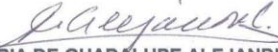


Con base en el análisis de los resultados del monitoreo ciudadano del período Mayo-Junio de 2009 presentado por el Aval Ciudadano, la C. María de Guadalupe Alejandre Castillo de la Asociación Mexicana de Ayuda a Niños con Cáncer, I.A.P., con el propósito de mejorar las áreas de oportunidad identificadas se compromete a realizar las siguientes actividades:

Área o Indicador de Trato Digno de oportunidad de mejora (compromiso a cumplir)	Actividades para la mejora	Nombre del responsable	Período para el logro de la mejora	
			Inicio	Conclusión
Realizar investigaciones que permitan establecer las causas o motivos del maltrato a los pacientes, en especial en los servicios de Recepción, Área médica y Enfermería, con objeto de realizar acciones e intervenciones basadas en evidencia.	Establecer grupo de trabajo con las áreas de Salud Mental, Trabajo Social y Relaciones Hospitalarias.	Grupo de trabajo	Agosto de 2009	Mayo de 2010
	Establecer un protocolo de investigación enfocado a la fatiga laboral del personal del INP con Atención al Usuario.	Grupo de trabajo	Agosto de 2009	Mayo de 2010
Establecer y aplicar criterios de evaluación que permitan conocer la aptitud del personal de vigilancia para desempeñarse e interrelacionarse adecuadamente en ámbitos hospitalarios, especialmente pediátricos.	Revisar las evaluaciones realizadas por la Subdirección de Servicios Generales al servicio subrogado de vigilancia.	Dirección de Planeación	Agosto de 2009	Noviembre de 2009
	Campaña de difusión de los Derechos de los Pacientes	Dirección de Planeación	Agosto de 2009	Noviembre de 2009
	Campaña de difusión a los médicos del protocolo de atención de pacientes en consulta.	Subdirección de Consulta Externa	Agosto de 2009	Noviembre de 2009

  
**SRA. MARIA DE GUADALUPE ALEJANDRE CASTILLO**  
Fundadora y Presidenta de la Asociación Mexicana de Ayuda a Niños con Cáncer, I.A.P.

Nombre y firma del responsable del Aval Ciudadano

  
**DRA. MARIA DE LA LUZ IRACHETA GEREZ**  
Responsable del Programa del Aval Ciudadano en el Instituto Nacional de Pediatría

Nombre y firma del responsable de la unidad médica

México, D.F., a 12 de Agosto de 2009

Fecha de Entrega