

Ejercicio de Participación Ciudadana 2015

Lugar y Fecha

Instituto Nacional de Rehabilitación
Luis Guillermo Ibarra Ibarra
Fecha 13/08/2015

Participantes

Club Rotario Mixcoac

Guillermo Ruelas Rueda, Rotario, Club Rotario Mixcoac
Samuel López Lara, Rotario, Club Rotario Mixcoac
Rosario P de Chimés, Rotario, Club Rotario Mixcoac
Jaime Piste Maza, Rotario, Club Rotario Mixcoac
María Eugenia López Carrillo de Albornoz, Rotario, Club Rotario Mixcoac
Jorge Sánchez Campoy, Rotario, Club Rotario Mixcoac
Juan Ángel Tamez Ríos, Rotario, Club Rotario Mixcoac

Desarrollo de la Reunión

La Dra. Enríquez da la bienvenida y presentó a los integrantes del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente. En el contexto del PGCM se pidió realizar un Ejercicio de Participación Ciudadana, el cual se difunde en la página del Instituto, en el portal Transparencia, Participación Ciudadana y como se les refirió en la pasada visita, se llevó a cabo en los primeros quince días del mes de agosto, por lo que les solicitó su valioso apoyo con el que contamos.

En la presente visita se consideran las propuestas de las áreas con oportunidad para dar respuesta a las propuestas en el mes de octubre. Así mismo se les comenta que la Lic. Dinorah García Zárate, Directora de Simplificación Regulatoria Interinstitucional, Unidad de Políticas de la Mejora de la Gestión Pública solicitó que se lleve a cabo la presentación del procedimiento que en caso del Instituto es Procedimiento de Atención de Pacientes de Preconsulta y Procedimiento de Atención en Consulta de Especialidad de 1º. Vez y Subsecuente, Servicio de Consulta Externa. En la presentación de esta Unidad se señaló que se debe subir a una plataforma SIPMG el proyecto oyendo la propuesta de mejora en este caso del Club Rotario Mixcoac esta se llevará a cabo el 23 septiembre y en acompañamiento con el OIC del Instituto.

1. El Objetivo de la reunión fue avalar los resultados de la encuesta de opinión de salida del área de Consulta Externa del mes de mayo y junio 2015 referente a indicadores de trato digno.
2. Se entregó el material para el levantamiento de la encuesta de indicadores de Trato Digno F1/TD/02 y Guía de Cotejo

para el monitoreo ciudadano F2/AC/03 Se dio inicio a las 10:50 am. el levantamiento de la encuesta de opinión de salida por parte de los Avaluadores y se convino estar de vuelta a las 12:00 pm.

Se avalaron indicadores de Satisfacción por la Información proporcionada por el médico. Satisfacción por el trato recibido y Satisfacción en la Oportunidad por la Atención.

Comentarios de los usuarios a través del Club Rotario Mixcoac.

1. Área de Recepción tres menciones de felicitaciones y tres menciones con área de oportunidad en la Subdirección de Rehabilitación
2. Área médica con cuatro menciones por el trato
3. El personal entrevistado muy enterado de "Sicalidad"

Propuestas de los Actores Sociales

Club Rotario Mixcoac propuso tres áreas

1. Capacitar al personal de Recepción (Especialidad de Rehabilitación)
2. Área Médica (mejorar el trato de médicos y horario)
3. Instalaciones (en baños mantener la limpieza y mantenimiento)

Respuestas de la Institución

Las respuestas de la Institución estarán disponibles a más tardar al 30 de octubre.

Comentarios de integrantes del Comité de Calidad y Seguridad del Paciente al Club:

Dra. Del Valle comentó se tiene la política de cero rechazo de pacientes por la Dirección General atendiendo a las indicaciones de la Secretaría de Salud y por ser Instituto se requieren pacientes de acuerdo a los criterios de admisión.

El Dr. Franco señaló que al paciente foráneo se atenderá en su visita el mayor número de servicios para no ocasionar que acuda a un mayor número de citas.

La Dra. Enríquez señaló que se cuenta con el DIF en los estados que dan atención de Rehabilitación y los CRIT. El personal formado en el Instituto está

