

INFORME ANUAL DEL MECANISMO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL HOSPITAL JUÁREZ DE MÉXICO

LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA
EN LA BÚSQUEDA DEL BIEN
COMÚN



**PARTICIPACIÓN
CIUDADANA**

Octubre 2018



SALUD
SECRETARÍA DE SALUD



INDICE

Reporte de avance del programa de trabajo anual	1
Plan de trabajo	4
Análisis de resultados de las pláticas	5
Evaluación del MPC	10
Conclusiones	11

Reporte de avance del programa de trabajo anual

Como parte del Programa para un Gobierno Cercano y Moderno, el Hospital Juárez de México llevó a cabo el Ejercicio de Participación Ciudadana 2018, dando cumplimiento a lo que establece la Guía de Gobierno Abierto.

El ejercicio se realizó a través de las siguientes acciones:

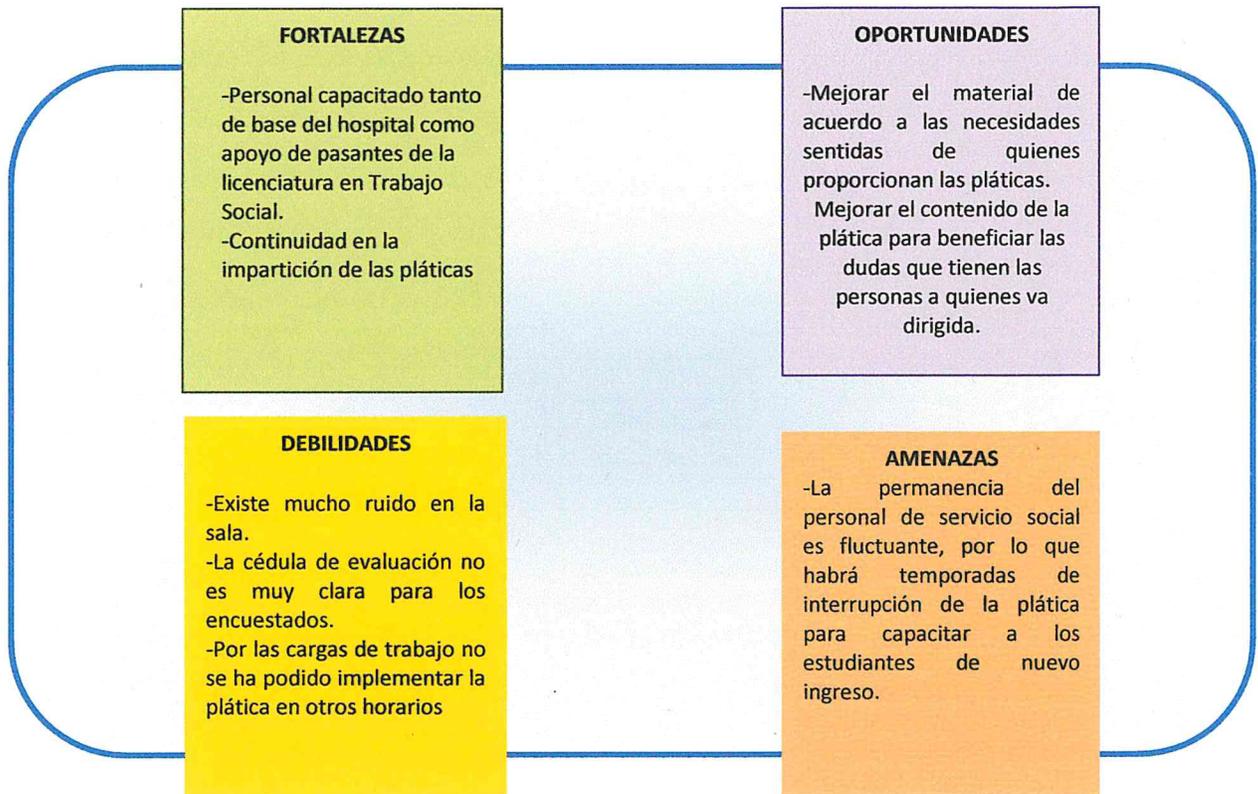
- Identificación del tópico del Mecanismo de Participación Ciudadana,
- Invitación e Integración del grupo de mejora con representantes de organismos empresariales, y sociedad civil, y personas en lo individual.
- Realización de reuniones de trabajo entre las áreas responsables y el enlace en la materia.
- Seguimiento de las 12 propuestas ciudadanas.

En este sentido, se trabaja en el proyecto de mejora “Orientación a familiares de los/las pacientes que ingresan a urgencias: Adultos, Ginecología y Pediatría”, que consiste en acercarse a las/los familiares y/o usuarios(as) para brindarles información de manera proactiva, sin esperar a que éstos soliciten la información.

Entre la información que se proporciona, se encuentra:

- Los familiares deben permanecer en la sala mientras el paciente está en observación.
- Los horarios para recibir información de los servicios de Urgencias Adultos, Ginecología y Pediatría.
- El pago de estudios si el paciente requiere de ellos para su valoración.
- Si el paciente va a ser hospitalizado, el familiar deberá de acudir a trabajo social para que le asignen nivel socioeconómico, le informen el número de donadores y la documentación que debe entregar para la hospitalización del paciente.
- Posibilidad de afiliarse al seguro popular, mencionado los beneficios.

Respecto a las 12 propuestas recibidas, derivado de la evaluación efectuada y conforme a los recursos con los que cuenta el hospital, se llevó a cabo el análisis FODA para determinar la viabilidad de las propuestas:



Como resultado, se estableció lo siguiente:

Se suscriben: 8

1. Incorporar pasantes en servicio social para las pláticas, e información en las salas de urgencias de manera permanente.
2. Pláticas de información en las salas de urgencias de manera personalizada cuando lo solicite el familiar.
3. Hacer convenios con instituciones educativas para que envíen jóvenes para su servicio social, aunque no sean del área médica.
4. Aclarar dudas a los acompañantes o familiares de los pacientes en horas pico.
5. Hacer más atractivos los formatos de información que se les dará a los pacientes y familiares.
6. Realizar difusión en medios electrónicos, como son: portal institucional, portal de obligaciones de transparencia.
7. Difusión de los derechos de los pacientes.
8. Elevar la satisfacción del usuario en los servicios de urgencias, generando controles que evidencien la información que se le brinda a pacientes y familiares.

Se suscriben parcialmente: 1

9. Colocar monitores en la sala de espera con información para los acompañantes de pacientes, subsidiados por empresas a las que se les permita exhibir propaganda.

No se suscriben: 3

Las acciones realizadas fueron:

- ✓ Se formalizó el convenio con la UNAM, para que los pasantes de dicha institución educativa realicen su servicio social en el hospital.
- ✓ Incorporación de pasantes de la licenciatura en trabajo social.
- ✓ Con el apoyo de la Unidad de Comunicación Social, se rediseñaron los trípticos (Urgencias Adulto, Ginecología y Pediatría).
- ✓ La información del proyecto se incorporó en la página electrónica del hospital y en el portal de obligaciones de transparencia, misma que puede ser consultada por el público en general.
- ✓ Se difunden los derechos de los pacientes a través de carteles, que se encuentran en las salas de espera de urgencias.
- ✓ Se califica la satisfacción del usuario respecto a las pláticas informativas, con el fin de identificar si los datos proporcionados fueron claros y completos. Por otra parte, se cuenta con el mecanismo de Aval Ciudadano que mide la satisfacción de los usuarios respecto a los servicios proporcionados.
- ✓ En la sala de espera se encuentra un monitor y está en proceso la reestructuración de la información que se difundirá.

A continuación se presenta el programa de trabajo, en el que se puede observar el estatus de las actividades programadas:

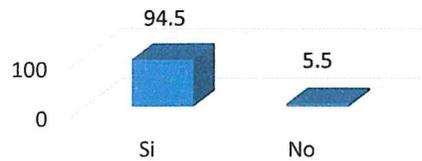
PLAN DE TRABAJO PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Actividad	Fecha de inicio	Fecha de termino	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.
Integración del grupo de mejora del sector público	10 abril	10 abril									
Invitación e Integración del grupo de mejora con representantes de organismos empresariales, y sociedad civil, universidades y personas en lo individual.	10 abril	19 abril									
Oficios de agradecimientos a los integrantes	24 abril	26 de abril									
Envío del Procedimiento de mejora para su análisis a los actores sociales.	08 mayo										
Fortalecimiento de la Propuesta de Mejora del Servicio de Trabajo Social en el Servicio de Urgencias	08 mayo	21 de mayo									
Publicación del Procedimiento de mejora en la página web de la institución	22 mayo	31 de mayo									
Invitación para la primera reunión de trabajo del Mecanismo de Participación Ciudadana	3 de mayo	8 de mayo									
Reunión de trabajo con grupo de actores sociales y áreas involucradas del hospital, para la revisión y propuestas de mejora del procedimiento.	21 de mayo	21 de mayo									
Reunión con el grupo de trabajo interna para el análisis de las propuesta de los actores sociales	22 de mayo	23 de mayo									
Envío de compromisos adquiridos por la institución a los actores sociales en base a las propuestas ciudadanas formuladas	23 de mayo	24 de mayo									
Envío de propuestas definitivas a los Actores Sociales	06 agosto	07 agosto									
Publicación de las propuestas ciudadanas (Anexo1)	20 agosto	25 agosto									
Reunión de trabajo interna para seguimiento de propuestas ciudadanas	14 de junio	14 de junio									
Publicación de avances de propuestas ciudadanas	15 de agosto	15 de agosto									
Envío del estatus de los compromisos cumplidos a los actores sociales, vía electrónica	17 de agosto	17 de agosto									
Elaboración de informe anual del MPC	22 octubre	29 octubre									
Publicación del informe anual	30 octubre	30 octubre									
Contestación del cuestionario del participación ciudadana	7 de noviembre	7 de noviembre									

ANÁLISIS DE RESULTADOS DE LAS PLÁTICAS

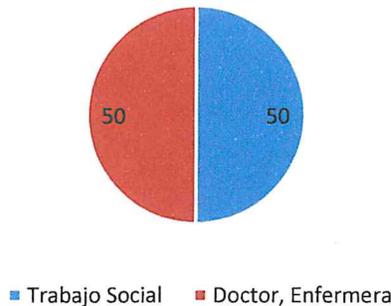
A continuación se presentan los resultados obtenidos a través de la aplicación de la cédula de evaluación de la plática informativa proporcionada por Trabajo Social a una muestra de 128 familiares de los/las pacientes.

1. ¿Le han informado que es lo que sucedera desde el momento en que su paciente es recibido en...



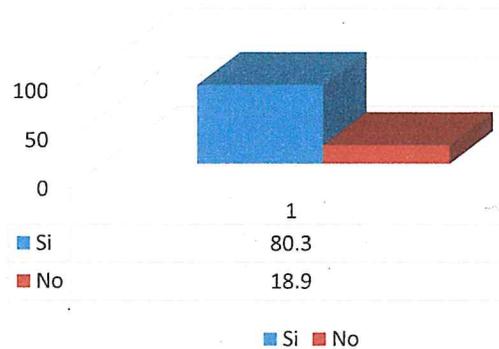
La totalidad de los familiares refieren que les han informado el procedimiento intra y extra hospitalario desde el momento que su paciente llega a urgencias, mientras que un porcentaje poco significativo menciona que no se le ha informado acerca del procedimiento a seguir.

1.1 ¿Quien?



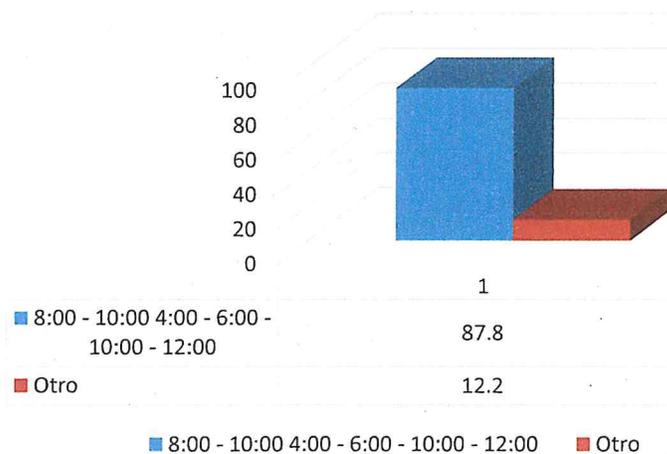
La mitad de los familiares de los/las pacientes refiere que el personal de Trabajo Social, Doctores(as) y Enfermeras(os) son quienes informan acerca del proceso intra y extra hospitalario que deben seguir, cuando su paciente es ingresado en urgencias.

2. ¿Sabe en que horario le proporcionarán informes médicos?

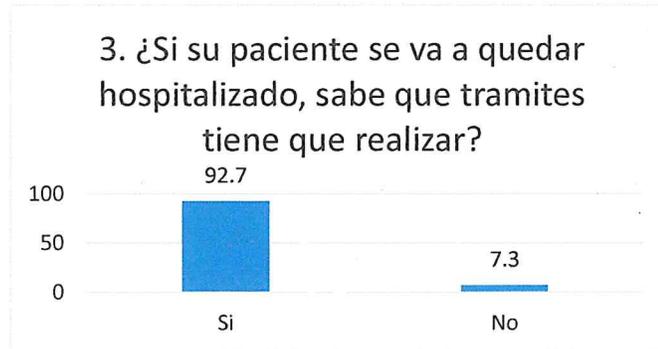


La mayoría de los/las familiares menciona que si conocen en que horario se les proporciona informes médicos, mientras que en un porcentaje menor desconocen en que horario se les brinda información acerca del estado de salud de su paciente.

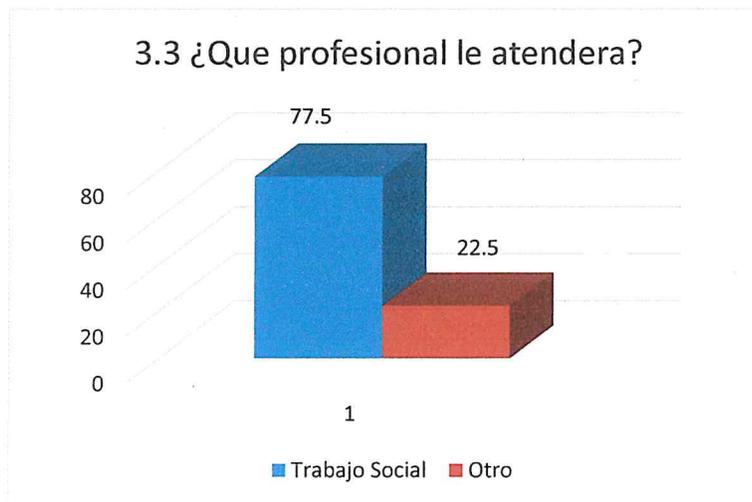
2.2. ¿En que horario?



La mayoría de los familiares de los/las pacientes conoce en que horario se les brinda los informes médicos, mientras que una décima parte menciona que el informe médico se proporciona en diferentes horarios.

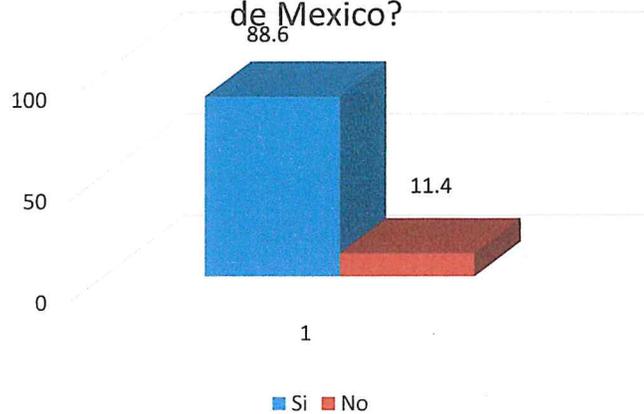


La totalidad de los familiares de las/los pacientes menciona conocer los trámites que deben realizar al momento de que su paciente se hospitaliza, mientras que en un porcentaje poco significativo se desconoce el procedimiento a realizar.



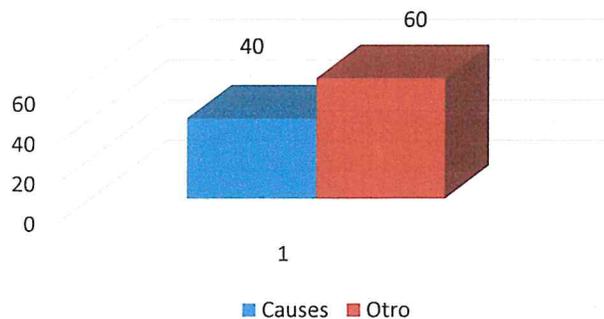
La séptima parte de los/las familiares menciona que al momento de quedarse hospitalizado su paciente, el personal que le atenderá es Trabajo Social, mientras que los demás indican que el personal que lo atenderá son los/las doctores(as), enfermera(o), personal de admisión.

4. ¿Pacientes que cuentan con seguro popular son atendidos en el Hospital Juárez de México?

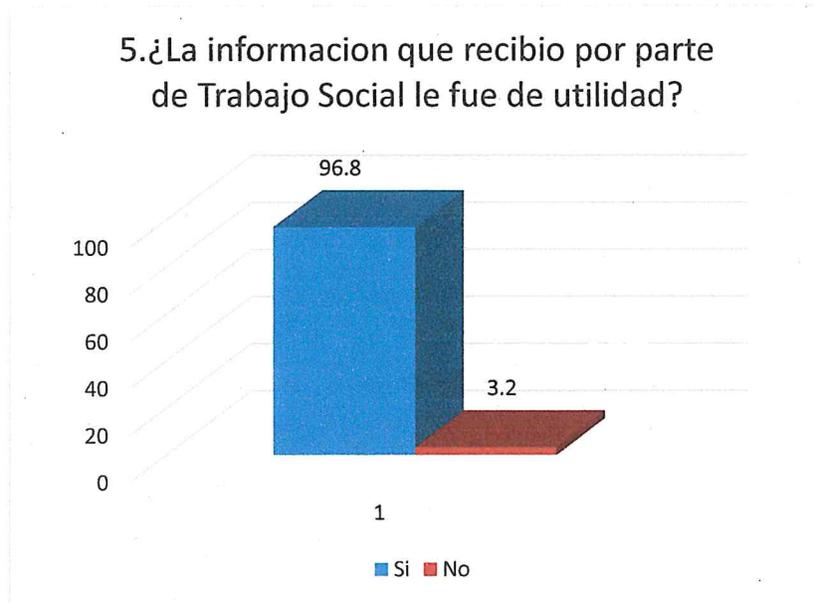


La mayoría refiere que los/las pacientes que cuentan con el seguro popular son atendidos en el hospital, mientras que en un porcentaje menor refiere que no son atendidos, ya que sus padecimientos no se encuentran dentro del catálogo de padecimientos que cubre el seguro popular dentro del Hospital Juárez de México.

4.4 Registre en que lugar del hospital le informaron sobre el seguro popular?



Más de la mitad de los familiares refieren que en el área de trabajo social y área de informes, se les ha informado en donde pueden solicitar información acerca del seguro popular, mientras que una cuarta parte refiere que se les brinda información acerca del seguro popular en el Módulo del seguro popular.



La mayoría de los familiares refiere que la información recibida por parte de Trabajo Social al momento de impartir la plática fue de utilidad, ya que se aclaran dudas y se tiene certeza acerca del proceso intra y extra hospitalario que deben de seguir si su paciente es hospitalizado.

Evaluación del Mecanismo de Participación Ciudadana

Evaluación de Diseño

La **problemática inicial** se basó en la dificultad para contar con personal capacitado para la impartición de las pláticas en los servicios de urgencias adultos, ginecología y pediatría.

Con dicha premisa, se generó la alternativa de contar con el apoyo de pasantes en la licenciatura de trabajo social, que da la oportunidad de continuar con la impartición de las pláticas a familiares y/o acompañantes.

Para ello se generó un procedimiento de atención que podrá hacer frente a dicha problemática.

Por lo anterior se puede concluir que **el diseño del mecanismo es satisfactorio.**

Evaluación de Implementación

De acuerdo a la Guía de Gobierno Abierto 2018, los entregables y actividades del Mecanismo de Participación ciudadana, se cumplieron en tiempo y forma en se concluye que este mecanismo **se ha desempeñado de manera adecuada.**

Evaluación de Resultados

En cuanto a los entregables y resultados obtenidos en términos generales del MPC, se puede observar que el grupo de trabajo del proyecto de mejora "Orientación a familiares de los/las pacientes que ingresan a urgencias: Adultos, Ginecología y Pediatría", han cumplido con el objetivo general del proyecto y con las expectativas de familiares y/o acompañantes.

CONCLUSIONES

Las pláticas de orientación a los familiares de los/las pacientes que llegan a los servicios de urgencias, requieren de la institución, recibir orientación sobre el proceso de atención médica y los trámites administrativos que se deben realizar para que los familiares puedan preverlos.

De acuerdo a los resultados obtenidos, puede asegurarse que la plática que se brinda cumple con el objetivo de orientar a los familiares, proporcionando más certidumbre y agilización de los trámites a realizar, por lo que es indispensable se continúen proporcionando. Cabe destacar que en esta primera etapa las pláticas de orientación se brindan en el turno matutino y se prevé extenderlas a otros horarios, situación que dependerá del recurso humano disponible.

Logros:

- Conformación de un equipo multidisciplinario para el mecanismo de participación ciudadana.
- Fortalecimiento en el mecanismo de la información proporcionada a pacientes y familiares.
- Se ampliaron canales de comunicación entre los profesionales de la salud, pacientes y familiares.
- Trabajadores(as) comprometidos(as) con la calidad y el mejoramiento continuo de la información y orientación proporcionada a pacientes y familiares.
- Conocimiento de trámites a realizar por familiares de pacientes.
- Mayor confianza de los/las familiares y/o pacientes en la atención recibida.

Anexo 2. Cuestionario de Participación Ciudadana

1. Además de los MPC de tipo consultivo, ejecución y monitoreo, ¿la dependencia cuenta con mecanismos para la participación ciudadana durante el diseño de políticas, programas y proyectos públicos?
R: No
2. Además de los MPC de tipo consultivo, ejecución y monitoreo, ¿la dependencia cuenta con mecanismos para la participación ciudadana durante la evaluación de políticas, programas y proyectos públicos?
R: No
3. ¿A través de cuales MPC existentes en la dependencia, funcionarios y representantes de la sociedad civil intercambian información respecto a temas o problemas en particular? Brinde evidencia
R: A través del Aval Ciudadano
<http://desdgces.salud.gob.mx/sestad/>
4. ¿A través de cuales MPC existentes en la dependencia, funcionarios y servidores públicos se involucran de manera conjunta en la implementación de políticas? Brinde evidencia
R: A través del Aval Ciudadano
<http://desdgces.salud.gob.mx/sestad/>
5. ¿A través de cuales MPC existentes en la dependencia, representantes de la sociedad civil realizan el seguimiento del cumplimiento de las decisiones públicas? Brinde evidencia
R: A través del Aval Ciudadano
<http://desdgces.salud.gob.mx/sestad/>
6. ¿La dependencia realizó un análisis de la problemática pública y los requerimientos de participación ciudadana para determinar la creación de los MPC existentes?
R: No
7. ¿Los MPC de dependencia cuentan con perspectiva de Derechos Humanos?
R: Si
8. ¿Los MPC de la dependencia cuentan con perspectiva de género?
R: Si
9. ¿Los MPC de la dependencia están abiertos para todas las personas que cumplan con los requisitos de la normatividad aplicable?
R: Si