



## MINISTERIO DE SALUD HOSPITAL NACIONAL ROSALES

### MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El objetivo fundamental de la Política Nacional de Salud es garantizar el Derecho a la Salud a toda la población salvadoreña a través de un Sistema Nacional Integrado de Salud. La participación social es uno de los valores básicos y está incluida en los Lineamientos Estratégicos de la Política de Participación Ciudadana del Programa de Gobierno; exige que se creen espacios para establecer vínculos y procedimientos que faciliten la participación de la ciudadanía y sus organizaciones.

El Hospital Nacional Rosales promueve el ejercicio pleno del derecho humano a la salud, por tanto establece los espacios y mecanismos que faciliten el ejercicio de dicho derecho por parte de toda persona. El propósito de la institución es asegurar la atención de calidad a los ciudadanos, haciendo del hospital un lugar confortable, con un sistema ágil y eficiente.

Con el propósito de garantizar el Derecho a la Salud, y en cumplimiento al artículo 10, literal 21 de la Ley de Acceso a la Información Pública, se han puesto al servicio de la población salvadoreña los mecanismos de participación ciudadana, los cuales también permiten obtener información valiosa para la toma de decisiones en función de reformar íntegramente la atención que se brinda a los pacientes y sus acompañantes.

#### **Objetivos:**

- Establecer los mecanismos de participación ciudadana que permitan obtener la opinión, quejas y sugerencias ciudadanas, para mejorar la atención que brinda la institución.
- Propiciar en el Hospital Nacional Rosales un ambiente amigable e inclusive permitir a la ciudadanía ser parte activa del análisis y búsqueda de solución de problemas.
- Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que brinda el Hospital Nacional Rosales.
- Identificar y caracterizar los diferentes problemas o dificultades que afrontan los ciudadanos, con el propósito de tener insumos para hacer proyectos de mejora de la calidad de atención.

## CANALES DE COMUNICACIÓN EXTERNOS DEL PACIENTE HACIA LA INSTITUCIÓN HOSPITALARIA:

	<p><b>Correo electrónico:</b></p> <p>Para una comunicación rápida y efectiva de los requerimientos y denuncia de los pacientes se dispone de una cuenta de correo electrónico (derechoalasalud@hnr.gov.sv), donde también los pacientes pueden proporcionar sugerencias para nuestro mejor desempeño.</p>
	<p><b>Facebook:</b></p> <p>Esta es la herramienta en redes sociales donde los ciudadanos interactúan con la institución. Se publica el quehacer hospitalario, servicios sociales, avisos y notificaciones. Una de sus funciones principales es obtener la opinión ciudadana y responder a dudas e inquietudes. Actualmente es administrado por la Unidad Organizativa de Calidad.</p>
	<p><b>Página Web:</b></p> <p><a href="http://www.hnr.gov.sv">www.hnr.gov.sv</a> es de fácil accesibilidad para el usuario que tiene acceso a internet desde una computadora u ordenador (PC), Laptop o teléfono móvil. Facilita al Hospital Nacional Rosales comunicar de forma virtual al mundo lo relacionado a servicios en salud que se ofrecen, horarios de atención, misión y visión, derechos y deberes de los pacientes, estructura organizacional, autoridades, noticias, su historia, jornadas médicas, noticias, entre otros. Actualmente es administrado por la Unidad Organizativa de Calidad.</p>

	<p><b>Servicio Telefónico:</b></p> <p>Permite una comunicación directa y oportuna entre los ciudadanos y la Oficina por el Derecho a la Salud. La línea telefónica a disposición es el 2231-9287 y el conmutador 2231-9200 ext. 687, con horario de atención de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 3:30 p.m.</p>
	<p><b>Sondeos de Calidad:</b></p> <p>Tiene como finalidad primordial conocer y valorar la opinión de los usuarios en relación a la calidad de atención recibida en el Hospital Rosales. Se planifican encuestas de opinión y satisfacción periódicas y permanentes en las diferentes áreas hospitalarias. Corresponde a la comisión que se haya creado para tal fin cualificar los datos y toma de decisiones para mejora de los mismos.</p>

## CANALES DE COMUNICACIÓN INTERNOS DEL PACIENTE HACIA LA INSTITUCIÓN HOSPITALARIA:

	<p><b>Buzones de Sugerencias:</b></p> <p>El objetivo general es obtener por escrito la valoración de los usuarios que hacen uso de los servicios de salud que proporciona el hospital; dicha valoración es depositada por el usuario en buzones los cuales están distribuidos en diferentes áreas del hospital donde existe la mayor afluencia de pacientes. Para la apertura mensual de los buzones se nombra una comitiva integrada por personal del Foro Nacional de Salud, Ministerio de Salud, Dirección del Hospital Nacional Rosales y miembros de la Oficina por el Derecho a la Salud del Hospital Nacional Rosales, posteriormente se procede a presentar en forma cualitativa y cuantitativamente la información obtenida para la toma de decisiones en función de mejorar la atención en salud.</p>
	<p><b>Formulario de Inconformidad:</b></p> <p>Es el instrumento utilizado por la Oficina por el Derecho a la Salud para que el paciente informe por escrito su inconformidad, suceso o inconveniente al recibir la atención en el Hospital Nacional Rosales. La Oficina por el Derecho a la Salud da seguimiento a las denuncias e informa al paciente de la resolución del mismo. La información proporcionada por el paciente es de carácter confidencial.</p>

	<p><b>Atención al Paciente:</b></p> <p>La Oficina por el Derecho a la Salud tiene como prioridad defender el derecho del paciente, de igual manera escuchar y apoyar al usuario para dinamizar procesos de atención médica sin resolución o con algún grado de dificultad para la institución. Los reportes y resolución de estos casos son registrados electrónicamente para su posterior análisis y toma de decisiones para la mejora de los mismos.</p> <p>Y a través de la Unidad de Relaciones Públicas se realiza esta misma función para la atención de los programas Presidenciales “Veteranos de Guerra” y “Víctimas del Conflicto Armado” con la finalidad de agilizar los proceso internos y servir de enlace con los otros Hospitales e instituciones de la red pública.</p>
	<p><b>Sondeos de Calidad:</b></p> <p>La finalidad es conocer la valoración objetiva que el usuario del Hospital Nacional Rosales percibe en relación al proceso completo de atención médica que recibe dentro del Hospital, dicha percepción se obtiene por medio de entrevistas y cuestionarios hechos a los pacientes de los diferentes servicios médicos. La información es procesada, tabulada y analizada por una comisión multidisciplinaria la cual recomienda las acciones a tomar para la mejora continua en la atención al paciente.</p>