

| HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD DE LA PENINSULA DE YUCATÁN  |  |  |  |   |   |  |
|--|--|--|--|---|---|--|
| HRAEPY   |  |  |  |   |   |  |
| Temas del EPC:   | Tópico 1; Transparencia Focalizada   |  | Tema 1; "Mecanismos para presentar quejas"   |   |   |  |
|  | Tópico 2; Programa de Desarrollo Social  |  | Tema 2; "Calidad en la Atención Médica"  |   |   |  |
|  | Tópico 3; Trámites y servicios de alto impacto   |  | Tema 3; "Consulta de Primera vez"  |   |   |  |
| #  | Organización / Institución   | Propuestas   | Respuesta Genérica   | Respuesta Específica  | 7.1 Seguimiento a compromisos y acuerdos de 2015 (Jul-2016) |  |
| 1  | ALBERGUE DE LA BUENA VOLUNTAD  | 1.- Que sean apoyados más a los paciente y/o familiares para informar de sus padecimientos ya que en la mayoría de las ocasiones son personas de muy bajos recursos y educación, así como solo hablan la lengua maya.  | <p><b>SE SUSCRIBE LA PROPUESTA</b></p> <p>Se realiza y entrega oficio SAU/335/2015, Asunto: Indicciones con respecto a Participación Ciudadana. Dirigido a las Trabajadoras Sociales adscritas a la Subdirección de Atención al Usuario del HRAEPY</p>   | <p>1.- Punto 2, 3 y 4 de oficio; Trabajo social; Debe informar oportunamente a los usuarios sobre la documentación, trámites y gestiones que se realizan para acceder a los servicios que otorga el hospital. Informa a los usuarios sobre las gestiones que deben realizar para la adquisición del material con el proveedor autorizado por el hospital. Informa a los usuarios que requieren apoyo de la Fundación por la Salud los requisitos que deben cubrir, que son los siguientes; Copia del IFE, de la CURP del solicitante, comprobante domiciliario, resumen médico con el número de expediente (este trámite se realiza con la Unidad de Enlace), en el caso de apoyo para medicamentos con la receta médica.</p> | CUMPLIDO  |  |
|  |  | 2.- Apoyo de Trabajadoras Sociales para cada piso y que les informen en su lengua maya.  |  |   |   | <p>2.- Punto 1 y 5 de oficio; El hospital cuenta con personal que apoya con la traducción de la lengua maya al español, adjunto lista actualizada que contiene los nombres y extensiones de las personas para su ubicación. En el área de Trabajo Social de referencias la trabajadora social de los Servicios de Salud es la interprete de los usuarios que acuden por primera vez al hospital.</p>           |
| 2  | COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO EN YUCATÁN   | 3.- Cada vez que se cuente con un nuevo servicio o cambios en la cartera de servicios, por favor informar a la institución para hacer la difusión a los usuarios.  | <p><b>SE SUSCRIBE LA PROPUESTA</b></p> <p>Se realiza y entrega oficio SAU/336/2015/BIS, Asunto: El que se indica con respecto al área de referencia. Dirigido al Coordinador de Calidad para informar las responsabilidades con respecto a la propuesta del actor ciudadano.</p> <p>Se realiza y entrega oficio DPEICS/10/15, Asunto: Seguimiento Propuestas. Dirigido a Coordinador de Evaluación y Calidad del HRAEPY para informar de la respuesta a dicha propuesta.</p> | <p>3.- Se informa que el área de Trabajo Social de Referencias se encarga de difundir a las Unidades Médicas de Yucatán, Campeche y Quintana Roo, la cartera de servicios actualizada, lo anterior para agilizar el proceso de Referencia y Contrareferencia del Hospital (se adjunta evidencia documental)</p> <p>El área de Comunicación Social, una vez enterado de los cambios en la Cartera de Servicios, procederá a dar a conocer a través del contacto con los medios de comunicación y boletines.</p>  | CUMPLIDO  |  |
| 3  | INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA CULTURA MAYA DEL ESTADO DE YUCATÁN (INDEMAYA)   | 4.- Se ofrece la "Certificación de personas con conocimiento de la lengua Maya" para apoyar al hospital en tener personal que cubra las necesidades de atención de los maya hablantes.   | <p><b>SE SUSCRIBE LA PROPUESTA</b></p> <p>Se realiza y entrega oficio SAU/336/2015, Asunto: Para conocimiento Dirigido a la Subdirectora de Recursos Humanos para solicitar tal gestión.</p>   | <p>4.- Solicitud para que a través del área de capacitación al personal se gestionen la "certificación de personas con conocimiento de la lengua maya", de los empleados que realizan la función de personal interprete de esta lengua para apoyo al usuario de este hospital (adjunto lista). Considerarlo para el ejercicio 2016.</p>   | EN PROCESO DE CUMPLIMIENTO                                  |  |
| 4  | INSTITUTO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL E LA FAMILIA (DIF)   | 5.- Continuar apoyando los programas Cables Salvavidas para niños. A su vez agradecer y felicitar al HRAEPY por su gran apoyo a estas campañas.  | <p><b>SE SUSCRIBE LA PROPUESTA</b></p> <p>Se realiza y entrega oficio DM/311/2015, Asunto: Participación ciudadana 2015. Dirigido a Gestor de Calidad para informar el seguimiento de la propuesta para el año 2016.</p>   | <p>5.- Como parte de los compromisos contraídos durante el ejercicio de Participación Ciudadana 2015, me permito comunicar que el Hospital Regional de Alta Especialidad de la Península de Yucatán, continuará trabajando en forma conjunta con el DIF durante el año 2016 en el programa "Cable Salvavidas" para la atención de pacientes con cardiopatías congénitas en edad pediátrica.</p>   | CUMPLIDO  |  |
| 5  | COMISIÓN NACIONAL PARA EL DESARROLLO DE LOS PUEBLOS INDÍGENAS (CDI)  | 6.- Que el hospital cuente con un área para atender a pacientes que hablan Maya y que se tenga personal bilingüe para favorecer a los pacientes y darles facilidades.  | <p><b>SE SUSCRIBE LA PROPUESTA</b></p> <p>Se realiza y entrega oficio SAU/335/2015, Asunto: Indicciones con respecto a Participación Ciudadana. Dirigido a las Trabajadoras Sociales adscritas a la Subdirección de Atención al Usuario del HRAEPY</p>   | <p>6.- Punto 1 y 5 de oficio; El hospital cuenta con personal que apoya con la traducción de la lengua maya al español, adjunto lista actualizada que contiene los nombres y extensiones de las personas para su ubicación. En el área de Trabajo Social de referencias la trabajadora social de los Servicios de Salud es la interprete de los usuarios que acuden por primera vez al hospital.</p>  | CUMPLIDO  |  |
|  |  | 7.- Avisar oportunamente a los pacientes las cancelaciones de procedimientos programados.  | <p><b>SE SUSCRIBE LA PROPUESTA</b></p> <p>Se realiza y entrega oficio SAU/335/2015, Asunto: Indicciones con respecto al área de Referencia. Dirigido al Coordinador de Calidad para responder a la propuesta del actor social</p>  | <p>7.- Con respecto a la propuesta del actor social informo:</p> <p>1.- El área de Trabajo Social de la programación quirúrgica como parte de su procedimiento, notifica con oportunidad a los usuarios en caso de cancelación de su cirugía.</p> <p>2.- El área de Trabajo Social de referencia como parte de su procedimiento, notifica los casos de movimientos en la agenda de citas de la consulta externa e imagen por cuestiones propias del servicio.</p>   | CUMPLIDO  |  |
| 6  | FUNDACIÓN POR LA SALUD EN YUCATÁN, ASOCIACIÓN CIVIL, PATRONATO DEL HRAEPY  | 8.- Comunicación efectiva del hospital con la fundación, realizando reuniones con el Director al menos una vez cada 2 meses para coordinación de acciones en pro de los pacientes del hospital.  | <p><b>SE SUSCRIBE LA PROPUESTA</b></p> <p>Se realiza y entrega oficio DPEICS/10/15, Asunto: Seguimiento Propuestas. Dirigido a Coordinador de Evaluación y Calidad del HRAEPY para informar de la respuesta a dicha propuesta.</p>   | <p>8.- Se hace del conocimiento que la Dirección General que encabeza el Dr. Rafael Antonio Barrera Zoreda, esta en la mejor disposición para programar una reunión mensual con integrantes de la Fundación por la Salud y su patronato, en respuesta a su solicitud para coordinar acciones que beneficien a los pacientes de la institución. Esta reunión tendrá lugar en la sala de juntas de la Dirección General, en fecha y horario de acuerdo a la agenda de actividades del Dr. Barrera Zoreda.</p>   | CUMPLIDO  |  |
|  |  | 9.- Disminuir los protocolos a los meramente oficiales para la resolución de los problemas de los pacientes.   | <p><b>SE SUSCRIBE LA PROPUESTA</b></p> <p>Se realiza y entrega oficio SAU/335/2015, Asunto: Indicciones con respecto a Participación Ciudadana. Dirigido a las Trabajadoras Sociales adscritas a la Subdirección de Atención al Usuario del HRAEPY</p>   | <p>9.- Punto 2 y 4 de oficio; Trabajo social; Debe informar oportunamente a los usuarios sobre la documentación, trámites y gestiones que se realizan para acceder a los servicios que otorga el hospital. Informa a los usuarios que requieren apoyo de la Fundación por la Salud los requisitos que deben cubrir, que son los siguientes; Copia del IFE, de la CURP del solicitante, comprobante domiciliario, resumen médico con el número de expediente (este trámite se realiza con la Unidad de Enlace), en el caso de apoyo para medicamentos con la receta médica.</p>  | CUMPLIDO  |  |
|  |  | 10.- Apoyar a los pacientes para que cuando ellos requieran rentar equipo, adquirir materiales e insumos, puedan cotizar y adquirir con el que les ofrezca más barato, siempre y cuando se cubran las características y requerimientos técnicos para sus cirugías o tratamientos, con el visto bueno del doctor. |  |   |   | <p>10.- Punto 3 de oficio; Trabajo social; Informa a los usuarios sobre las gestiones que deben realizar para la adquisición del material con el proveedor autorizado por el hospital.</p>   |
|  |  | 11.- Que así como fundación cumple con los requerimientos del hospital para apoyar a los pacientes, así el personal de trabajo social debe cumplir con entregar los requisitos documentales de los pacientes para la integración de sus expedientes.   |  |   |   | <p>11.- Punto 4 de oficio; Trabajo social; Informa a los usuarios que requieren apoyo de la Fundación por la Salud los requisitos que deben cubrir, que son los siguientes; Copia del IFE, de la CURP del solicitante, comprobante domiciliario, resumen médico con el número de expediente (este trámite se realiza con la Unidad de Enlace), en el caso de apoyo para medicamentos con la receta médica.</p> |
| 12.- Que las facturas de los servicios que prestan al municipio se entreguen, ya que no les están llegando y no saben el adeudo. | <p><b>SE SUSCRIBE LA PROPUESTA</b></p> <p>Se ha realizado la conciliación de los casos pendientes de facturar y se revisó el procedimiento para que no se presenten atrasos en la facturación del servicio prestado.</p> | <p>12.- Para este caso se realizó lo siguiente: Se citó para el día 26 de agosto del presente, el C. Julio S. Marrufo Ravel, se presentó a las oficinas de Ingresos de la Tesorería para que le fueran entregadas las facturas del Municipio. Siendo 32 documentos que suman \$44,527.00</p>                     |  |   |   |  |
| 7  | MUNICIPIO DE FELIPE CARRILLO PUERTO  |  |  |   | CUMPLIDO  |  |