

## Documentación de Mejores Prácticas

I. Datos de identificación del programa o proyecto				
Nombre	La Risa Abre Corazones			
Categoría	Atención ciudadana	Tema central	Sistema de atención a quejas, denuncias y sugerencias	
Población objetivo	Población en general	Ámbito	Estatal	
Fecha de inicio	Marzo de 2012			
¿La práctica es vigente?	Sí <b>X</b>	No	Periodo que comprende la documentación de la práctica	Marzo de 2012 a diciembre de 2018
Página web, Facebook o twitter de la práctica	Facebook: "La risa abre corazones" (grupo) <a href="https://www.facebook.com/groups/larisabrecorazones/">https://www.facebook.com/groups/larisabrecorazones/</a>			
II. Resumen ejecutivo				
<p>La práctica consiste en visitar a los pacientes que por sus circunstancias con enfermedades crónicas, cirugías diversas, enfermedades terminales y procedimientos de diagnóstico y consulta externa, se encuentran hospitalizados en las unidades médicas de segundo y tercer nivel de atención, así como a sus familiares o responsables de su cuidado, para que a través de sesiones de escucha, humor presencia amorosa, acompañamiento, sobre todo, empatía, se les invita a transformar la visión negativa que les originan sus padecimientos para fomentar el trato digno y cálido que caracteriza al Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMyM).</p> <p>Asimismo, con el propósito de cambiar la energía de angustia y tristeza que se respira en los espacios de espera para la admisión hospitalaria, así como en urgencias, se realizan dinámicas, con un beneficio de 22,401 usuarios en espacios de espera y área intrahospitalaria.</p> <p>También hemos expandido nuestras actividades para hacer realidad los sueños 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, de esta manera hemos recibido donativos por parte de la ciudadanía de juguetes, disfraces y libros, registrando la entrega hasta diciembre del 2018 de 6,544 donativos entregados.</p> <p>El proyecto ha impactado en sector salud estatal para llevar nuestro mensaje al equipo médico y al público en general en diversos municipios (237 conferencias).</p>				
¿Por qué considera que es una mejor práctica?				
Incremento de usuarios beneficiados que manifiestan su agradecimiento por nuestras intervenciones en las redes sociales, denotando el giro de actitud del usuario interno y externo cuando se siente reconocido y atendido con esta modalidad.				

III. Autoevaluación de la práctica						
¿Existen prácticas similares implantadas o en desarrollo en la Administración Pública Estatal (APE) o en otras entidades federativas o municipios?	Sí		¿Dónde?		No	X
Si es afirmativa la respuesta de la pregunta anterior: ¿Revisó e identificó elementos comunes y distintivos de cada práctica?	Sí		Nombre de la práctica(s)		No	X
¿Contribuye a la mejora de los trámites y servicios?	Sí	X	Nombre del trámite(s) o servicio (s)	Atención médica en segundo y tercer nivel	No	
¿Contribuye a eficientar la gestión de los procesos de la APE?	Sí		¿De qué forma?		No	X
¿Está implementada en una sola unidad administrativa?	Sí		¿Dónde más?	Centro Médico "Arturo Montiel Rojas", Hospital Materno Infantil, Hospital Regional Toluca (antes Policlínica Juan Fernández Albarrán), Centro Oncológico Estatal, y Centro Social y Asistencial para Pensionados "Eva Sámano de López Mateos".	No	X
¿Es susceptible de réplica?	Sí	X	¿Por qué?	Se puede implementar en los centros de salud pública del Estado de México.	No	
¿La práctica se encuentra documentada desde su implementación?	Sí		Tipo de documentación		No	X
¿Contribuye al logro de los objetivos de la institución?	Sí	X	¿Por qué?	Para mejorar la atención con calidad y calidez	No	
¿Considera que es una práctica innovadora?	Sí	X	¿Por qué?	Únicamente en el ISSEMyM se lleva a cabo esta práctica.	No	

IV. Información de la práctica		
Problemática que originó el diseño e implementación de la práctica		
El incremento de quejas de los usuarios que ingresan al área de hospitalización y de consulta externa de las unidades de segundo y tercer nivel de atención, que por su vulnerabilidad, se encuentran susceptibles emocionalmente.		
Objetivo general	Ser un paliativo práctico que coadyuve a aminorar las condiciones inevitables del paciente hospitalizado, familiares y/o responsables de su cuidado para propiciar el trato digno y cálido que ofrece el Instituto en su misión.	
Objetivos específicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuir a proporcionar un servicio eficiente, cálido y amable</li> <li>• Generar un cambio de actitud fomentando la calidez, tanto del usuario interno como del externo.</li> <li>• Ofertar herramientas al paciente que le permitan percibir sus circunstancias de una manera positiva y práctica, para sobrellevar su padecimiento.</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 responsables de su atención, por su amor y cuidados.</li> <li>• Mejorar el ambiente intrahospitalario</li> </ul>	
¿Ha perfeccionado la mejor práctica, a partir de su implementación?	Sí <b>X</b>	No
¿Cuándo fue la última fecha que realizó modificaciones o mejoras?	Enero 2015	
Mejoras que ha realizado		
En 2015 el programa cambio de adscripción de la Coordinación de Administración a la Coordinación de servicios de salud, lo que permitió el acceso más directo a las unidades médicas, visitando a un mayor número de pacientes en las unidades médicas de segundo y tercer nivel del Instituto.		
Operación o funcionamiento de la mejor práctica		
Antes	Después	
Este programa inicio de manera informal en el Centro Médico "Arturo Montiel Rojas", visitando las áreas de hospitalización en los tiempos libres de la fundadora de esta actividad.	A partir de 2012 el programa es reconocido de manera oficial dentro del Instituto, lo que ha permitido ampliar la cobertura de este.	
Estrategia de implementación	Convocatoria a voluntarios con un perfil específico, preferentemente pasantes de la Facultad de Ciencias de la Conducta de la UAEMex, estudiantes de las carreras de Psicología y Trabajo Social, aspirantes a realizar el servicio social y prácticas profesionales, quienes mediante un proceso de selección minucioso, son entrenados para su integración al grupo.	

Requerimiento de cambios legales o normativos				Ser reconocido como un programa institucional, así como contar con una metodología de evaluación y certificación de su efectividad.							
¿Ha participado en algún concurso?						¿Ha sido premiada?					
Sí X	Fecha:	2017	Sector	Público Privado	No	Sí X	Fecha:	2017	Sector	Público Privado	No
Describir: -La responsable de la actividad fue nombrada ciudadana del año.  -Propuesta como una de las "20 heroínas de México" convocada en redes sociales en 2018.						Describir: -Alicia Martha Hoyo García de Alba, responsable de esta actividad, fue nombrada "Ciudadana del año" 2017 por Fundación Azteca.  -Nombrada como una de las "20 heroínas de México"					
<b>V. Resultados alcanzados</b>											
Cualitativos				Reconocimiento de los derechohabientes como una agrupación que otorga alegría y bienestar para mejorar la salud del paciente; hace la diferencia en su estado de ánimo; mejora el ambiente intrahospitalario; refuerza hábitos de amabilidad y atención personalizada; dignifica la estancia por su vulnerabilidad; reduce las quejas por trato inadecuado; favorece la comunicación efectiva y afectiva del equipo médico hacia el paciente; coadyuva al prestigio y consolidación de la misión del Instituto.  Reconocimiento dentro de las Unidades Médicas como red de apoyo al paciente hospitalizado. Considerado como propuesta para el catálogo de mejores prácticas de la administración pública estatal.							
Cuantitativos				Desde el inicio del programa en el año 2012 a la fecha se han llevado a cabo 836 visitas a 22,401 pacientes y familiares 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 Social y Asistencial para Pensionados "Eva Sámano de López Mateos".							
Beneficiarios				Los beneficios están dirigidos a la población en general, el programa ha impactado a 22,401 pacientes y familiares.							

Gráficos				
Ahorros obtenidos				
Recursos materiales y financieros	N/A			
Tiempo	N/A			
Indicadores utilizados	Nivel de satisfacción del usuario. Se han aplicado cuestionarios de satisfacción del usuario y en un 95% aprueban y reconocen la efectividad positiva del proyecto.			
Aspectos que destacan de la mejor práctica (innovadores).	Anteriormente no se había practicado esta actividad, sin embargo, desde que inició el programa en el ISSEMyM, se ha demostrado que el usuario ha cambiado la visión en la atención que recibe, esto redundando en el prestigio y en la satisfacción del paciente.			
Evidencia de resultados	Registro de felicitaciones, agradecimientos y comentarios plasmados en:  <a href="https://www.facebook.com/groups/larisabrecorazones/">https://www.facebook.com/groups/larisabrecorazones/</a> <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/loquecamos/141509/con-la-risa-en-el-corazon">http://www.azteca.com/capitulos/loquecamos/141509/con-la-risa-en-el-corazon</a> <a href="https://www.facebook.com/tuissemy/posts/1903817436327107">https://www.facebook.com/tuissemy/posts/1903817436327107</a> <a href="https://www.youtube.com/watch?v=WyAYlaobNOY&amp;t=74s">https://www.youtube.com/watch?v=WyAYlaobNOY&amp;t=74s</a>			
<b>VI. Transferencias</b>				
¿Es factible la transferencia de la práctica?	Sí	<b>X</b>	No	
Esta práctica se puede replicar en los centros de atención a la salud pública del Estado de México, sin ningún costo.				
Requerimientos				
Gestión	Presentar a la Dirección General de Innovación solicitud, en la que señale el interés y motivo de conocer con mayor detalle la "mejor práctica", para su posible adopción o réplica.			

Económicos	N/A	
Tecnológicos	N/A	
Otros	N/A	
¿A quién ha sido transferida la práctica?	Entidades federativas:	N/A
	Municipios:	N/A
	Unidades administrativas del Poder Ejecutivo Estatal:	N/A
	Otro:	N/A
<b>VII. 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	
<b>VIII. Datos del responsable de administrar la práctica</b>		
Nombre	Dr. Jorge Guerrero Aguirre	
Cargo	Coordinador de Servicios de Salud	
Teléfono(s)	(722) 226 1900, extensión 1064 y 1283	
Domicilio	Hidalgo Poniente No. 600, octavo piso, Edificio ISSEMyM, Col. La Merced, C.P. 50080, Toluca, Estado de México.	
Correo electrónico	jorge.guerrero@issemym.gob.mx	
Nombre del enlace	Alicia Martha Hoyo García de Alba, responsable del programa "La risa abre corazones"	
Datos del enlace	Teléfono celular: 722 555 55 50	
<b>IX. Vinculación de la práctica con el Plan de Desarrollo del Estado de México 2017-2023</b>		
Pilar	Estado de México Socialmente Responsable, Solidario e Incluyente	
Eje Transversal	Gobierno Capaz y Responsable	
Objetivo	Fomentar una vida sana y promover el bienestar para la población en todas las edades.	
Estrategia	Impulsar una cobertura sanitaria universal	
Línea de acción	Impulsar programas para que el ISSEMyM amplíe y consolide servicios de calidad.	