

**Ministerio de Salud**  
**Hospital Nacional de Nueva Concepción**  
**Mecanismos de participación ciudadana 2021**

N	Mecanismo de Participación Ciudadana	Descripción del Mecanismo	Forma de acceder	Responsable	Periodicidad	Herramienta para obtener el dato
1	Encuestas de Calidad	Se han realizado encuestas de satisfacción por medio de Oficina por el derecho a la salud, en relación a Ley Nacer con Cariño.	Envío de TOKEN a usuaria posterior a su parto a su teléfono personal para que se de respuesta a las preguntas generadas.	Unidad Organizativa de la Calidad	Mensual	Base de datos en Excel de encuesta previamente elaborada, donde se vacían las respuestas de cada paciente.
2	<b>Oficina por el Derecho a la Salud</b>	Instancia a través de la cual el ciudadano interpone una reclamación por escrito en la cual expresa su insatisfacción o reclamo sobre una situación dada en la atención recibida y a través de la cual solicita solución o respuesta a su reclamo. Recibida la reclamación, la ODS la margina Inmediatamente a la dirección del hospital y Jefatura correspondiente, para que se hagan las investigaciones y correspondientes para dar respuesta al ciudadano en el menor Tiempo posible.	Llenado de formulario correspondiente en la ODS.	Dirección del Hospital Oficina por el Derecho a La salud	Permanente	Formulario de quejas previamente establecido por Oficina por el Derecho a la Salud.
3	<b>Ventana al director</b>	Previo anuncio y solicitud a secretaria de dirección, se informa al titular del establecimiento la necesidad del usuario de ser atendido y escuchado por el director.	Solicitando atención en secretaria de dirección	Dirección del hospital y secretaria de dirección.	Permanente	Libro de actas y novedades de dirección.



**Dr. Julio Antonio Pérez Chacón**  
**Jefe de la Oficina por el Derecho a la Salud (ODS)**