

Creación de ventanillas para realizar trámites en Archivo Clínico para atención de pacientes de grupos vulnerables.

POSTULACIÓN	25
NIVEL DE GOBIERNO	Estatal
ADSCRIPCIÓN	Secretaría de Salud de Guanajuato (SSG).
SUBCRITERIO	Servicio bajo condiciones especiales.
INDICADOR	Trato que se recibe por parte del personal

DESCRIPCIÓN DE LA INNOVACIÓN PROPUESTA

Implementan y habilitan Ventanillas especializadas para la atención prioritaria a grupos vulnerables, dentro de los cuales se consideran personas discapacitadas, adultos mayores, mujeres embarazadas etc.

SITUACIÓN QUE SE BUSCA REVERTIR O POTENCIAR

Agilizar el trámite que debe realizar el usuario del grupo vulnerable ya que, al existir solo una fila o ventanilla para todo tipo de usuario, los grupos vulnerables realizan largas esperas y su atención se ve afectada.

ETAPAS DE DESARROLLO

Se contempló desde:

- La sensibilización al personal en capacitaciones de protocolo de atención que incluían la atención a usuarios con condiciones especiales.
- La asignación o rol de atención, que considera cuáles serán los servidores que estarán a cargo de las ventanillas especializadas para la atención prioritaria.
- Colocación de señalética en cada una de las áreas ventanillas asignadas para la atención prioritaria.

- Evaluación continua del funcionamiento de las ventanillas y de la atención brindada en las mismas.

RESULTADOS ALCANZADOS

Mejora en el trato tanto para usuarios pertenecientes a grupos vulnerables, como para el resto de la población.

ALIANZAS GENERADAS

Ninguna alianza.

RECURSOS EMPLEADOS

- Recurso Estatal por cambio de Unidad Hospitalaria.
- Mínimo uso de recurso Institucional para señalización de áreas.

FORTALEZAS

- El impacto en la reducción del tiempo de atención.
- La alineación con la Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad.
- La funcionalidad de ventanilla para la atención a grupos vulnerables.

DEBILIDADES

- Poca cultura en la población general sobre temas de inclusión.

OBSERVACIONES

Sin observaciones.

DOCUMENTOS ADJUNTOS

Sin documentos adjuntos.