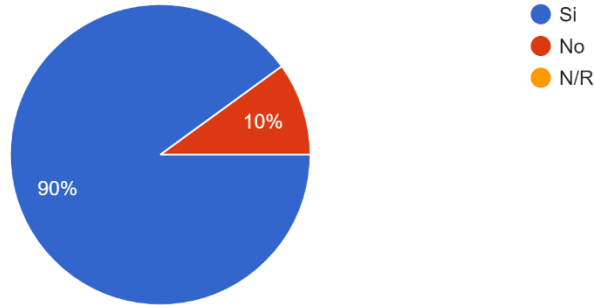
Considera que las instalaciones del Hospital son cómodas

10 respuestas



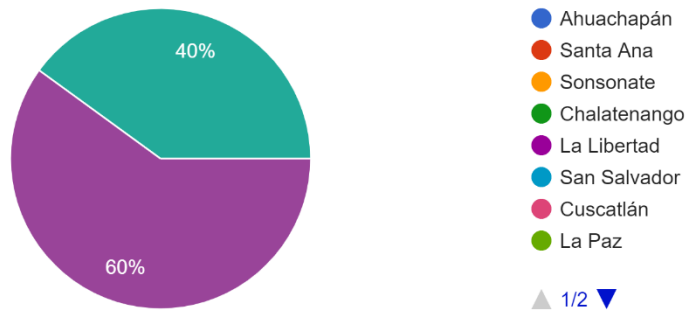
El personal de salud que lo atendió se identifico o portaba carnet

10 respuestas



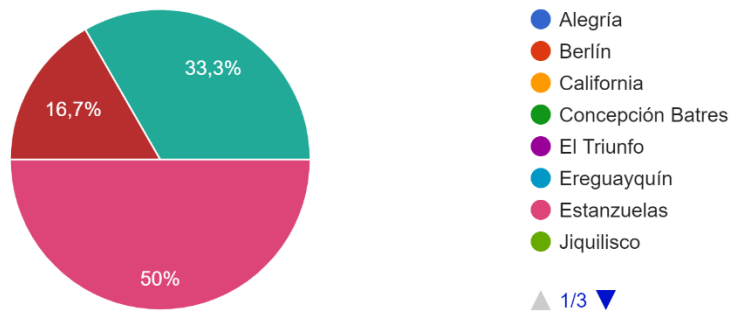
Departamento

10 respuestas



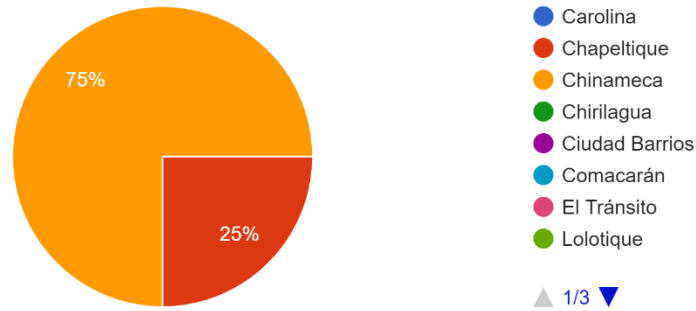
Municipios

6 respuestas



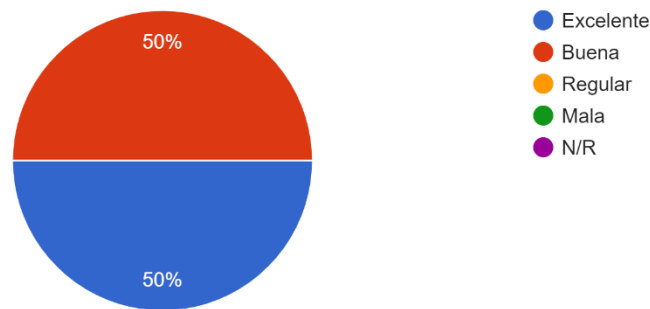
Municipios

4 respuestas



Cual es su opinión sobre el servicio brindado

10 respuestas



Que recomendaciones puede hacer para mejorar la atención en el Hospital

- ✓ Todo bien
- ✓ Me gusto el trato dado
- ✓ Muy bien
- ✓ Me gusto como me atendieron
- ✓ Muy amables todos
- ✓ Muy amables todas
- ✓ Muy bien todo
- ✓ Muy amables