

REGLAS DE ORGANIZACIÓN DEL
MECANISMO DE PARTICIPACIÓN
CIUDADANA DEL HOSPITAL JUÁREZ DE
MÉXICO



**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

INDICE

I.- Datos Generales del mecanismo de participación ciudadana	3
II.- Descripción del Mecanismo de Participación ciudadana	4
III.- Descripción del proceso de renovación de integrantes del mecanismo	5
IV.- Programa de trabajo anual	6
A. Calendarización de sesiones y actividades a realizar anual	

DATOS GENERALES DEL MECANISMO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Dependencia o Entidad	HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO
Nombre del MPC	Grupo de trabajo para la Orientación a familiares de los/las pacientes que ingresan a los servicios de Urgencias Adultos, Ginecología y Pediatría*.
Objetivo general	Proporcionar orientación e información clara y oportuna a los familiares de los/las pacientes que ingresan a los servicios de urgencias que permitan conocer los procesos de atención en el seguimiento de los /las pacientes durante su observación médica, ingreso y hospitalización de los mismos.
Fecha de creación	Junio de 2017
Vigencia	A partir de mayo 2018
Vigencia - fecha	Permanente
Modalidad	Presencial
Tipo	De consulta
Marco Jurídico que sustenta la existencia del MPC	Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018. México Incluyente 2.1 Garantizar el ejercicio efectivo de los Derechos Sociales para toda la población. 2.3 Asegurar el acceso a los servicios de salud. Programa Sectorial de Salud. Asegurar el acceso efectivo a los servicios de salud con calidad. Programa para un Gobierno Cercano y Moderno. 4.1 Transformar los procesos de las Dependencias y Entidades
Nivel de Incidencia	Deliberación
Cobertura territorial	Nacional
Número de integrantes que forman parte de la sociedad	5
Número de integrantes que son servidores públicos	8
Número de integrantes con acceso al MPC por convocatoria pública	0
Número de integrantes con acceso al MPC por invitación directa	13
Nombre del secretario técnico o coordinador	Lic. Elizabeth Sofía López Fernández
Cargo del secretario técnico o coordinador	Adscrita a la División de Calidad
Datos de contacto del secretario técnico o coordinador (teléfono, extensión, correo)	57477560 Ext. 7343 elisofi304@gmail.com

Descripción del Mecanismo de Participación Ciudadana

El mecanismo de participación ciudadana denominado "Orientación a familiares de los/las pacientes que ingresan a los servicios de Urgencias Adultos, Ginecología y Pediatría".

JUSTIFICACIÓN.

El familiar y/o persona responsable de los/las pacientes que ingresan a los servicios de Urgencias (Adultos, Pediatría y Ginecología), no cuentan con la información y orientación clara, oportuna y suficiente respecto a qué hacer mientras su paciente es valorado(a) por el área médica, ¿En dónde permanecer?, ¿Si les corresponde hacer algún trámite?, ¿Si deben entregar documentación y en dónde entregarla?, ¿Después de cuánto tiempo recibirán algún resultado sobre su paciente?, Si deben permanecer las 24 horas o pueden retirarse?. ¿Cuál será el proceso de atención?, ¿Los pasos a seguir en caso de hospitalización por tratamiento médico o cirugía?, ¿Costos de atención o validez de la póliza del seguro popular?, entre otros.

Aunado a lo anterior:

- Lo que implica acudir por primera vez a una institución de Salud y el impacto que causa estar en una situación de urgencias con la pérdida de la salud.
- El desconocimiento del manejo institucional.
- La heterogeneidad de los usuarios que acuden por su necesidad de atención médica: Escolaridad, procedencia, ideas preconcebidas de un supuesto funcionamiento de las instituciones de salud, expectativas, situación socioeconómica, la interculturalidad (atención a pacientes extranjeros, pacientes que hablen alguna lengua, usos y costumbre, creencias, religión, sexo, etc.

Sin dejar de mencionar que en la actualidad existe una sobredemanda de atención que genera saturación en las áreas de urgencias, lo cual rebasa la capacidad de

respuesta por parte del personal de salud, que muchas veces se traduce en estados de estrés generalizado.

PROPUESTA.

Implementar pláticas informativas proporcionadas por el personal de Trabajo Social adscrito a los Servicios de Urgencias en todos los turnos a fin de dar a conocer al familiar y/o persona responsable el proceso médico-social durante la estancia hospitalaria del/ de la paciente, logrando que los usuarios/as cuenten con la mayor información necesaria y así evitar retrasos que impacten en el proceso hospitalario.

OBJETIVO GENERAL

Proporcionar orientación e información clara y oportuna a los familiares de los/las pacientes que ingresan a los servicios de urgencias que les permitan conocer los procesos de atención en el seguimiento de los/las pacientes durante su observación médica, ingreso y hospitalización de los mismos.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 1.- Implementar pláticas informativas impartidas por el personal de Trabajo Social en los turnos matutino, vespertino, veladas y especial en la sala de espera de urgencias con la elaboración de un guion.
- 2.- Elaboración de trípticos informativos y rotafolios de los servicios de Urgencias Adultos, Pediatría y Ginecología como apoyo a la plática que se impartirán en los servicios de urgencias.

METAS Y PERIODO TEMPORAL A CONSIDERAR

Implementar 24 pláticas de información semanales en los diferentes turnos por parte de las trabajadoras(es) Sociales.

Aplicación de cédula de satisfacción a los familiares de los servicios de urgencias al término de la plática de información para conocer la comprensión de la información proporcionada.

Realizar un análisis general con la información proporcionada por los familiares de la encuesta de satisfacción para conocer el impacto en el usuario(a).

El presente proyecto se llevará a cabo de mayo a diciembre del año en curso.

Resultados Esperados

- Que los/las pacientes y familiares cuenten con la mayor información necesaria del proceso médico-social en su estancia hospitalaria en los servicios de urgencias.
- Fortalecer la calidad de la atención de pacientes y familiares.

Descripción del proceso de renovación de integrantes del mecanismo

Los integrantes que conformarán al equipo de trabajo del mecanismo de Participación ciudadana serán por **invitación directa** de acuerdo a la relación y relevancia que tienen para el proyecto con la finalidad de aportar ideas, propuestas, mejoras y correcciones al mecanismo para que el resultado sea satisfactorio para nuestros/as pacientes.

La renovación de los integrantes se realizará cada 6 meses por **invitación directa** de acuerdo a las necesidades del mecanismo y la relevancia del personal dentro del proyecto.

La separación de los integrantes se realizará cuando la persona decida no seguir participando dentro del grupo de trabajo del mecanismo o cuando este haya cumplido su objetivo dentro del mismo de acuerdo a sus actividades y relación que tuviera dentro del mecanismo.

El perfil de los integrantes del mecanismo está conformado de la siguiente manera:

- **Servidor Público.** Personal que pertenece al Hospital Juárez de México y que tiene relación con la "Propuesta de Mejora del Servicio de Trabajo Social en el Servicio de Urgencias", que atenderán los compromisos y/o propuesta



ciudadanas que se deriven de los grupos estratégicos de los sectores social y privado.

- **Representante de organismo empresarial.** Persona externa al Hospital Juárez de México perteneciente a la iniciativa privada que contribuirá en la "Propuesta de Mejora del Servicio de Trabajo Social en el Servicio de Urgencias".
- **Representante de la sociedad civil.** Persona externa al hospital Juárez de México perteneciente a la sociedad civil quién en contribuirá fortalecer la "Propuesta de Mejora del Servicio de Trabajo Social en el Servicio de Urgencias"

