

Construir Ciudadanía en Salud

**Estado:** Ciudad de México  
**Nombre de la Unidad Médica:** Hospital Gral. Dr. Manuel Gea González **Jurisdicción Sanitaria o Delegación:** Tlalpan  
**Nombre del responsable de la Unidad Médica:** Dra. Laura Ramírez Preciado **Servicio:** URGENCIAS

**COMPROMISOS DEL DIRECTOR DE LA UNIDAD MÉDICA- AVAL CIUDADANO**

	Área o indicador de trato digno con oportunidad de mejora detectada por el Aval Ciudadano (Ver apartado 7 de la Guía de Cotejo)	Compromisos de mejora que adopta el establecimiento de salud ¿Qué se va a hacer y cómo se hará?	Responsable de coordinar el cumplimiento del compromiso	Fecha para iniciar el compromiso	Fecha para concluir el compromiso	Observaciones
1	Tiempo de espera	Reducir el tiempo de espera para ser valorado por el médico especialista.	Subdirector de Urgencias y Medicina y Jefe del servicio de Urgencias	15-Mayo-17	15-Agosto-2017	
2	Información	Mejorar la comunicación con el paciente		15-Mayo-17	15-Agosto-2017	
3	Trato	Brindar trato digno al usuario		15-Mayo-17	15-Agosto-2017	

La presente carta compromiso se firma por triplicado, una para cada una de las partes y la tercera para el gestor de calidad de la jurisdicción u hospital en la Ciudad de México, el día 19 de Mayo de 2017.

La Carta Compromiso al Ciudadano tiene como propósito recuperar la confianza ciudadana al ofrecer respuesta a las sugerencias de mejora presentadas por el Aval Ciudadano. Permite impulsar la mejora continua de la calidad en los servicios de salud, mediante el análisis de los resultados presentados por el Aval Ciudadano, obtenidos de su intervención.

Es una herramienta que cumple dos funciones: externa, como elemento de comunicación y seguimiento al cumplimiento de compromisos frente a los usuarios y al Aval Ciudadano, e interna mediante la cual el personal de salud representado por el Director o Responsable, asume el encargo de trabajar en equipo para mejorar los servicios.

**NOTA: Se pueden registrar más de 5 compromisos agregando renglones al formato**

**Director o Responsable de la Unidad Médica**

**Nombre y Firma:**  DR. LAURA RAMÍREZ PRECIADO

**Cargo:** Subdirector de Gestión de Calidad

**Unidad Médica:** Hospital General "Dr. Manuel Gea González"

**Aval Ciudadano**

**Nombre y Firma:**  MTRA. MA. DOLORES ZARZA ARIZMENDI

**Cargo:** Directora General

**Organización:** Escuela Nacional de Enfermería y Obstetricia (ENEO-UNAM)