

**ATENCIÓN A PROPUESTAS DEL 1ER EJERCICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL  
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS  
ISMAEL COSÍO VILLEGAS**

**PROPUESTA 5  
IMPLEMENTAR UN SERVICIO O MÓDULO DE INFORMES**

Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>No se suscribe la propuesta pero se presenta alternativa</b></li> </ul>
<b>COMPROMISO DE LA INSTITUCIÓN</b>	
Meta	Determinar y aplicar las mejoras necesarias para la implementación de un sistema de comunicación entre los servicios y los pacientes que ayude a facilitar los trámites y actividades que se realizan en la Consulta Externa de Alta Especialidad para Enfermedades Respiratorias.
Fecha de cumplimiento	Etapa 1 Evaluación. Octubre-Noviembre 2014 Etapa 2 Propuesta. Noviembre-Diciembre 2014 Etapa 3 Implementación y Evaluación. Primer semestre de 2015
Medio de verificación	Por medio de un ejercicio de participación ciudadana.

**DETALLE DEL COMPROMISO (Como se llevará a cabo)**

1. Evaluación de la eficacia de los recursos actuales

El Área de Consulta Externa de Alta Especialidad para Enfermedades Respiratorias, cuenta con cuatro módulos de atención para los pacientes de manera que cada servicio tenga un módulo, podríamos pensar que esta necesidad está cubierta. Son embargo, debemos evaluar las áreas de oportunidad para optimizar su eficacia

- a. Falta de identificación y señales para llegar al módulo
- b. Insuficiencia den la capacitación del personal que los atiende
- c. Revisión de los Manuales de Procedimientos correspondientes y su correcta aplicación

Para verificar esta hipótesis se realizarán diversos ejercicios para simular la atención de pacientes y determinar que procedimientos se pueden mejorar.

2. Diseño de propuesta de mejora

De acuerdo a los resultados de la evaluación y con enfoque a las necesidades actuales de los servicios involucrados. Considerando estrategias de apoyo para la identificación de los módulos:

- a. Señales actuales y eficaces, para dirigir e identificar-Grandes "I"
- b. Programa permanente de capacitación y actualización par la atención de los módulos
- c. Producción de materiales dinámicos para el apoyo en la difusión de la información, como videos o carteles

3. Implementación y Evaluación

En forma conjunta con las Direcciones de Área (Médica, Administración, Enseñanza y Planeación Estratégica y Desarrollo Organizacional):

- a. Producir los programas y los materiales de capacitación y apoyo permanente para el personal de módulos
- b. Supervisar la implementación de las mejoras a través de consultas ciudadanas