

SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

OBJETIVO

Coordinar atención social especializada con oportunidad, alto sentido humano, de calidad y calidez mediante procesos metodológicos, técnicos y administrativos; para satisfacer las necesidades de la población socialmente desprotegida y propiciar una cultura de educación para la salud, permitiéndoles mejorar su calidad de vida.

FUNCIONES

- 1.- Coordinar las actividades relacionadas con el ingreso de los pacientes al hospital y la entrega de información a sus familiares, mediante la verificación de informes mensuales de Trabajo Social conforme al Manual de Servicios establecido al Hospital de Especialidades Pediátricas.
- 2.- Coordinar el traslado de pacientes que requieren de intervenciones médicas, clínicas y quirúrgicas hacia las áreas correspondientes dentro del hospital, con el fin de evitar demoras y tiempos innecesarios de espera a los pacientes y sus familias.
- 3.- Coordinar y vigilar el cumplimiento del procedimiento de valoración socioeconómica para que éste sea realizado en apego a las disposiciones aplicables vigentes a fin de asignar el nivel socioeconómico de los usuarios.
- 4.- Planear el desarrollo del personal de la subdirección a través de programas de actualización en aspectos técnicos y administrativos, relativos a la atención de los usuarios de la unidad hospitalaria, con la finalidad de brindar una atención de calidad al usuario.
- 5.- Participar en la integración del Programa Anual de Trabajo de la Dirección, en relación al cumplimiento de las metas programadas y la evaluación de las mismas, que permitan la reorientación de las actividades.
- 6.- Vigilar que cada área bajo su responsabilidad cuente con el personal necesario y con la capacidad, profesional y técnica, idónea; para contribuir con el modelo de calidad del hospital.
- 7.- Coordinar las actividades de cuotas de medicamentos e insumos con la Subdirección de Atención Hospitalaria a fin de contar con información veraz y oportuna para el tratamiento médico.
- 8.- Vigilar que cada área o servicio, bajo su responsabilidad, cuente con sus manuales correspondientes actualizados y demás documentos con disposiciones legales, normativas y reglamentarias aplicables, con la finalidad de poder evaluarlos sobre los procedimientos que cuentan en cada uno de ellos.



9.- Controlar periódicamente los recursos materiales tecnológicos y pedagógicos que se utilizan para las actividades que realiza el personal, con el fin de evitar el despido de los recursos asignados.

10.- Emitir a la Dirección de Operaciones, los resultados de sus programas y servicios de la Subdirección, con la periodicidad establecida mensualmente, para justificar la entrega de resultados.

11.- Coordinar y evaluar la efectividad del sistema de referencia para dar seguimiento, en coordinación con la Red hospitalaria, para brindar atención resolutive e integral de las patologías incluidas en la cartera de servicios y en base a las disposiciones establecidas.

12.- Participar en los procesos de Admisión y Gestión de Pacientes, para contribuir en la efectividad de los procesos de atención de calidad al paciente y evitar retrasos en los mismos, tanto hospitalarios como quirúrgicos.

13.- Participar en las encuestas de satisfacción para dar seguimiento a la respuesta brindada por el hospital a las expectativas y necesidades de atención a la salud de los pacientes con el fin de evaluar la calidad del servicio otorgado.

14.- Programar las actividades del personal de trabajo social en el hospital promoviendo el desarrollo de programas de capacitación y actualización continua para mejorar de manera permanente la atención al paciente y su familia.

15.- Supervisar los informes de alta de pacientes en los diferentes servicios, con el fin de proporcionar la información correspondiente para el llenado del Sistema de Información en el área de admisión para la detección de errores.

16.- Supervisar y autorizar que el personal, bajo su cargo, cumpla eficientemente con los horarios de trabajo, funciones, actividades, perfiles de puesto, permanencia, permisos, licencias médicas, inasistencias, vacaciones; a fin de cumplir con la normatividad aplicable vigente.