

**PROGRAMA PARA UN GOBIERNO CERCANO Y MODERNO  
EJERCICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2016 (EPC-2016)  
RESPUESTAS A LAS PROPUESTAS CIUDADANAS**

Organización / institución	Propuestas	Respuesta brindada		Estatus cumplimiento
INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DE LA CULTURA MAYA DEL ESTADO DE YUCATÁN (INDEMAYA)	1.- 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 mayahablantes. La capacitación se puede dar en el hospital dependiendo el número de participantes y la disponibilidad de Instructores del idioma.	Se suscribe	1.- Se contacto al Instituto para el Desarrollo de la Cultura Maya del Estado de Yucatán (INDEMAYA), solicitando realizar un programa de capacitación para el hospital, e integrarlo al Programa Anual del HRAEPY para 2017.	Compromiso en proceso de cumplimiento
	2.- Se propone que se apoye la señalización del hospital con carteles para informar a los pacientes en el idioma Maya.	No se suscribe pero se presenta alternativa	2.- Preparar a las personas que se integren al Modulo de Información en conocimientos básicos de información en el idioma Maya para orientar a los usuarios, ya que la mayoría de los usuarios mayas no saben leer el idioma Maya, por lo que no es factible la propuesta de señalización. Fecha de cumplimiento Junio de 2017.	Compromiso en proceso de cumplimiento
	3.- Se ofrece el servicio de un traductor cuando así se requiera y se solicite.	Ya se cumple	3.- Se cuenta con un listado de personal en los diferentes turnos de trabajo del hospital que saben el idioma Maya y este listado esta difundido en todos los servicios. Con esto no es necesario un traductor especial, externo.	Compromiso cumplido
COORDINACIÓN ADMINISTRATIVA DEL GOBIERNO DEL ESTADO DE QUINTANA ROO EN YUCATAN	4.- ¿Como se aseguran los servicios de referencia en el fin de semana, cuando se resiven los pacientes en día viernes?. Por lo demás estamos satisfechos por el servicio que recibimos del hospital	Se suscribe	4.- Se esta elaborando el procedimiento de Referencia y Contrareferencia de atención a pacientes del hospital, mediante un Grupo de Mejora que incluye las áreas; Admisión Continua, Consulta Externa y Atención al Usuario. En diciembre de 2016 ya tendremos aprobado e implementado dicho procedimiento.	Compromiso en proceso de cumplimiento
INSTITUTO PARA EL DESARROLLO INTEGRAL E LA FAMILIA (DIF)	5.- No tenemos ninguna inconveniente con los servicios recibidos por el hospital, hay una muy buena coordinación con Admisión Continua y el servicio de Consulta Externa, respetamos los protocolos.	Ya se cumple	5.- La coordinación de los servicios existe favorablemte y se mantiene, cuidando proporcionar la satisfacción de los usuarios.	Compromiso cumplido
	6.- Una propuesta apoyando el tema del usuario indigena de lengua Maya, sería que a estos pacientes se les acompañara con un traductor, durante toda su estancia.	No se suscribe pero se presenta alternativa	6.- La propuesta no es factible en terminos de presupuesto. Pero al existir pacientes que solo hablan el idioma Maya, estos siempre estan acompañados de sus familiares que hablan perfectamente el español y esto permite la comunicación con el paciente. Adicionalmente tenemos actualmente personal en todos los turnos que hablan el idioma y son resolutivos para las necesidades que presente el paciente que esta sin familiares. Listado de persona disponible para atender a pacientes con idioma Maya.	Compromiso cumplido
ADMINISTRACIÓN DEL PATRIMONIO DE LA BENEFICENCIA PUBLICA DEL ESTADO DE YUCATÁN	7.- Asegurar la comunicación entre hospitales para cuando se hace una referencia del HRAEPY a otro hospital, con el propósito de que el paciente llegue a tener atención en cuanto se presenta al hospital referido.	Se suscribe	7.- Se esta elaborando el procedimiento de Referencia y Contrareferencia de atención a pacientes del hospital, mediante un Grupo de Mejora que incluye las áreas; Admisión Continua, Consulta Externa y Atención al Usuario. En diciembre de 2016 ya tendremos aprobado e implementado dicho procedimiento.	Compromiso en proceso de cumplimiento
ALBERGUE DE LA BUENA VOLUNTAD	8.- No tenemos ninguna queja, ni inconvenientes sobre el servicio del hospital	Ya se cumple	8.- Mantenemos el interes de lograr la satisfacción de los usuarios como parte del compromiso diario en la atención y trato digno.	Compromiso cumplido
UNIVERSIDAD ANAHUAC MAYAB	9.- Poner un mapa de la distribución del hospital en la entrada para ubicar a los usuarios.	Se suscribe	9.- Elaborar una propuesta que considera la ubicación de todos los servicios y que se encuentre en la entrada principal del hospital, presentarla a la Dirección General para su aprobación en diciembre de 2016	Compromiso en proceso de cumplimiento
	10.- Que los médicos se aseguren que los pacientes entienda su tratamiento.	Se suscribe	10.- Llevar a cabo bimestralmente reuniones con los médicos de los servicios de Admisión Continua y Consulta Externa para sensibilizarlos de la importancia e impacto de asegurar que los pacientes entiendan su tratamiento. A partir de noviembre de 2016	Compromiso en proceso de cumplimiento

**PROGRAMA PARA UN GOBIERNO CERCAÑO Y MODERNO**  
**EJERCICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2016 (EPC-2016)**  
**RESPUESTAS A LAS PROPUESTAS CIUDADANAS**

Organización / institución	Propuestas	Respuesta brindada		Estatus cumplimiento
ASOCIACIÓN; CORAZONES UNIDOS POR UNA LUZ DE ESPERANZA	11.- Llevar a cabo talleres de capacitación para informar de los servicios, de lo que se puede y no se puede atender en el hospital. (Cartera de Servicios)	Se suscribe	11.- A partir del mes de julio se realizan actividades de información a grupos de usuarios, dentro del hospital en las salas de espera al igual que a diversas instituciones que solicitan los servicios al hospital. Estas actividades se realizan a partir de julio y se mantendrán durante todo el 2016, en función a las necesidades y a programas propuestos por las áreas de servicio.	Compromiso en proceso de cumplimiento
DELEGACION REGIONAL DEL SURESTE DE LA ASOCIACION NACIONAL DE ACTORES, DELEGACION YUCATAN (ANDA)	12.- Que no le hagan dar tantas vueltas a los socios, les piden muchas cosas. Por otro parte les den un buen trato, aunque algunos de nuestros socios son muy especiales, por todo lo demás estamos contentos con el servicio	Se suscribe	12.- Se han revisado los procedimientos de atención a usuarios en las diferentes áreas de servicio, estos se encuentran actualizados en la Normateca del Hospital y se supervisa su cumplimiento. Cualquier mejora para simplificar los procesos administrativos se generará en el momento que se requieran.	Compromiso cumplido
FUDACION POR LA SALUD EN YUCATAN, ASOCIACIÓN CIVIL, PATRONATO DEL HRAEPY	13.- Que no hagan dar muchas vueltas a los usuarios, les hacen seguir muchos pasos, a los pacientes de comunidades les cuesta trabajo.	Se suscribe	13.- Se han revisado los procedimientos de atención a usuarios en las diferentes áreas de servicio, estos se encuentran actualizados en la Normateca del Hospital y se supervisa se cumplan al pie de la letra. Cualquier mejora para simplificar los procesos administrativos se generará en el momento que se requieran.	Compromiso cumplido
INSTITUTO PARA LA IGUALDAD ENTRE MUJERES Y HOMBRES EN YUCATAN (IPIEMH)	14.- Se recomienda señalización e información para los usuarios, me fue difícil llegar a la reunión.	Se suscribe	14.- Existe un módulo de información que estamos implementando, solo nos hace falta personal para atenderlo. Se ha diseñado momentáneamente una estrategia para atender a los usuarios con necesidades de información en una de las recepciones de consulta externa, esto existe desde julio de 2016.	Compromiso cumplido
	15.- Promover acciones que contribuyan a erradicar toda discriminación, actividades de concientización sobre la importancia de la igualdad entre hombre y mujeres. Impartir temas con enfoque de igualdad de género al personal que mantiene un trato estrecho, las y los prestadores de servicios de salud.	Se suscribe	15.- Se contacta al Instituto para la Igualdad entre Mujeres y Hombres en Yucatán (IPIEMH) para realizar un programa de pláticas sobre los temas de igualdad y discriminación e integrarlo al Programa Anual del HRAEPY para 2017.	Compromiso en proceso de cumplimiento