

**ATENCIÓN A PROPUESTAS DEL 3ER EJERCICIO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL
INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS
ISMAEL COSÍO VILLEGAS**

PROPUESTA 4

Generar material escrito (folletos, trípticos) en formato amigable, que se entregue a familiares de pacientes recién ingresados, donde se explique el horario de visita, el número de visitas por día, un mapa con la ubicación de las principales áreas del Instituto, solicitud de estudios, reglamento en sala de espera y hospitalización, horarios de laboratorio clínico, contacto de lugares de descanso cercanos, derechos de pacientes, correcto lavado de mano, Asociaciones y Grupos Voluntarios que asisten al Instituto.

Respuesta	Propuesta que ya se cumple
-----------	----------------------------

COMPROMISO DE LA INSTITUCIÓN

Fecha de cumplimiento	No aplica
-----------------------	-----------

COMPROMISO INSTITUCIONAL

La información referente a horarios y números de visitas de familiares a pacientes hospitalizados, reglamento y derechos de pacientes, así como la técnica de lavado de manos se distribuye en los formatos Indicaciones generales a familiares de pacientes hospitalizados, Reglamento interno de pacientes, Donación de sangre, Esta en tus manos y Preparándose para su egreso hospitalario, mismos que serán sustituidos por el cuadernillo Bienvenidos al INER, documento en el que se agrupara la información contenida en los documentos antes mencionados, además de otra información de utilidad para los usuarios de este Instituto.

Cabe mencionar que durante la entrevista inicial para elaborar nota de ingreso se informa y orienta al familiar sobre todos los aspectos referidos previamente.

El mapa de ubicación de los servicios se ubica en lugares estratégicos, las dos mamparas con el mapa de referencia en pasillos de acceso a la explanada principal.

Las solicitudes de estudio y horarios de laboratorio, se indican en cada servicio. Generalmente se informa por escrito en letreros colocados en las ventanillas de atención al usuario y cada servicio, maneja sus políticas y lineamientos.

El personal de Trabajo Social establece coordinación con albergues cercanos para pacientes y familiares, siendo los principales; albergue Nuestra Señora de Lourdes y el de las Damas Vicentinas, ambos en la Ciudad de México.

El personal de Trabajo Social de acuerdo a las necesidades de los pacientes, informa y canaliza con la asociación o grupo que brinde la atención requerida, como ejemplo las Damas Voluntarias del INER.

Por parte del Departamento de Relaciones Públicas y Comunicación se realizan actividades de voluntariado, los fines de semana. Los grupos que participan ofrecen apoyo directo a los familiares con algunos alimentos, en ocasiones cobijas y otras actividades, todo ello coordinado por el área de Comunicación.