



## HOSPITAL NACIONAL ROSALES MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

---

El objetivo fundamental de la Política Nacional de Salud es garantizar el derecho a la salud de toda la población salvadoreña a través de un Sistema Nacional Integrado; para asegurar que sean eficientes y oportunos se han establecido mecanismos de participación de la sociedad, orientados a conocer la opinión de los usuarios en relación a los servicios que se brindan en los procesos de atención.

La participación social en salud como un proceso inherente que promueve esta Política, para garantizar a la población el cumplimiento del ejercicio pleno del derecho a la salud exige que se creen espacios para establecer vínculos y procedimientos que faciliten la interacción de la ciudadanía y sus organizaciones, para exponer sus necesidades y problemas.

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. ( para implementar planes de mejora)

### **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 inclusivo que permita 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.



## HOSPITAL NACIONAL ROSALES MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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



#### Correo electrónico:

Para una comunicación rápida y efectiva de los requerimientos y denuncia de los pacientes se dispone de una cuenta de correo electrónico (**derechoalasalud@hnr.gob.sv**), donde los ciudadanos pueden proporcionar sugerencias para nuestro mejor desempeño.



#### Facebook:

##### H Nacional Rosales Jose

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.



#### Página Web:

**www.hnr.gob.sv** es de fácil accesibilidad para el usuario que tiene acceso a internet desde una PC, Laptop o Smartphone. 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.



## HOSPITAL NACIONAL ROSALES MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

	<p><b>Fanpage:</b></p> <p><b>Hospital Nacional Rosales</b> Esta es la herramienta en redes sociales donde los ciudadanos interactúan con la institución. Se publica avisos y notificaciones. Actualmente es administrado por la Unidad Organizativa de Calidad.</p>
	<p><b>Servicio Telefónico:</b></p> <p>Permite una comunicación directa entre los ciudadanos y la Oficina por el Derecho a la Salud. Los números telefónicos de contacto son: 2231-9287 y 2267-0389 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>La finalidad es conocer la opinión 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>



## HOSPITAL NACIONAL ROSALES MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

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



#### **Buzones de Sugerencias:**

El objetivo es conocer las opiniones de los usuarios; dicha valoración es depositada de manera anónima en los buzones distribuidos en las diferentes áreas de mayor afluencia de pacientes. La apertura de los buzones se realiza mensualmente con representantes de el MINSAL , Foro Nacional de Salud, y Oficina por el Derecho a la Salud . La información obtenida es enviada formalmente a las diferentes jefaturas para la tomas de decisiones en función de mejorar la atención en salud.



#### **Formulario para registro de trámites de quejas o avisos:**

Es el instrumento utilizado por la Oficina por el Derecho a la Salud para que el paciente informe por escrito su inconformidad, suceso, inconveniente o felicitación 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.



## HOSPITAL NACIONAL ROSALES MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

<p><b>Primero el Paciente</b></p>	<p><b>Atención al Paciente:</b></p> <p>La Oficina por el Derecho a la Salud tiene como prioridad velar por el cumplimiento al derecho de la atención en salud con trato digno.</p> <p>Coordinando con las diferentes jefaturas internas planes de mejora para solventar las problemáticas expuestas por los usuarios.</p> <p>La Unidad de Relaciones Públicas realiza la función de atención de los programas Presidenciales “Veteranos de Guerra” y “Victimas del Conflicto Armado” con la finalidad de agilizar los procesos internos y servir de enlace con los otros Hospitales e instituciones de la red pública.</p>
 <p>Teléfono de contacto 2231-9200 ext. 480 de lunes a viernes de 7.30 am a 12.00 md.</p>	<p><b>INFOCA (Información y Orientación a la Ciudadanía)</b></p> <p>La implementación de los (INFOCA), es una estrategia impulsada por el Viceministerio de Servicios de Salud a través de la Unidad Nacional de Gestión de Calidad de la RIISS; con el objetivo de mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la consulta externa, servicios de apoyo y emergencia a través de la implementación de puntos que faciliten la orientación, información y acompañamiento de los usuarios(as) que requieren atención en los establecimientos de salud de la Red Integral e Integrada de Servicios de Salud RIISS.</p>



## HOSPITAL NACIONAL ROSALES MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Llamada gratis al número 135

**Whatsapp**

7900-0010

**Página Web**

atencionciudadana.sv

**Correo Electrónico**

micaso@atencionciudadana.sv

### **SAC ( Sistema de Atención Ciudadana)**

El Sistema de Atención Ciudadana (SAC) funciona a través de una plataforma informática , en las que todas las instituciones del Órgano Ejecutivo (OE) tendrán acceso para recibir y dar respuesta oportuna a los casos que presenta la ciudadanía en relación a: Quejas, avisos, reclamos, consultas, peticiones, sugerencias, felicitaciones.