

“MAS al Ciudadano”

Formato de Análisis de Brechas del Servicio

<p>1</p> <p>Momento de la verdad o contacto, Nota: trasladar todos los mapeados en el ciclo de servicio</p>	<p>2</p> <p>¿Qué recibe "el ciudadano" actual mente de este momento de la verdad o punto de contacto? Nota: Tienen que guardar coherencia con las problemáticas o elementos que no abonan a la mejora del trámite o servicio, columna 4</p>	<p>3</p> <p>¿Qué espera "el ciudadano" o que expectativas deberían cubrirse?</p>	<p>4</p> <p>Documenta las problemáticas o elementos que no abonan a la mejora del trámite o servicio</p>	<p>5</p> <p>Acciones para reducir las brechas en el servicio</p>	<p>6</p> <p>Prioriza las acciones de manera numérica, en donde 1 es la más importante</p>
<p>1.-ACUDO AL HOSPITAL COMUNITARIO TARIMORO</p>	<p>FACIL ACCESO, SERVICIO DE ATENCION MEDICA LAS 24 HORAS</p>	<p>NO APLICA</p>	<p>NO APLICA</p>	<p>NO APLICA</p>	<p>6</p>

<p>2.-INGRESO A LAS INSTALACIONES</p>	<p>ESCASA INFORMACION DE LA CARTERA DE SERVICIOS, NO HAY ORIENTACION DE DONDE SE REALIZAN LOS SERVICIOS, NO HAY SEÑALETICA ADECUADA, LAS INSTALACIONES SE ENCUENTRAN LIMPIAS.</p>	<p>INFORMACION A LA VISTA DEL USUARIO DE LA CARTERA DE SERVICIOS, MODULO DE ORIENTACION AL ACCESO A LOS SERVICIOS, SEÑALETICA ADECUADA EN LAS INSTALACIONES PARA LLEGAR AL AREA DEL SERVICIO QUE NECESITO.</p>	<p>NO SE CUENTA CON SEÑALETICA ADECUADA SOBRE LA CARTERA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD, EL MODULO DE VIGILANCIA NO REGISTRA NI ORIENTA AL USUARIO SOBRE COMO ACCESAR A LOS DIFERENTES SERVICIOS QUE SE OTORGAN, LA UNIDAD NO CUENTA CON SEÑALETICA CORRECTA Y ADECUADA EN LOS DIFERENTES SERVICIOS.</p>	<p>ELABORACION E IMPLEMENTACION DE CARTERA DE SERVICIOS, CROQUIS DE LA UNIDAD PARA UBICACIÓN DE LAS AREAS DE SERVICIOS, EL PERSONAL DE VIGILANCIA REALIZARA LA FUNCION DE REGISTRAR A TODO USUARIO QUE ACUDA A LA UNIDAD Y ORIENTARA SOBRE COMO ACCESAR AL SERVICIO QUE DEMANDA, SE COLOCARA SEÑALETICA ADECUADA EN LAS DIFERENTES AREAS PARA</p>	<p>2</p>
---------------------------------------	---	--	---	---	----------

<p>3.-ACUDO AL MODULO DE VIGILANCIA DONDE ME REGISTRAN Y ORIENTAN SOBRE EL SERVICIO QUE REQUIERO</p>	<p>EL MODULO DE VIGILANCIA NO ME ORIENTA ME CONFUNDE YA QUE TAMPOCO ELLOS CONOCEN QUE SERVICIOS CUENTA LA UNIDAD O DONDE SE REALIZAN, EL MODULO DE VIGILANCIA NO CONOCE LA UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS, EL MODULO DE VIGILANCIA NO BRINDA INFORMACION DE LOS SERVICIOS</p>	<p>ORIENTACION ADECUADA SOBRE LA UBICACIÓN DE LOS SERVICIOS, TRATO AMABLE Y CORDIAL POR EL PERSONAL DE PRIMER CONTACTO EN LA UNIDAD</p>	<p>EL MODULO DE VIGILANCIA NO ESTA CAPACITADO EN CONOCER LOS DIFERENTES SERVICIOS QUE SE BRINDA EN LA UNIDAD, LOS HORARIOS DE ATENCION, LOS RESPONSABLES DEL SERVICIO, EL MODULO DE VIGILANCIA NO ES DE SU RESPONSABILIDAD BRINDAR LA INFORMACION DE LOS SERVICIOS PERO SI RESPONSABLE DEL TRATO DIGNO Y CORDIAL AL USUARIO Y PUEDE ORIENTAR EN COMO ACCESAR A LOS SERVICIOS.</p>	<p>SE IMPLEMENTARAN CAPACITACIONES AL PERSONAL DE VIGILANCIA SOBRE LA CARTERA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD, ABARCANDO LOS RESPONSABLES DE DICHOS SERVICIOS, HORARIOS DE ATENCION, LOCALIZACION DE LOS SERVICIOS, SE CAPACITARA AL PERSONAL DE VIGILANCIA SOBRE EL TRATO DIGNO, LOS DERECHOS DE LOS PACIENTES, LOS DERECHOS DE LOS MEDICOS. SE DESARROLLARA UN TRIPTICO DE INFORMACION SOBRE LA CARTERA DE SERVICIOS, DIRECTORIO DE LA UNIDAD, CROQUIS DEL ESTABLECIMIENTO, HORARIOS DE SERVICIO, Y QUE EL PERSONAL DE VIGILANCIA ENTREGARA A CADA USUARIO QUE ACUDA A REGISTRAR AL MODULO DE VIGILANCIA.</p>	<p>3</p>
--	---	---	---	---	----------

<p>4.-ME DIRIJO AL ÁREA O SERVICIO CORRESPONDIENTE PARA MANIFESTAR MI NECESIDAD</p>	<p>EXISTEN MUCHOS CARTELES O PAPELES INFORMATIVOS PEGADOS EN EL ESTABLECIMIENTO QUE CONTAMINA LA SEÑALETICA REQUERIDA PARA UN FACIL ACCESO AL AREA DEL SERVICIO, ASI EL CASO TAMBIEN EXISTE SEÑALETICA ESCASA DEL AREA. NO HAY UN CROQUIS DE LA UNIDAD DONDE PUEDA ORIENTARME EN SU LOCALIZACION DEL AREA.</p>	<p>SEÑALETICA CLARA, PUBLICIDAD CLARA Y ENFOCADA AL SERVICIO</p>	<p>SE CUENTA EN LA UNIDAD CON CONTAMINACION PUBLICITARIA EN LOS SERVICIOS DE VENTANILLA DONDE DIFICULTA INCLUSO EL CONTACTO DIRECTO CON EL USUARIO, NO EXISTE SEÑALETICA CLARA EN LAS AREAS</p>	<p>SE REALIZARA EVALUACION E IMPLEMENTACION DE ORDEN Y LIMPIEZA DE LAS AREAS DE VENTANILLA PARA MEJORAR LA SEÑALIZACION E INFORMACION DEL SERVICIO. SE COLOCARA SEÑALETICA REQUERIDA EN LAS AREAS DONDE SE VEA EL PROBLEMA. SE ELABORARA UN CROQUIS DE LA UNIDAD CON LOS DIFERENTES SERVICIOS Y SE COLOCARA VISIBLE A LOS USUARIOS.</p>	<p>4</p>
---	--	--	---	---	----------

5.- RECIBO EL SERVICIO	TIEMPO DE ESPERA PROLONGADO, OPORTUNIDAD ESCASA DE ATENCION, MALTRATO POR PARTE DE LOS SERVIDORES PUBLICOS, ESCASA INFORMACION DE LA ATENCION	TRATO DIGNO Y CORDIAL, INFORMACION CLARA, OPORTUNA Y COMPLETA DE LA ATENCION RECIBIDA Y SOLICITADA, TIEMPO DE ESPERA PROMEDIO CON INFORMACION SOBRE EL TIEMPO DE LA OPORTUNIDAD DE MI ATENCION REQUERIDA POR EL PERSONAL DE SALUD	EL PERSONAL DE VENTANILLA NO TIENE EN CLARO LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS, UN PROTOCOLO DE SERVICIO Y ATENCION EN RELACION A LA CORDIALIDAD DEL TRATO, NO SE CUENTA CON PROTOCOLO EN LA INFORMACION QUE SE TIENE QUE BRINDAR AL USUARIO Y LA OPORTUNIDAD DE LA ATENCION	SE REALIZARA CAPACITACION PERMANENTE A LOS SERVIDORES PUBLICOS SOBRE EL TRATO DIGNO Y LOS CODIGO ETICO-CONDUCTUALES, SE ELABORARA E IMPLEMENTARA CON EL TODO EL PERSONAL PROTOCOLOS DE ATENCION Y CORDIALIDAD EN EL TRATO. SE IMPLEMENTARA SERVICIO TRIAGE EN EL AREA DE URGENCIAS PRIORIZANDO LA ATENCION MEDICA	1
6.-ME RETIRO DEL HOSPITAL	POCO SATISFECHO EN LA OPORTUNIDAD DE LA ATENCION RECIBIDA	CORDIALIDAD Y OPORTUNIDAD DE ATENCION AL USUARIO EN SITUACIONES ESPECIALES COMO SILLAS DE RUEDAS, RAMPAS DE SERVICIO	SE TIENE ESCASA PROMOCION DE LA ATENCION INTEGRAL AL EGRESO POR EL SERVIDOR PUBLICO	SE REALIAZARA CAPACITACION A TODO EL PERSONAL DE LA UNIDAD SOBRE LA ATENCION INTEGRAL AL EGRESO DEL USUARIO, SE REUBICARAN INSTRUMENTOS DE APOYO AL USUARIO.	5

DR JUAN PABLO CRUZ ÁLVAREZ

Jefe de oficina

DR MIGUEL ANGEL LOPEZ GARCIA

Evaluador interno

Tarimoro, Guanajuato a 17 de marzo de 2017.