

## Formato para Documentación/Registro de una Mejor Práctica Gubernamental

I. Datos de identificación del programa o proyecto				
Nombre	La Risa Abre Corazones.			
Categoría	Atención ciudadana.	Tema central	Sistemas de atención a quejas, denuncias y sugerencias.	
Población objetivo	Población en general.	Ámbito	Estatal.	
Fecha de inicio	Marzo de 2012.	Fecha de término	Vigente.	
¿La práctica es vigente?	Sí <input checked="" type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Periodo que comprende la documentación de la práctica	Marzo de 2012 a la fecha.
Página web, facebook o twitter de la práctica	facebook: "La risa abre corazones" (grupo)			
II. Resumen ejecutivo				
<p>La práctica consiste en visitar a los pacientes y/o familiares o custodios que están hospitalizados en las unidades médicas de segundo y tercer nivel de atención, a quienes por sus circunstancias (enfermedades crónicas, cirugías diversas, enfermedades terminales y procedimientos diversos), a través del humor, escucha, presencia amorosa, acompañamiento y, sobre todo, empatía, se les invita a transformar la visión negativa por las causas evidentes de sus padecimientos y con ello apoyar a cumplir la misión de fomentar el trato digno y cálido que tiene el Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMyM).</p> <p>Asimismo, se hacen dinámicas en los espacios de espera en admisión hospitalaria y urgencias (con un beneficio de 1,385 usuarios en espacios de espera) para cambiar la energía que usualmente es pesada por la angustia y tristeza que se respira.</p> <p>También hemos expandido nuestras actividades para hacer realidad los sueños (13 px) de pacientes de oncopediatria del Hospital Materno Infantil.</p> <p>Con los pacientes de enfermedades crónicas degenerativas, cada semana se hace terapia grupal mientras reciben su medicamento y se ha notado la eficiencia por su cambio de visión ante su padecimiento.</p> <p>Nos hemos posicionado como una agrupación que genera confianza y de ésta manera hemos recibido donativos de juguetes, libros, disfraces de la ciudadanía. (5,871 donativos entregados)</p> <p>Nos han llamado de todo el sector salud estatal para llevar nuestro mensaje al equipo médico y al público en general en diversos municipios (193 conferencias).</p> <p>Gracias a las redes sociales y al impacto social interno y externo al Instituto se han generado 45 reportajes en medios electrónicos e impresos sin ningún costo para la institución.</p>				
III. Información de la práctica				
Problemática que originó el diseño e implementación de la práctica				
La cantidad de quejas relativas al usuario que ingresa al área de hospitalización y que por su vulnerabilidad, su visión de atención es alterada y susceptible.				

Objetivo general	Ser un paliativo práctico para aminorar las condiciones inevitables del paciente hospitalizado y/o custodios y familiares para propiciar el trato digno y cálido del usuario interno que ofrece el Instituto en su misión.
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proporcionar un servicio eficiente, cálido y amable.</li> <li>• Girar la actitud fomentando la calidez tanto del usuario interno como externo.</li> <li>• Ofertar herramientas al paciente para mirar sus circunstancias de una manera más práctica y positiva para sobrellevar su enfermedad.</li> <li>• Generar armonía con el familiar y su entorno.</li> <li>• Reforzar hábitos de amabilidad y atención personalizada con el equipo médico.</li> <li>• Coadyuvar al prestigio y la misión del Instituto.</li> <li>• Reconocer a los familiares y custodios por su amor y cuidados.</li> <li>• Mejorar el ambiente intrahospitalario.</li> </ul>
Estrategia de implementación	Dificultades presentadas y manera de solucionarlas
Convocar a voluntarios con un perfil específico, los cuales mediante un proceso de selección minucioso, son entrenados para su integración al programa.	La falta de recursos (uniformes, capacitación especializada) para expandirnos. Lograr tener un presupuesto para fortalecer el objetivo y ampliar la calidad del servicio.
Requerimiento de cambios legales y/o normativos	Lecciones aprendidas
Ser reconocido como un programa institucional, contar con una metodología de evaluación y certificación de la efectividad del programa.	<p>La importancia de la salud mental del paciente, independientemente de la salud física que se atiende adecuadamente, ya que aun cuando el paciente tiene atención médica, es necesaria la atención psicológica (por la naturaleza de las enfermedades y/o padecimientos).</p> <p>El programa sirve de apoyo al área de psicología para lograr una mayor cobertura. La retroalimentación del usuario al mencionar el cambio en su estado anímico, en este sentido, comprobamos la efectividad cuando el paciente coincidentemente lo encontramos en una segunda o tercera ocasión, su</p>

						<p>manifiesto de gratitud por la intervención terapéutica.</p> <p>Hemos sido invitados a dar 190 conferencias tanto de diferentes municipios y sectores como del Instituto de Salud del Estado de México para compartir nuestra experiencia y conocer a detalle el programa. Nos han hecho 45 reportajes en medios electrónicos e impresos con cobertura estatal y nacional.</p>					
¿Ha participado en algún concurso?						¿Ha sido premiada?					
Sí:	Fecha:		Sector	Público	No	Sí:	Fecha:		Sector	Público	No
			Privado		X				Privado		X
Describir:						Describir:					
<b>IV. Requerimientos técnicos</b>											
Recursos humanos			Secretaría y enlaces en unidades médicas foráneas de tercer nivel.								
Recursos financieros			Transporte, uniformes y capacitación continua.								
Recursos tecnológicos			Equipo de cómputo, señal de internet.								
¿Cuenta con derechos de autor?			No.								
Licenciamiento			No.								
<b>V. Resultados e impacto</b>											
Resultados alcanzados											
Cualitativos			<p>Ser reconocidos por los derechohabientes como una agrupación que otorga alegría y bienestar a los usuarios, a través de acciones para mejorar la salud del paciente; hacer la diferencia en su estado de ánimo; mejorar el ambiente intrahospitalario; reforzar hábitos de amabilidad y atención personalizada; dignificar la estancia por su vulnerabilidad; reducir las quejas por trato inadecuado; favorecer la comunicación efectiva y afectiva del equipo médico hacia el paciente; y coadyuvar al prestigio y consolidación de la misión del Instituto.</p>								
Cuantitativos			<ul style="list-style-type: none"> <li>Desde el inicio del programa a la fecha se han llevado a cabo 634 visitas a 16,312 pacientes en diversas instalaciones del ISSEMYM: Centro Médico Toluca, Centro Médico Ecatepec, Hospital Materno Infantil, Hospital Regional Toluca (antes Policlínica Juan Fernández Albarrán), Centro Oncológico Estatal, Hospital Regional de Tlalnepantla y Centro de Pensionados.</li> <li>Nos han invitado como ponentes en diversas jornadas médicas incluso en otras instituciones por la efectividad evidente que se ha demostrado.</li> </ul>								

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser reconocidos dentro del comité médico de la institución como red de apoyo al paciente hospitalizado.</li> <li>• Ser contemplados dentro de las mejores prácticas de la administración pública estatal.</li> </ul>
Beneficiarios	
Gráficos	-
Ahorros obtenidos	
Recursos materiales y financieros	-
Tiempo	-
Indicadores utilizados	<p>Nivel de satisfacción del usuario.</p> <p>Se han aplicado cuestionarios de satisfacción del usuario y en un 95% aprueban y reconocen la efectividad positiva en la intervención.</p>
Aspectos innovadores	<p>Nunca antes en el ISSEMyM se había practicado esta actividad, desde el inicio del programa, se ha demostrado que el usuario cambia la visión de atención a su persona y esto redundará en el prestigio y, sobretodo, en la satisfacción del paciente.</p>
Evidencia de resultados	<p>Fundamentalmente la retroalimentación del usuario, el agradecimiento del familiar, el ambiente en el equipo médico y los registros y comentarios plasmados en:</p> <p><a href="https://www.facebook.com/groups/larisabrecorazon/">https://www.facebook.com/groups/larisabrecorazon/</a> en el espacio que tenemos como grupo y las siguientes referencias:  <a href="http://www.youtube.com/watch?v=JUtsouaXYLQ&amp;feature=share">http://www.youtube.com/watch?v=JUtsouaXYLQ&amp;feature=share</a>  <a href="http://www.azteca.com/capitulos/loquecallamos/141509/con-laris-en-el-corazon">http://www.azteca.com/capitulos/loquecallamos/141509/con-laris-en-el-corazon</a></p>

## VI. Transferencias

¿Es factible la transferencia de la práctica?	Sí	No	X
-			
<b>Requerimientos</b>			
Gestión (procedimiento)	No aplica.		
Económicos (costos)	No aplica.		
Tecnológicos	No aplica.		
Legales	No aplica.		
Otros	No aplica.		

Número de transferencias realizadas	Ninguna.	¿A quién se ha transferido la práctica?	Ninguna.	
<b>VII. Contacto</b>				
<b>Datos de la dependencia u organismo auxiliar y unidad administrativa responsable</b>				
Secretaría u Organismo Auxiliar	Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMyM).			
Unidad administrativa	Coordinación de Servicios de Salud.			
Domicilio	Hidalgo Poniente No. 600, octavo piso, Edificio ISSEMyM, Col. La Merced, C.P. 50080, Toluca, México.			
<b>VIII. Datos del responsable de administrar la práctica</b>				
Nombre	Dr. Lino González Huidobro.			
Cargo	Coordinador de Servicios de Salud.			
Teléfono(s)	(722) 2261900 Exts. 1064 y 1283.	Fax:		
Domicilio	Hidalgo Poniente No. 600, octavo piso, Edificio ISSEMyM, Col. La Merced, C.P. 50080, Toluca, México.			
Correo electrónico	glezhl@gmail.com			
<b>IX. Vinculación de la práctica con el Plan de Desarrollo del Estado de México</b>				
Pilar/Eje Transversal	Pilar 1: Gobierno Solidario.			
Objetivo	Combatir la pobreza.			
Estrategia	Fortalecer la Atención Médica.			
Línea de acción	Impulsar programas para que el ISSEMyM amplíe y consolide servicios de calidad.			
<b>X. Autoevaluación de la práctica</b>				
¿Existen prácticas similares implantadas o en desarrollo en la Administración Pública Estatal o en otras entidades federativas o municipios?	Sí	No	X	¿Dónde?:
Si es afirmativa la respuesta de la pregunta anterior: ¿Revisó e identificó elementos comunes y distintivos de cada práctica?	Sí	No	X	Nombre de la práctica(s):
¿Contribuye a la mejora de los trámites y servicios?	Sí	No	X	Nombre del trámite(s) o

					servicio(s):	
¿Contribuye a eficientar la gestión de los procesos de la APE?	Sí		No	X	¿De qué forma?:	
¿Está implementada en una sola unidad administrativa?	Sí		No	X	En su caso, ¿dónde más?:	
¿Es susceptible de réplica?	Sí		No	X	¿Por qué?:	
¿La práctica se encuentra documentada desde su implementación?	Sí		No	X		
¿Contribuye al logro de los objetivos de la institución?	Sí		No	X	¿Por qué?:	
¿Considera que es una práctica innovadora?	Sí		No	X	¿Por qué?:	