

Actualmente se está procesando la información que habrá de evaluar de manera global el comportamiento de los indicadores respecta a la atención por parte de los médicos a los derechohabientes

5.6. UNIDAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL



J. P. P.

Implementación del Sistema Integral de Citas Médica y Atención al Derechohabiente de Isssteson

La modernización de la línea 01-800- Contacto Directo es un instrumento que garantiza el fortalecimiento de la Calidad en la Atención y la Prestación de servicios a nuestros derechohabientes. El Sistema con Tacto Directo es un canal de vinculación que mantiene el contacto entre el derechohabiente y la Institución a fin de procurar la satisfacción en la atención al optimizar tiempo y recursos.

Ante la demanda de más y mejores servicios por parte de los afiliados, así como el establecimiento de sistemas de calidad que certifiquen la atención y los procesos con que cuenta la Institución, es por ello que el Sistema Integral de Citas Médicas para el ISSSTESON dará respuesta a las recomendaciones emitidas por la Oficina de Innovación Gubernamental, dicho sistema deberá involucrar diversos

sistemas de Comunicación y Tecnologías WEB tales como un portal WEB, mensajería de texto vía celular (SMS), correo electrónico, mensajería instantánea tipo Messenger y el programa Sonora Smart. Actualmente, el proyecto se encuentra en la fase final de acondicionamiento el espacio físico y contratación del personal.

Atención a Quejas y Denuncias

a) SISTEMA 01 800 CON TACTO DIRECTO Y SEGUIMIENTO A MEJORA CONTINUA.

La línea CON TACTO DIRECTO 01800, PAGINA WEB ISSSTESON, Oficina del Ejecutivo y Contraloría, ha recibido 4,730 quejas, de las cuales 2,248 han sido solventadas, y 1,438 están pendientes de trámite o por solventar.

Con la operación de la mejoras en el Sistema de línea CON TACTO DIRECTO 01-800 y pagina "Web" isssteson. gob.mx, se reciben y atienden las quejas presentadas por los derechohabientes, brindándoles seguimiento y respuesta inmediata a las mismas, informando a los mismos, las medidas correctivas implementadas, llevándose a cabo un control y registro conteniendo los datos específicos de los derechohabientes;

La Unidad de Comunicación Social de ISSSTESON tiene como objetivo diseñar las estrategias de comunicación y difusión de los programas implementados y servicios prestados por la Dirección General, Subdirecciones, Hospitales y Unidades Administrativas; proporcionando coherencia e integración entre objetivos, planes y acciones de la dirección, difusión, gestión de la imagen y de la información.

Como apoyo al Programa más ambicioso en la historia de ISSSTESON "Es Tiempo ¡Cuídate!", se llevó a cabo la celebración de su primer Aniversario, donde el principal objetivo es promover hábitos de vida saludable, buena nutrición, ejercitación entre otros; además de ayudar a expandir el exitoso programa a ciudades como Navojoa, Obregón, Guaymas y Huatabampo. De igual forma, se realizaron acciones de difusión para mantener a la sociedad informada acerca de los programas itinerantes de salud de ISSSTESON sobre las Brigadas Médicas Móviles en tu Comunidad, que ofrecen servicios de Medicina General, Odontología, Análisis Clínicos y farmacia a los derechohabientes y sus familias; creado con el fin de servir a

comunidades donde el ISSSTESON no cuenta con infraestructura propia y acercar la atención médica donde más se necesita.



Una de las campañas de mayor impacto en la opinión pública lanzadas este año fue "Respira la Vida", orientada para combatir el tabaquismo y que además se tuvo la oportunidad de llevarla a planteles educativos y aplicarla con el equipo de Bomberos de la ciudad, para crear concientización acerca de esta enfermedad tan común.

Se ha mantenido también una campaña permanente de promoción de las Prestaciones Económicas y Sociales, para crear mayor participación y transparencia entre los funcionarios públicos. Por ello, se brindo apoyo en la promoción en los dos Sorteos de Créditos de Vivienda, dirigidos a los trabajadores de confianza y organismo afiliados que cuentan con esta prestación.

En respaldo a la propuesta del Gobierno del Estado de Sonora de hacer de este año 2011 un año de Transformación, ISSSTESON inicia la construcción de la Policlínica Hermosillo y la creación de la nueva sala de Imagenología digital. En ambos proyectos, la Unidad de Comunicación Social se ha encargado de registrar y comunicar el proceso de cambio, y con ello mantener un acercamiento con la sociedad a través de los medios de comunicación con conferencias de prensa y entrevistas de radio, televisión y medios impresos. J.P.M.

Este año la Unidad de Comunicación Social mejoró la producción y conducción del Programa de Radio Sonora "Panorama Saludable", programándose un total de 48 emisiones con dos entrevistas por cada emisión sumando 96 entrevistas en el año con contenido médico y de servicios institucionales.

Como parte del crecimiento tecnológico que se vive diario, se implementó una nueva estrategia de comunicación con la sociedad a través de la creación de una cuenta de Facebook con el nombre de

"Es Tiempo, ¡Cuidate!" y Twitter "ISSSTESON Sonora". Además de seguir haciendo uso de los tradicionales medios de comunicación, se adquiere la nueva manera de informar acerca de los programas y proyectos por medio de publicaciones diarias, videos y fotos, generando una conexión mucho más cercana, en tiempo real y efectiva con la derechohabiente, de preguntas y respuestas por medio de mensajes dentro de los espacios que la red virtual ofrece. Continuando con la ejecución de proyectos innovadores, se retomó la creación de una revista que pudiera mostrar los avances que la institución tiene a lo largo de los meses, programas que se lanzan, información común relacionada con temas médicos de interés, entre otros; "Sanísima" es el nombre que se le dio a este proyecto con un tiraje anual de 10 mil ejemplares.

La revista es distribuida alrededor de todo el Estado en módulos, farmacias, hospitales, ayuntamientos y organismos afiliados con el fin de mantener a nuestra derechohabiente siempre enterada e integrada a un plan de vida saludable y sobre todo sentirnos parte de la gran familia conformada por ISSSTESON. También se ha creado una sinergia con la Revista "Gobierno", que edita la Oficina de Imagen del Ejecutivo del Gobierno del Estado con el principal objetivo de mantener a los funcionarios públicos enterados de los nuevos servicios y programas que ofrece la Institución, así como el correcto uso de estos. Y por último, para complementar el trabajo de creación de información escrita, se contó este último año con la realización de 186 Boletines Informativos por parte de la Unidad, de temas diversos de ISSSTESON, salud, eventos, proyectos, entre otros; mismos que son enviados a los diferentes medios impresos y electrónicos para que sean publicados y lograr una buena difusión de la información que la Institución maneja día a día.

Dentro del objetivo que maneja la Unidad de Comunicación Social a través del Plan Anual, se realizó una modificación que permite evaluar de manera más precisa el impacto que tiene ISSSTESON en la sociedad, creando una meta que consiste en: "Mantener una imagen positiva mínima del 90% en la opinión pública". Y ahora, de acuerdo a los reportes semanales generados por las publicaciones diarias, se obtiene un porcentaje que permite conocer si se está cumpliendo o no con el objetivo que se plantea. A la fecha, el porcentaje que se ha manejado durante este último año es de un 93.25% de imagen positiva, lo cual indica que se está cumpliendo la meta de transformar

de manera positiva la percepción de los servicios que el Instituto ofrece a la comunidad sonoreNSE.

Tercer Asunto.- Entrega del Programa Operativo Anual, Correspondiente al Próximo Año (POA 2012).

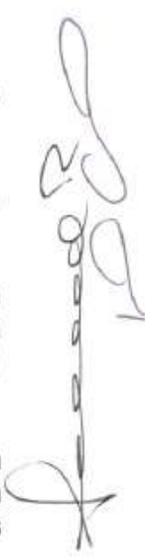
Cuarto Asunto.- Se solicita cambio de la Transferencia de la Partida 25501 Materiales y Suministros de Laboratorio, autorizada en la Sesión 571 de la H. Junta Directiva a la Partida 25101 Productos Químicos Básicos.

Acuerdo: Por unanimidad se cambia la Transferencia de la Partida 25501 Materiales y Suministros de Laboratorio, autorizada en la Sesión 571 de la H. Junta Directiva a la Partida 25101 Productos Químicos Básicos.

EN DESAHOGO DEL NOVENO PUNTO DEL ORDEN DEL DÍA, agotados los asuntos a tratar, siendo las catorce horas, con cuarenta y cinco minutos del día de su fecha, la **LICENCIADA TERESA DE JESÚS LIZÁRRAGA FIGUEROA**, Director General y Presidente de la Junta Directiva, declaró clausurados los trabajos de la sesión, levantándose la presente acta que firman para constancia los que en ella intervinieron.



LIC. TERESA DE JESÚS LIZÁRRAGA FIGUEROA
Director General y
Presidente de la H. Junta Directiva.



Jorge Fco. Carlos Portillo Nuñez
MCO. JORGE FCO. CARLOS PORTILLO NUÑEZ
Representante del Poder Ejecutivo
(en su carácter de suplente)

Fco. Diaz A.
LIC. FRANCISCO JAVIER DÍAZ ANAYA
Representante del Poder Legislativo
(en su carácter de suplente)

Javier Ochoa Rivera
PROFR. JAVIER OCHOA RIVERA
Representante de la Sección 54 del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación

Francisco Fernández Sánchez
PROFR. FRANCISCO FERNÁNDEZ SÁNCHEZ
Representante de la Sección 54 del Sindicato Nacional de Trabajadores de la Educación

Las firmas que contiene esta hoja corresponden al Acta de sesión Ordinaria de la Honorable Junta Directiva No. 572



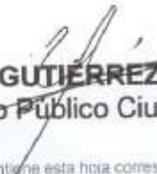
**LIC. IGNACIO ISLAS
CONTRERAS**
Representante del Poder Judicial



**LIC. IGNACIO LORENZO
ACUÑA VALENZUELA**
Representante del Sindicato Único
de Trabajadores al Servicio
Poderes del Estado de Sonora



LIC. RAÚL ENRIQUE ROMERO BENOGEAN
Secretario Técnico



C.P. JOSÉ GUTIÉRREZ LIZARDI
Comisario Público Ciudadano

Las firmas que contiene esta hoja corresponden al Acta
de sesión Ordinaria de la Honorable Junta Directiva No. 572.