

Programa para un Gobierno Cercano y Moderno
Participación Ciudadana

Acción 7.2

Opción A: Ejercicio de Participación Ciudadana

Todos los campos son obligatorios, excepto aquéllos donde se especifique que son opcionales.

Tema 1

| | |
|----------------------|--|
| Nombre | ento para el reembolso por servicios no propor |
| Tipo o tópico | cargo de la institución |

Tema 2 (opcional)

| | |
|----------------------|---|
| Nombre | rar el área de corta estancia del servicio de |
| Tipo o tópico | cargo de la institución |

Tema 3 (opcional)

| | |
|----------------------|--|
| Nombre | |
| Tipo o tópico | |

Sesión

| | |
|--------------|--|
| Fecha | |
| Lugar | |

Actores sociales que participaron

| Por procedencia | Cantidad | Total |
|--|----------|-------|
| De organizaciones de la sociedad civil | 6 | 23 |
| De empresas | 7 | |
| De organismos empresariales | 0 | |
| De instituciones académicas | 2 | |
| Persona física | 4 | |
| Otro | 4 | |
| Por criterio de selección | Cantidad | Total |
| Persona usuaria o beneficiaria | 2 | 23 |
| Representante de una organización o institución no gubernamental | 4 | |
| Persona experta en la materia | 3 | |
| Personas impactadas de manera colateral | 14 | |
| Por sexo | Cantidad | Total |
| Mujeres | 11 | 23 |
| Hombres | 12 | |

| Por situación de vulnerabilidad | Cantidad | Total |
|--|----------|-------|
| Personas en situación de vulnerabilidad | 0 | 23 |
| Personas que NO están en situación de vulnerabilidad | 23 | |

| Propuestas ciudadanas | Cantidad |
|--------------------------------|----------|
| Recibidas | 11 |
| Atendidas | 11 |
| Porcentaje atendidas-recibidas | 100.00% |

| Tipo de respuesta en propuestas atendidas | Cantidad | Total |
|--|----------|-------|
| Se suscribe la propuesta | 4 | 11 |
| Se suscribe la propuesta parcialmente | 0 | |
| No se suscribe la propuesta pero se presenta alternativa | 1 | |
| Propuesta que ya se cumple | 6 | |
| Propuesta canalizada a otra institución | 0 | |

Desglose de propuestas ciudadanas

| No. | Propuesta | Respuesta brindada | Estatus cumplimiento | Liga de publicación en Internet |
|-----|--|---|----------------------|---|
| 1 | Generar un procedimiento para el reembolso por servicios no cobrados, que sea sencillo para el público usuario. | Se suscribe | Compromiso cumplido | Acciones realizadas: Difusión del Procedimiento a las áreas y en el portal de intranet. El servicio de Informes y Hospitalidad apoyará al |
| 2 | Evitar suspender procedimientos por falta de personal (quirófano, estudios de laboratorio y gabinete) | Se suscribe | Compromiso cumplido | Acciones realizadas: Análisis del procedimiento y difusión del mismo. |
| 3 | Hacer saber al paciente tanto sus derechos como sus deberes como parte de un programa integral en atención médica. | Se suscribe | Compromiso cumplido | Acciones realizadas: Difusión de los derechos de los pacientes a través de carteles y trípticos |
| 4 | Buscar que los reembolsos se realicen únicamente cuando no se cuenta con el servicio ofrecido y de contar con todos los servicios no existir reembolso alguno. | No se suscribe pero se presenta alternativa | Compromiso cumplido | Acciones realizadas: Descripción del procedimiento: Actividad no. 2. |
| 5 | Realizar un diagnóstico situacional encontrando las causas de solicitud de reembolsos por servicios para identificar posibles soluciones específicas a la causa. | Se suscribe | Compromiso cumplido | Acciones realizadas: Captura y análisis de información sobre las causas de la solicitud de los reembolsos. |
| 6 | Explicar de manera clara y sencilla el procedimiento de reembolso por servicios no cobrados a los familiares. | Se suscribe | Compromiso cumplido | Acciones realizadas: El Servicio de Informes y Hospitalidad será el área responsable de apoyar y brindar la información correcta y oportuna al |
| 7 | Mantener lo más frecuente posible la información de la situación de atención al paciente, para evitar así las quejas de desatención por parte de los pacientes. | No se suscribe pero se presenta alternativa | Compromiso cumplido | Acciones realizadas: El médico adscrito asignado al área de Corta Estancia proporciona informe sobre el estado de salud al paciente y familiar, dejando |

| | | | | |
|----|--|-------------|---------------------|---|
| 8 | Brindar información al familiar del paciente en el área de corta estancia del servicio de urgencias, cuando hayan transcurrido más de 4 horas desde su ingreso a dicha área. | Se suscribe | Compromiso cumplido | Acciones realizadas: La información del estado de salud se brinda a los familiares de los pacientes que tienen más de 4 horas en el área de Corta |
| 9 | Implementar el pase de visita a urgencias obligatorio por turnos de cada servicio interconsultante, como actividad cotidiana para identificar a los pacientes que requieran ingreso a dicho servicio. Complementario a ello, establecer un sistema de comunicación directa | Se suscribe | Compromiso cumplido | Acciones realizadas: Se estableció la política de atención a interconsultas en un plazo no mayor a 120 minutos. |
| 10 | Elevar la satisfacción del usuario en el área de cota estancia del servicio de urgencias adultos. | Se suscribe | Compromiso cumplido | Acciones realizadas: Aplicación de encuestas a usuarios, con un nivel de satisfacción general de 8.5 . Se incrementó la calificación sobre la |
| 11 | Generar controles que evidencien la información que se brinda a los familiares de pacientes de corta estancia en el servicio de urgencias adultos. | Se suscribe | Compromiso cumplido | Acciones realizadas: La información del estado de salud se registra en la nota médica tal y como lo indica el numeral 3.15 de manual de procedimientos. |
| 12 | | | | |
| 13 | | | | |
| 14 | | | | |
| 15 | | | | |
| 16 | | | | |
| 17 | | | | |
| 18 | | | | |
| 19 | | | | |

| | | | | |
|----|--|--|--|--|
| 20 | | | | |
|----|--|--|--|--|