

**EJERCICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA HRAEI - 2014  
RESPUESTA A PROPUESTAS DE LOS ACTORES SOCIALES**

Propuestas de los Actores Sociales	Respuesta genérica.	Compromiso de la institución	Detalle del compromiso	Comentarios adicionales	Status del Compromiso
	Las opciones son: a. Se suscribe la propuesta. b. Se suscribe la propuesta parcialmente. c. No se suscribe la propuesta pero se presenta alternativa (compromiso).	Incluyendo una meta, fecha de cumplimiento y medio de verificación.	Explicación del compromiso, es decir, cómo se llevará a cabo.	(opcional): Los comentarios que la institución considere pertinentes, por ejemplo en materia normativa, presupuestal u operativa del compromiso.	
1.- <i>"Por la ubicación donde se encuentra el Hospital por consecuencia los usuarios son de escasos recursos, por tal motivo sería un avance de forma importante la inclusión del seguro popular, pero en el nivel de especialidades."</i> (C. Antonia Soriano Tapia).	Se suscribe la propuesta.	Trabajar para lograr acreditarlos en otras patologías al 31 de Diciembre 2014.	Acreditarnos en: cáncer de próstata, cérvico-uterino, de mama y Linfoma No-Hodking	El Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca, se supedita a que a mediados del mes de noviembre del 2014, se obtenga el dictamen favorable por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud.	<b>Pendiente</b>

Propuestas de los Actores Sociales	Respuesta genérica.	Compromiso de la institución	Detalle del compromiso	Comentarios adicionales	Status del Compromiso
2.-"a. En el futuro el servicio de ambulancias las 24 horas del propio hospital;	No se suscribe la propuesta pero se presenta alternativa	Establecer coordinación con otras dependencias que brinden este servicio.	El Hospital Regional de Alta Especialidad, no cuenta con ambulancias, sin embargo, se tiene el apoyo del servicio por otras dependencias, se cuenta con un directorio de Instituciones que brindan este servicio, se considerará que en el presupuesto del hospital para que en el ejercicio 2015, se cuente con un presupuesto exclusivo para este servicio.	SIN COMENTARIOS	PENDIENTE
b. que los costos no sean muy elevados;	Se suscribe la propuesta	Actualmente y de manera continua se ofrece como alternativa la clasificación socioeconómica de los pacientes.	Se continuará realizando Estudio Social a los pacientes para establecer el Nivel que corresponde de acuerdo a su nivel socioeconómico.	En base al estudio socioeconómico que se les realiza a los pacientes, se les asigna el nivel de clasificación de acuerdo a la normatividad aplicable y de ser el caso, se realiza una reclasificación.	COMPROMISO CUMPLIDO
c. que se cuente con una farmacia dentro del hospital con precios al alcance de los pacientes, con un costo menor a los enfermos de diabetes;	No se suscribe la propuesta pero se presenta alternativa	La Secretaría de Salud no comercializa medicamentos ni dispositivos médicos.	En el Primer Nivel de Atención existen programas donde se otorgan los medicamentos de manera gratuita al paciente diabético y de otras patologías.	Se refieren a los pacientes a las unidades que otorgan este beneficio.	NO APLICABLE
d. difusión del hospital en el Valle de Chalco y otros municipios" (C. María del Rocío Hernández Ávila).	Se suscribe la propuesta parcialmente	Continuar utilizando los medios de difusión ya establecidos.	Se asiste a las reuniones de los Comités de Salud Municipales y Jurisdiccionales. En la página		COMPROMISO CUMPLIDO

Propuestas de los Actores Sociales	Respuesta genérica.	Compromiso de la institución	Detalle del compromiso	Comentarios adicionales	Status del Compromiso
			institucional, está disponible la cartera de servicios del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca.		O
3.- "a. Área de atención para el adulto mayor;	Se suscribe la propuesta parcialmente	Continuar con la especialidad de Geriatria.	Brindar servicio de Geriatria (un médico) y otras especialidades que atienden la patología propia del adulto mayor, lo que se realizará de manera permanente.	Por la naturaleza de la propuesta, cabe señalar que en la actualidad ya se está brindando este servicio.	COMPRO MIS O CUMPLIDO
b. que aunque no seamos derechohabientes podamos ser atendidos.	Se suscribe la propuesta parcialmente	Continuar brindando la atención como hasta ahora.	El Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca, en la actualidad brinda de manera prioritaria atención a la población abierta.	La población que se acerca al HRAEI, a solicitar atención médica es atendida de manera invariable, sea o no derechohabiente.	COMPRO MIS O CUMPLIDO
c. que sean de bajos costos para la gente de bajo recursos.	Se suscribe la propuesta	Ofrecer servicios dentro del esquema del Seguro Popular y como alternativa la clasificación socioeconómica de los pacientes.	Se continuará el proceso de acreditación de patologías incluidas en el Seguro Popular y se seguirá realizando Estudio Social a los pacientes para establecer el Nivel que corresponde de acuerdo a sus posibilidades.		COMPRO MIS O CUMPLIDO

Propuestas de los Actores Sociales	Respuesta genérica.	Compromiso de la institución	Detalle del compromiso	Comentarios adicionales	Status del Compromiso
d. apoyar a la gente diabética y	Se suscribe la propuesta parcialmente	Atender complicaciones de la diabetes.	Atender complicaciones de la diabetes y referir a los pacientes diabéticos a la Unidad de Atención al Diabético existentes en el área de responsabilidad del hospital.	SIN COMENTARIOS	COMPRO MIS O CUM PLIDO
e. que el trato hacia el paciente sea bueno " (C. Juana América Corona Aragón).	Se suscribe la propuesta	Capacitar al personal en trato digno y apearse a los Estándares nacionales de calidad	Este compromiso forma de las políticas de calidad de la institución, dando cumplimiento a los derechos de los pacientes y familiares	El trato digno, se sigue conforme a los Estándares para la Certificación de Hospitales que se verifican por el área de Calidad federal.	COMPRO MIS O CUM PLIDO
4.- a. "Es importante tener al menos una ambulancia para traslado del paciente; pues ya que en Valle a veces el traslado es personal;	No se suscribe la propuesta pero se presenta alternativa	Establecer coordinación con otras dependencias que brinden este servicio.	<b>El Hospital Regional de Alta Especialidad, no cuenta con ambulancias, sin embargo, se tiene el apoyo del servicio por otras dependencias, se cuenta con un directorio de Instituciones que brindan este servicio, se considerará que en el presupuesto del hospital para el ejercicio 2015, se cuente con un presupuesto exclusivo para este servicio.</b>	Sin comentarios	<b>PENDIENTE</b>

Propuestas de los Actores Sociales	Respuesta genérica.	Compromiso de la institución	Detalle del compromiso	Comentarios adicionales	Status del Compromiso
b. que nos den cursos para poder salir a hacer la labor de comunicación con la gente;	No se suscribe la propuesta	Establecer coordinación con las unidades de primer nivel que capacitan y orientan al usuario para que éste replique la información en la comunidad.	Establecer coordinación con las unidades de primer nivel que capacitan y orientan al usuario para que éste replique la información en la comunidad.	Se tiene previsto que a más tardar el 31 de diciembre del 2014, se tenga concretada una acción al respecto.	PEN DIEN TE
c. tener farmacia dentro del Instituto ya que a veces afuera tampoco la hay y hay veces que te quieren dar una por otra	No se suscribe la propuesta pero se presenta alternativa	La Secretaría de Salud no comercializa medicamentos ni dispositivos médicos.	En el Primer Nivel de Atención existen programas donde se otorgan los medicamentos de manera gratuita al paciente diabético y de otras patologías.	Se refieren a los pacientes a las unidades que otorgan este beneficio.	NO APLICA
d. agilizar el proceso de los doctores especialistas que faltan;	No se suscribe la propuesta	-----	-----	Está supeditado a la autorización de plazas, por parte de las instancias competentes.	NO APLI CA
e. agilizar el trámite para el seguro popular" (C. María del Carmen Matias Gutiérrez).	Se suscribe la propuesta.	Trabajar para lograr acreditarnos en otras patologías al 31 de Diciembre 2014.	Acreditarnos en: cáncer de próstata, cérvico-uterino, de mama y Linfoma No-Hodking	El Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca, se supedita a que a mediados del mes de noviembre del 2014, se obtenga el dictamen favorable por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud.	PENDIEN TE

Propuestas de los Actores Sociales	Respuesta genérica.	Compromiso de la institución	Detalle del compromiso	Comentarios adicionales	Status del Compromiso
5.- a. <i>"Darle mayor difusión al hospital en la región;</i>	Se suscribe la propuesta parcialmente	Continuar utilizando los medios de difusión ya establecidos	Se asiste a las reuniones de los Comités de Salud Municipales y Jurisdiccionales. <b>En la página institucional, está disponible la cartera de servicios del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca.</b>		COMPRO MIS O CUM PLID O
<i>b. los costos deberían ser un poco más bajos debido que por el tipo de población y la región la gente cuenta con muy bajo nivel económico</i>	Se suscribe la propuesta	Actualmente ya se brinda servicio a beneficiarios del Seguro Popular y para los servicios no cubiertos por el Seguro Popular, se pagan cuotas de recuperación acorde al Estudio Social del paciente.	Actualmente ya se brinda servicio a beneficiarios del Seguro Popular y para los servicios no cubiertos por el Seguro Popular, se pagan cuotas de recuperación acorde al Estudio Social del paciente.		COMPRO MIS O CUM PLID O
<i>c. que contaran con una área de capacitación continua de cuidados de la salud enfocada a la comunidad o dirigida a los pacientes en listas de espera;</i>	No se suscribe la propuesta pero se presenta alternativa	Establecer coordinación con las unidades de primer nivel que capacitan y orientan al usuario para que éste replique la información en la comunidad.	Establecer coordinación con las unidades de primer nivel que capacitan y orientan al usuario para que éste replique la información en la comunidad.	Se tiene previsto que a más tardar el 31 de diciembre del 2014, se tenga concretada una acción al respecto.	PEN DIEN TE



Propuestas de los Actores Sociales	Respuesta genérica.	Compromiso de la institución	Detalle del compromiso	Comentarios adicionales	Status del Compromiso
<i>d. que contara con un banco de sangre;</i>	Se suscribe la propuesta	Se están realizando las gestiones necesarias para pasar de puesto de sangrado a Banco de Sangre con la debida licencia.	Se están realizando las gestiones necesarias para pasar de puesto de sangrado a Banco de Sangre con la debida licencia.		COMPRO MIS O CUMPLIDO
<i>e. que tuviese una área enfocada a los familiares de los pacientes que pasan mucho tiempo internados para poder descansar y asearse;</i>	No se suscribe la propuesta pero se presenta alternativa	No es una función sustantiva del hospital, sin embargo, se comunica que en estos casos, se cuenta con apoyo de Organizaciones de la Sociedad Civil.	No es una función sustantiva del hospital, sin embargo, se comunica que en estos casos, se cuenta con apoyo de Organizaciones de la Sociedad Civil.	NO APLICA	NO APLICA
<i>f. que contrataran más personal profesional para tener cubiertas todas las áreas médicas;</i>	No se suscribe la propuesta parcialmente	Nos encontramos en espera de que se liberen plazas de especialistas para contratar al personal faltante.	Nos encontramos en espera de que se liberen plazas de especialistas para contratar al personal faltante.	Está supeditado a la autorización de plazas, por parte de las instancias competentes.	NO APLICA
<i>g. que tengan ambulancias para el mismo servicio del Hospital y pacientes</i>	No se suscribe la propuesta pero se presenta alternativa	Establecer coordinación con otras dependencias que brinden este servicio.	El Hospital Regional de Alta Especialidad, no cuenta con ambulancias, sin embargo, se tiene el apoyo del servicio por otras dependencias, se cuenta con un directorio de	SIN COMENTARIOS	PENDIENTE

Propuestas de los Actores Sociales	Respuesta genérica.	Compromiso de la institución	Detalle del compromiso	Comentarios adicionales	Status del Compromiso
			Instituciones que brindan este servicio, se considerará que en el presupuesto del hospital para que en el ejercicio 2015, se cuente con un presupuesto exclusivo para este servicio.		
<i>h. una farmacia de especialidades;</i>	No se suscribe la propuesta pero se presenta alternativa	Se otorga al paciente todo el medicamento necesario para su tratamiento en tanto se encuentre hospitalizado.	Se otorga al paciente todo el medicamento necesario para su tratamiento en tanto se encuentre hospitalizado.  En el Primer Nivel de Atención existen programas donde se otorgan los medicamentos de manera gratuita al paciente diabético y de otras patologías.	NO APLICA	NO APLICA
<i>i. que la calidad de Médico paciente sea eso de calidad y sobre todo de calidez que cuente el personal con esa calidad humana" (C. Elizabeth Trejo Olvera).</i>	Se suscribe la propuesta	Capacitar al personal en trato digno y apegarse a los Estándares nacionales de calidad	Este compromiso forma de las políticas de calidad de la institución, dando cumplimiento a los derechos de los pacientes y familiares.	El trato digno, se sigue conforme a los Estándares para la Certificación de Hospitales que se verifican por el área de Calidad federal.	COMPROMISADO
<i>6-a. "Que se brinde al enfermo una atención de manera práctica con calidad humana donde el ciudadano tenga la confianza de poner el tratamiento en manos de los</i>	Se suscribe la propuesta	Capacitar al personal en trato digno y apegarse a los Estándares nacionales de	Este compromiso forma de las políticas de calidad de la institución, dando cumplimiento a los derechos de los pacientes y familiares.	El trato digno, se sigue conforme a los Estándares para la Certificación de Hospitales que se	COMPROMISADO



Propuestas de los Actores Sociales	Respuesta genérica.	Compromiso de la institución	Detalle del compromiso	Comentarios adicionales	Status del Compromiso
<i>médicos de esta Institución" (C. Linda Nieves Sánchez)</i>		calidad		verifican por el área de Calidad federal.	PLIDO
<i>7.- a. "Que se den cursos de capacitación de medicina preventiva;</i>	No se suscribe la propuesta	Establecer coordinación con las unidades de primer nivel que capacitan y orientan al usuario para que éste replique la información en la comunidad.	Establecer coordinación con las unidades de primer nivel que capacitan y orientan al usuario para que éste replique la información en la comunidad.	Se tiene previsto que a más tardar el 31 de diciembre del 2014, se tenga concretada una acción al respecto.	PEN DIEN TE
<i>b. tener servicio de la más alta calidad;</i>	Se suscribe la propuesta parcialmente	Atender complicaciones de la diabetes.	Atender complicaciones de la diabetes y referir a los pacientes diabéticos a la Unidad de Atención al Diabético existentes en el área de responsabilidad del hospital.	SIN COMENTARIOS	COM PRO MIS O CUM PLID O
<i>c. estoy dispuesta a participar en lo que pueda para mejorar el servicio;</i>	Se suscribe la propuesta	Se está estructurando el Proyecto de creación del Voluntariado en este hospital.	Se está estructurando el Proyecto de creación del Voluntariado en este hospital.	SIN COMENTARIOS	NO APLI CA
<i>d. que haya farmacia para medicina de consulta externa a bajo costo." (C. Margarita Bernal Hidalgo)</i>	No se suscribe la propuesta pero se presenta alternativa	La Secretaría de Salud no comercializa medicamentos ni dispositivos médicos.	En el Primer Nivel de Atención existen programas donde se otorgan los medicamentos de manera gratuita al paciente	Se refieren a los pacientes a las unidades que otorgan este beneficio.	NO APLICA

Propuestas de los Actores Sociales	Respuesta genérica.	Compromiso de la institución	Detalle del compromiso	Comentarios adicionales	Status del Compromiso
			diabético y de otras patologías.		
8.- " Propongo que se nos integren en los cursos de salud, y la participación de las y los compañeros aquí presentes, ya que como ciudadanos desconocemos mucho de salud;	No se suscribe la propuesta	Establecer coordinación con las unidades de primer nivel que capacitan y orientan al usuario para que éste replique la información en la comunidad.	Establecer coordinación con las unidades de primer nivel que capacitan y orientan al usuario para que éste replique la información en la comunidad.	Se tiene previsto que a más tardar el 31 de diciembre del 2014, se tenga concretada una acción al respecto.	PEN DIEN TE
b. que los medicamentos que nos receten sean de mejor calidad, que no sean de baja calidad,	Se suscribe la propuesta	Los medicamentos surtidos son medicamentos que se encuentran dentro del Cuadro Básico aprobado por la secretaría de salud.	Los medicamentos surtidos son medicamentos que se encuentran dentro del Cuadro Básico aprobado por la secretaría de salud.		COM PRO MIS O CUM PLID O
c. y que lo vendan dentro del hospital, ya que hay medicamentos que no los venden aquí;	No se suscribe la propuesta pero se presenta alternativa	La Secretaría de Salud no comercializa medicamentos ni dispositivos médicos.	En el Primer Nivel de Atención existen programas donde se otorgan los medicamentos de manera gratuita al paciente diabético y de otras patologías.	Se refieren a los pacientes a las unidades que otorgan este beneficio.	NO APLICA
d. que los Doctores o Médicos que se contraten sea los preparados selectivos, que sepan hacer una cirugía de corazón, que no tengamos fallas cuando nos dicen	No, se suscribe la propuesta	Existe un proceso de contratación y se verifica el perfil académico de los profesionales de la	Existe un proceso de contratación y se verifica el perfil académico de los profesionales de la salud.	SIN COMENTARIOS	NO APLI CA

Propuestas de los Actores Sociales	Respuesta genérica.	Compromiso de la institución	Detalle del compromiso	Comentarios adicionales	Status del Compromiso
opérate, y después que no lo necesitamos porque se equivocó el Doctor, ya que uno confía en los Doctores" <b>(C. Dominga del Carmen Pilar Moran).</b>		salud.			
9.- a .“Que se tenga más comunicación con los centros de salud de los alrededores, para brindar mejor atención a la gente que la requiera, según la especialidad y necesidades;	Se suscribe la propuesta	De manera cotidiana se asiste a reuniones de Referencia y Contrarreferencia institucionales.	De manera cotidiana se asiste a reuniones de Referencia y Contrarreferencia institucionales.		COMPRO MIS O CUM PLID O
b. disipar las dudas de la población respecto de las especialidades que no están en servicio por el momento, con la intención de evitar una saturación de población y de pacientes que provoquen una mala imagen y un mal diagnóstico.” <b>(C. Maricela Ramírez Arellano).</b>	Se suscribe la propuesta	De manera cotidiana, se asiste a comités estatales, jurisdiccionales y municipales donde se acuerdan estrategias para informar a la población de los servicios con que cuenta cada unidad de salud.	De manera cotidiana, se asiste a comités estatales, jurisdiccionales y municipales donde se acuerdan estrategias para informar a la población de los servicios con que cuenta cada unidad de salud.		CUM PLID O
10.-a. “Que se cuente con seguro popular, para que una mayor parte de la población pueda acudir a las	Se suscribe la propuesta.	Trabajar para lograr acreditarnos en otras patologías al 31 de	Acreditarnos en: cáncer de próstata, cérvico-uterino, de mama y Linfoma No-Hodking	El Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca, se supedita a	Pendient e

Propuestas de los Actores Sociales	Respuesta genérica.	Compromiso de la institución	Detalle del compromiso	Comentarios adicionales	Status del Compromiso
<i>instalaciones del hospital,</i>		Diciembre 2014.		que a mediados del mes de noviembre del 2014, se obtenga el dictamen favorable por la Dirección General de Calidad y Educación en Salud.	
<i>b. que se dé a conocer a la población en general, cuales son actualmente las especialidades con las que cuentan el hospital;</i>	Se suscribe la propuesta parcialmente	Continuar utilizando los medios de difusión ya establecidos	Se asiste a las reuniones de los Comités de salud municipales y jurisdiccionales para dar a conocer los servicios a los que pueden referir a pacientes. Se cuenta con una página web para que la comunidad se entere de los servicios que presta el hospital.	SIN COMENTARIOS	CUMPLIDO
<i>c. que los trabajadores tengan un buen trato con los pacientes (sabiendo que una parte de la parte de la población mexicana, se ha quejado del trato en Hospitales),</i>	Se suscribe la propuesta	Capacitar al personal en trato digno y apegarse a los Estándares nacionales de calidad	Este compromiso forma de las políticas de calidad de la institución, dando cumplimiento a los derechos de los pacientes y familiares	El trato digno, se sigue conforme a los Estándares para la Certificación de Hospitales que se verifican por el área de Calidad federal.	COMPROMISADO CUMPLIDO
<i>d. que se gestione la adquisición de ambulancias ya que éstas son de suma importancia;</i>	No se suscribe la propuesta pero se presenta alternativa	Establecer coordinación con otras dependencias que brinden este servicio.	El Hospital Regional de Alta Especialidad, no cuenta con ambulancias, sin embargo, se tiene el apoyo del servicio por otras dependencias, se cuenta con un directorio de	Sin comentarios	Pendiente

Propuestas de los Actores Sociales	Respuesta genérica.	Compromiso de la institución	Detalle del compromiso	Comentarios adicionales	Status del Compromiso
			Instituciones que brindan este servicio, se considerará que en el presupuesto del hospital para que en el ejercicio 2015, se cuente con un presupuesto exclusivo para este servicio.		
<i>e. que se gestione una farmacia que dé precio menor para los usuarios" (C. Sofía Guadalupe Martínez Carmona).</i>	No se suscribe la propuesta pero se presenta alternativa	La Secretaría de Salud no comercializa medicamentos ni dispositivos médicos.	En el Primer Nivel de Atención existen programas donde se otorgan los medicamentos de manera gratuita al paciente.	Se refieren a los pacientes a las unidades que otorgan este beneficio.	NO APLICA
11.- a "Dar a conocer a la población la existencia del Hospital, pues en su mayor totalidad se desconoce;	Se suscribe la propuesta parcialmente	Continuar utilizando los medios de difusión ya establecidos	Se asiste a las reuniones de los Comités de Salud Municipales y Jurisdiccionales. <b>En la página institucional, está disponible la cartera de servicios del Hospital Regional de Alta Especialidad de Ixtapaluca.</b>	SIN COMENTARIOS	CUMPLIDO
<i>b. hacer talleres sobre salud y alimentación; Que las personas que reciban talleres y puedan salir a campo a transmitir lo aprendido a la población;</i>	No se suscribe la propuesta	Establecer coordinación con las unidades de primer nivel que capacitan y orientan al usuario para que éste replique la información en la comunidad.	Establecer coordinación con las unidades de primer nivel que capacitan y orientan al usuario para que éste replique la información en la comunidad.	Se tiene previsto que a más tardar el 31 de diciembre del 2014, se tenga concretada una acción al respecto.	PEN DIEN TE



**SALUD**  
SECRETARÍA DE SALUD

"2014, Año de Octavio Paz"



HOSPITAL REGIONAL  
ALTA ESPECIALIDAD  
IXTAPALUCA

Propuestas de los Actores Sociales	Respuesta genérica.	Compromiso de la institución	Detalle del compromiso	Comentarios adicionales	Status del Compromiso
<i>c. hacer conciencia en la población en lo que realmente es una urgencia" (C. Anabel Carmona Villafan).</i>	Se suscribe la propuesta	Se ha establecido en el área de Urgencias la evaluación de Triage donde de manera gráfica se informa la diferencia entre una urgencia sentida y una real a fin de educar a la población y optimizar los servicios.	Se ha establecido en el área de Urgencias, la evaluación de Triage donde de manera gráfica se informa la diferencia entre una urgencia sentida y una real a fin de educar a la población y optimizar los servicios.	SIN COMENTARIOS	COMPRO MISO CUMPLIDO