

## **MECANISMO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA: SISTEMA UNIFICADO DE GESTIÓN PARA LA ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO DE LOS SERVICIOS DE SALUD (SUG)**

### **EVALUACIÓN E INFORME ANUAL**

El Sistema Unificado de Gestión (SUG), es un mecanismo que, bajo esa denominación, está incorporándose apenas al proceso de calidad percibida del Instituto, aunque su antecesor, denominado MANDE, está implementado en el Instituto desde 2014.

Sin embargo, hasta 2016, el mecanismo MANDE estaba operando como un proceso aislado, lo cual dificultaba su evaluación y consecuentemente las recomendaciones vertidas no tenían un seguimiento adecuado.

Por ello, a partir de 2017, la Unidad de Calidad incorporó este mecanismo, junto con el de Aval Ciudadano, a su Plan de Mejora Continua para la Calidad y Seguridad del Paciente, por lo que su proceso está siendo evaluado en el seno del Subcomité de Satisfacción del Usuario, con la finalidad de exponer posteriormente sus resultados ante el Comité de Calidad y Seguridad del Paciente.

Por lo anterior, se considera que a partir de 2018, este mecanismo y su proceso darán mejores resultados al manejarse el proceso de calidad percibida de manera integral y multidisciplinaria.