

CONTRALORÍA SOCIAL

EL GOBIERNO FEDERAL A TRAVÉS DEL PROGRAMA SEGURO MEDICO SIGLO XXI, DEL SEGURO POPULAR, GARANTIZA LA COBERTURA DE SERVICIOS DE SALUD A TODOS LOS NIÑOS Y NIÑAS MENORES DE 5 AÑOS, FINANCIANDO LA ATENCION MEDICA PARA QUIENES NO CUENTAN CON NINGUN TIPO DE SEGURIDAD SOCIAL.

A PARTIR DEL 2015 SE LLEVA A CABO EL TRABAJO DE CONTRALORIA SOCIAL EN TODAS LAS ENTIDADES FEDERATIVAS, SE ELIGIÓ POR PARTE DE LA COOMISIÓN NACIONAL DE PROTECCIÓN SOCIAL EN SALUD UNA PATOLOGÍA LA CUAL ES *TAQUIPNEA* DEL RECIÉN NACIDO, EN EL HOSPITAL CENTRAL “ANTONIO GONZALEZ GUEVARA” EN LA CAPITAL DEL ESTADO DE NAYRIT.

LA CONTRALORIA SOCIAL ES UN CONJUNTO DE ACCIONES DE CONTROL, VIGILANCIA Y EVALUACIÓN QUE REALIZAN LAS PERSONAS DE MANERA ORGANIZADA EN UN MODELO DE DERECHOS Y COMPROMISOS CIUDADANOS, CON EL OBJETIVO DE CONTRIBUIR A LA GESTION GUBERNAMENTAL Y EL MANEJO DE LOS RECURSOS PUBLICOS SE RALICEN EN TERMINOS DE TRANSPARENCIA, EFICACIA, LEGALIDAD Y HONRADEZ.

LOS COMITES DE CONTRALORIA SOCIAL SON INTEGRADOS POR LOS PADRES DE FAMILIA DE LOS BENEFICIARIOS, EN ESPECÍFICO EN LA ATEENCIÓN DE *TAQUIPNEA* DEL RECIÉN NACIDO.

CUANDO LLEGA UN PACIENTE CON *TAQUIPNEA* DEL RECIEN NACIDO, LOS GESTORES DEL SEGURO POPULAR TIENEN LA OBLIGACION DE EXPLICARLES A LOS PADRES O TUTORES EN QUE CONSISTE LA CONTRALORIA SOCIAL AL MOMENTO DEL INGRESO DEL PACIENTE Y LLENAR DOS FORMATOS EN DONDE SE LES REALIZAN PREGUNTAS ESPECÍFICAS DEL TRATO QUE RCIBIERON POR PARTE DEL PERSONAL MEDICO.

TODOS ESTOS DATOS SE INGRESAN DE MANERA PERIODICA A LA PLATAFORMA DENOMINADA *SICS* PARA QUE A NIVEL NACIONAL SE TENGAN LOS DATOS DE LA MANERA EN LA QUE SE ESTÁ LLEVANDO LA CONTRALORIA SOCIAL, DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS Y CALENDARIOS ESTABLECIDOS.

FICHA TÉCNICA DE SEGUIMIENTO DE CONTRALORÍA SOCIAL

1. LA PACIENTE LLEGA AL HOSPITAL PARA DAR A LUZ;
2. NACE EL NIÑO, SI SE LE DETECTA TAQUIPNEA DEL RECIÉN NACIDO;
3. SE HABLA CON LOS PADRES O TUTORES PARA EXPLICARLES EL TRIPTICO DE EN QUÉ CONSISTE LA CONTRALORIA SOCIAL POR PARTE DE LOS GESTORES MÉDICOS DEL SEGURO POPULAR. (SE ANEXA TRÍPTICO);
4. SE PIDE A LOS PADRES O TUTORES LLENEN EL ANEXO II DE REGISTRO DE CONTRALORIA SOCIAL AL INGRESO DEL PACIENTE;
5. Y SE PIDE A LOS PADRES O TUTORES SE LLENE LA CÉDULA DE VIGILANCIA EN LA PRE-ALTA O ALTA (ANEXO DOCUMENTO).
6. SE CONFORMA EL EXPEDIENTE COMPLETO DEL PACIENTE Y SE SUBE LA INFORMACIÓN A LA PLATAFORMA DENOMINDA SICS CON DOCUMENTOS ESCANEADOS PARA EVIDENCIA.

FICHA TÉCNICA PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A QUEJAS A TRAVÉS DEL CALL CENTER.

**01800 POPULAR
(7678527)**

1. EN EL CALL CENTER NACIONAL SE RECIBEN LA QUEJAS DE TODAS LAS ENTIDADES FEDERATIVAS Y SE DERIVAN A CADA UNA DE ELLAS.
2. INTERPUESTA LA QUEJA VIA TELEFONICA SE ENVÍA A LA PLATAFORMA DENOMINADA *PENTAFON* DONDE SE LE DA SEGUIMIENTO POR PARTE DEL PERSONAL DE LA COORDINACIÓN DE ACREDITACIÓN DEL SERVICIO Y ATENCIÓN A QUEJAS DE ACUERDO A LOS LINEAMIENTOS DEL SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN (SUG) 2016.
3. SE HACE LA INVESTIGACIÓN, SE BUSCA A LA PERSONA QUE SE QUEJÓ, YA SEA VÍA TELEFÓNICA O ASISTIENDO A SU DOMICILIO, SE RESUELVE Y SE CONFORMA UN EXPEDIENTE CON EVIDENCIA POR ESCRITO DE QUE SE LLEVÓ A CABO LA INVESTIGACIÓN CORRESPONDIENTE Y SE LLEGÓ A SU RESOLUCIÓN SATISFACTORIA.
4. TODOS LOS DOCUMENTOS SE ESCANEAN Y SE SUBEN A LA PLATAFORMA CON UN NUMERO DE TICKET QUE PROPORCIONA DIRECTAMENTE EL CALL CENTER NACIONAL.