

## Programa de desarrollo derivado del “Proyecto de Mejora Orientación a familiares de los /las pacientes que ingresan a los servicios de urgencias: Adultos, Ginecología y Pediatría

Es importante mencionar que los/las asistentes a la plática refieren que es necesario que los informes médicos se den en los horarios establecidos, se les explico por qué en ocasiones se retrasa por el estado de salud de los/las pacientes, sin embargo se sugiere que se den más informes.

Se sugiere que se coloque una televisión más grande en la que se pase la plática que imparte Trabajo Social y temas de enfermedades para que ellos aprendan y sepan en todo momento que se tiene que hacer una vez que se determine el ingreso de su paciente.

Se solicita se tengan medios electrónicos como bocina y micrófono para que se escuche la plática con más claridad en toda la sala.

Derivado de la información vertida en el Informe Anual del MPC, de los logros, las evaluaciones de diseño, implementación y resultados, de las fortalezas, oportunidades, debilidades, se han identificado las siguientes áreas de mejora del mecanismo de participación ciudadana:

- Identificar las problemáticas institucionales de manera documentada y analizada para determinar la mejor opción a implementar como mecanismo de participación ciudadana.
- Realizar difusión a pacientes y familiares para que realicen propuestas de mejoras y formen parte del mecanismo de participación ciudadana del hospital.
- Difundir información actualizada a través de la página de la institución y de nueva tecnología.
- Implementar nuevos canales de información a usuarios(as).
- Mejorar la accesibilidad a personas o pacientes vulnerables con riesgo de exclusión, proporcionándoles una atención integral y personalizada dirigida hacia una calidad total.
- Potenciar el acceso y facilitar información adecuada a los/las usuarios(as) a través de diferentes canales de información (carteles, trípticos, pláticas) sobre los aspectos fundamentales y trámites a seguir en los servicios de urgencias.

Por lo anterior se proponen las siguientes acciones para poder desarrollar mecanismos de participación ciudadana más adecuados:

1. Realizar evaluaciones constantes del mecanismo de participación ciudadana para su mejora continua.
2. Realizar sesiones de trabajo interdisciplinario para analizar las problemáticas institucionales y de la sociedad con la finalidad de definir el mejor mecanismo de participación ciudadana.

3. Utilizar herramientas que permitan el análisis actualizado de la satisfacción, percepciones y expectativas del/la usuario(a).
4. Fomentar la transparencia publicando los resultados de satisfacción del usuario(a) por diferentes vías.
5. Realizar evaluaciones periódicas de los resultados de los servicios que se proporcionan.

1

