

**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.