

**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**

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

**Tema 2 (opcional)**

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

**Tema 3 (opcional)**

|                      |  |
|----------------------|--|
| <b>Nombre</b>        |  |
| <b>Tipo o tópico</b> |  |

**Sesión**

|              |  |
|--------------|--|
| <b>Fecha</b> |  |
| <b>Lugar</b> |  |

**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 en proceso de cumplimiento | <a href="http://www.hospitaljuarez.salud.gob.mx/interior/transparencia_rendicion/mas_informacion_participacion_ciudadana">http://www.hospitaljuarez.salud.gob.mx/interior/transparencia_rendicion/mas_informacion_participacion_ciudadana</a> |
| 2   | Evitar suspender procedimientos por falta de personal (quirófano, estudios de laboratorio y gabinete)  | Se suscribe                                 | Compromiso en proceso de cumplimiento | <a href="http://www.hospitaljuarez.salud.gob.mx/interior/transparencia_rendicion/mas_informacion_participacion_ciudadana">http://www.hospitaljuarez.salud.gob.mx/interior/transparencia_rendicion/mas_informacion_participacion_ciudadana</a> |
| 3   | Hacer saber al paciente tanto sus derechos como sus deberes como parte de un programa integral en atención médica.   | Se suscribe                                 | Compromiso cumplido                   | <a href="http://www.hospitaljuarez.salud.gob.mx/interior/transparencia_rendicion/mas_informacion_participacion_ciudadana">http://www.hospitaljuarez.salud.gob.mx/interior/transparencia_rendicion/mas_informacion_participacion_ciudadana</a> |
| 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 en proceso de cumplimiento | <a href="http://www.hospitaljuarez.salud.gob.mx/interior/transparencia_rendicion/mas_informacion_participacion_ciudadana">http://www.hospitaljuarez.salud.gob.mx/interior/transparencia_rendicion/mas_informacion_participacion_ciudadana</a> |
| 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 en proceso de cumplimiento | <a href="http://www.hospitaljuarez.salud.gob.mx/interior/transparencia_rendicion/mas_informacion_participacion_ciudadana">http://www.hospitaljuarez.salud.gob.mx/interior/transparencia_rendicion/mas_informacion_participacion_ciudadana</a> |
| 6   | Explicar de manera clara y sencilla el procedimiento de reembolso por servicios no cobrados a los familiares.  | Se suscribe                                 | Compromiso en proceso de cumplimiento | <a href="http://www.hospitaljuarez.salud.gob.mx/interior/transparencia_rendicion/mas_informacion_participacion_ciudadana">http://www.hospitaljuarez.salud.gob.mx/interior/transparencia_rendicion/mas_informacion_participacion_ciudadana</a> |
| 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                   | <a href="http://www.hospitaljuarez.salud.gob.mx/interior/transparencia_rendicion/mas_informacion_participacion_ciudadana">http://www.hospitaljuarez.salud.gob.mx/interior/transparencia_rendicion/mas_informacion_participacion_ciudadana</a> |
| 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                   | <a href="http://www.hospitaljuarez.salud.gob.mx/interior/transparencia_rendicion/mas_informacion_participacion_ciudadana">http://www.hospitaljuarez.salud.gob.mx/interior/transparencia_rendicion/mas_informacion_participacion_ciudadana</a> |
| 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                   | <a href="http://www.hospitaljuarez.salud.gob.mx/interior/transparencia_rendicion/mas_informacion_participacion_ciudadana">http://www.hospitaljuarez.salud.gob.mx/interior/transparencia_rendicion/mas_informacion_participacion_ciudadana</a> |

|    |  |             |                     |   |
|----|--|-------------|---------------------|---|
| 10 | Elevar la satisfacción del usuario en el área de corta estancia del servicio de urgencias adultos.   | Se suscribe | Compromiso cumplido | <a href="http://www.hospitaljuarez.salud.gob.mx/interior/transparencia_rendicion/mas_informacion_participacion_ciudadana">http://www.hospitaljuarez.salud.gob.mx/interior/transparencia_rendicion/mas_informacion_participacion_ciudadana</a> |
| 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 | <a href="http://www.hospitaljuarez.salud.gob.mx/interior/transparencia_rendicion/mas_informacion_participacion_ciudadana">http://www.hospitaljuarez.salud.gob.mx/interior/transparencia_rendicion/mas_informacion_participacion_ciudadana</a> |
| 12 |  |             |                     |   |
| 13 |  |             |                     |   |
| 14 |  |             |                     |   |
| 15 |  |             |                     |   |
| 16 |  |             |                     |   |
| 17 |  |             |                     |   |
| 18 |  |             |                     |   |
| 19 |  |             |                     |   |
| 20 |  |             |                     |   |