

AVAL CIUDADANO.

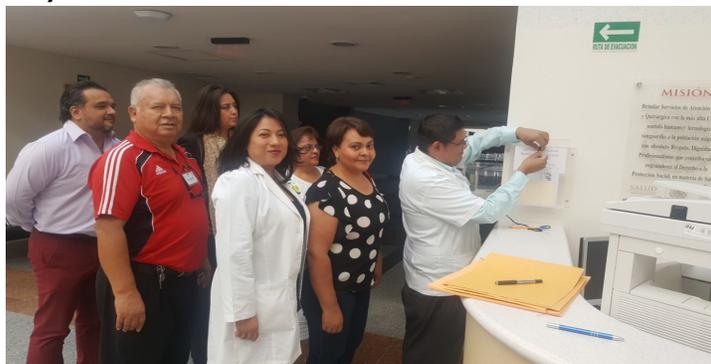
Se llevó a cabo el nombramiento del Aval Ciudadano, para la emisión de la constancia que se les otorga como aval ciudadano de esta institución, durante la primera reunión se programó la calendarización para todo el año del 2019, y se ha llevado a cabo de acuerdo a la programación establecida.



Nombramiento de Aval Ciudadano

APERTURA BUZONES SUG (SISTEMA ÚNICO DE GESTIÓN)/AVAL CIUDADANO

Dos veces al mes se realiza la apertura de los Buzones del SUG para recolectar las Quejas, Sugerencias y Felicitaciones de los usuarios de los Servicios de Salud proporcionados por esta Institución en compañía de los Avaes Ciudadanos, y representantes del Gestor de Calidad del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ciudad Victoria; posterior a la apertura de los buzones se procede a contabilizar y analizar cada una de las opiniones externadas por los usuarios. Se informa del seguimiento mensual de las mismas y se reportan en la Plataforma del Sistema Único de Gestión (SUG).



ENCUESTAS DE SESTAD

Comparar la opinión de los usuarios acerca de la atención y trato recibidos en las unidades de salud por medio de las encuestas de satisfacción que realizan dos de las más importantes figuras que conforman el Sistema Nacional de Salud: el Aval Ciudadano y los Servidores Públicos de las unidades, es de gran relevancia para conocer de forma transparente dos vertientes: institucional y ciudadana, las cuales se complementan en relación a la percepción del trato y atención que reciben en las unidades y traducir este conocimiento en indicadores que de forma cuantitativa les permitan establecer las acciones de mejora que deben implementar y mantener para garantizar el acceso de la población a servicios de salud de calidad.

Para dar cumplimiento a lo establecido por la DGCES a cerca del Trato Adecuado y Digno, mes a mes se aplican encuestas de opinión a los usuarios de los servicios de Consulta Externa, Admisión Continua/Urgencias y Hospitalización, mismas que son aplicadas por personal del área de Gestoría de Calidad y el Aval Ciudadano en su calidad de representante de los usuarios. Las cuales se reportan en la Plataforma de SESTAD de manera cuatrimestral.



SALUD SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN



Entidad Federativa HRAE
 Unidad de Salud : HE HOSPITAL REGIONAL DE ALTA ESPECIALIDAD EN CD VICTORIA BICENTENARIO 2011
 Rango de fechas : 01/01/2019 al 30/09/2019
 Fecha de 07/11/2019, 10:14:16

Reporte Ejecutivo							
ESTATUS	QUEJAS	QUEJAS MAYORES DE 90 DIAS	SUGERENCIAS	FELICITACIONES	SOLICITUDES DE GESTION	TOTAL	Porcentaje
Capturada	2	0	0	5	0	7	31.8 %
Notificada	2	1	0	0	0	3	13.6 %
Resuelta	3	0	0	9	0	12	54.5 %
Investigación	0	0	0	0	0	0	0.0 %
Acciones de Mejora	0	0	0	0	0	0	0.0 %
Total	7	1	0	14	0	22	100.0 %
Porcentaje	31.8 %	4.5 %	0.0 %	63.6 %	0.0 %	100.0 %	

